



CENTRUM VOOR
LEERLINGENBEGELEIDING
Oudenaarde
Geraardsbergen

Tevredenheidsonderzoek Bij cliënten

Schooljaar 2009-2010



Eindrieskaai 11, 9700 Oudenaarde
Tel. 055 33 74 70 – Fax 055 33 74 71
clb.oudenaarde@g-o.be - www.clboudenaarde.be

Het onderzoek

Naar analogie van het in onderzoek van Prof. Dr. Karin Verschuere van KUL m.b.t. de tevredenheid van cliënten in de Vlaamse centra voor leerlingenbegeleiding (OBPWO 04.02) voerde CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen in 2009-2010 een eigen **tevredenheidsonderzoek bij haar cliënten**.

Leerlingen, ouders en schoolpersoneelsleden (directies, interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren, leerkrachten) beoordeelden stellingen op een schaal van 1 tot 4 (1: helemaal niet akkoord, 2: niet akkoord, 3: akkoord, 4: helemaal akkoord of NVT: niet van toepassing).

Die stellingen werden op inhoud samengevoegd tot vijf subschalen:

- **Bejegening** (bv. de CLB-medewerker toonde respect voor mij)
- **Ervaren resultaat** (bv. de begeleiding heeft mij goed vooruit geholpen)
- **Bereikbaarheid** (bv. ik kon de CLB-medewerker gemakkelijk bereiken)
- **Informatie** (bv. ik kreeg genoeg uitleg over hoe het CLB werkt)
- **Continuïteit** van de dienstverlening (bv. na elk gesprek maakte de CLB-medewerker duidelijke afspraken met mij over wat er verder zou gebeuren)

Schoolpersoneelsleden kregen deels andere stellingen voorgelegd naargelang hun functie binnen de school. Naast de schalen “bejegening”, “ervaren resultaat” en “bereikbaarheid” werden de bijkomende stellingen samengebracht in een aparte subschaal:

- Schooldirectie: **samenwerking in het kader van preventieve gezondheidszorg**
- Interne leerlingbegeleider/zorgcoördinator: **participatie**
- Leerkrachten: **communicatie**

Er werden 349 vragenlijsten verdeeld over de verschillende cliëntengroepen. In totaal werden 235 vragenlijsten terugbezorgd (67,3%).

De Resultaten

Leerlingen en ouders

Leerlingen en ouders zijn doorgaans tevreden tot zeer tevreden over de CLB-begeleiding. Geen enkel item scoorde onder het neutrale middelpunt van 2,50.

Stellingen met de hoogste score maken deel uit van de subschaal “**bejegening**”, die gemiddeld ook de hoogste score behaalt (leerlingen: 3,77 – ouders: 3,62).



- “De CLB-medewerker was vriendelijk” (leerlingen, score: 3,87 - ouders, score: 3,81)
- “Ik kreeg de kans om te vertellen waarover ik mij zorgen maakte” (leerlingen, score: 3,85 – ouders, score: 3,67)
- “De CLB-medewerker toonde respect voor mij” (ouders, score: 3,71)

Stellingen met de laagste scores:

Ouders en leerlingen scoorden minder positief voor stellingen die behoren tot de subschaal “**informatie**”. Deze schaal haalt gemiddeld ook de laagste score (leerlingen: 3,35 – ouders: 3,27)



- “Ik kreeg genoeg uitleg over wat er in mijn dossier geschreven werd” (leerlingen, score: 2,84 – ouders, score: 3,06)
- “Ik wist welke informatie er aan de school en andere hulpverleners zou worden doorgegeven” (leerlingen: 3,28)
- “De CLB-medewerker vroeg me welke hulp ik zelf voor mijn kind wilde” (ouders, score: 3,18)

Schoolpersoneel

Ook schoolpersoneelsleden zijn in het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de ondersteuning door het CLB. Voor geen enkel item werd een gemiddelde score genoteerd die onder het neutrale middelpunt ligt (2,50).

Stellingen met de hoogste scores behoorden tot de schaal “**bejegening**”.



- “Ik kan de CLB-medewerker vertrouwen” (leerkrachten, score: 3,74 – directies, score: 3,78)
- “De CLB-medewerkers gaan discreet om met informatie over leerlingen en ouders” (leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren, score: 3,90)

Deze schaal scoort gemiddeld het hoogst bij leerkrachten en leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren. Directies waarderen hun unieke schaal “samenwerking in het kader van preventieve gezondheidszorg” met een nog iets hoger schaalgemiddelde.

De stelling met de laagste score is voor alle schoolpersoneelsleden gelijklopend en maakt deel uit van de dimensie “**ervaren resultaat**”:



- “De CLB-medewerker informeert mij voldoende over nieuwe inzichten op vlak van de zorg voor leerlingen “ (leerkrachten, score: 2,87 – leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren, score: 3,06 – directies, score: 3,06)

Wat betreft de gemiddelde schaalcores zijn leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren en directies het minst positief over het “ervaren resultaat”. Leerkrachten zijn gemiddeld nog iets kritischer voor de schaal “bereikbaarheid”.

Wanneer we vergelijken met de resultaten van het onderzoek door KUL, merken we op dat de bevroegde **cliënten van CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen in het algemeen minstens even tevreden of zelfs meer tevreden zijn dan de bevroegde cliënten van KUL.**

We mogen dus besluiten dat we op heel wat terreinen prima werk leveren, maar in een aantal punten zit toch nog verbetercapaciteit.

Het is dan ook onze bedoeling om de resultaten van dit onderzoek aan te grijpen als startpunten voor verbeterprojecten met als doel een nog meer kwaliteitsvolle dienstverlening voor elke cliënt.



Inhoudstafel

1. Proloog	5
2. Het onderzoek van KULeuven	5
3. Het onderzoek van CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen	7
3.1 Opzet	7
3.2 Doel	7
3.3 Werkwijze	8
• Voorbereiding	8
• Voorstelling	8
• Vlot van start?	8
• Feedbackmomenten	8
• Niet zonder obstakels	9
• Scoring	9
• Analyse van de resultaten	9
4. Resultaten van het onderzoek	10
4.1 Leerlingen en ouders	11
4.1.1 Leerlingen	11
4.1.2 Ouders	
4.1.3 Besluit leerlingen en ouders	12
4.2 Schoolpersoneel	13
4.2.1 Leerkrachten	13
4.2.2 Interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren	14
4.2.3 Directies	13
4.2.4 Besluit schoolpersoneel	15
4.3 Vergelijking resultaten CLB-KUL	18
5. Uitbreiding vragenlijsten: achtergrondgegevens en verloop van de begeleiding	19
5.1 Leerlingen en ouders	19
5.2 Schoolpersoneel	23
6. Afsluitende opmerkingen	31



1. Proloog

Het onderzoek naar de tevredenheid van cliënten in de Vlaamse Centra voor leerlingenbegeleiding werd in opdracht van de Vlaamse minister van Onderwijs en vorming uitgevoerd door het Centrum voor schoolpsychologie van de KULeuven en dit onder leiding van Prof. Dr. Karin Verschueren (OBPWO 04.02).

Op 13/2/2008 maakte minister Frank Vandenbroucke de resultaten bekend:

Leerlingen, ouders en schoolpersoneelsleden zijn doorgaans tevreden tot heel tevreden over de begeleiding van de CLB's.

74% van de leerlingen en 51% van de ouders weten vooraf echter niet wat ze mogen verwachten van de CLB-begeleiding.

Onderwijsminister Vandenbroucke zag in de resultaten een aansporing om het CLB-profiel uit te werken. In dit CLB-profiel zijn de taken en opdrachten van het CLB duidelijk verwoord. Dit laat toe om helder te communiceren met de leerlingen, ouders en scholen over het basisaanbod van alle CLB's.

Het onderzoek leverde ook wetenschappelijk onderbouwde instrumenten die bovendien bruikbaar zijn door de individuele centra. Zo kan elk CLB peilen naar de tevredenheid bij haar cliënten en zichzelf aan de hand hiervan evalueren.

Zelfevaluatie is voor de minister immers een belangrijk onderdeel in het kwaliteitsbeleid! Vanaf 1 januari 2008 wordt daarom de zelfevaluatie als volwaardig onderdeel van de kwaliteit van CLB's meegenomen in de doorlichting door de inspectie.

Bron:
K. Verschueren e.a. 2008. Tevredenheid van cliënten in de centra voor leerlingenbegeleiding: Ontwikkeling van een instrumentarium. In opdracht van de Vlaamse minister voor onderwijs en vorming, in het kader van het "OBPWO"-programma. Leuven: K.U.Leuven; Centrum voor schoolpsychologie.
<http://www.ond.vlaanderen.be/obpwo/projecten/2004/0402/Default.htm>

Ter info:
Het onderwijskundig beleids- en praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek (OBPWO) is bedoeld voor de voorbereiding, de uitvoering, de evaluatie en de bijsturing van het onderwijsbeleid en de onderwijspraktijk.
<http://www.ond.vlaanderen.be/obpwo/wat/>

2. Het onderzoek van KULeuven

We gaan niet in op het onderzoeksopzet, dat kan u nalezen in het syntheserapport "Tevredenheid in centra voor leerlingenbegeleiding: ontwikkeling van een instrumentarium".
<http://www.ond.vlaanderen.be/obpwo/projecten/2004/0402/OBPWO-brochure.pdf>

De onderzoekers legden stellingen voor aan leerlingen, ouders en schoolpersoneelsleden (directie, interne leerlingbegeleider/zorgcoördinator, leerkracht) op een schaal van 1 tot 4:

- 1: helemaal niet akkoord
 - 2: niet akkoord
 - 3: akkoord
 - 4: helemaal akkoord
- NVT: niet van toepassing



Die stellingen werden op inhoud samengevoegd tot vijf subschalen (de kwaliteitsdimensies van de dienstverlening).

Statistische analyses toonden aan dat de stellingen een goede weerspiegeling vormen van de verscheidene kwaliteitsdimensies. Bovendien kenmerken de subschalen zich door een voldoende tot zeer goede betrouwbaarheid.

De vijf kwaliteitsdimensies/subschalen zijn:

- **Bejegening:**
Deze schaal verwijst naar de omgang van de CLB-medewerker met het schoolpersoneelslid, de school in het algemeen (leerlingen en personeelsleden) en de ouders, gekenmerkt door respect, empathie en interesse
(bv. item “De CLB-medewerker toonde respect voor mij”)
- **Ervaren resultaat:**
De items van deze schaal peilen naar de resultaten die de cliënt ervaart dankzij de samenwerking met het CLB. Deze subschaal verwijst naar resultaten op emotioneel (bv. zich zekerder voelen), gedragsmatig (bv. het schoolpersoneelslid is beter in staat om met problemen om te gaan) en inzichtelijk vlak (bv. meer begrip voor de situatie van een leerling). Bovendien is er binnen deze subschaal aandacht voor preventie van probleemsituaties.
(bv. item “De begeleiding heeft mij goed vooruit geholpen”)
- **Bereikbaarheid:**
Verwijst naar verschillende aspecten van de bereikbaarheid van het CLB die vanuit het oogpunt van de cliënt belangrijk zijn: voldoende aanwezigheid op school; korte wachttijd na het signaleren van een probleem; bereikbaarheid van de verschillende disciplines binnen het CLB; voldoende formele overlegmomenten (op voorhand afgesproken tussen CLB en school) en ten slotte de bereikbaarheid tijdens eerder informele momenten (niet op voorhand afgesproken, bv. tijdens koffiepauze).
(bv. item “Ik kon de CLB-medewerker gemakkelijk bereiken”)
- **Informatie**
Deze subschaal heeft betrekking op hoe de CLB-medewerker omgaat met informatie: wordt de cliënt voldoende geïnformeerd, weet men wat er met vertrouwelijke informatie gebeurt ...
(bv. item “Ik kreeg genoeg uitleg over hoe het CLB werkt”)
- **Continuïteit** van de dienstverlening.
Deze schaal verwijst naar de opvolging door de CLB-medewerker, ook nog na de begeleiding.
(bv. item “Na elk gesprek maakte de CLB-medewerker duidelijke afspraken met mij over wat er verder zou gebeuren”).

Schoolpersoneelsleden kregen bijkomende stellingen voorgelegd naargelang hun functie binnen de school. Ook die stellingen werden telkens samengebracht in een subschaal:

- **Leerkrachten: communicatie.**
Deze schaal heeft betrekking op het voldoende/duidelijk informeren en het maken van duidelijke afspraken met de leerkracht door de CLB-medewerker.
(bv. item “Ik krijg voldoende informatie over hoe de CLB-medewerkers moeten omgaan met vertrouwelijke informatie over leerlingen”).
- **Interne leerlingbegeleider/zorgcoördinator: participatie**
De schaal Participatie is uniek voor deze personeelsleden en heeft betrekking op de mate waarin de CLB-medewerker deze cliënten betreft in zijn ondersteunende activiteiten voor de school.
(bv. item “Er worden duidelijke afspraken met mij gemaakt over de taakverdeling tussen de interne leerlingbegeleiding en het CLB”).
- **Directie: samenwerking** in het kader van **preventieve gezondheidszorg**
(bv. item “Het CLB en de school werken vlot samen bij de organisatie van medische consulten”).

De stellingen onder elke subschaal zijn eveneens terug te vinden in het syntheserapport.

Naast deze stellingen werd elke vragenlijst aangevuld met 1 a 2 items die peilen naar de algemene tevredenheid van de cliënt (bv. item “In het algemeen ben ik tevreden over het CLB”).

Voor elke vragenlijst zijn de items zijn per schaal te vinden in bijlage.

3. Het onderzoek van CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen

3.1 Opzet

Bij het werken aan kwaliteit binnen ons eigen CLB, neemt cliënttevredenheid een belangrijke plaats in. Cliënttevredenheid is “een beoordeling door gebruikers van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening op basis van hun eigen ervaringen” (VOCA, 2002, p.9)

De tevredenheid van cliënten is zo één van de mogelijke manieren om zicht te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening.

De beoordeling van cliënten kan aangrijpingspunten voor verbetering bieden en erkent bovendien de cliënt als volwaardige partner in de dienstverlening.

Het gebruik van meetinstrumenten en procedures om de tevredenheid te toetsen wordt ook expliciet vermeld in het CLB-decreet (1998).

Zie ook in bijlage:

“Visie kwaliteitsbeleid” (doc.alg 93)

“Visie zelfevaluatie in CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen” (doc.alg 92)

Om in het kader van de kwaliteitszorg van de CLB-dienstverlening degelijke tevredenheidsonderzoeken te organiseren, is er nood aan wetenschappelijk onderbouwde instrumenten.

Met het instrumentarium, ontwikkeld door het Centrum voor Schoolpsychologie van de KULeuven kregen we een degelijk onderbouw instrument in handen om naar de tevredenheid van onze eigen cliënten te peilen.

3.2 Doel

- De tevredenheid van leerlingen, ouders en schoolpersoneel ten aanzien van de dienstverlening van het CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen in kaart brengen
- Punten van ontevredenheid over (bepaalde aspecten) van de dienstverlening in kaart brengen
- De onderzoeksresultaten vergelijken met de bevindingen van het onderzoek door professor Verschueren (2007)
- De relevante conclusies benutten als aangrijpingpunt voor interne verbeterprojecten



3.3 Werkwijze

Vorbereiding

De regie van het onderzoekstraject gebeurde door het Kwaliteitsmanagementteam (KMT) en de kwaliteitscoördinator.

Een eerste aanzet voor tevredenheidsonderzoek bij cliënten werd gegeven tijdens de KMT-vergadering van 03/03/2009.

Om de betrouwbaarheid en validiteit van het eigen onderzoek te waarborgen werd getracht zo goed mogelijk de steekproef van KULeuven na te bootsten, weliswaar op kleinere schaal.

