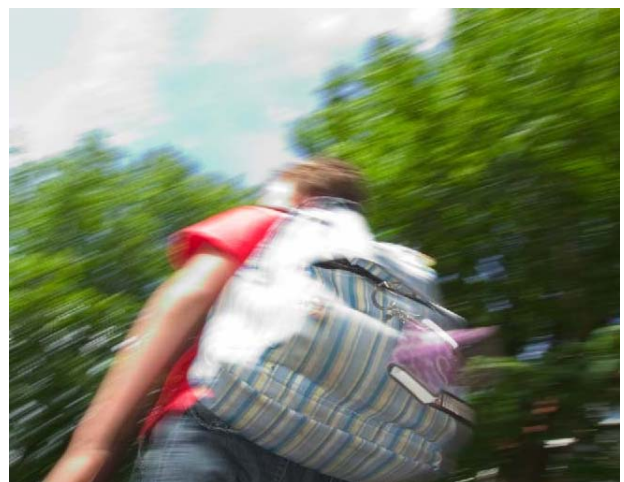
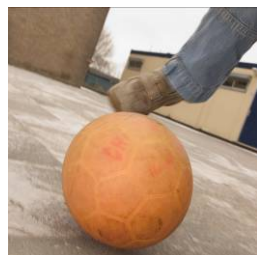


# Klantonderzoek

## Bijlagen Bedrijfsplan RENN4 Afdeling Ambulante Begeleiding



# Inhoudsopgave

## Bijlagen

### A. Vragenlijsten klantonderzoek

- Vragenlijst ambulante begeleider RENN4 blz. 3
- Vragenlijst deelnemer MBO/leerling VO blz. 5
- Vragenlijst zorgcoördinator/IB/directie blz. 6
- Vragenlijst ouders blz. 8

### B. Resultaten vragenlijsten

- Gemaakte opmerkingen PO blz. 10
- Gemaakte opmerkingen VO, MBO blz. 12
- Gemaakte opmerkingen AB blz. 14
- Uitslag gemiddelden PO blz. 17
- Uitslag gemiddelden VO/MBO blz. 20
- Uitslag belangrijkste uitspraak per rubriek blz. 22
- Uitslag rangorde inhoud van de begeleiding blz. 24

### C. Verslagen groepsinterviews

- Groepsinterview directies en IB-ers PO blz. 25
- Groepsinterview directie/IB RENN4-scholen blz. 26
- Groepsinterview directie/zorgcoördinatoren VO blz. 27
- Groepsinterview ouders VO/MBO blz. 28
- Groepsinterview ouders PO blz. 29

### D. Gegevens SWOT-analyse

- PO sterkten, zwakten, kansen, bedreigingen blz. 30
- VO/MBO sterkten, zwakten, kansen, bedreigingen blz. 31

## VRAGENLIJST AMBULANT BEGELEIDERS

De leiding van de afdeling AB van RENN4 wil graag weten wat jullie als ambulante begeleiders zelf belangrijk vinden in de begeleiding:

- Wat verwachten jullie van jezelf?
- Wat vinden jullie belangrijk en wat minder?
- Wat denk je dat de klant van ons vraagt?

### Rubriek inhoud van de begeleiding

|   |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
|---|--|-----------|-----------------------|
| 1   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>informatieverstrekking</i> .                   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 2   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>begeleiding van de leerkracht</i> .            | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 3   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>overdragen van kennis</i> .                | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 4   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op teamgerichte <i>adviesgeving en consultatie</i> . | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 5   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>begeleiden van de leerling</i> .           | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak in deze rubriek vindt u het belangrijkste?<br>Kunt u een rangorde aangeven? |  |           |                       |

### Rubriek vormgeving en communicatie

|  |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
|--|--|-----------|-----------------------|
| 6  | De afdeling AB moet ouders informeren over wat er op school gebeurt.           | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 7  | De werkwijze van de afdeling AB moet duidelijk in protocollen zijn vastgelegd. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 8  | De afdeling AB moet bij bijzonderheden contact met de ouders opnemen.          | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 9  | De afdeling AB moet gemakkelijk te bereiken zijn.                              | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 10   | De afdeling AB moet bewaken dat de school het handelingsplan uitvoert.         | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |  |           |                       |

### Rubriek relatie met de klant

|  |   | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
|--|---|-----------|-----------------------|
| 11   | Regelmatig contact met de afdeling AB vinden de ouders en de school erg belangrijk. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 12   | De ouders vinden het belangrijk dat de school goed samenwerkt met de afdeling AB.   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 13   | De klant moet vertrouwen hebben in de afdeling AB.                                  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 14   | Ik vind het belangrijk dat de klant een vast contactpersoon heeft.                  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 15   | Ik beschouw de klant als medeontwikkelaar van de begeleiding van de afdeling AB.    | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |   |           |                       |

| Rubriek resultaatgerichtheid               |   |           |                       |
|--|---|-----------|-----------------------|
|  |   | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
| 16   | De vorderingen op het gebied van de hulpvraag van de leerling moeten in de gaten worden gehouden door de afdeling AB.   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 17   | De afdeling AB is verantwoordelijk voor de resultaten die worden behaald in de begeleiding.                             | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 18   | De klant vindt het belangrijk dat de afdeling AB een duidelijke regierol op zich neemt.                                 | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 19   | De klant verwacht van de afdeling AB dat men naar zichtbare en meetbare resultaten toewerkt.                            | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 20   | De planmatige aanpak van de afdeling AB vind ik een belangrijke voorwaarde voor het bepalen van de gewenste resultaten. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |   |           |                       |

| Rubriek mate van klantgerichtheid          |  |           |                       |
|--|--|-----------|-----------------------|
|  |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
| 21   | Klachten moeten door de afdeling AB op een correcte manier worden behandeld.   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 22   | De klant moet het gevoel hebben dat de afdeling AB naast ze staat.   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 23   | Ik vind het belangrijk dat de belangen van de leerling worden behartigd door de afdeling AB.                               | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 24   | Ik vind het belangrijk dat wanneer de klant een vraag heeft, de afdeling AB op zeer korte termijn een antwoord formuleert. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 25   | De klant verwacht (tussentijdse) evaluaties van de resultaten en de procesgang.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |  |           |                       |

| Rubriek mate van inbreng/inspraak          |  |           |                       |
|--|--|-----------|-----------------------|
|  |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
| 26   | De klant vindt het belangrijk om inspraak te hebben op de inhoud van het handelingsplan.   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 27   | De afdeling AB moet rekening houden met de wensen en belangen van de klant.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 28   | De stem van de klant moet door de afdeling AB serieus worden genomen.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 29   | De klant wil meebeslissen over de te nemen stappen, de werkwijze en de te behalen resultaten.                                      | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 30   | De klant wil gedurende de loop van de begeleiding het handelingsplan kunnen bijstellen/aanpassen wanneer daar de noodzaak voor is. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |  |           |                       |

| Ruimte voor opmerkingen   |                              |
|---|------------------------------|
| Beantwoord de onderstaande open vraag. Uw opmerking kan betrekking hebben op alle genoemde rubrieken. |                              |
| 31  | Ik heb verder nog te melden: |