De samenstelling van deze **steekproef en de wijze van bevragen** werd na overleg in het KMT vastgelegd en uitgeschreven in de “procedure van het tevredenheidsonderzoek 2009-2010”(zie in bijlage). Net zoals in het onderzoek van KUL was een belangrijke voorwaarde dat het CLB minstens 2 contacten moest gehad hebben met de bevraagde cliënt.

Er werd ook een **tijdspad** opgesteld zodat de planning kan worden opgevolgd en nagekeken (zie intranet CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen, tijdspaden).

Voorstelling

Na voorbereiding in het KMT werd op de personeelsvergadering van 21/04/2009 het onderzoek van professor Verschuereen voorgesteld. Aansluitend werd het opzet voor onderzoek in ons eigen centrum uit de doeken gedaan: steekproef en procedure.

Personeelsleden stonden eerder open voor dit onderzoek. Er rees zelfs al enige nieuwsgierigheid naar de mogelijke resultaten en bevindingen. Met de goedkeuring van het voltallige personeel kon de voorbereiding nu concreet van start .

Vlot van start?

In samenwerking met het secretariaat werd het materiaal vermenigvuldigd en gebundeld:

- Het nodige aantal vragenlijsten per cliëntengroep werd op voorhand gekopieerd en per school(team) gebundeld.
- Elke vragenlijst werd in een aparte enveloppe gestoken, die na het invullen kon dichtgeplakt worden (anoniem). Enkel de doelgroep werd gemarkeerd (leerling, ouder, directeur, leerlingenbegeleider/zorgcoördinator, leerkracht), opdat de teamleden overzicht zouden kunnen bewaren.
- Voor de ouders werd een begeleidende brief opgesteld die bij de oudervragenlijsten werd gevoegd (zie brief in bijlage).

Op de personeelsvergadering van 28/05/2009 werd het materiaal voorgesteld en verdeeld:

- de uitgeschreven instructies (zie procedure) over de te volgen werkwijze
- de vragenlijsten gebundeld per school

Hiermee werd officieel het startschot gegeven voor ons eigen cliëntentevredenheidsonderzoek!



De onderzoeksperiode liep van juni 2009 tot juni 2010.

Feedbackmomenten

Op de **personeelsvergaderingen** die volgden werd het tevredenheidonderzoek een vast agendapunt onder “kwaliteitszorg”. Er werd dan gepeild naar de stand van het onderzoek en de ervaringen van de medewerkers.

Teams werden bovendien ook aangemaand om de enquêtes zo vlug mogelijk te laten invullen door de beoogde cliënten.

Gezien het **KMT** de motor achter het onderzoek was en de regiefunctie op zich had genomen, werd ook tijdens deze vergaderingen steeds teruggegrepen naar de voortgang van het onderzoek.

Bij individuele vragen konden CLB-medewerkers steeds terecht bij de **CLB-directeur of de kwaliteitscoördinator**.

Niet zonder obstakels

Tijdens bespreking op de personeelsvergaderingen bleek dat in januari 2010 de cliëntengroepen ouders en leerlingen nog niet volledig bevraagd werden. Het verzamelen van deze gegevens liep dus **vertraging** op.

Het KMT wenste duidelijkheid en boog zich over deze kwestie.

Een **inventarisatievragenlijst** werd opgesteld om licht te werpen op

- mogelijke obstakels, redenen waarom deze lijsten niet ingevuld raakten
- Het aantal en de locatie van de ontbrekende vragenlijsten

Deze inventarisatielijst (1 voor BaO, 1 voor SO) werd via mail verstuurd en diende ingevuld per schoolteam aan de directeur CLB te worden bezorgd (zie bijlage).

Hieruit bleek dat vooral volgende factoren aan de grondslag lagen van de vertraging:

- Anderstaligheid (vooral Ronse)
- Nog geen 2^{de} contact met leerling/ouders gehad
- Niet-respondenten: vragenlijsten worden niet of laat terugbezorgd

In juni 2010 werden de laatste afgewerkte bundels verzameld in functie van verwerking.

Scoring

In samenwerking met de ICT-medewerker werd begin 2010 een scoringsprogramma in **Excell** opgesteld om het scoren van de vragenlijsten te vergemakkelijken.

Het programma werd zo ontworpen dat scores kunnen worden gegenereerd per stelling, kwaliteitsdimensie (schaal) en in het totaal per lijst.

Het invoeren van de gegevens gebeurde in onderlinge afspraak door de ICT-medewerker en de coördinator gezien deze twee personen het meest vertrouwd waren met de lijsten én het programma.



Analyse van de resultaten

Na invoer van de gegevens kan overgegaan worden naar de analyse en de interpretatie. Zie verder bij “Resultaten van het onderzoek”.

4. Resultaten van het onderzoek

In totaal werden **349 vragenlijsten verdeeld** over

- 65 leerlingen
- 109 ouders
- 42 schooldirecties
- 37 leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren
- 96 leerkrachten

In totaal werden **235 vragenlijsten terugbezorgd, dit is 67,3%** van de enquêtes.

	Totaal bevroegd	Totaal terugbezorgd	Percentage terugbezorgd	Gewenst aantal respondenten *	Tekort *
Leerlingen	65	56	86,1%	56	0
Ouders	109	54	49,5%	86	32
Schooldirecties	42	32	76,2%	38	6
Leerlingbegeleiders/ zorgcoördinatoren	37	31	83,8%	34	3
Leerkrachten	96	62	64,6%	77	15
Totaal	349	235	67,3%	184	0

* volgens een 95% betrouwbaarheidsinterval

Bij de bevroegde **leerlingen** is er sprake van een betrouwbare steekproef.

Vooraf bij **ouders** blijkt dat het aantal respondenten niet voldoet. Een reden hiervoor is het vaak niet terugkeren van de door deze proefgroep ingevulde vragenlijsten en het ontbreken van een 2^{de} contact met ouders, wat immers een vereiste was om de enquête te laten invullen.

Wat betreft de **directies** en **leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren** (respectievelijk 6 en 3) zijn er eerder kleine tekorten om te kunnen spreken van een statistisch betrouwbare steekproef. Toch menen wij dat, gezien deze kleine tekorten, de resultaten kwalitatief relevant zijn voor deze groep. Gezien alle directies, leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren werden bevroegd, zijn de resultaten ook zeker representatief voor deze groepen.

Ook bij **leerkrachten** zijn er 15 respondenten te weinig om te kunnen spreken van een betrouwbare steekproef. De vragenlijsten werden enkel meegegeven aan leerkrachten van het basisonderwijs die in de 3^{de} kleuterklas, het 1^{ste}, het 3^{de} of het 5^{de} leerjaar stonden en reeds twee keer contact hebben gehad met het CLB. Wegens ziekte of personeelwissels werd aan deze voorwaarde soms niet voldaan. Een aantal van de meegegeven vragenlijsten kwam bovendien niet terug.

Wat betreft de **totale steekproef**, is het aantal respondenten bevredigend. Uitspraken die de volledige groep betreffen, zijn dus betrouwbaar.

Wanneer we het antwoordpercentage van onze eigen bevraging gaan vergelijken met deze van het onderzoek door KULeuven, komen we tot volgende bevindingen:

	Antwoordpercentage onderzoek CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen	Antwoordpercentage onderzoek KULeuven
Leerlingen	86,1%	52,7%
Ouders	49,5%	51,2%
Schooldirecties	76,2%	68,8%
Leerlingbegeleiders/ zorgcoördinatoren	83,8%	63,2%
Leerkrachten	64,6%	55,8%

4.1 Leerlingen en ouders

De leerling- en oudervragenlijst tellen respectievelijk 26 en 29 stellingen. Bovendien werden op beide lijsten twee “algemene tevredenheidsvragen” geformuleerd:

“In het algemeen ben ik tevreden over de begeleiding die ik (mijn kind) kreeg.”

“In het algemeen ben ik tevreden over het CLB.”

4.1.1 Leerlingen

Op basis van factoranalyse konden 5 dimensies worden onderscheiden in de leerlingenvragenlijst:

- **Bejegening** (10 items)
- **Ervaren resultaat** (6 items)
- **Bereikbaarheid** (3 items)
- **Informatie** (5 items)
- **Continuïteit** (2 items)

Subschalen	Gemiddelde score CLB	Gemiddelde score KUL
Bejegening	3,77	3,45
Ervaren resultaat	3,61	3,09
Bereikbaarheid	3,55	3,08
Informatie	3,35	2,82
Continuïteit	3,53	3,20

	Gemiddelde score CLB	Gemiddelde score KUL
Algemeen tevredenheidsoordeel¹	3,67	3,28
Gemiddelde tevredenheid²	3,56	3,20

¹ Gemiddelde score op item(s) die rechtstreeks peilen naar de algemene tevredenheid

² Gemiddelde over de items van de subschalen, zonder de algemene tevredenheidsitem(s)

4.1.2 Ouders

Bij factoranalyse kwam men tot precies dezelfde subschalen als in de leerlingenvragenlijst. De invulling van de subschalen was globaal genomen dezelfde als bij de leerlingen.

- **Bejegening** (9 items)
- **Ervaren resultaat** (8 items)
- **Bereikbaarheid** (4 items)
- **Informatie** (5 items)
- **Continuïteit** (3 items)

Subschalen	Gemiddelde score CLB	Gemiddelde score KUL
Bejegening	3,62	3,42
Ervaren resultaat	3,47	3,16
Bereikbaarheid	3,47	3,20
Informatie	3,27	2,98
Continuïteit	3,50	3,18

	Gemiddelde score CLB	Gemiddelde score KUL
Algemeen tevredenheidsoordeel¹	3,58	3,23
Gemiddelde tevredenheid²	3,47	3,22

¹Gemiddelde score op item(s) die rechtstreeks peilen naar de algemene tevredenheid

²Gemiddelde over de items van de subschalen, zonder de algemene tevredenheidsitem(s)

4.1.3 Besluit leerlingen en ouders

➤ Itemniveau

Stellingen met de hoogste gemiddelde score

Deze zijn voor leerlingen en ouders zijn gelijklopend, nl.

- “De CLB medewerker was vriendelijk.” (leerlingen: 3,87 , ouders: 3,81)
- “Ik kreeg de kans om te vertellen waarover ik mij zorgen maakte.” (leerlingen: 3,85 , ouders: 3,67)

We noteerden eveneens een hoge score van ouders voor volgende stelling:

- “ De CLB-medewerker toonde respect voor mij” (3,71)

Al deze items maken deel uit van de subschaal Bejegening.

Stellingen met de laagste scores

De laagste scores werden zowel bij leerlingen als ouders genoteerd voor:

- “Ik kreeg genoeg uitleg over wat er in mijn dossier geschreven werd.” (leerlingen: 2,84 , ouders: 3,06)

Leerlingen scoorden ook minder positief voor:

- “ Ik wist welke informatie er aan de school en andere hulpverleners zou worden doorgegeven.” (3,28)

Minder positieve scores werden door ouders gegeven bij:

- “De CLB-medewerker vroeg me welke hulp ik zelf voor mijn kind wilde.” (3,18)
- “De CLB-medewerker zocht samen met mij uit waarom er een probleem was.” (3,24) (Ervaren resultaat)

3 van deze 4 stellingen behoren tot de subschaal Informatie

➤ Schaalniveau

We stelden vast dat zowel leerlingen als ouders het meest tevreden waren over de bejegening tijdens de begeleiding (uitgaande van de subschaalscore).

Zowel ouders als leerlingen waren het minst positief over het aspect Informatie.

Voor alle kwaliteitsdimensies geldt dat leerlingen gemiddeld iets meer tevreden zijn dan de ouders.

➤ Algemene tevredenheid

Op basis van de gemiddelde itemscores kunnen we stellen dat ouders en leerlingen globaal genomen tevreden tot zeer tevreden zijn over de begeleiding.

De gemiddelde scores van de items varieerden tussen 2,84 en 3,87 bij de leerlingen en tussen 3,06 en 3,81 bij de ouders (op een vierpuntenschaal). Geen van de items scoorde dus onder het neutrale middelpunt van 2,50.

Ook de gemiddelde score over alle items heen bleek positief, nl. 3,56 voor leerlingen, 3,47 voor ouders. De algemene tevredenheidsscore lag telkens nog iets hoger, ze bedroeg 3,67, respectievelijk 3,58.

4.2 Schoolpersoneel

4.2.1 Leerkrachten

De leerkrachtenvragenlijst omvat 28 items die naar cliënttevredenheid over specifieke aspecten van de CLB-ondersteuning peilen. Deze 28 items bevragen de tevredenheid over 4 kwaliteitsdimensies:

- Bejegening (9 items)
- Ervaren resultaat (9 items)
- Bereikbaarheid (6 items)
- Communicatie (4 items)

Deze laatste subschaal heeft betrekking op het voldoende/duidelijk informeren en het maken van duidelijke afspraken met de leerkracht door de CLB-medewerker.

2 extra items peilen naar de algemene tevredenheid.

Subschalen	Gemiddelde score CLB	Gemiddelde score KUL
Bejegening	3,64	3,36
Ervaren resultaat	3,19	2,85
Bereikbaarheid	3,10	2,71
Communicatie	3,22	2,89

	Gemiddelde score CLB	Gemiddelde score KUL
Algemeen tevredenheidsoordeel¹	3,40	2,97
Gemiddelde tevredenheid²	3,29	3,00

¹ Gemiddelde score op item(s) die rechtstreeks peilen naar de algemene tevredenheid

² Gemiddelde over de items van de subschalen, zonder de algemene tevredenheidsitem(s)

4.2.2 Interne leerlingenbegeleiders en zorgcoördinatoren

De tevredenheidsvragenlijst voor interne leerlingenbegeleiders en zorgcoördinatoren telt 28 items die peilen naar de tevredenheid over vier kwaliteitsdimensies, namelijk

- Bejegening (9 items)
- Ervaren resultaat (10 items)
- Bereikbaarheid (6 items)
- Participatie (3 items)

De schaal Participatie is uniek voor deze personeelsleden en heeft betrekking op de mate waarin de CLB-medewerker deze cliënten betreft in zijn ondersteunende activiteiten aan de school.

Subschalen	Gemiddelde score CLB	Gemiddelde score KUL
Bejegening	3,73	3,50
Ervaren resultaat	3,33	3,03
Bereikbaarheid	3,53	2,99
Participatie	3,53	3,26

	Gemiddelde score CLB	Gemiddelde score KUL
Algemeen tevredenheidsoordeel¹	3,65	3,28
Gemiddelde tevredenheid²	3,53	3,20

¹ Gemiddelde score op item(s) die rechtstreeks peilen naar de algemene tevredenheid

² Gemiddelde over de items van de subschalen, zonder de algemene tevredenheidsitem(s)

4.2.3 Directies

De directievragenlijst omvat 26 items die peilen naar de tevredenheid over vier kwaliteitsdimensies:

- Bejegening (9 items)
- Ervaren resultaat (10 items)
- Bereikbaarheid (5 items)
- Samenwerking in het kader van de preventieve gezondheidszorg (pgz) (2 items)

Deze laatste subschaal is een unieke subschaal voor de directieleden.

De directievragenlijst legt in vergelijking met de overige schoolvragenlijsten meer de nadruk op het schoolniveau aangezien de items meer in termen van “de school” (bv. “De ondersteuning sluit aan bij vragen van de school”) dan in termen van een persoonlijke relatie geformuleerd werden (bv. “De ondersteuning sluit aan bij mijn vragen”). Hierdoor sluit de formulering van de items beter aan bij de specifieke positie van een directielid in een school.