## VRAGENLIJST DEELNEMER MBO/LEERLING VO

De afdeling Ambulante Begeleiding van RENN4 wil graag weten wat jij als deelnemer in het MBO/leerling in het VO belangrijk vindt in de begeleiding:

- Wat verwacht jij van ons?
- Wat vind jij belangrijk en wat minder?
- Wat vraag je van ons?

### Rubriek relatie met jou

|  |  | Mee eens? | Ervaar je dit ook zo? |
|--|--|-----------|-----------------------|
| 1  | Regelmatig contact met de afdeling AB vind ik erg belangrijk.                  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 2  | Ik vind het belangrijk dat de school goed samenwerkt met de afdeling AB.       | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 3  | Ik moet een vertrouwensband hebben met de afdeling AB.                         | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 4  | Ik vind het belangrijk dat ik een vast contactpersoon heb.                     | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 5  | Ik beschouw mezelf als medeontwikkelaar van de begeleiding van de afdeling AB. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vind je het belangrijkste? |  |           |                       |

### Rubriek klantgerichtheid

|  |  | Mee eens? | Ervaar je dit ook zo? |
|--|--|-----------|-----------------------|
| 6  | Klachten van mij moeten door de afdeling AB op een correcte manier worden behandeld.                               | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 7  | Ik moet het gevoel hebben dat de afdeling AB naast me staat.   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 8  | Ik vind het belangrijk dat mijn belangen worden behartigd door de afdeling AB.                                     | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 9  | Ik vind het belangrijk dat wanneer ik een vraag heb, de afdeling AB op zeer korte termijn een antwoord formuleert. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 10   | Ik verwacht (tussentijdse) evaluaties van de resultaten en de procesgang.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vind je het belangrijkste? |  |           |                       |

### Rubriek mate van inbreng/inspraak

|  |  | Mee eens? | Ervaar je dit ook zo? |
|--|--|-----------|-----------------------|
| 11   | Ik vind het belangrijk om inspraak te hebben op de inhoud van het handelingsplan.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 12   | De afdeling AB moet rekening houden met mijn wensen en belangen.   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 13   | Mijn stem moet door de afdeling AB serieus worden genomen.   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 14   | Ik wil meebeslissen over de te nemen stappen, de werkwijze en de te behalen resultaten.                                      | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 15   | Ik wil gedurende de loop van de begeleiding het handelingsplan kunnen bijstellen/aanpassen wanneer daar de noodzaak voor is. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vind je het belangrijkste? |  |           |                       |

### Ruimte voor opmerkingen

Beantwoord de onderstaande open vraag. Je opmerking kan betrekking hebben op alle genoemde rubrieken.

|    |                              |
|----|------------------------------|
| 16 | Ik heb verder nog te melden: |
|----|------------------------------|

## VRAGENLIJST ZORGCOÖRDINATOR/IB/DIRECTIE

De afdeling Ambulante Begeleiding van RENN4 wil graag weten wat u belangrijk vindt in de begeleiding:

- Wat verwacht u van ons?
- Wat vindt u belangrijk en wat minder?
- Wat vraagt u van ons?

### Rubriek inhoud van de begeleiding

|   |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
|---|--|-----------|-----------------------|
| 1   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>informatieverstrekking</i> .                 | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 2   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>begeleiding van de docent</i> .              | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 3   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>overdragen van kennis</i> .              | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 4   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op teamgerichte <i>advisering en consultatie</i> . | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 5   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>begeleiden van de deelnemer</i> .        | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak in deze rubriek vindt u het belangrijkste?<br>Kunt u een rangorde aangeven? |  |           |                       |

### Rubriek vormgeving en communicatie

|  |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
|--|--|-----------|-----------------------|
| 6  | De afdeling AB moet de ouders informeren over wat er op school gebeurt.        | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 7  | De werkwijze van de afdeling AB moet duidelijk in protocollen zijn vastgelegd. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 8  | De afdeling AB moet bij bijzonderheden contact met de ouders opnemen.          | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 9  | De afdeling AB moet gemakkelijk te bereiken zijn.                              | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 10   | De afdeling AB moet bewaken dat de school het handelingsplan uitvoert.         | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |  |           |                       |

### Rubriek relatie met de klant

|  |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
|--|--|-----------|-----------------------|
| 11   | Regelmatig contact met de afdeling AB vind ik erg belangrijk.                  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 12   | Ik vind het belangrijk dat de school goed samenwerkt met de afdeling AB.       | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 13   | Ik moet vertrouwen hebben in de afdeling AB.                                   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 14   | Ik vind het belangrijk dat ik een vast contactpersoon heb.                     | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 15   | Ik beschouw mezelf als medeontwikkelaar van de begeleiding van de afdeling AB. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |  |           |                       |

| Rubriek resultaatgerichtheid               |   |           |                       |
|--|---|-----------|-----------------------|
|  |   | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
| 16   | De vorderingen op het gebied van de hulpvraag van de deelnemer moeten in de gaten worden gehouden door de afdeling AB.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 17   | De afdeling AB is verantwoordelijk voor de resultaten die worden behaald in de begeleiding.                             | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 18   | Ik vind het belangrijk dat de afdeling AB een duidelijke regierol op zich neemt.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 19   | Ik verwacht van de afdeling AB dat men naar zichtbare en meetbare resultaten toewerkt.                                  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 20   | De planmatige aanpak van de afdeling AB vind ik een belangrijke voorwaarde voor het bepalen van de gewenste resultaten. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |   |           |                       |

| Rubriek mate van klantgerichtheid          |  |           |                       |
|--|--|-----------|-----------------------|
|  |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
| 21   | Klachten van de school moeten door de afdeling AB op een correcte manier worden behandeld.                         | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 22   | De school moet het gevoel hebben dat de afdeling AB naast ze staat.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 23   | Ik vind het belangrijk dat de belangen van de deelnemer worden behartigd door de afdeling AB.                      | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 24   | Ik vind het belangrijk dat wanneer ik een vraag heb, de afdeling AB op zeer korte termijn een antwoord formuleert. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 25   | Ik verwacht (tussentijdse) evaluaties van de resultaten en de procesgang.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |  |           |                       |

| Rubriek mate van inbreng/inspraak          |  |           |                       |
|--|--|-----------|-----------------------|
|  |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
| 26   | Ik vind het belangrijk om inspraak te hebben op de inhoud van het handelingsplan.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 27   | De afdeling AB moet rekening houden met de wensen en belangen van de deelnemer.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 28   | De stem van de deelnemer moet door de afdeling AB serieus worden genomen.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 29   | Ik wil meebeslissen over de te nemen stappen, de werkwijze en de te behalen resultaten.                                      | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 30   | Ik wil gedurende de loop van de begeleiding het handelingsplan kunnen bijstellen/aanpassen wanneer daar de noodzaak voor is. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |  |           |                       |

| Ruimte voor opmerkingen   |                              |
|---|------------------------------|
| Beantwoord de onderstaande open vraag. Uw opmerking kan betrekking hebben op alle genoemde rubrieken. |                              |
| 31  | Ik heb verder nog te melden: |

## VRAGENLIJST OUDERS

De afdeling Ambulante Begeleiding van RENN4 wil graag weten wat u als ouders belangrijk vindt in de begeleiding:

- Wat verwacht u van ons?
- Wat vindt u belangrijk en wat minder?
- Wat vraagt u van ons?

### Rubriek inhoud van de begeleiding

|   |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
|---|--|-----------|-----------------------|
| 1   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>informatieverstrekking</i> .                 | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 2   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>begeleiding van de leerkracht</i> .          | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 3   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>overdragen</i> van kennis.               | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 4   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op teamgerichte <i>advisering en consultatie</i> . | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 5   | Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>begeleiden van de leerling</i> .         | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak in deze rubriek vindt u het belangrijkste?<br>Kunt u een rangorde aangeven? |  |           |                       |

### Rubriek vormgeving en communicatie

|  |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
|--|--|-----------|-----------------------|
| 6  | De afdeling AB moet mij informeren over wat er op school gebeurt.              | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 7  | De werkwijze van de afdeling AB moet duidelijk in protocollen zijn vastgelegd. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 8  | De afdeling AB moet bij bijzonderheden contact met de ouders opnemen.          | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 9  | De afdeling AB moet gemakkelijk te bereiken zijn.                              | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 10   | De afdeling AB moet bewaken dat de school het handelingsplan uitvoert.         | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |  |           |                       |

### Rubriek relatie met de klant

|  |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
|--|--|-----------|-----------------------|
| 11   | Regelmatig contact met de afdeling AB vind ik erg belangrijk.                  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 12   | Ik vind het belangrijk dat de school goed samenwerkt met de afdeling AB.       | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 13   | Ik moet vertrouwen hebben in de afdeling AB.                                   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 14   | Ik vind het belangrijk dat ik een vast contactpersoon heb.                     | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 15   | Ik beschouw mezelf als medeontwikkelaar van de begeleiding van de afdeling AB. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |  |           |                       |

| Rubriek resultaatgerichtheid               |   |           |                       |
|--|---|-----------|-----------------------|
|  |   | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
| 16   | De vorderingen op het gebied van de hulpvraag van mijn kind moeten in de gaten worden gehouden door de afdeling AB.     | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 17   | De afdeling AB is verantwoordelijk voor de resultaten die worden behaald in de begeleiding.                             | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 18   | Ik vind het belangrijk dat de afdeling AB een duidelijke regierol op zich neemt.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 19   | Ik verwacht van de afdeling AB dat men naar zichtbare en meetbare resultaten toewerkt.                                  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 20   | De planmatige aanpak van de afdeling AB vind ik een belangrijke voorwaarde voor het bepalen van de gewenste resultaten. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |   |           |                       |

| Rubriek mate van klantgerichtheid          |  |           |                       |
|--|--|-----------|-----------------------|
|  |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
| 21   | Klachten van de school moeten door de afdeling AB op een correcte manier worden behandeld.                         | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 22   | De school moet het gevoel hebben dat de afdeling AB naast ze staat.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 23   | Ik vind het belangrijk dat de belangen van mijn kind worden behartigd door de afdeling AB.                         | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 24   | Ik vind het belangrijk dat wanneer ik een vraag heb, de afdeling AB op zeer korte termijn een antwoord formuleert. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 25   | Ik verwacht (tussentijdse) evaluaties van de resultaten en de procesgang.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |  |           |                       |

| Rubriek mate van inbreng/inspraak          |  |           |                       |
|--|--|-----------|-----------------------|
|  |  | Mee eens? | Ervaart u dit ook zo? |
| 26   | Ik vind het belangrijk om inspraak te hebben op de inhoud van het handelingsplan.  | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 27   | De afdeling AB moet rekening houden met de wensen en belangen van de school.   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 28   | De stem van de school moet door de afdeling AB serieus worden genomen.   | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 29   | Ik wil meebeslissen over de te nemen stappen, de werkwijze en de te behalen resultaten.                                      | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| 30   | Ik wil gedurende de loop van de begeleiding het handelingsplan kunnen bijstellen/aanpassen wanneer daar de noodzaak voor is. | ① ② ③ ④   | ① ② ③ ④               |
| Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? |  |           |                       |

| Ruimte voor opmerkingen   |                              |
|---|------------------------------|
| Beantwoord de onderstaande open vraag. Uw opmerking kan betrekking hebben op alle genoemde rubrieken. |                              |
| 31  | Ik heb verder nog te melden: |