Subschalen	Gemiddelde score CLB	Gemiddelde score KUL
Bejegening	3,64	3,45
Ervaren resultaat	3,39	3,06
Bereikbaarheid	3,48	3,02
Samenwerking pgz	3,68	3,34

	Gemiddelde score CLB	Gemiddelde score KUL
Algemeen tevredenheidsoordeel¹	3,56	3,33
Gemiddelde tevredenheid²	3,55	3,21

¹ Gemiddelde score op item(s) die rechtstreeks peilen naar de algemene tevredenheid

² Gemiddelde over de items van de subschalen, zonder de algemene tevredenheidsitem(s)

4.2.4 Besluit schoolpersoneel

➤ Itemniveau

Leerkrachten

Stellingen met de hoogste score:

“Ik kan de CLB-medewerker vertrouwen.” (3,74)

“De CLB-medewerker gaat discreet om met informatie over leerlingen en ouders.” (3,73)

“De CLB-medewerker luistert naar mijn visie als leerkracht.” (3,71)

Deze stellingen zijn onderdeel van de subschaal Bejegening

Stellingen met de laagste score:

“De CLB-medewerker informeert mij voldoende over nieuwe inzichten op vlak van de zorg voor leerlingen.” (2,87)

“Tijdens informele momenten (koffiepauze,...) is de CLB-medewerker voldoende bereikbaar.” (2,90)

“Ik kan gemakkelijk alle disciplines binnen het CLB bereiken indien ik een vraag wil stellen.” (2,93)

De eerste stelling met een lagere score maakt deel uit van het aspect Ervaren resultaat, de andere twee horen bij de subschaal Bereikbaarheid.

Leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren

Stellingen met de hoogste score

“De CLB-medewerkers gaan discreet om met informatie over leerlingen en ouders.” (3,90)

“De medewerkers tonen interesse in wat de school doet op vlak van de zorg voor leerlingen.” (3,80)

“Ik kan de CLB-medewerkers vertrouwen.” (3,80)

“De CLB-medewerkers luisteren naar mijn visie als interne leerlingbegeleider/zorgcoördinator.” (3,80)

Al deze stellingen maken deel uit van de schaal Bejegening.

De stelling met de laagste score

“Het CLB informeert mij voldoende over nieuwe inzichten op vlak van de zorg voor leerlingen.” (3,06)

Deze stelling hoort bij de subschaal Ervaren resultaat.

Directies

Stellingen met de hoogste score:

“Ik kan de CLB-medewerker vertrouwen.” (3,78 subschaal Bejegening)

“De ondersteuning door het CLB betekent een meerwaarde voor onze school.” (3,77 subschaal Ervaren resultaat)



Stellingen met de laagste score:

“Het CLB informeert onze school voldoende over nieuwe inzichten op vlak van de zorg voor leerlingen.” (3,06)
“De samenwerking met het CLB helpt onze school om de zorg voor leerlingen met specifieke onderwijsbehoeften beter aan te kunnen.” (3,20)

Deze items maken deel uit van de subschaal Ervaren resultaat.

We kunnen besluiten dat op itemniveau er duidelijk raakpunten zijn tussen de verschillende schoolpersoneelsleden (leerkracht, interne leerlingbegeleider/zorgcoördinator, directie)!

➤ Schaalniveau

Alle schoolpersoneelsleden zijn heel tevreden over de bejegening van het CLB naar hen toe. Bij leerkrachten, leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren scoort deze dimensie het hoogst, respectievelijk 3,64 en 3,73. Enkel bij directies werd een hogere score genoteerd voor hun unieke subschaal, nl. de samenwerking in het kader van de preventieve gezondheidszorg (bejegening: 3,64, samenwerking pgz: 3,68).

Het ervaren resultaat scoort als subschaal het laagst bij de interne leerlingbegeleiders en de directies, nl. 3,33 en 3,39. Leerkrachten zijn het minst positief over het aspect Bereikbaarheid (3,10).

In het algemeen zijn leerkrachten het minst positief. De interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren scoren voor alle gemeenschappelijke subschalen het meest positief.

➤ Algemene tevredenheid

De gemiddelde scores op de tevredenheidsitems suggereren dat de schoolpersoneelsleden in het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn over de ondersteuning door het CLB.

Voor de leerkrachten gingen de gemiddelde itemscores van 2,87 tot en met 3,74, voor de interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren van 3,06 tot 3,90 en voor de directieleden van 3,06 tot 3,80. Ieder item had dus een gemiddelde score boven het neutrale middelpunt van 2,50.

De eerder hoge tevredenheid blijkt verder uit de (gemiddelde) algemene tevredenheidsscore en de gemiddelde tevredenheid (totaalscore). De totaalscore bedroeg immers op een vierpuntschaal voor de leerkrachten, interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren en directieleden respectievelijk 3,29 , 3,53 en 3,55. Voor deze schoolpersoneelsleden was de (gemiddelde) algemene tevredenheidsscore respectievelijk 3,40 , 3,65 en 3,56 (eveneens op een vierpuntschaal).

4.3 Vergelijking resultaten CLB-KUL

In onderstaande tabellen worden de resultaten van het eigen cliënttevredenheidsonderzoek vergeleken met deze van het onderzoek van KULeuven.

Volgende gegevens worden vermeld:

CLB:

- **Gemiddelde score:**
De gemiddelde score van de items, gegroepeerd per subschaal.

KUL:

- **Gemiddelde score:**
De gemiddelde score van de items, gegroepeerd per subschaal.
- **Betrouwbaarheidsinterval 95%:**
Dit geeft aan dat er 95% kans bestaat dat het subschaalgemiddelde zich binnen deze onder- en bovengrens bevindt.

CLB t.o.v. KUL:

- **Percentiel:**
Het percentiel beschrijft de plaats van de scores binnen de gehele scoreverdeling. Het x-de percentiel van een verdeling is de score op de antwoordschaal (i.c. van 1 tot en met 4), zodanig dat x procent lager of eraan gelijk is.
- **Waardering t.o.v. interval:**
Ligt de absolute score van het CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen lager of hoger dan de respectievelijke onder- of bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval van de KUL óf valt deze score binnen het betrouwbaarheidsinterval.
Opgelet: Deze waardering is slechts een indicatie en geeft bovendien niet aan of het verschil met het onderzoek door KUL significant is!

Noot: Een gemiddelde schaalscore is in absolute termen niet voldoende te noemen wanneer die zich onder het neutrale schaal midden situeert.

Leerlingen

Subschalen	CLB	KUL		CLB t.o.v. KUL	
	Gemiddelde score	Gemiddelde score	Betrouwbaarheidsinterval 95%	Percentiel	Waardering t.o.v. interval
Bejegening	3,77	3,45	3,41-3,49	60-77	Hoger
Ervaren resultaat	3,61	3,09	3,04-3,14	70-80	Hoger
Bereikbaarheid	3,55	3,08	3,02-3,14	70-80	Hoger
Informatie	3,35	2,82	2,76-2,88	70-80	Hoger
Continuïteit	3,53	3,20	3,14-3,26	60-80	Hoger

Ouders

Subschalen	CLB	KUL		CLB t.o.v. KUL	
	Gemiddelde score	Gemiddelde score	Betrouwbaarheidsinterval 95%	Percentiel	Waardering t.o.v. interval
Bejegening	3,62	3,42	3,38-3,46	70-80	Hoger
Ervaren resultaat	3,47	3,16	3,11-3,21	60-70	Hoger
Bereikbaarheid	3,47	3,20	3,15-3,25	60-70	Hoger
Informatie	3,27	2,98	2,93-3,03	70-80	Hoger
Continuïteit	3,50	3,18	3,12-3,24	70-80	Hoger



Leerkrachten

Subschalen	CLB	KUL		CLB t.o.v. KUL	
	Gemiddelde score	Gemiddelde score	Betrouwbaarheidsinterval 95%	Percentiel	Waardering t.o.v. interval
Bejegening	3,64	3,36	3,34-3,38	60-70	Hoger
Ervaren resultaat	3,19	2,85	2,82-2,88	70-80	Binnen
Bereikbaarheid	3,10	2,71	2,68-2,74	70-80	Hoger
Communicatie	3,22	2,89	2,86-2,92	70-80	Hoger

Interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren

Subschalen	CLB	KUL		CLB t.o.v. KUL	
	Gemiddelde score	Gemiddelde score	Betrouwbaarheidsinterval 95%	Percentiel	Waardering t.o.v. interval
Bejegening	3,73	3,50	3,46-3,54	60-70	Hoger
Ervaren resultaat	3,33	3,03	2,98-3,08	70-80	Hoger
Bereikbaarheid	3,53	2,99	2,94-3,04	80-90	Hoger
Participatie	3,53	3,26	3,21-3,31	50-60	Hoger

Directies

Subschalen	CLB	KUL		CLB t.o.v. KUL	
	Gemiddelde score	Gemiddelde score	Betrouwbaarheidsinterval 95%	Percentiel	Waardering t.o.v. interval
Bejegening	3,64	3,45	3,41-3,50	50-60	Hoger
Ervaren resultaat	3,39	3,06	3,01-3,11	60-70	Hoger
Bereikbaarheid	3,48	3,02	2,97-3,07	70-80	Hoger
Samenwerking pgz	3,68	3,34	3,29-3,39	60-100	Hoger

Alle subschaalscores (behalve één: zie verder) die het onderzoek door het CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen opleverde, situeren zich boven de bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval van het onderzoek door KUL en dit geldt voor alle bevraagde cliëntengroepen.

Enkel de gemiddelde score voor Ervaren resultaat bij leerkrachten bevindt zich binnen dit interval.

Hoewel geen ingewikkelde statistiek werd uitgevoerd op de gegevens van het eigen onderzoek, kan toch worden besloten dat de bevraagde cliënten van CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen minstens even tevreden of zelfs meer tevreden zijn dan de bevraagde cliënten uit het onderzoek van de KUL!

5. Uitbreiding vragenlijsten: achtergrondgegevens en verloop van de begeleiding

Deze vragenlijsten peilen naar extra gegevens, ervaringen, meningen inzake de CLB-begeleiding/ -ondersteuning/-contacten en dit tijdens het voorbije schooljaar.

Een aantal van de resultaten kunnen tevens worden vergeleken met deze van KUL: (*% in kleur, cursief*)

5.1 Leerlingen en ouders

Heeft men informatie over het CLB ontvangen voorafgaand aan de begeleiding?

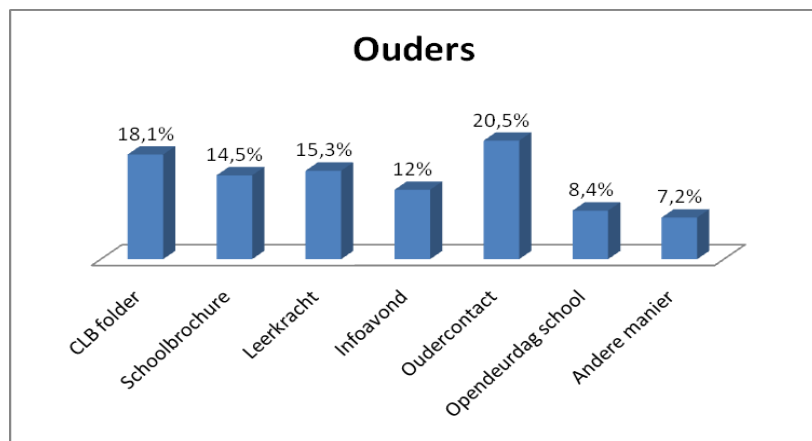
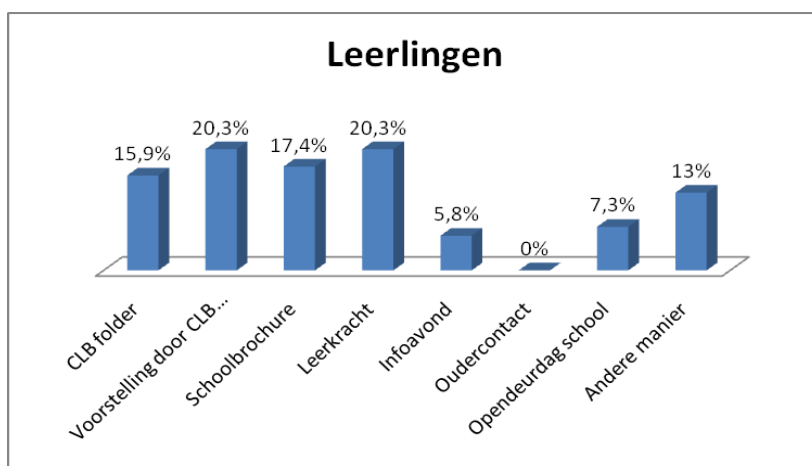
Leerlingen

- Voorafgaand aan de begeleiding kreeg 84% (*65%*) van de leerlingen info over het CLB.
- 84% (*68%*) vond deze informatie voldoende, 16% (*26%*) vond dit van weinig belang. Geen enkele leerling (*6%*) vond dat hij/zij onvoldoende informatie ontvangen had.

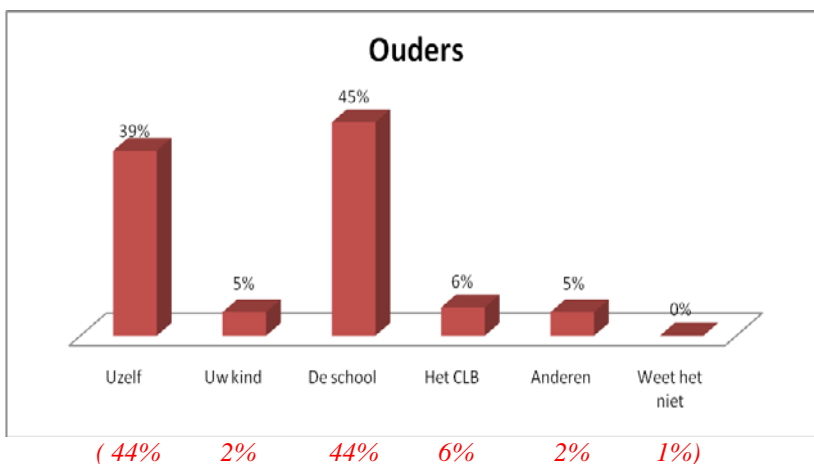
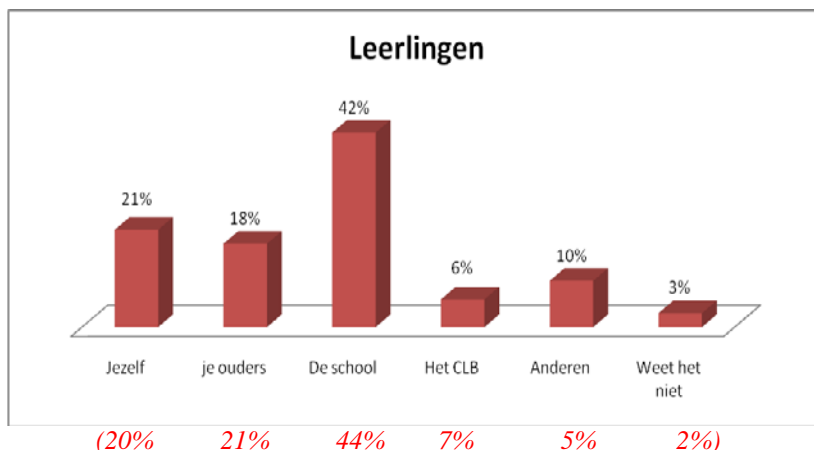
Ouders

- Voorafgaand aan de begeleiding kreeg 81% (*72%*) van de ouders info over het CLB.
- 93% (*80%*) vond deze informatie voldoende, 2% (*12%*) vond dit van weinig belang. 5% (*8%*) van de ouders vond dat hij/zij onvoldoende informatie ontvangen had.