## GEMAAKTE OPMERKINGEN PO

### PO IB-ers

1. Graag tijdslijmeten vaststellen na de evaluatiegesprekken om aan te geven wanneer ouders uiterlijk de handelingsplannen voor ondertekening dienen te retourneren.
2. In principe communiceert de school met de ouders, maar ik kan me ook voorstellen dat er situaties ontstaan dat de AB juist een bemiddelende rol tussen school en ouders kan vervullen.
3. Misschien afhankelijk van de medewerker, maar wij zijn als school zeer tevreden over de begeleiding.
4. Ik ben zeer tevreden over onze samenwerking. Ik ervaar de hulp als heel nuttig en kan zelf mijn ei in het geheel ook kwijt. Vind het zeer belangrijk dat er één begeleider per school is. Hier bouw je iets mee op. Krijg tot op heden altijd antwoord op mijn vragen. Interactie naar de ouders is prima. Heb alleen maar positieve zaken te melden. Wel saai misschien maar wel gemeend.
5. Sommige vragen geven de indruk alsof de AB-er de eerst verantwoordelijke is voor de te nemen stappen, handelingsplannen e.d. Dit is in mijn optiek niet zo. Je begeleidt samen het kind in overleg met zijn/haar ouders.
6. De begeleiding van de leerling moet door de betreffende leerkracht worden gedaan. Het is belangrijk dat een handelingsplan ook zo wordt samengesteld dat het op de werkvloer is uit te voeren. De AB kan hierin adviseren en dient bovendien als klankbord te fungeren. De AB kan leerkracht soms een spiegel voorhouden, bijsturen, motiveren, steuntje in de rug geven, pluimpje geven. Regelmatig contact is belangrijk. Ook is van wezenlijk belang dat de AB regelmatig de betreffende leerling in relatie tot medeleerlingen, leerkracht en schoolomgeving kan observeren. Advies krijgt daardoor meer waarde. Het voeren van gesprekken met ouders en AB en leerkracht is ook essentieel binnen de begeleiding. Moeilijk te bespreken situaties kunnen beter door een buitenstaander(AB) aan de orde gebracht worden. Het is belangrijk dat de relatie leerkracht en ouders/leerling niet verstoord wordt. Men moet de volgende dag weer met elkaar verder.
7. Het punt van de bereikbaarheid vind ik lastig. Er is wel een telefoniste, maar al een aantal keren waren mensen ziek en bleef reactie te lang achterwege, waardoor ik een tweede of zelfs derde keer heb moeten bellen en/of mailen. De vervanging bij ziekte dient vlotter en doorzichtiger geregeld te worden.
8. Ik kan wel zeggen dat ik erg tevreden ben over de begeleiding van de AB-er bij ons op school. Ik realiseer me terdege dat dit zeer afhankelijk is van de AB-er in kwestie.
9. We krijgen verschillende AB-ers op school. De samenwerking verloopt prima. Er wordt adequaat en efficiënt gereageerd op vragen van school en ouders. Men is altijd bereid te helpen en komt met steekhoudende adviezen. Er is wel verschil, logisch als er meerdere AB-ers ook van andere clusters binnen de school komen. Als de keuze mocht zijn dat er clustering plaats gaat vinden door één AB-er op een school te laten komen, zie ik dat voor de school niet direct als een voordeel. Ieder brengt zo zijn eigen kwaliteiten mee.
10. Dat ik graag 1 persoon voor alle rugzakleerlingen heb op mijn school. Doordat de AB nu meer weet van onze school, is de werk/begeleidingsrelatie verbeterd. Eerst werd er veel opgelegd door de AB-er. Nu is het samen werken.
11. Dat ik tevreden ben over de begeleiding tot nu toe. De lange wachtlijsten vind ik wel vervelend. Kinderen moeten lang wachten voordat ze een indicatie krijgen, waardoor er veel kostbare tijd verloren gaat.
12. We hebben de indruk dat in de loop van de tijd de ambulante begeleiding zich positief ontwikkelt. Er kan nog steeds meer structuur aangebracht worden, bv meer protocollen om het minder persoonsafhankelijk te maken.
13. We hebben de afgelopen tijd veel gehad aan de praktische tips die we van (naam AB-er) gekregen hebben. We hebben het gevoel dat er iemand naast ons staat die met ons meedenkt. Voor ons is het zeer onduidelijk waarom je voor de ene leerling wel en de andere leerling geen begeleiding ontvangt. Wat zijn de beoordelingscriteria? De argumenten die gebruikt worden kloppen niet of daar kunnen we niets mee en worden niet bij alle zaken op dezelfde wijze toegepast.
14. Ik ben tevreden over de gang van zaken.
15. Tot nu toe heb ik als IB-er positieve ervaringen bij het begeleiden van de AB-ers van de rugzakleerlingen REC 4.

16. Samenwerking tot nu toe prima. 1 ambulante begeleider per school noodzakelijk. Houding en mogelijkheden van de groepsleerkracht in dit proces van grote waarde!

#### PO directie

1. Onze school erg blij is met onze ambulante begeleider (naam AB-er) en hopen nog veel gebruik te kunnen maken van haar kwaliteiten.
2. De IB-er regelt alles en heeft er beter zicht op. Ik hoef niet alles te weten.
3. De AB functioneert uitstekend op onze school.
4. Graag verantwoording van de bestede uren / financiën richting basisschool. Ik heb het idee dat er meer uren op school doorgebracht kunnen worden (uren clustering).
5. Ik heb geprobeerd deze enquête zo goed mogelijk in te vullen; het staat wel een beetje ver van me af, omdat de contacten tussen AB en school via de IB-er en de leerkrachten verlopen.

#### PO ouders

1. Hebben we al een nieuwe begeleider bij het AB?
2. Zeer tevreden over (naam AB-er). Onze complimenten.
3. Inbreng en inspraak is goed, maar ik vertrouw erop dat het beste uit mijn kind gehaald wordt en als ouder heb ik niet de kennis die het AB heeft en de leerkrachten, dus dat wil ik aan hun overlaten.
4. Mijn ervaring met de AB is uitstekend. Ik ben zeer tevreden hierover.
5. Door de vele ontwikkelingen en ontdekkingen is de 'antenne-functie' van de contactpersoon van groot belang! (is in ons geval fantastisch).
6. Onze AB-er laat duidelijk blijken grote voorkeur te hebben om ons kind op speciaal onderwijs te doen, ondanks dat zowel school als wij dit niet nodig vinden. Zo kun je een kind nooit goed begeleiden en op regulier onderwijs houden.
7. Wij zijn zeer tevreden over onze AB-er. De gesprekken zijn functioneel, meelevend en hebben gerichte doelen. De samenwerking tussen school en AB-er is prima en dat merken wij als ouders aan de sfeer tijdens de gesprekken.
8. Ik ben tevreden met hoe het loopt.
9. Wij hebben lang geleden aangevraagd, dit duurde erg lang voor werd besloten tot begeleiding. Maar eenmaal besloten was er geen begeleiding. Nu eindelijk iemand dit doet (en heel goed), is deze helaas ziek en staat alles weer wankel. Dit betekent dan dat M. al 2½ jaar begeleiding zou moeten krijgen en deze nog niet heeft. Gelukkig doet de school al heel veel voor mijn zoon en ook heeft men materialen aangeschaft waarmee mijn zoon al veel is geholpen. Echter het belangrijkste, het sociale gebeuren, is juist zo belangrijk en wordt nu niet verder ontwikkeld. Hopelijk gaat dit gauw veranderen in het nieuwe jaar, daar dit zijn laatste extra jaar zal zijn om gereed te worden voor het VO.
10. Het begeleiden van de leerling moet centraal staan. Dit kan ook betekenen dat bijv leerkracht en ouders beter met elkaar om leren gaan. De AB is zo beperkt beschikbaar, de ouders en de leerkracht samen zorgen daadwerkelijk voor de begeleiding en kunnen daar heel goed professionele ondersteuning bij gebruiken. Maar altijd vanuit het kind. Zijn beperkingen en bovenal zijn mogelijkheden. Kunt u een rangorde aangeven? Is geheel afhankelijk van de situatie. Missen leerkracht en ouders kennis, dan kan kennisoverdracht belangrijk zijn of het advies om naar een cursus te gaan. Werken ouders en leerkrachten niet goed samen? Mogelijk moet daar aandacht aan worden besteedt.... Etc. met andere woorden: geen situatie is gelijk. Het is dus altijd maatwerk! Waarbij het kind en de directe omgeving centraal MOET staan. Ik mis in deze vraagstelling de rol van de ouders! Zonder ouders kunnen leerkracht en AB nooit het gewenste resultaat halen!! Daarnaast is het uitstekend, wanneer binnen scholen meer aandacht krijgen voor opleiding en training. De kennis van leerkrachten over onderwerpen als ADHD en Autisme zijn vaak ver beneden peil, waardoor het heel moeilijk is voor ouders om samen te werken met school. Begeleiding van de leerkracht kan dan belangrijk zijn, maar de vraag is of dat gefinancierd moet worden uit het kleine aantal uren en kleine budget per kind. Tegen de tijd dat de juf het begrijpt zit het kind weer in een andere klas.
11. Welke uitspraak vindt u het belangrijkste? Bereikbaarheid. AB kan mij niet informeren over wat er op school gebeurt. Simpelweg omdat zij bijna niet op school zijn. Het aantal uren is hiervoor veel te beperkt. In de praktijk is het zo dat ik de AB of juf de AB informeert over wat er op school gebeurt, zodat de AB ook op de hoogte is.

12. Ik vind het vooral belangrijk dat de een juiste hulpvraag wordt gesteld. En dat de hulp goed aansluit bij wat er werkelijk nodig is. Goed kijken en luisteren dus. Resultaatgerichtheid vind ik niet zo goed passen in deze manier van werken. Een goed contact is volgens mij veel belangrijker. Resultaatgerichtheid leidt in dit geval tot veel verlies van tijd en energie. AB moet geen papieren stroom gaan worden, maar mensenwerk...
13. Ik ben zelf ook leerkracht van mijn eigen kind die AB heeft. Dit is wel eens verwarrend.
14. Wij zijn zeer tevreden. Wij hechten veel belang aan continuïteit van de begeleider

## GEMAAKTE OPMERKINGEN VO, MBO

### VO zorgcoördinatoren

1. Ik vind dat de AB afdeling een ondersteunende rol moet spelen, zodat de school zijn leerlingen op een goede manier kan begeleiden. De school is hoofdvantwoordelijk voor begeleiding van de leerling.
2. De (naam school) als OPDC heeft specifiekere hulpvragen als het regulier ow. Dit proberen wij op dit moment in goed overleg met de ab-dienst te realiseren. Als opdc vinden wij het essentieel dat de mentor de spil is van de zorg om de leerling mbt school, de ab'er ontwikkelt acties ter ondersteuning van deze zorg en eventuele extra ondersteuning voor ouders.
3. Het is van cruciaal belang dat we het gezamenlijk uitvoeren. De leerling hoort van beide kanten dus het zelfde antwoord etc etc. Kort en bondig en dus duidelijke werkwijze, waarin we het samen doen.
4. Dit is het eerste jaar dat ik met de AB te maken heb gekregen.Het contact/de samenwerking verloopt positief.
5. De samenwerking met (naam AB-er) hebben we gedurende het afgelopen schooljaar als zeer prettig ervaren. We zijn erg blij dat ze het komende schooljaar bij ons op school terugkomt en wel voor twee hele dagen per week. Verder ben ik erg verheugd over het feit dat we voor leerlingen van onze school niet meer met een wachtlijst werken. Ik wil ook graag (naam teamleider) bedanken voor de inzet om bovenstaande te realiseren.
6. Wij zijn goed te spreken over de inbreng op thema- en scholingsmiddagen. Wat betreft de ondersteuning naar ouders en individuele leerlingen, zijn er enorme verschillen. Dit heeft o.i. ook te maken met de beperkte tijd die de ab-er ter beschikking heeft. De ab-er heeft contact met veel verschillende mentoren, de meningen van de mentoren over de ondersteuning van de ab-er verschillen onderling sterk. De ab-er neemt weinig eigen initiatief, wacht op vragen van de mentor. De VMBO-afdeling van de school heeft ca. 25 clusterleerlingen, dit zou een hele case-load zijn (info dienst a.b. juni 06) voor één ab-er. In werkelijkheid is de ab-er hooguit een paar dagdelen in de week aanwezig op school. Er zijn klachten van ouders dat zij te weinig zorg en ondersteuning van de a.b. krijgen in verhouding met het bedrag dat de dienst ontvangt. Ouders en school pleiten voor doorsluizen van de gelden van de dienst ab naar de scholen, indien er door de grote werkdruk bij de dienst niet voldaan kan worden aan de vraag van de ouders. Het geld en de leerlingen zijn er en de ambulante dienst kan niet voldoende diensten leveren. Deze vragenlijst is bedoeld voor mentoren en de zorgcoördinator. Vanuit hun functie kijken deze personen anders aan tegen de ab. Het was dan ook heel lastig om gezamenlijk deze vragenlijst in te vullen.
7. Als coördinator gehandicapttenbeleid streef ik ernaar de AB-ers te laten inwerken in het mbo. Stage en werk zijn belangrijke onderdelen van het mbo. Voor jongeren met beperkingen is er nog veel te verbeteren op dat gebied. Daar zou AB een grote rol in kunnen spelen. Het valt te prijzen in de AB van RENN4 hoe snel met inspeelt op uitbreiding van het werkveld met het mbo.
8. De inhoud van de begeleiding hangt af van de situatie. Bij deze leerling zijn er weinig problemen geweest. Ik was op de hoogte van de problematiek. Als dit niet zo was geweest, had ik meer van de afdeling AB willen weten.
9. Ik denk dat je als beginnend leerkracht zeer veel baat hebt bij een afdeling AB.
10. Regelmatig contact met de AB-er is het allerbelangrijkste. Met de afdeling in Groningen heb ik weinig contact.
11. Er gaat het komend schooljaar een hele duidelijke structuur komen in de AB bij ons op school. We zijn heel blij met de nieuwe duidelijke structuur.