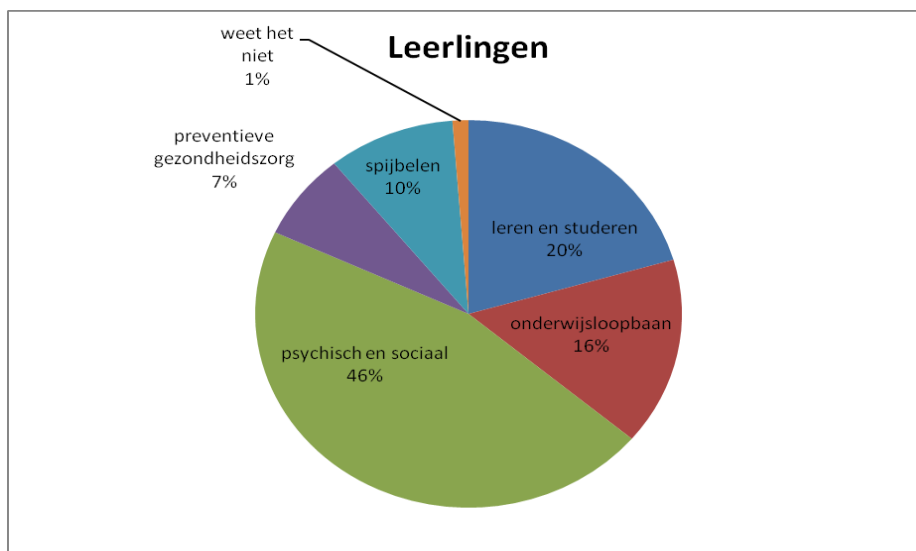
Hoe kreeg men die informatie?

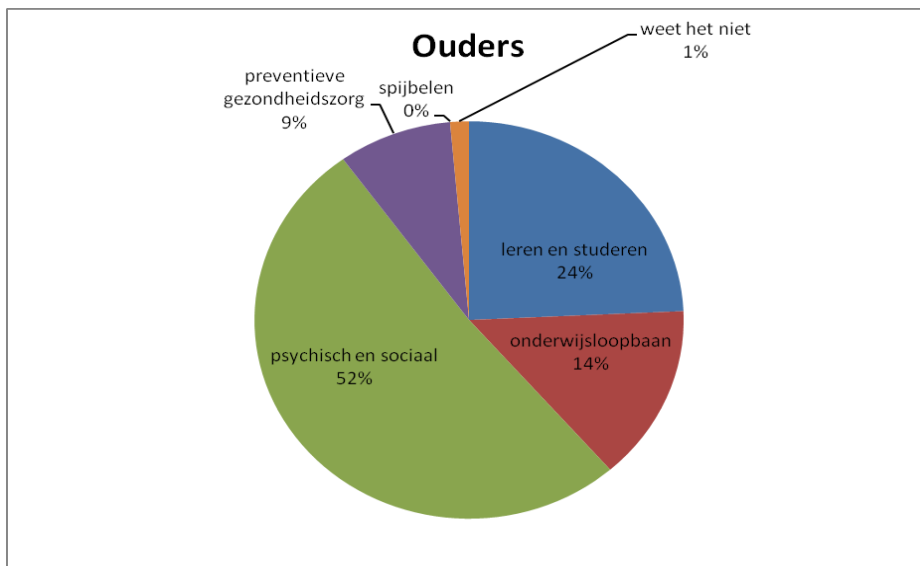


Hoe is men bij het CLB terechtgekomen, van wie kwam de vraag?

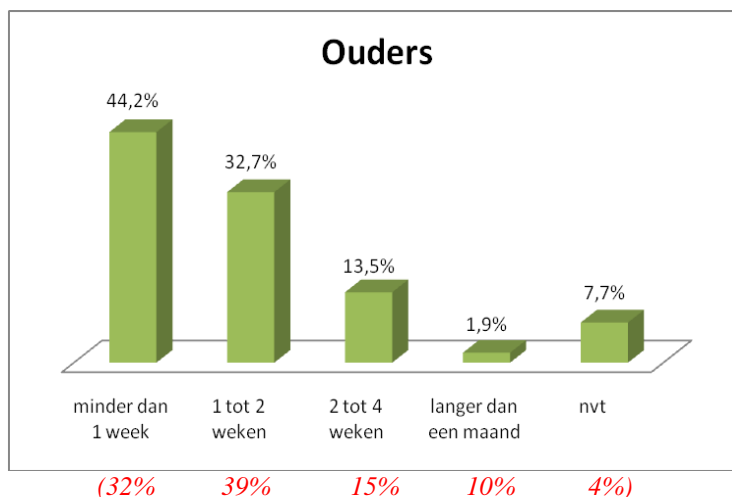
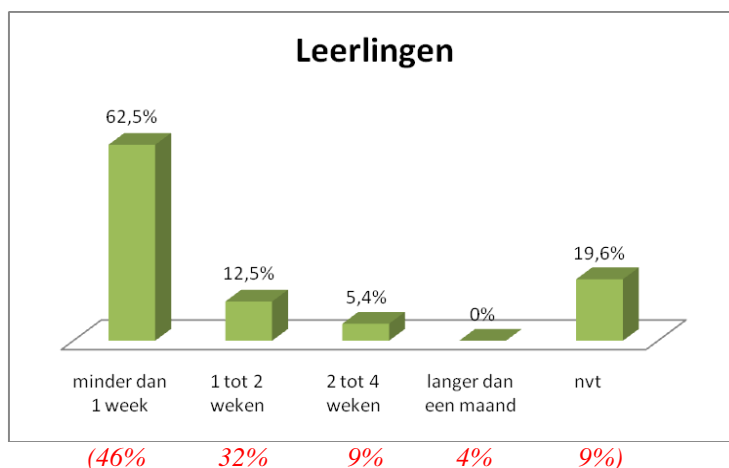


Op welk domein kreeg men ondersteuning?





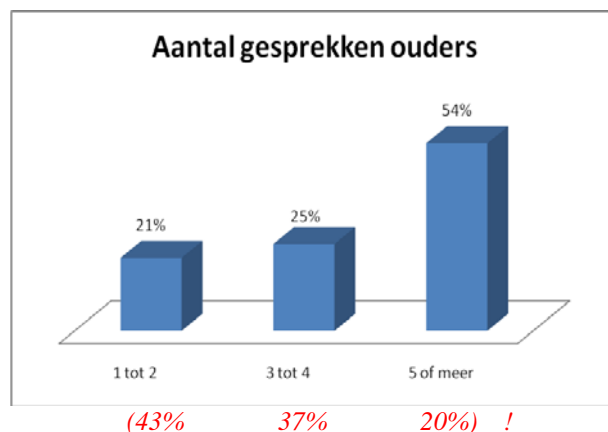
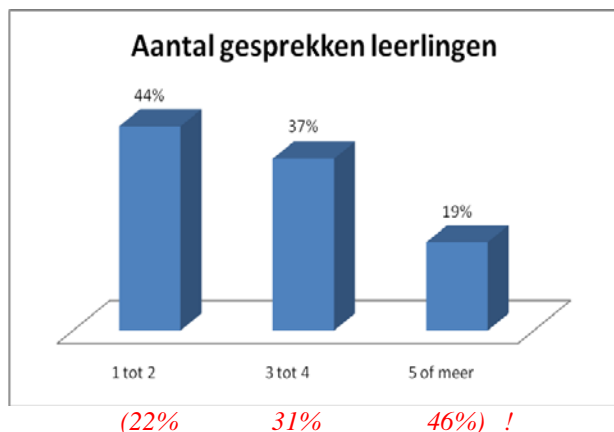
Wachttijd voor een eerste gesprek met de CLB-medewerker en de evaluatie ervan:



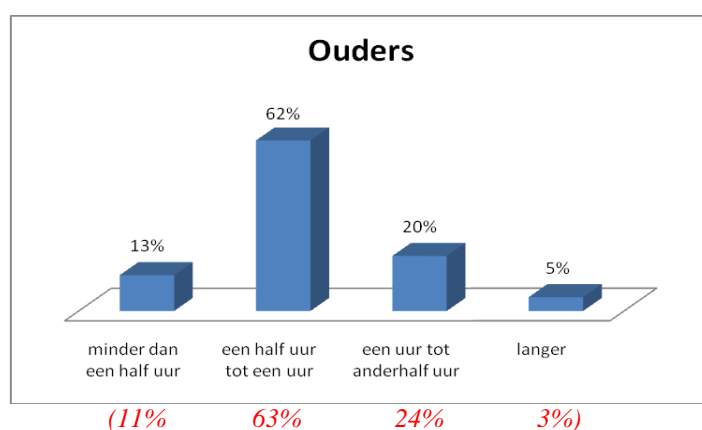
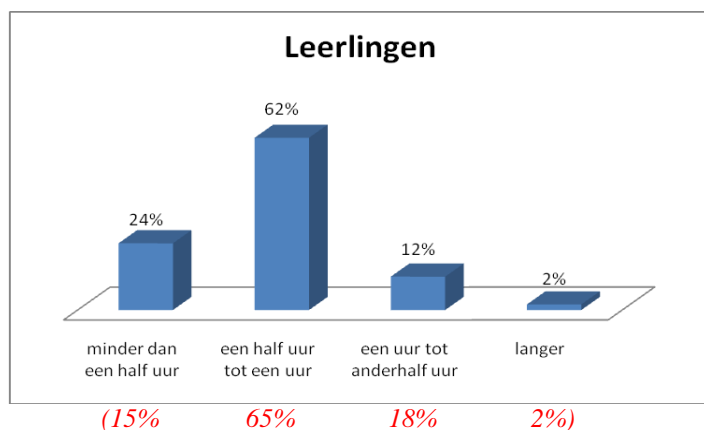
Voor 83% (71%) van de leerlingen was deze wachttijd goed, 4% (4%) vond dat ze te lang moesten wachten, 13% (25%) vond de wachttijd minder belangrijk.

Bij de ouders had 90% (80%) geen klachten over de wachttijd, 4% (12%) vond deze te lang en 6% (9%) achtte er weinig belang aan.

Aantal gesprekken met de CLB-medewerker:



Gebruikelijke duur van de gesprekken met de CLB-medewerker:



Wat de leerlingen betreft vond 70% van de gesprekken op school plaats, 28% op het CLB zelf, slechts 2% thuis en 0% ergens anders.

De gesprekken met de ouders vonden meestal op het CLB plaats (44%) of op school (41%). Verder werden 10% van de gesprekken thuis gevoerd en 5% op een andere plaats.

Meestal hadden leerlingen en ouders tijdens de begeleiding slechts met 1 CLB-medewerker contact (respectievelijk 70% en 71%). Slechts 30% (62%) van de leerlingen en 29% (65%) van de ouders hadden contact met meer dan één CLB-medewerker. Slechts 6% (9%) van de leerlingen en 0% (18%) van de ouders vond dit vervelend.

Verwachtingen en ervaringen omtrent begeleiding

65% (52%) van de leerlingen en 75% (71%) van de ouders konden zich vinden in de adviezen/diagnose/informatie die de CLB-medewerker voorlegde. Respectievelijk 35% (44%) en 25% (26%) konden er zich gedeeltelijk in vinden. Geen van hen (11n: 4%, ouders: 3%) geeft aan dat zij helemaal niet akkoord waren met de voorstellen.

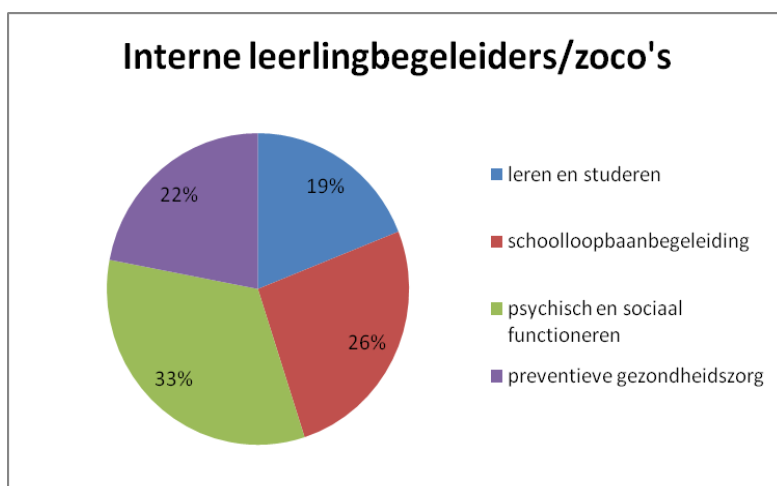
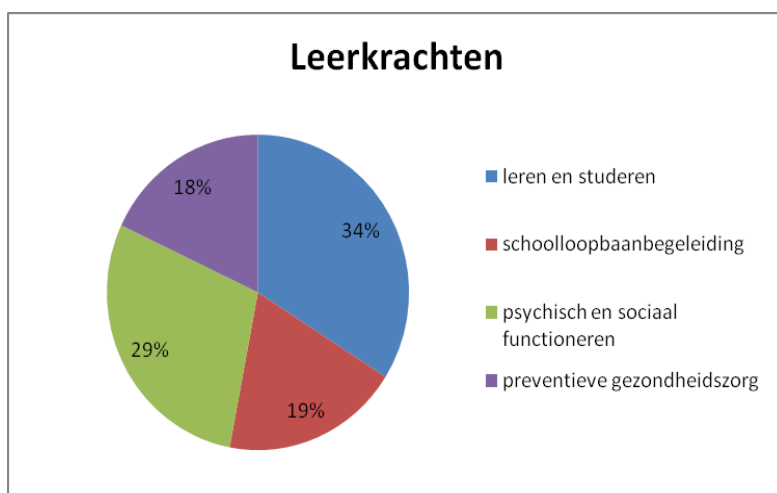
Van de verwachtingen die leerlingen en ouders voorafgaand aan de begeleiding hadden, vond 65% (35%) van de leerlingen en 77% (69%) van de ouders dat deze verwachtingen realistisch waren. 44% (53%) van de

leerlingen en 21% (24%) van de ouders gaven aan dat hun verwachtingen slechts gedeeltelijk juist waren, maar bij slechts 2% (7%) van de ouders (ln: 11%) bleken deze verwachtingen fout.

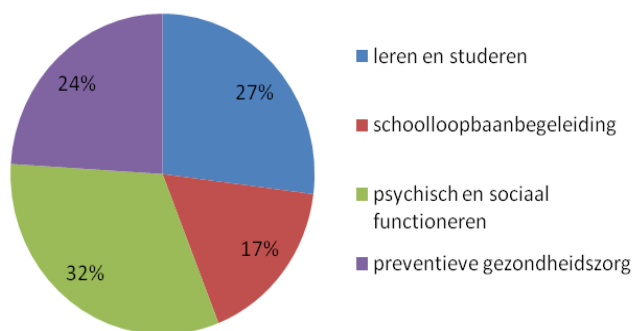
Bij 38% (47%) van de leerlingen en 62% (52%) van de ouders bleek de begeleiding te voldoen aan hun verwachtingen. Bij 7% (10%) en respectievelijk 4% (14%) bleek de begeleiding minder goed dan wat men verwachtte, maar 55% (43%) en 34% (33%) vond uiteindelijk dat de begeleiding beter was dan wat zij verwacht hadden.

5.2 Schoolpersoneel

Op welke domeinen legt het CLB klemtoon in zijn ondersteuning aan de school?