12. De samenwerking met (naam AB-er) hebben we gedurende het afgelopen schooljaar als zeer prettig ervaren. We zijn erg blij dat ze het komende schooljaar bij ons op school terugkomt en we voor twee hele dagen per week. Verder ben ik erg verheugd over het feit dat we voor leerlingen van onze school niet meer met een wachtlijst werken. Ik wil ook graag (naam teamleider) bedanken voor haar inzet om bovenstaande te realiseren.
13. Was moeilijk voor mij in te vullen aangezien we het vorig schoolseizoen geen AB hebben gehad voor onze LGF-leerlingen, vanwege het niet kunnen voldoen aan de vraag van AB.

#### VO directie

1. De AB-afdeling moet vraaggestuurd werken voor elke school en leerling. Dit kan dus anders zijn.
2. AB moet goed afstemmen met de afspraken en verantwoordelijkheden van de school.
3. Bij de vraagstelling wordt er niet altijd rekening mee gehouden dat AB opereert onder verantwoordelijkheid van de school die bezocht wordt.
4. Te kort dag om ervaringen te beoordelen.
5. Na een jaar is het eindelijk gelukt om AB RENN4 te krijgen. Via het SWV is dit herhaaldelijk aangekaart. Invulling enquête geeft beeld van schooljaar 2005/2006 weer.

#### VO ouders

1. De begeleiding heb ik als prettig steunend ervaren, ook het vooruitdenken met een AB-er met veel ervaring helpt erg, ook om rekening te houden met problemen die zich kunnen gaan voordoen.
2. Ik ben dik tevreden over de begeleiding. Het opstarten duurt veel te lang; één van onze kinderen wacht al een heel schooljaar op hulp, dat is niet goed.
3. De afgelopen periode hebben we weinig tot niets gemerkt. Niet van school, niet van jullie, dus was het invullen lastig. Ik hoop dat de school er wel iets aan had, dat was de bedoeling.
4. Mate van succes is sterk afhankelijk van de manier waarop docenten (alle) omgaan met het handelingsplan.
5. Ik ben blij dat J. eindelijk aan de beurt is i.v.m. wachtlijst.
6. Wij als ouders hebben 1 x een gesprek gehad met de AB. Dit was aan het einde van het studiejaar. Voorheen hadden wij op de SBO geregeld een gesprek en werkte eigenlijk als 'team' samen. Hierin werden wij als ouders gekend en was er duidelijkheid voor alle partijen (AB, leerkracht, begeleider, ouders). Voor mij als moeder heb ik nu geen idee welke rol AB gespeeld heeft in het studiejaar. Alleen aan het eind van het studiejaar werd het inschrijven op een andere school aangegeven + uitleg van de problematiek die dat jaar gegeven had. Zelf geef ik dus de voorkeur aan meer duidelijkheid in de vorm van evaluaties. Hoewel ik de AB op de basisschool als zeer goed heb ervaren, heb ik nu geen idee wat de rol in dit jaar geweest is.
7. Scholen hebben ook tijd nodig om 'te leren'. Inzet en motivatie is daarin belangrijker dan resultaat.
8. Sorry voor dit negatieve resultaat, maar zo ervaar ik dit wel. Ik heb weinig tot niets van jullie vernomen en dat had ik wel graag gehad.
9. 1x in de 6 weken was er een overleg tussen de Renn 4 begeleider, mentor en mijzelf. En dit beviel goed, omdat je gelijk het plan van aanpak kon hierzien.
10. In ons geval is renn4 veel te laat ingeschakeld en was de verstandhouding tussen kind en school eigenlijk niet meer te herstellen. Er was geen begrip meer voor het onvermogen van ons kind om normaal te doen naar de maatstaven die hier voor gelden. Gelukkig hebben we met man en macht zowel de begeleider van renn 4 als wij als ouders als de school en ons kind ervoor kunnen zorgen dat hij nu zijn diploma vmbo heeft. We hopen dat de begeleiding op het mbo van begin af aan lekker loopt. Zijn nieuwe school heeft al informatie en hebben in ieder geval goede plannen met renn4 jeugd. Wij zijn tevreden over de ambulante begeleider maar niet over de school waar ons kind heeft gezeten op een enkele begeleider na.
11. Wij zijn tevreden met de begeleiding van ons kind. Met AB is er ruimte voor communicatie en overleg. Wij merken dus ook dat het handelingsplan dat is opgesteld door de 3 partijen goed wordt nageleefd.
12. Ik vind het positief dat er begeleiding mogelijk is, maar wil graag meer betrokken zijn over welke weg mijn zoon gaat bewandelen en hoe zijn toekomstbeeld eruit ziet.