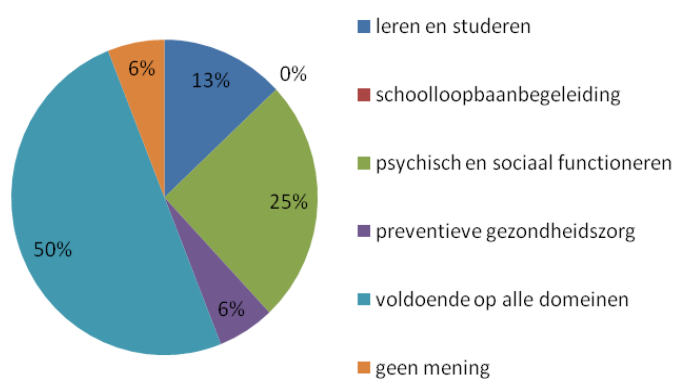


Directies

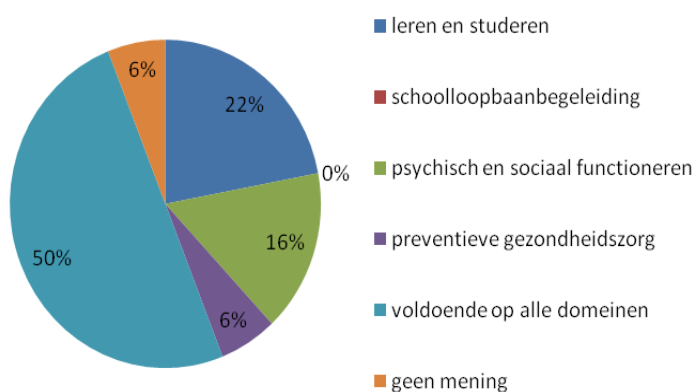


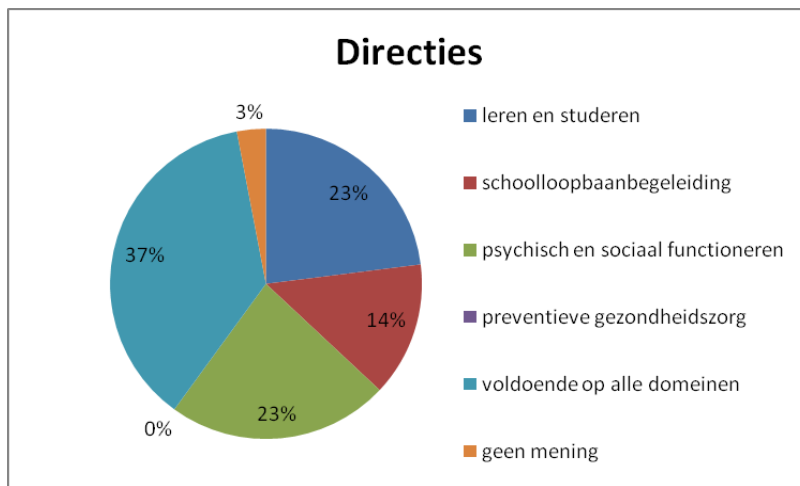
Op welke domeinen is meer ondersteuning door het CLB gewenst?

Leerkrachten

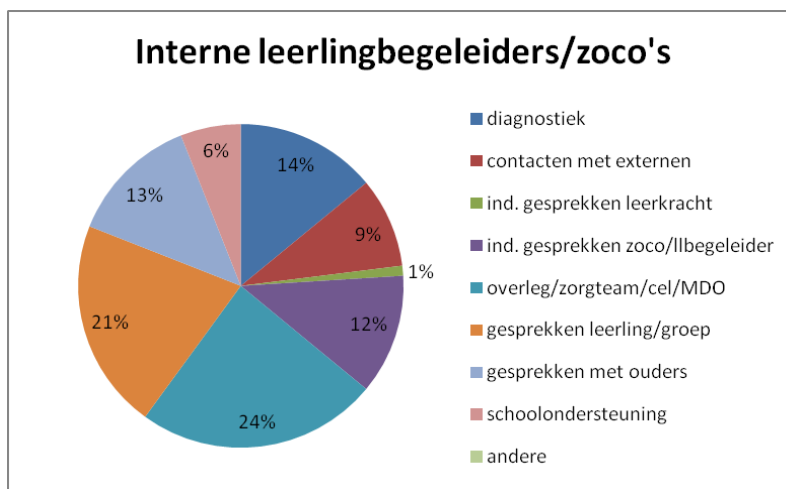
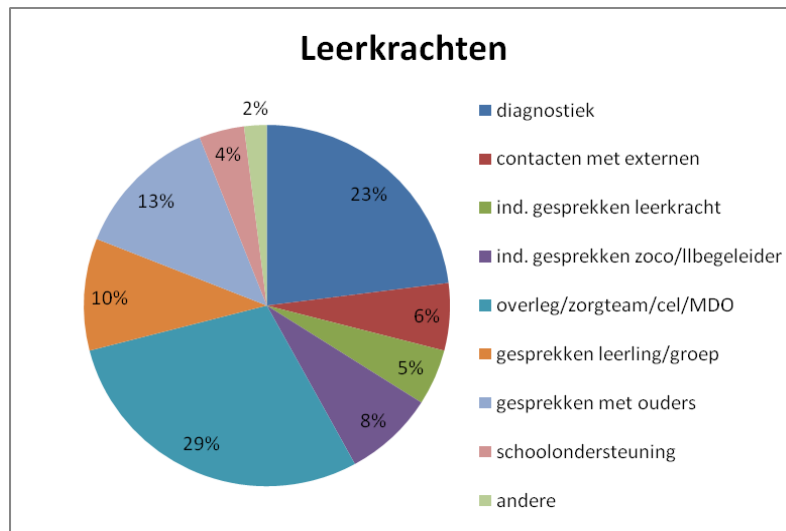


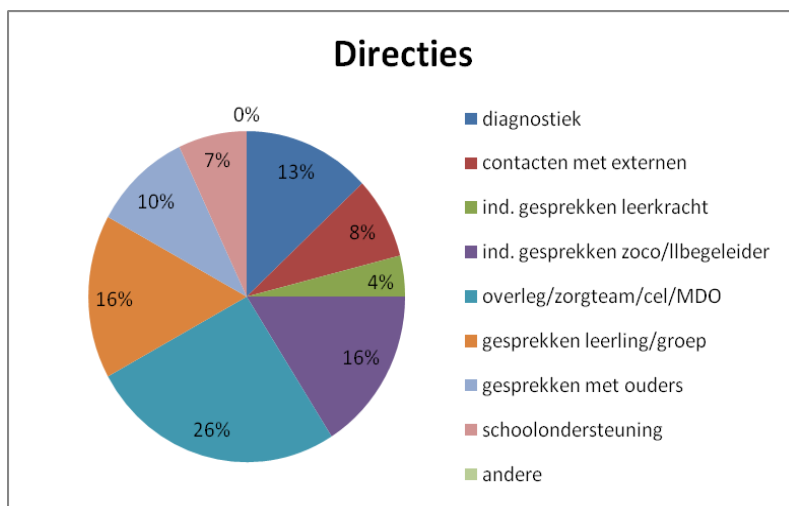
Interne leerlingbegeleiders/zoco's





Wat zijn de activiteiten waarop CLB de klemtoon legt?





Volgens 83% (50%) van de leerkrachten, 83% (52%) van de interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren en 68% (49%) van de directies spendeert het CLB voldoende tijd aan alle activiteiten.

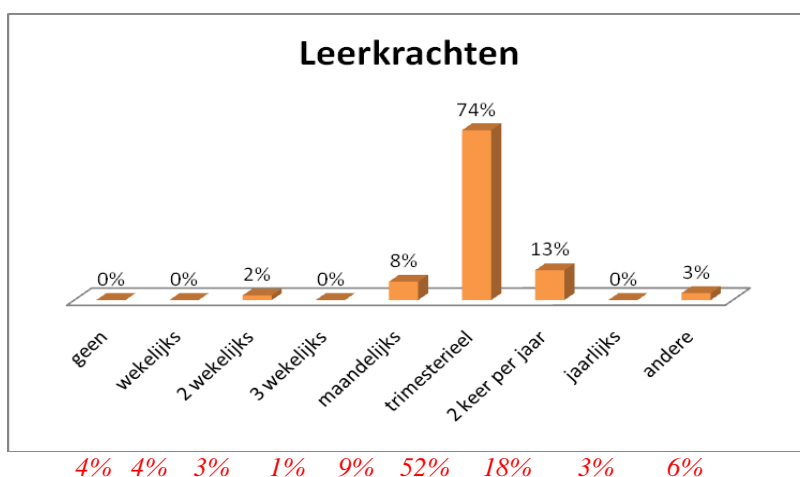
Zijn er activiteiten waaraan het CLB te weinig tijd spendeert in vergelijking met andere activiteiten?

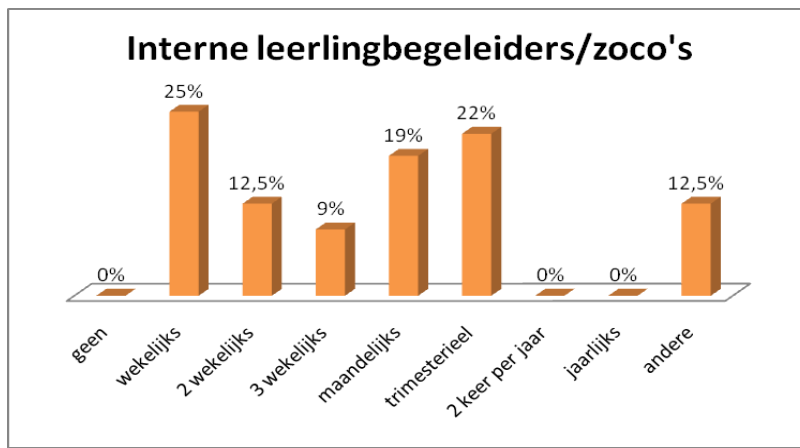
Respectievelijk 17% (50%), 17% (48%) en 32% (51%) vindt dat men aan bepaalde activiteiten te weinig tijd besteedt.

De leerkrachten, interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren geven vooral aan dat ze meer individuele gesprekken met de CLB-medewerkers willen (respectievelijk 33% en 44%). (*llbegel: 30% meer schoolonderst., 19% indiv. gesprekken, lkn: 24% indiv. gesprekken*)

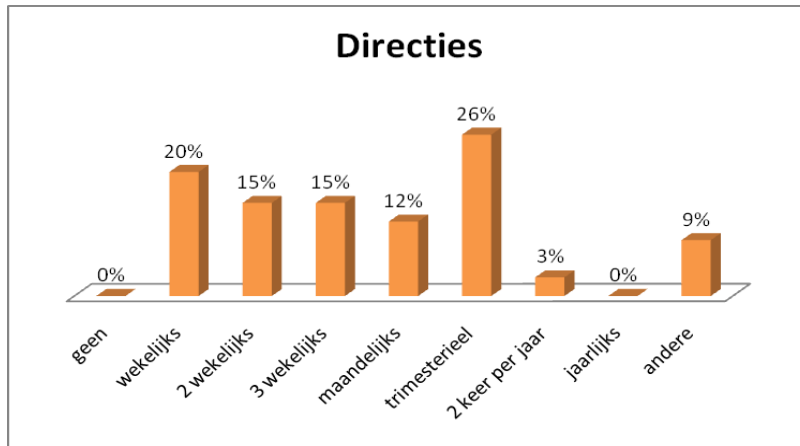
De directies wensen hoofdzakelijk dat meer tijd naar schoolondersteuning gaat (33%) (31%).

Frequentie van de formele overlegmomenten



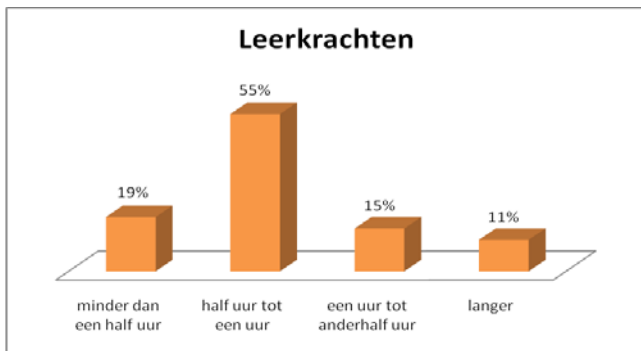


33% 19% 5% 16% 21% 21% 2% 3%

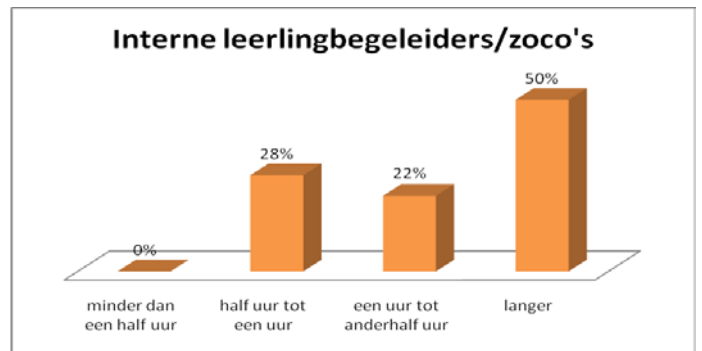


0% 26% 18% 6% 21% 19% 4% 1% 4%

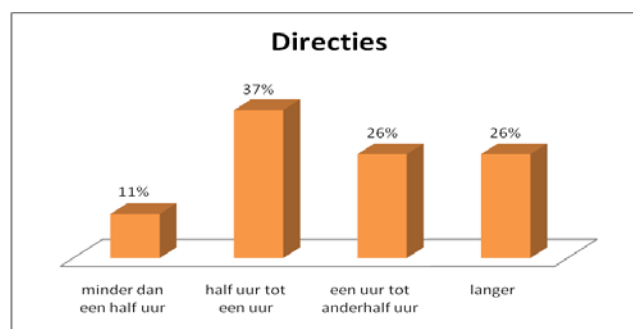
Duur van het formeel overleg



20% 44% 26% 10%



4% 22% 32% 42%

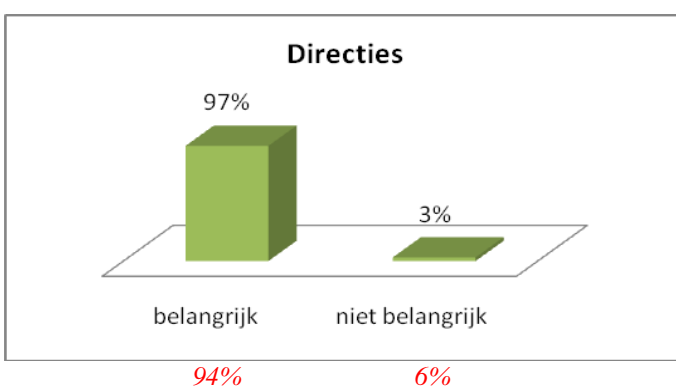
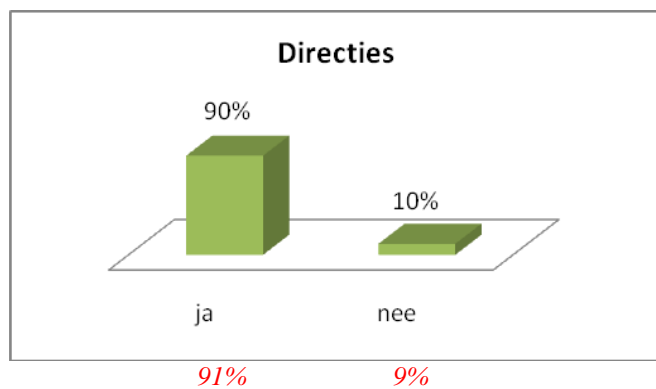
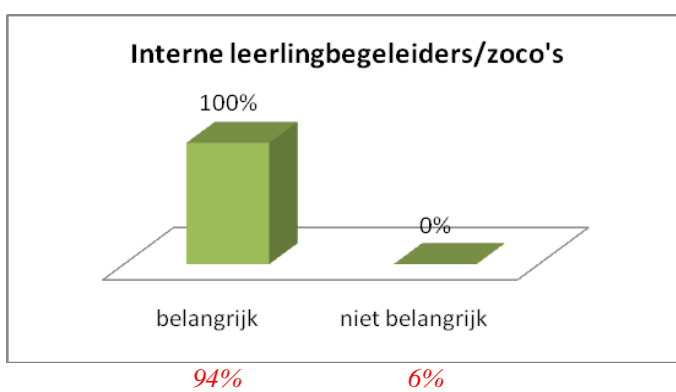
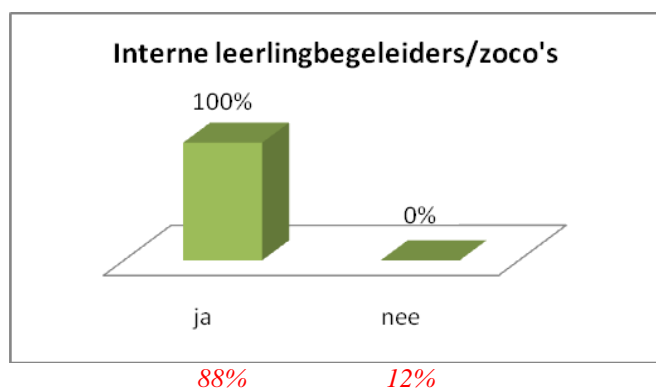
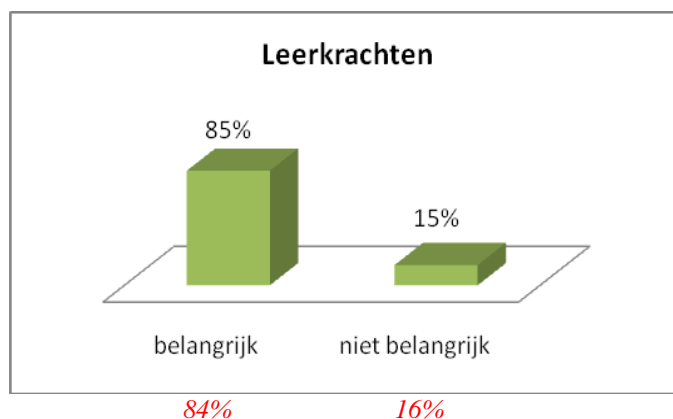
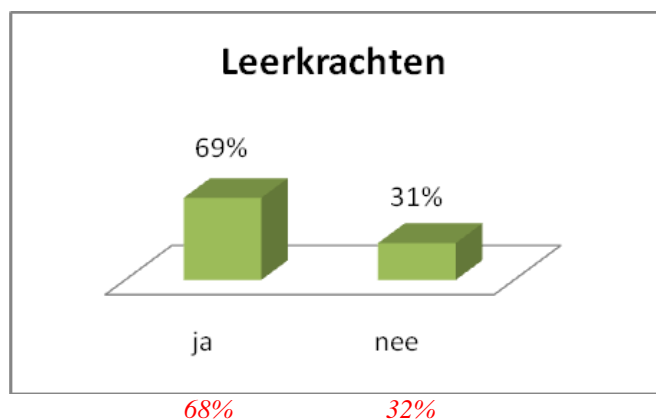


6% 26% 30% 38%

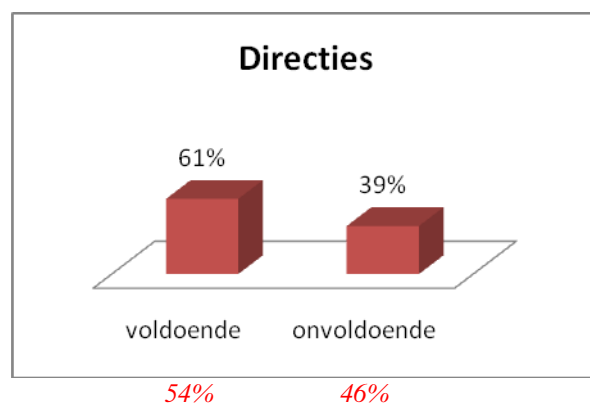
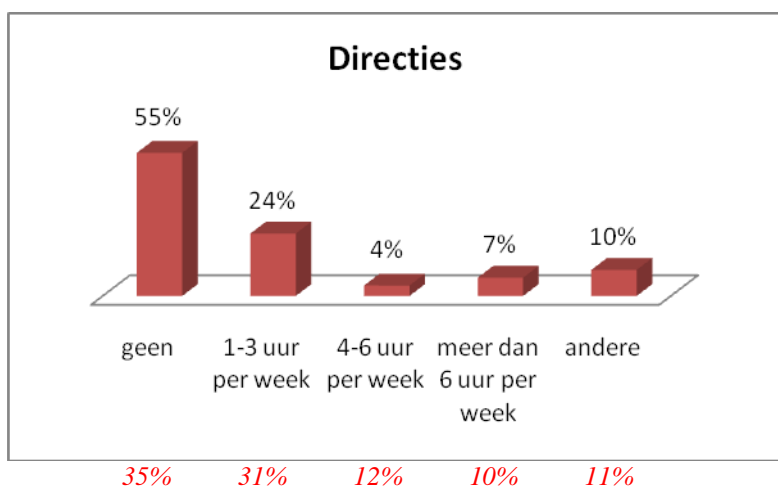
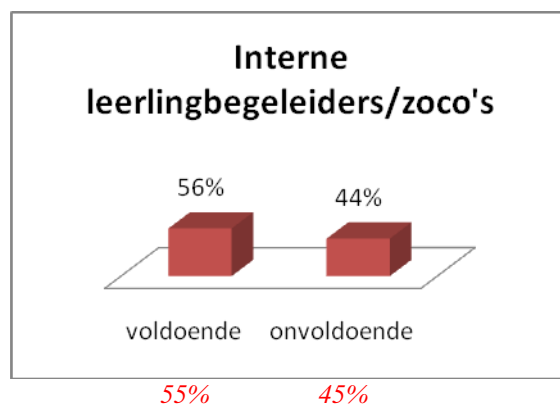
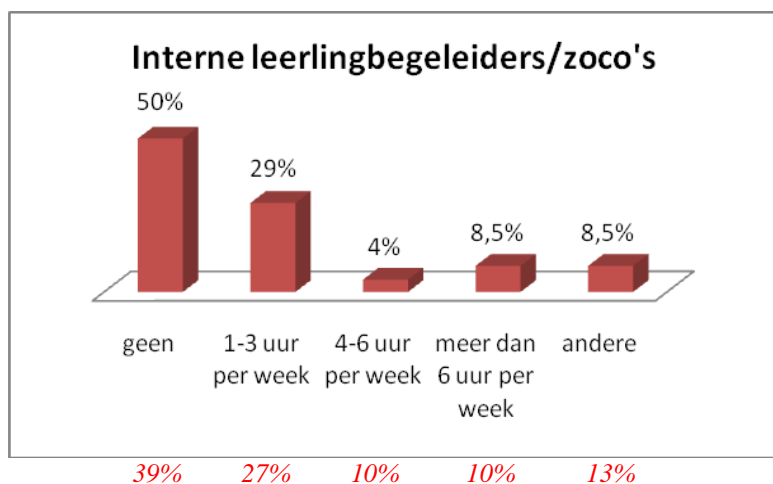
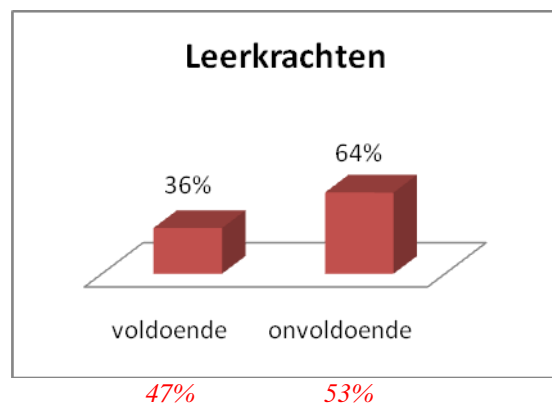
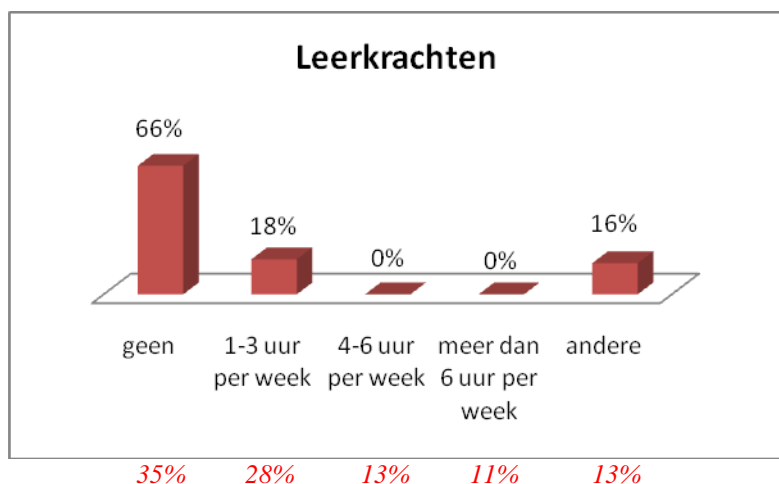
Evaluatie van de duur van het formeel overleg

96% (83%) van de directies en interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren (81%) vindt de duur van het formele overleg goed, 4% vindt dit niet zo belangrijk. (7% resp 8%: te kort, 2%: te lang)
Van alle bevraagde leerkrachten vindt 82% (69%) de duur goed. 11% (16%) vindt dit niet zo belangrijk, 5% (13%) vindt dit te kort en 2% (1%) vindt dit te lang.

Is er informeel overleg geweest met de CLB-medewerkers?

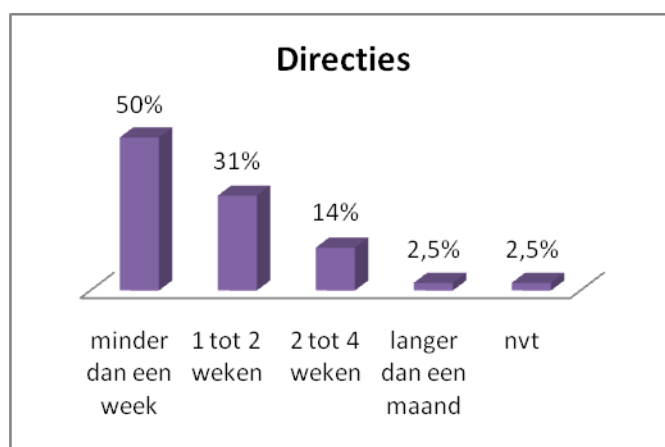
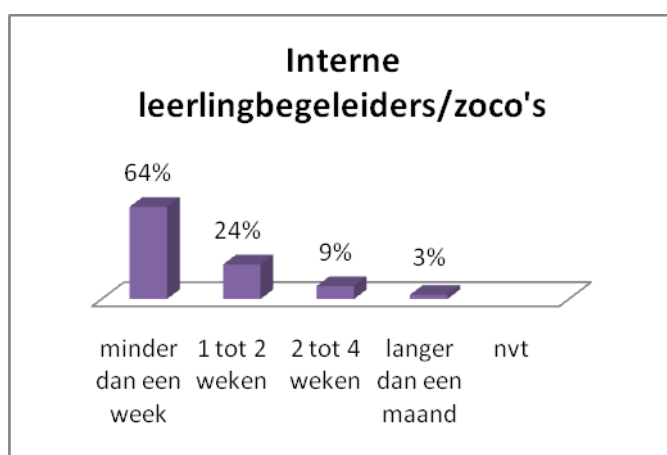
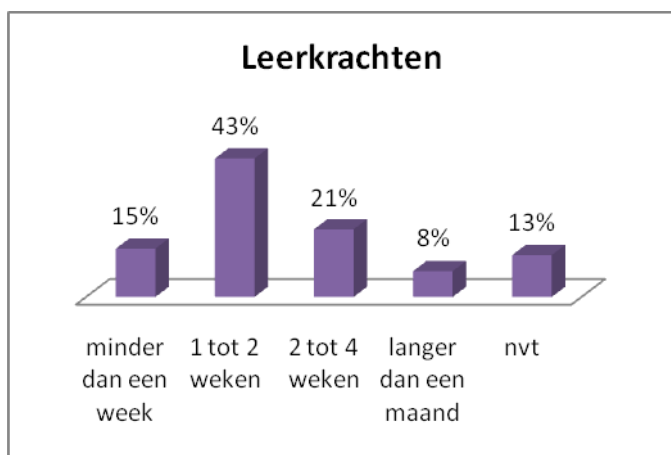


Hoeveel vaste spreekuren heeft het CLB per week op school



Leerkrachten, interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren en directies vinden het allen eerder belangrijk dat het CLB vaste spreekuren heeft op school, respectievelijk 79%, 63% en 73%.

Tijdsverloop tussen de eerste vraag naar overleg en het moment waarop die afspraak doorging



Personeelwissels bij de CLB-teams

Volgens 22% (23%) van de leerkrachten, 23% (31%) van de interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren en 19% (37%) van de directies waren er vorig schooljaar wisselingen bij de CLB-medewerkers verbonden aan de school.

Meestal verliep deze vervanging vlot (92% (56%), 71% (54%) en 67% (48%)), in een aantal gevallen werd deze wissel als vervelend ervaren, respectievelijk 8% (44%), 29% (46%) en 33% (52%).

Informatie over afspraken in beleidsplan (-contract) en afsprakennota

Slechts 20% (26%) van de leerkrachten kreeg informatie over de afspraken die in het beleidsplan/-contract en de afsprakennota staan. 56% (42%) van hen vindt dit echter niet belangrijk.

Dit is helemaal anders bij de interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren: 73% (76%) van hen kreeg deze info wel en vindt het ook belangrijk (80%) (78%) hierbij betrokken te worden.

Knelpunten binnen de taakverdeling tussen leerlingbegeleider/zorgcoördinator en CLB

83% (79%) van de leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren ervaart geen knelpunten binnen de taakverdeling tussen hen en CLB. Toch geeft 17% (21%) wel aan dat er knelpunten zijn. Onduidelijkheid over het takenpakket van de CLB-medewerkers wordt drie keer als reden aangegeven.

Daarnaast werd de mogelijk gegeven om een opmerking hieromtrent te formuleren. De commentaren luiden als volgt:

- De term “beroepsgeheim” dient iets versoepeld te worden tussen CLB en leerlingbegeleider
- De CLB-medewerkers hebben een tekort aan tijd
- Voor een startend zorgcoördinator zijn er veel onduidelijkheden m.b.t. CLB, maar bij een vraag wordt er snel op gereageerd
- Een gebrek aan één vast aanspreekpunt die genoeg communiceert binnen het team
- Te weinig ondersteuning op klasniveau
- Er is weinig duidelijkheid over de informatieoverdracht naar ouders

6. Afsluitende opmerkingen

Door middel van deze psychometrisch degelijk onderbouwde tevredenheidsvragenlijsten, ontwikkeld door de KULeuven, zijn wij in staat geweest cliënten een stem te geven. Het stopt echter niet bij deze resultaten. Het is onze bedoeling verder te gaan en de resultaten van dit onderzoek, samen met andere initiatieven inzake kwaliteitsevaluatie, aan te grijpen als startpunten voor verbeterprojecten met als doel een nog meer kwaliteitsvolle dienstverlening voor elke cliënt.

Hoewel het tevredenheidsonderzoek bij cliënten waardevolle aangrijpingspunten voor verbetering van de CLB-ondersteuning kan bieden, benadrukken we ook dat de evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening niet enkel op de visie van de cliënten kan gebaseerd zijn. Er zijn immers nog andere mogelijke perspectieven op kwaliteit (formeel juridisch, vakwetenschappelijk,.. zie visie kwaliteitsbeleid in bijlage) die implicaties hebben voor de kwaliteitszorg van een dienstverlenende organisatie.

Ten slotte is het niet ondenkbaar dat de verschillende cliëntengroepen binnen het CLB enigszins een andere visie op kwaliteit en andere verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening hebben. Het is dan ook een uitdaging om een aanvaardbaar evenwicht te realiseren tussen de verwachtingen van de verscheidene cliëntengroepen, daarbij tegelijk rekening houdende met andere perspectieven op kwaliteit.