13. Ik zie de AB-er als persoon die opkomt voor de belangen van mijn kind en die daarbij rekening houdt met de wensen/mogelijkheden van ouders en van school. AB-er coördineert, school voert uit, ouders geven informatie over hun kind.

#### VO leerlingen

1. Ik heb tot nog toe helemaal niets betrokken gevoeld bij AB en ik weet niet wie mijn AB-begeleider is.
2. Ben tevreden.
3. Ik vind het te moeilijk. Ik begreep het niet echt en hier ben ik niet echt in geïnteresseerd, maar succes er mee.

#### MBO zorgcoördinatoren

1. Als medew. Gehandicapten vind ik het belangrijk dat de deelnemer, de AB-er en de mentor (docent) van de dln. bepalen wat er in het handelingsplan komt te staan. Daarom vraag 26 open gelaten. Mede daarom vraag 29 2x zeer mee oneens. Vraag 30 laat ik open, omdat ik het handelingsplan niet wil aanpassen, maar de mogelijkheid voor aanpassing moet er natuurlijk wel zijn in samenspraak met de deelnemer, docent en AB-er. Kan volgens mij ook n.a.v. jaarlijks evaluatiegesprek. Rubriek mate van inbreng/inspraak **altijd** in overleg dln., AB-er en mentor (docent). Jammer dat er niet een keuzeoptie " geen mening" of "mee eens en niet mee oneens" bij zit. Had ik ook wel paar maal willen invullen.

#### (V)SO intern IB

1. Wij hebben tot nu toe nog (te) weinig ervaring met AB om een echt oordeel te kunnen vormen. Voor ons is de schakeling naar het Noorderpoortcollege, na een periode van soms 2 jaar samenwerking, essentieel. AB zou hierbij een belangrijke rol kunnen vervullen. Dit geldt in mindere mate ook voor schakeling naar bijv. Alfacollege, Terracollege en Drenthecollege.
2. Het is moeilijk antwoord te geven op de vragen: Ik doe het op basis van direct contact met (naam AB-er) en (naam AB-er). Over hun betrokkenheid in processen waar ik verantwoordelijk voor ben ik erg tevreden. Veel vragen heb ik behoudend gescoord. Ik ga af op problematiek van scholen (VO) die ik hoor.
3. Bij start van het AB traject (leerling is gestart op de nieuwe school) is het belangrijk dat AB meteen contact legt met de school. AB informeert ons gedurende het hele AB traject over het resultaat van de schakeling, liefst schriftelijk. Bij mislukking schakeling graag uitgebreide rapportage over wat er niet goed gegaan is, zodat wij er ons voordeel mee kunnen doen wat betreft schakeladviezen.
4. Ik heb de vragen over het algemeen positief kunnen invullen; dit doordat een medewerkster van de so-afdeling ook op de afd. AB werkt. Er is een duidelijke link / samenwerking t.a.v. de gevraagde onderwerpen.
5. Wij zijn als RENN4 school toch geen klant van AB? Veel van de vragen zijn naar mijn idee niet gericht op de leerkrachten/ IB van de renn4 scholen. Daarom is er voor mij geen goed oordeel over te geven.

## Gemaakte Opmerkingen Ambulant Begeleiders

#### AB-ers

1. Zoveel klanten zoveel stemmen. Daarom blijft vraaggestuurd werken het enige juiste en luisteren de belangrijkste attitude van een ambulant begeleider.
2. Binnen het VO neemt 4 (advisering & consultatie) een grotere plaats in, evenals 'begeleiden van de leerling' in de vorm van voortgangs/evaluatiegesprekken met de leerling.
3. 15 (klant als medeontwikkelaar) is mogelijk, mits er een duidelijk vastomlijnd kader is waarbinnen de afdeling AB functioneert.