Bijlagen





Decreet CLB 01/12/1998

<http://www.ond.vlaanderen.be/edulex/database/document/document.asp?docid=12274>

art. 95

In het kader van zijn opdracht dient een centrum een kwaliteitsbeleid te ontwikkelen dat gericht is op :

1° een verantwoorde dienstverlening aan de cliënt, rekening houdend met de doeltreffendheid, de doelmatigheid, de continuïteit en de maatschappelijke aanvaardbaarheid van de dienstverlening;

2° een respectvolle begeleiding van de cliënt met als elementen het persoonlijk onthaal, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, de informatie en de inspraak van de cliënt en de behandeling van eventuele klachten.

Dat kwaliteitsbeleid vereist minimaal een voortdurende voortgangsbewaking, beheersing en verbetering van de processen, gericht op het realiseren van de elementen, bedoeld in het eerste lid.

Het CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen wil zijn kernopdracht op een kwaliteitsvolle manier vervullen, zodat voor de cliënten (leerlingen, ouders, scholen) en medewerkers maximale tevredenheid wordt gecreëerd.

Wij streven naar een kwaliteitsbeleid

- **op maat van ons eigen centrum**
We wensen de kwaliteit bovendien maximaal af te stemmen op de externe omgeving, de context waarin wij werken (maatschappij, regio, scholen,...)
- **gedragen door alle personeelsleden.** Dit houdt in dat alle personeelsleden zich verantwoordelijkheid voelen voor de kwaliteit van onze werking en er hun steentje toe bijdragen.

De **directeur, de K-coördinator en de andere leden van het KMT zijn de motor** van het kwaliteitsbeleid in ons centrum.

Kwaliteit is echter een moeilijk te vatten en eerder subjectief begrip. Bovendien heeft het een sterk **dynamisch** karakter. De vragen, verwachtingen en behoeften van de leerlingen, scholen, ouders en van de maatschappij evolueren voortdurend.

Het streven naar kwaliteitsvol CLB-werk brengt mee dat het CLB open staat voor die vragen, verwachtingen en behoeften en zijn werking waar nodig bijstuurt.

Werken aan kwaliteit krijgt zo een **cyclisch** karakter: telkens opnieuw de vraag stellen of je goed bezig bent, met de juiste dingen, of er bijsturing en/of verbetering nodig is en hoe je de reeds aanwezige kwaliteit kan blijven waarborgen.

Bij het streven naar voortdurende kwaliteitsverbetering zijn volgende factoren richtinggevend voor acties en/of verbeterprojecten:

- Decretale opdrachten & wettelijke bepalingen (het **formeel-juridisch kwaliteitsperspectief**)
- professioneel, deskundig handelen, d.w.z. handelen volgens de vakwetenschappelijke en professionele waarden en normen (het **vakwetenschappelijk kwaliteitsperspectief**).
- Flexibel en relevant aansluiten op de wensen en de verwachtingen van de “afnemers” van onze diensten, onze leerlingen, ouders en scholen (het **consumentgericht kwaliteitsperspectief**)
- Creëren van zo optimaal mogelijke werkomstandigheden waardoor de personeelsleden gemotiveerd worden om kwaliteit te leveren en aangezet worden tot zelfverantwoordelijkheid (het **arbeidspsychologisch kwaliteitsperspectief**)
- Efficiënt en effectief handelen,
 - Effectief te werk gaan, dwz onze kernopdracht, waarden, principes en doelstellingen realiseren door de juiste dingen te doen
 - Efficiënt te werk gaan, dwz de juiste wijze van handelen bij het nastreven van onze doelen, m.a.w. zo min mogelijk kosten (verspilling van tijd, geld, energie)
 - Het **resultaatgericht kwaliteitsperspectief**
- Bevindingen vanuit **zelfevaluatie**





Decreet CLB 01/12/1998

<http://www.ond.vlaanderen.be/edulex/database/document/document.asp?docid=12274>

Kwaliteitsdecreet 08/05/2009

<http://www.ond.vlaanderen.be/edulex/database/document/document.asp?docid=14129>

In het decreet CLB staat onder andere de opdracht aan de CLB's om een kwaliteitsbeleid uit te werken... (decreet CLB 01/12/1998, hoofdstuk XI) en wordt het toetsen van de tevredenheid van cliënten expliciet vermeld.

Ook het kwaliteitsdecreet (08/05/2009, art. 6) verwijst hiernaar: "Elke instelling onderzoekt en bewaakt op systematische wijze haar eigen kwaliteit. De instelling kiest zelf de wijze waarop zij dit doet."

De **zelfevaluatie** wordt naar voren geschoven als een middel om geheel het CLB (en externen, cliënten...) te betrekken bij de uitbouw van de kwaliteitszorg in het centrum.

Kwaliteitszorg vertrekt van wat er in een organisatie al gebeurt en aanwezig is. Via een zelfevaluatie kan een CLB dat in kaart brengen. Zo krijgt het gegevens in handen over zijn huidige functioneren en kan ze de sterktes en zwaktes in kaart brengen (**spiegelfunctie**).

Men dient op een systematische manier gegevens verzamelen en analyseren. Nadien is het belangrijk te bepalen wat men wil behouden en wat men wil verbeteren.

De conclusies van de zelfevaluatie moeten over de kern van de CLB-werking gaan, en iedereen op het centrum moet zich in deze conclusies kunnen vinden. Bovendien moet iedereen een duidelijk zicht krijgen op de strategische opstelling van het centrum voor de nabije toekomst.

Een zelfevaluatie biedt steeds aangrijpingspunten voor verbeteringsprojecten (**beleidsvoorbereidende functie**). Het centrum blijft zo in ontwikkeling met de zelfevaluatie als hefboom (cfr. Vercammen, Van Keymeulen).

Er bestaan heel wat specifieke methodes en instrumenten om een zelfevaluatie op te zetten. Het kiezen van een werkwijze en procedure is cruciaal. De methodiek moet ertoe bijdragen om de neuzen in dezelfde richting te krijgen. Alle personeelsleden dienen immers actief bij het zelfevaluatieproces te worden betrokken.

De regie is hier weggelegd voor het K-team en de kwaliteitscoördinator. Bij de uitvoering wordt echter iedereen betrokken!

In ons centrum maken wij onderscheid tussen 2 vormen van zelfevaluatie:

- Intern: het CLB evalueert zichzelf
- Extern: tevredenheidsonderzoek: cliënten evalueren het CLB

Intern

Geen enkele organisatie kan evolueren zonder dat de individuele medewerker hiervan de gevolgen ondervindt en vice versa. Via een interne zelfevaluatie worden alle personeelsleden actief betrokken bij het doorlichten van de eigen werking.

Zo schept zelfevaluatie binnen het CLB een interactie tussen het inhoudelijke en het organisatorische luik. Zichzelf, de werking en de organisatie in vraag stellen betekent mogelijk uit balans raken en voor nieuwe uitdagingen geplaatst worden. Op die manier kan ons CLB als lerende organisatie flexibel inspelen op deze uitdagingen en verder groeien.

Extern

Binnen het werken aan kwaliteit neemt cliënttevredenheid een belangrijke plaats in.

Een onderzoek naar cliënttevredenheid is één van de mogelijke manieren om zicht te krijgen op de effectiviteit en kwaliteit van de dienstverlening.

Cliënten hebben een eigen perspectief dat soms verschilt van de invalshoek van anderen (dienstverlenende instantie, beleidsinstanties,...) in is in die zin verrijkend.

Het tevredenheidsonderzoek erkent bovendien de cliënt als volwaardige partner in de dienstverlening.





Zelfevaluatie CLB

Steekproef & procedure tevredenheidsonderzoek 2009-2010

Achtergrond & doel

Binnen het werken aan kwaliteit neemt cliënttevredenheid een belangrijke plaats in. Een onderzoek naar cliënttevredenheid is één van de mogelijke manieren om zicht te krijgen op de effectiviteit en kwaliteit van de dienstverlening. Tevredenheidsonderzoek kan ook verscheidene aangrijpingspunten voor verbetering bieden. Het erkent bovendien de cliënt als volwaardige partner in de dienstverlening.

Door de KULeuven werden tevredenheidsvragenlijsten ontwikkeld om de tevredenheid over de CLB-dienstverlening in kaart te brengen. Het instrumentarium werd ter beschikking gesteld om te gebruiken binnen het eigen CLB-tevredenheidsonderzoek.

Bron: "Tevredenheid van cliënten in de centra voor leerlingenbegeleiding: ontwikkeling van een instrumentarium", promotor: Karine Verschueren (KULeuven), resultaten werden bekend gemaakt op 13/02/2008 <http://www.ond.vlaanderen.be/OBPWO/projecten/2004/0402/Default.htm>

Werkwijze

De selectie van de steekproef is gebaseerd op de onderzoeksopzet van het tevredenheidsonderzoek van de KULeuven (zie hoger).

De afname gebeurt **anoniem!** Enkel de doelgroep is bekend (vb leerling, ouder, directeur,...)

Gelieve alle onderstaande **instructies nauwgezet te volgen**, dit om een zo betrouwbaar mogelijke steekproef te bekomen.

Het is bovendien heel belangrijk dat de proefpersoon deze lijst **zelf invult, zonder hulp van derden!** Het gaat om de eigen (ongezouten) subjectieve mening van de cliënt.

Verduidelijking "contact": Het betreft contactnames in het kader van de **vraaggestuurde werking of spijbelproblematiek** (dus geen medische consulten)

Verduidelijking "minstens 2^{de} contact": Vanaf de start van het onderzoek worden vragenlijsten meegegeven aan alle steekproefpersonen die voor de 2de keer (of meer) een contact hebben met het CLB. Deze vragenlijsten worden dus niet aan willekeurige personen meegegeven, maar wel aan **alle personen die vanaf dan minstens 2 contacten met het CLB hebben gehad.**

Steekproef

Wie?

- basisonderwijs:
 - **directeur:** 1 per school
 - **zorgcoördinator:** 1 per basisschool
 - **leerkrachten:** 4 per school: K3, L1, L3, L5
Voorwaarde: de leerkracht heeft minstens 2 contacten met het CLB gehad. Indien niet, dan vervalt deze proefpersoon.
Bij parallelklassen: De leerkracht wiens familienaam eerst in het alfabet komt.
Bij wijkafdelingen of vestigingsplaatsen: zie parallelklassen.
 - **ouders:** 4 per school
De ouders die sinds de start van het onderzoek minstens 2 contacten hebben gehad met het CLB-team van de school (gesprek, telefonisch,..)

- secundair onderwijs:
 - **directeur:** 1 per school
 - **leerlingbegeleider:** 1 per school
De persoon waar je als CLB het meeste contact mee hebt, aanspreekpunt voor de leerlingbegeleiding op school.
 - **ouders:** van een leerling uit de 1^{ste} graad (kind jonger dan 14 jaar): 1 per school
De ouders die minstens 2 contacten met het CLB-team van de school hebben gehad (gesprek, telefonisch,..)
 - **leerlingen:** ouder dan 12 jaar: 5 per school
Deze 5 leerlingen die sinds de start van het onderzoek minstens 2 keer een contact hebben gehad met het CLB.

Hoe?

Werkwijze

- **directeur**
- **zorgcoördinator**
- **leerlingbegeleider**
- **leerkracht**

- 1) Je geeft een kort woordje uitleg over het doel van deze vragenlijst (zie achtergrond & doel)
- 2) De vragenlijst wordt afgegeven, samen met een envelop van het CLB.
- 3) De proefpersoon vult de vragenlijst onmiddellijk in en stopt deze in de bijgevoegde envelop.
- 4) Je haalt de envelop diezelfde dag nog op.
- 5) Je bundelt de enveloppen per school en bezorgt deze aan de CLB-coördinator voor verwerking.



Werkwijze

▪ **ouders**

- 1) Je geeft een kort woordje uitleg over het doel van deze vragenlijst (zie achtergrond & doel)
- 2) De vragenlijst wordt afgegeven, samen met een envelop van het CLB (eventueel reeds gefrankeerd en geadresseerd).

OF

De vragenlijst wordt opgestuurd met een gefrankeerde, geadresseerde retourenveloppe

- 3) De proefpersoon vult de vragenlijst onmiddellijk of zo vlug mogelijk na ontvangst in en stopt deze in de bijgevoegde envelop.
- 4) De proefpersoon stuurt de envelop zo vlug mogelijk terug naar het CLB.
- 5) De enveloppen worden gebundeld per school en bezorgd aan de CLB-coördinator voor verwerking.

Werkwijze

▪ **leerlingen**

- 1) Je geeft een kort woordje uitleg over het doel van deze vragenlijst (zie achtergrond & doel)
- 2) De vragenlijst wordt afgegeven, samen met een envelop van het CLB.
- 3) De proefpersoon vult de vragenlijst onmiddellijk in en stopt deze in de envelop.
- 4) Je blijft bij de proefpersoon wachten tot de lijst is ingevuld en geeft, indien nodig, een woordje uitleg bij de vragen.
- 5) De enveloppen worden gebundeld per school en bezorgd aan de CLB-coördinator voor verwerking.

Tip: zorg dat je steeds vragenlijsten en enveloppen op zak hebt!!





Geachte ouder(s),

In bijlage vindt u, zoals afgesproken, een vragenlijst waarin gepeild wordt naar uw **tevredenheid over de werking van het Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB)**.

Binnen het werken aan kwaliteit neemt cliënttevredenheid immers een belangrijke plaats in. Een onderzoek naar cliënttevredenheid is één van de mogelijke manieren om zicht te krijgen op de effectiviteit en kwaliteit van onze dienstverlening. Een tevredenheidsonderzoek kan ons ook verscheidene aangrijpingspunten voor verbetering bieden. Daarom stellen wij ook uw mening op prijs!

Het is van belang dat u **alle items invult** en dit volgens uw **eigen persoonlijke mening**.

Het invullen van de vragenlijst neemt een 10-tal minuten in beslag.

U hoeft geen naam op de lijst te noteren! Het invullen en verwerken van deze lijst gebeurt **volledig anoniem**.

Gelieve de ingevulde vragenlijst aan de hand van bijgevoegde geadresseerde en gefrankeerde envelop terug te sturen naar het CLB.

Bij vragen kan u steeds bellen naar volgend nummer: 055 33 74 70

Alvast bedankt voor uw medewerking!

Beleefde groeten

Nancy Oris
Directeur CLB GO! Oudenaarde-Geraardsbergen

Inventarisatie van ingevulde vragenlijsten

Basisonderwijs.

Naam school:

Duid aan: Reeds ingevulde lijsten:

1 x Directeur Ja Nee indien nee: hoe komt dit.?
.....

1x Zorgcoördinator Ja Nee indien nee: hoe komt dit.?
.....

Leerkrachten 4 3 2 1 0

Indien niet allemaal ingevuld, geef de reden
.....

Ouders

- Compleet: 4 vragenlijsten ingevuld
- 3 vragenlijsten ingevuld
- 2 vragenlijsten ingevuld
- 1 vragenlijst ingevuld
- Nog geen enkele vragenlijst ingevuld

Indien nog geen 4 vragenlijsten ingevuld, geef reden van ontbreken
.....

Gelieve het zelfevaluatieonderzoek zo vlug mogelijk af te werken en de ontbrekende vragenlijsten bezorgen aan Leen!



Zelfevaluatie CLB

Tevredenheidsonderzoek 2009-2010

Inventarisatie van ingevulde vragenlijsten

Secundair onderwijs.

Naam school:

Duid aan: Reeds ingevulde lijsten:

1 x Directeur Ja Nee indien nee: hoe komt dit.?

.....

1 x Leerlingbegeleider Ja Nee indien nee: hoe komt dit.?

.....

1 x Ouders van leerling uit 1^{ste} graad Ja Nee

Indien niet allemaal ingevuld, geef de reden

.....

Leerlingen ouder dan 12

Compleet: 5 vragenlijsten ingevuld

4 vragenlijsten ingevuld

3 vragenlijsten ingevuld

2 vragenlijst ingevuld

1 vragenlijst ingevuld

Nog geen enkele vragenlijst ingevuld

Indien nog geen 5 vragenlijsten ingevuld, geef reden van ontbreken

.....

Gelieve het zelfevaluatieonderzoek zo vlug mogelijk af te werken en de ontbrekende vragenlijsten bezorgen aan Leen!



Items per schaal

Leerlingvragenlijst

Bejegening:

- 1 Ik kreeg de kans om te vertellen waarover ik me zorgen maakte.
- 3 De CLB-medewerker toonde begrip wanneer ik een andere mening had dan hij/zij.
- 4 De CLB-medewerker probeerde te begrijpen wat ik wilde.
- 5 De CLB-medewerker was bereid mij te helpen.
- 6 De CLB-medewerker gaf me genoeg tijd om mijn vragen duidelijk te maken.
- 12 De CLB-medewerker was vriendelijk.
- 16 De CLB-medewerker luisterde naar wat ik vertelde.
- 17 De CLB-medewerker luisterde naar wat ik zelf over het probleem dacht.
- 19 De CLB-medewerker toonde respect voor mij.
- 22 De CLB-medewerker ging vertrouwelijk om met wat ik hem/haar vertelde.

Ervaren resultaat:

- 10 De begeleiding heeft me vooruit geholpen.
- 11 De hulp van de CLB-medewerker paste bij wat ik nodig had.
- 13 Ik had het gevoel dat de CLB-medewerker genoeg wist om mij te helpen.
- 20 De CLB-medewerker en ik werkten goed samen om het probleem op te lossen.
- 21 Ik heb goede tips gekregen om het probleem aan te pakken.
- 23 Dankzij de CLB-medewerker kan ik beter omgaan met mijn probleem.

Bereikbaarheid:

- 24 Ook als ik geen afspraak had, kon ik bij het CLB terecht.
- 25 Ik had het gevoel dat ik ook na de begeleiding nog voor vragen of problemen naar het CLB kon gaan.
- 26 Ik kon de CLB-medewerker gemakkelijk bereiken.

Informatie:

- 2 Ik kreeg genoeg uitleg over wat ik van de begeleiding kon verwachten.
- 7 Ik kreeg genoeg uitleg over hoe het CLB werkt.
- 8 Ik wist welke informatie aan de school en andere hulpverleners zou worden doorgegeven.
- 14 De CLB-medewerker vroeg me welke hulp ik zelf wilde.
- 15 Ik kreeg genoeg uitleg over wat er in mijn dossier geschreven werd.

Continuïteit van de dienstverlening:

- 9 Na elk gesprek maakte de CLB-medewerker duidelijke afspraken met mij over wat er verder zou gebeuren.
- 18 Nadat de begeleiding gedaan was, maakte de CLB-medewerker duidelijke afspraken over wat er daarna nog zou/kon gebeuren.

Algemene tevredenheid:

- 27 In het algemeen ben ik tevreden over de begeleiding die ik kreeg.
- 28 In het algemeen ben ik tevreden over het CLB.



Oudervragenlijst

Bejegening:

- 1 Ik kreeg de kans om te vertellen waarover ik me zorgen maakte.
- 3 Ik had het gevoel dat ik kon weigeren wat de CLB-medewerker voorstelde.
- 4 De CLB-medewerker kon zich goed inleven in mijn situatie.
- 6 De CLB-medewerker gaf me genoeg tijd om mijn vragen duidelijk te maken.
- 12 De CLB-medewerker was vriendelijk.
- 17 De CLB-medewerker luisterde naar wat ik vertelde.
- 19 De CLB-medewerker luisterde naar wat ik zelf over het probleem dacht.
- 22 De CLB-medewerker toonde respect voor mij.
- 25 De CLB-medewerker behandelde persoonlijke informatie vertrouwelijk.

Ervaren resultaat:

- 10 De begeleiding heeft me vooruit geholpen.
- 11 De hulp van de CLB-medewerker sloot aan bij mijn vraag.
- 13 Ik had het gevoel dat de CLB-medewerker voldoende deskundig was om mijn kind te helpen.
- 15 De CLB-medewerker zocht samen met mij uit waarom er een probleem was.
- 18 Dankzij een goede doorverwijzing door de CLB-medewerker zijn we bij de juiste dienst(en) terechtgekomen.
- 23 De CLB-medewerker en ik werkten goed samen om het probleem op te lossen.
- 24 Ik heb goede tips gekregen om het probleem van mijn kind te kunnen aanpakken.
- 26 Dankzij de CLB-medewerker kan ik beter omgaan met het probleem van mijn kind.

Bereikbaarheid:

- 2 Indien ik de CLB-medewerker telefonisch niet kon bereiken, belde hij/zij terug.
- 27 Ook als ik geen afspraak had, kon ik bij het CLB terecht.
- 28 Ook buiten de schooluren kon ik terecht op het CLB.
- 29 Ik kon de CLB-medewerker gemakkelijk bereiken.

Informatie:

- 5 Ik kreeg genoeg uitleg over hoe er met de gegevens van mijn kind en mij zou worden omgegaan (privacy).
- 7 Ik kreeg genoeg uitleg over hoe het CLB werkt.
- 8 Ik wist welke informatie aan de school en andere hulpverleners zou worden doorgegeven.
- 14 De CLB-medewerker vroeg me welke hulp ik zelf voor mijn kind wilde.
- 16 Ik kreeg genoeg uitleg over wat er in het dossier geschreven werd.

Continuïteit van de dienstverlening:

- 9 Na elk gesprek maakte de CLB-medewerker duidelijke afspraken met mij over wat er verder zou gebeuren.
- 20 De CLB-medewerker bleef na de begeleiding de situatie van mijn kind opvolgen.
- 21 Nadat de begeleiding gedaan was, maakte de CLB-medewerker duidelijke afspraken over wat er daarna nog zou/kon gebeuren.



Leerkrachtvragenlijst

Bejegening:

- 5 De CLB-medewerker behandelt mij als een gelijkwaardige partner in de zorg voor leerlingen.
- 6 De CLB-medewerker toont interesse in wat de school doet op vlak van de zorg voor leerlingen.
- 7 Ik kan de CLB-medewerker vertrouwen.
- 8 De CLB-medewerker gaat discreet om met informatie over leerlingen en ouders.
- 9 De CLB-medewerker luistert naar mijn visie als leerkracht.
- 10 De CLB-medewerker kan zich goed inleven in mijn positie als leerkracht.
- 11 De CLB-medewerker erkent mijn competenties als leerkracht.
- 16 De CLB-medewerker heeft respect voor de waarden van de school.
- 17 De CLB-medewerker toont zich bereid om mij te ondersteunen.

Ervaren resultaat:

- 1 Na een begeleiding door een CLB-medewerker voel ik me zekerder in mijn aanpak van een situatie waarover ik een vraag had.
- 4 De samenwerking met een CLB-medewerker helpt mij om signalen van problemen bij leerlingen beter te onderkennen.
- 13 De ondersteuning door de CLB-medewerker betekent een meerwaarde voor mij als leerkracht.
- 14 De samenwerking met de CLB-medewerker helpt me om meer begrip te hebben voor de situatie van een leerling.
- 15 De CLB-medewerker informeert mij voldoende over nieuwe inzichten op vlak van de zorg voor leerlingen.
- 19 De CLB-medewerker brengt interessante aanvullende informatie aan op overlegmomenten (MDO, klassenraad,...)
- 20 De ondersteuning door de CLB-medewerker sluit aan bij mijn vragen.
- 21 Dankzij de begeleiding door de CLB-medewerker bij de omgang met een bepaalde leerling, ben ik beter in staat om met gelijkaardige problemen bij andere leerlingen om te gaan.
- 24 De samenwerking met de CLB-medewerker helpt mij om de zorg voor leerlingen met specifieke onderwijsbehoeften beter aan te kunnen.

Bereikbaarheid:

- 2 De CLB-medewerker is voldoende aanwezig op school.
- 3 De CLB-medewerker is gemakkelijk bereikbaar.
- 12 Tijdens informele momenten (koffiepauze,...) is de CLB-medewerker voldoende bereikbaar.
- 26 Ik kan gemakkelijk alle disciplines binnen het CLB bereiken indien ik een vraag wil stellen.
- 27 Er zijn voldoende formele overlegmomenten met de CLB-medewerker (klassenraad, MDO,...).
- 28 Ik kan snel overleggen met de CLB-medewerker nadat ik hem/haar een probleem gesignaleerd heb.

Communicatie:

- 18 De CLB-medewerker maakt samen met mij duidelijke afspraken over de evaluatie van een CLB-begeleiding waarin ik als leerkracht betrokken ben.
- 22 Ik krijg van de CLB-medewerker een begrijpbare uitleg over de resultaten van diagnostische onderzoeken (testen, observaties,...).
- 23 De CLB-medewerker maakt samen met mij duidelijke afspraken over wie welke taken op zich neemt bij een begeleiding.
- 25 Ik krijg voldoende informatie over hoe de CLB-medewerkers moeten omgaan met vertrouwelijke gegevens over leerlingen.



Algemene tevredenheid:

- 29 In het algemeen ben ik tevreden over de ondersteuning door de CLB-medewerker (nl. de CLB-medewerker die u voor ogen hield bij het beoordelen van de stellingen 1-28).
- 30 In het algemeen ben ik tevreden over de ondersteuning door het CLB-team verbonden aan onze school.

Vragenlijst voor interne leerlingbegeleiders & zorgcoördinatoren

Bejegening:

- 7 Het CLB behandelt mij als een gelijkwaardige partner in de zorg voor leerlingen.
- 8 De CLB-medewerkers tonen interesse in wat de school doet op vlak van de zorg voor leerlingen.
- 9 Ik kan de CLB-medewerkers vertrouwen.
- 10 De CLB-medewerkers gaan discreet om met informatie over leerlingen en ouders.
- 11 De CLB-medewerkers luisteren naar mijn visie als interne leerlingbegeleider/zorgcoördinator.
- 12 De CLB-medewerkers kunnen zich goed inleven in mijn positie als interne leerlingbegeleider/zorgcoördinator.
- 14 De CLB-medewerkers erkennen mijn competenties als interne leerlingbegeleider/zorgcoördinator.
- 20 De CLB-medewerkers hebben respect voor de waarden van de school.
- 21 De CLB-medewerkers tonen zich bereid om mij te ondersteunen.

Ervaren resultaat:

- 3 Na een begeleiding door het CLB voel ik mij zekerder in mijn aanpak van een situatie waarover ik een vraag had.
- 6 De samenwerking met het CLB helpt mij om signalen van problemen bij leerlingen beter te erkennen.
- 16 De ondersteuning door het CLB betekent een meerwaarde voor mij als interne leerlingbegeleider/zorgcoördinator.
- 17 De samenwerking met het CLB helpt me om meer begrip te hebben voor de situatie van een leerling en een leerkracht.
- 18 Het CLB informeert mij voldoende over nieuwe inzichten op vlak van de zorg voor leerlingen.
- 19 Indien ik een vraag heb bij het uitwerken van een zorgproject (bv. rond pesten,...) helpt het CLB mij op weg.
- 22 De CLB-medewerkers brengen interessante aanvullende informatie aan op overlegmomenten (MDO, klassenraad,...).
- 23 De ondersteuning door het CLB sluit aan op mijn vragen.
- 24 Dankzij de begeleiding door het CLB bij de omgang met een bepaalde leerling, ben ik beter in staat om met gelijkaardige problemen bij andere leerlingen om te gaan.
- 25 De samenwerking met het CLB helpt mij om de zorg voor leerlingen met specifieke onderwijsbehoeften beter aan te kunnen.

Bereikbaarheid:

- 4 De CLB-medewerkers zijn voldoende aanwezig op school.
- 5 De CLB-medewerkers zijn gemakkelijk bereikbaar.
- 15 Tijdens informele momenten (koffiepauze,...) zijn de CLB-medewerkers voldoende bereikbaar.
- 26 Ik kan gemakkelijk alle disciplines binnen het CLB bereiken indien ik een vraag wil stellen.
- 27 Er zijn voldoende formele overlegmomenten met het CLB (klassenraad, MDO,...).
- 28 Ik kan snel overleggen met het CLB nadat ik aan hen een probleem gesignaleerd heb.



Participatie:

- 1 Er worden duidelijke afspraken met mij gemaakt over de taakverdeling tussen de interne leerlingbegeleiding en het CLB.
- 2 De CLB-medewerkers betrekken mij voldoende bij het zoeken naar een mogelijke aanpak van een situatie waarover ik een vraag heb.
- 13 Er worden duidelijke afspraken met mij gemaakt over de opvolging van een situatie waarover ik een vraag had.

Algemene tevredenheid:

- 29 In het algemeen ben ik tevreden over de ondersteuning door het CLB-team verbonden aan onze school.

Directievragenlijst

Bejegening:

- 5 Het CLB behandelt onze school als een gelijkwaardige partner in de zorg voor leerlingen.
- 6 De CLB-medewerkers tonen interesse in wat de school doet op vlak van de zorg voor leerlingen.
- 7 Ik kan de CLB-medewerker vertrouwen.
- 8 De CLB-medewerkers gaan discreet om met informatie over leerlingen en ouders.
- 9 De CLB-medewerker luistert naar mijn visie als directie.
- 10 De CLB-medewerkers kunnen zich goed inleven in mijn positie als directie.
- 11 De CLB-medewerker erkennen de competenties aanwezig binnen onze school.
- 17 De CLB-medewerkers hebben respect voor de waarden van de school.
- 18 De CLB-medewerkers tonen zich bereid om onze school te ondersteunen.

Ervaren resultaat:

- 1 Onze school wordt door het CLB voldoende ondersteund bij de uitwerking van een visie op zorg voor leerlingen.
- 4 De samenwerking met het CLB helpt onze school om signalen van problemen bij leerlingen beter te erkennen.
- 13 De ondersteuning door het CLB betekent een meerwaarde voor onze school.
- 14 De samenwerking met het CLB helpt onze school om meer begrip te hebben voor de situatie van een leerling.
- 15 Het CLB informeert onze school voldoende over nieuwe inzichten op vlak van de zorg voor leerlingen.
- 16 Indien onze school een vraag heeft bij het uitwerken van een zorgproject (bv. rond pesten,...) helpt het CLB ons op weg.
- 19 De CLB-medewerkers brengen interessante aanvullende informatie aan op overlegmomenten (MDO, klassenraad,...).
- 20 De ondersteuning door het CLB sluit aan bij de vragen van onze school.
- 21 Dankzij de begeleiding door het CLB bij de omgang met een bepaalde leerling, is onze school beter in staat om met gelijkaardige problemen bij andere leerlingen om te gaan.
- 22 De samenwerking met het CLB helpt onze school om de zorg voor leerlingen met specifieke onderwijsbehoeften beter aan te kunnen.



Bereikbaarheid:

- 2 De CLB-medewerkers zijn voldoende aanwezig op school.
- 3 De CLB-medewerkers zijn gemakkelijk bereikbaar.
- 12 Tijdens informele momenten (koffiepauze,...) zijn de CLB-medewerkers voldoende bereikbaar.
- 24 Er zijn voldoende formele overlegmomenten met het CLB (klassenraad, MDO,...).
- 25 Onze school kan snel overleggen met het CLB nadat wij aan hen een probleem gesignaleerd hebben.

Samenwerking op vlak van preventieve gezondheidszorg:

- 23 In geval van besmettelijke ziekten bij leerlingen of het onderwijspersoneel heeft onze school een vlotte samenwerking met het CLB om de verdere verspreiding van die ziekten te voorkomen.
- 26 Het CLB en de school werken vlot samen bij de organisatie van medische consulten (busvervoer,...).

Algemene tevredenheid:

- 27 In het algemeen ben ik tevreden over de ondersteuning door het CLB-team verbonden aan onze school.