4. Het handelingsplan valt onder de verantwoording van de school en is de concrete uitwerking van het begeleidingsplan; als ab-er kun je ondersteuning geven bij het opstellen van een handelingsplan. Kortom van inspraak is dus geen sprake. Ouders moeten overigens akkoord gaan met de inhoud van het handelingsplan.
5. Wij zijn niet verantwoordelijk (voor resultaten), immers daar zien we de kinderen te weinig voor. Ik vind wel dat we ons uiterste best moeten doen om zo goed mogelijk resultaten te boeken!
6. Ik vond niet alle stellingen even helder. Sommige zijn lastig te 'beantwoorden' (erg stellig) met de schaal van 4. Soms hangt het ergens van af, zit er erg veel verschil tussen begeleidingen etc. Daarnaast ga ik denken over de anonimiteit die genoemd wordt: als je mailt, is wel meteen zichtbaar van wie het komt. Ik ga er maar van uit, dat er vertrouwelijk met de gegevens omgegaan wordt...
7. Ik begrijp het waarom van de inhoud van dit klantonderzoek niet. Het is vragen naar de bekende weg. Wie heeft dit onderzoek opgesteld? Ik vond het lastig in te vullen. Er wordt niet expliciet gemaakt wie de klant is. De ouders?, de school? of een oudere leerling in het mbo. In de inleiding staat dat gevraagd wordt naar *wat* de klant van ons vraagt. Maar dat komt in deze lijst maar heel algemeen naar voren. Het is vragen naar de bekende weg. Natuurlijk wil de klant vertrouwen hebben in de afdeling a.b. Verder vind ik dat het onderzoek alleen vaststelt wat er nu al gebeurt. Jammer dat er niet gekeken wordt naar de toekomst. Scholen geven signalen af waarin gevraagd wordt om een andere inzet van de begeleiding (hoewel ouders daar niet om vragen).
8. De diversiteit in de begeleidingen, de klanten, de leerlingen en het kunnen inspelen op de diversiteit vind ik het belangrijkste item; m.a.w. de zorg op maat. De kracht van ons ligt in het ambulant zijn en het adequaat kunnen inspelen op de (hulp)vraag. Dit is wat ook in het veld gewaardeerd wordt.
9. n.a.v. 22: Natuurlijk wil je de klant het gevoel geven naast hen te staan; wat niet automatisch inhoudt dat je het ook met elkaar eens bent.
10. Wie bekijk je als klant? Is dat de ouders, de school of de leerling. Ouders zijn onze wettelijke klant, maar a.b.-ers komen voor de school. Ik heb de vragen beantwoord met de ouders als klant voor ogen.
11. De wachtlijstproblematiek maakt dat niet alle klanten geholpen worden, procentueel wordt dit waarschijnlijk niet meegenomen in de concludering maar het weegt wel zwaar.
12. Ik vind dat ik te weinig feedback krijg over hoe ik werk (hoe ik mijn begeleidingen opzet, hoe ik mijn evaluatie- en begeleidingsgesprekken doe).
13. (uitspraak 13) 'het vertrouwen geven' is het meer. Wij kunnen niet bepalen dat de klant vertrouwen moet hebben, wij zullen dat vertrouwen moeten winnen d.m.v. een goed product neer te zetten. Dit ontstaat door kwaliteit te leveren, zorgvuldig te werken, betrouwbaar te zijn, goed samen te werken, goed aan te sluiten bij wat de school / leerling nodig heeft. Wij krijgen het vertrouwen als wij een meerwaarde zijn op de reguliere school.
14. Toevoeging vraag 17: de afdeling AB moet ervoor zorgen dat er goed gekwalificeerde mensen aangesteld worden en dat de AB-ers bijgeschoold worden. In zoverre is de afd. AB verantwoordelijk voor de resultaten. Maar de resultaten zijn niet alleen afhankelijk van de kwaliteit van de AB-er. Het is goed om, in het proces van begeleiding, zicht te houden naar ieders verantwoordelijkheid ligt (AB – school- ouders- leerling) om met elkaar het gewenste resultaat te kunnen behalen.
15. Het functioneren van de leerling vind ik heel duidelijk een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid (school, ouders, AB), maar in de praktijk heb je als AB-er niet altijd even veel invloed op het verloop van de begeleidingen. Hoe ver moet onze verantwoordelijkheid gaan is de vraag. Wij kunnen scholen aanspreken, maar niet meer dan dat.
16. Alle vragen roepen bij mij de behoefte op om aan te vullen en uit te leggen!
17. Als er nog meer open deuren zijn dan gaat het tochten! De klant moet altijd serieus genomen worden, maar wij moeten de klant duidelijk maken waar we voor staan! Dus eerst duidelijk maken waar we voor staan en wat we kunnen, dan pas kunnen we voldoen aan de wensen, verwachtingen van onze klanten.
18. Om zicht te krijgen op de grenzen en mogelijkheden van de ambulante begeleiding is het van belang een z.g. calculatiemodel te ontwikkelen waarin zichtbaar wordt gemaakt welk deel van de rugzak opgaat aan "overhead", wat er resteert voor reistijd/administratieve handelingen van de ambulante begeleider zelf en welk deel er in uren besteed kan worden voor overleg/ondersteuning/coaching op de school zelf. Een klant (ouders/school) wil serieus worden

genomen, een klant wil weten waar hij/zij aan toe is en wat er wel en niet “geleverd” kan worden. Een dergelijk model geeft transparantie.

19. Het afgelopen jaar heb ik met plezier bij de AB gewerkt en heel veel geleerd. Waar we met z'n allen m.i. aan moeten werken is het ontwikkelen en uitwerken van specifieke behandelings- en begeleidingsstrategieën in z.g. “blauwdrukken” opdat wij als dienst AB onze expertise vergroten. Alle medewerkers zullen hier heel veel aan hebben en men hoeft niet constant het wiel opnieuw uit te vinden. Dat kost onnodig veel tijd. De kruideniersmentaliteit waarbij iedereen z'n eigen toko heeft, z'n maniertjes, oplossingen, tip en adviezen moeten we voorkomen. Men moet als ABER bij een probleem kunnen putten uit simpel uitgewerkte draaiboekjes, vastgelegd in een database en/of “archiefruimte”. Dergelijke strategieën (blauwdrukjes/draaiboekjes) zijn het gereedschap van de ABER. Op deze wijze werken advocatenkantoren, adviesbureaus etc. Zij kunnen zo voldoen aan de vraag in de markt en hun broek ophouden omdat zij vanwege een dergelijke organisatie efficiënter en goedkoper kunnen werken.
20. De kindkennis van ouders en bij oudere leerlingen hun eigen kennis over hun eigen begeleidingsvragen zou een zeer grote rol moeten spelen in het formuleren van de hulpvraag en het evalueren van de doelen.
21. De begeleiding mag niet bepaald worden door protocollen en het verwerken van contacten in verslagen. De begeleiding staat voor op in de ruimste zin van het woord. De ambulante begeleider is voor de klant en zijn ouders de persoon die hulp organiseert en biedt. Wordt met de afdeling AB de ambulante begeleider bedoeld?
22. Ik mis bij de uitleg van de enquête wie hier met klant wordt bedoeld. In mijn visie zijn ouders en kind primair klant, daarna pas de school. Streven is om school/kind/ouders als gezamenlijke klant te zien en voortdurend te streven naar eensluidend standpunt en mening. Hierin ligt mi de kern van de rol van de ambulante begeleider. Lukt dit, dan zijn doelen als vanzelf duidelijk en blijft gesprek en discussie altijd mogelijk.
23. Een rugzak moet altijd op maat zijn. Het is immers persoonsgebonden en de zwaarte van de rugzak zou moeten kunnen variëren. Het protocol moet daarom geen keurslijf zijn. Je mag er dus beredeneerd vanaf wijken. Dat vraagt professionele inschatting van de ABER. Doel is het veld te professionaliseren en de leerling te emanciperen. Je bent ambassadeur van de leerling en derhalve heb je de ouders nodig, omdat zij dat ook zijn. De school is je bondgenoot, want die heb je nodig voor de optimale ontwikkeling van de leerling. Adagio is samenwerken aan het zelfde doel.

| Uitslag PO + AB-ers gemiddelden<br>Rubriek inhoud van de begeleiding                                 | PO directie |          | PO IB-er + lkr |          | PO ouders |          | AB-ers |          |
|--|-------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|--------|----------|
|  | eens?       | ervaren? | eens?          | ervaren? | eens?     | ervaren? | eens?  | ervaren? |
| 1 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>informatieverstrekking</i> .                 | 3,50        | 3,12     | 3,39           | 3,13     | 2,88      | 2,92     | 3,29   | 3,12     |
| 2 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>begeleiding van de leerkracht</i> .          | 3,62        | 2,62     | 3,47           | 3,21     | 3,32      | 3,12     | 3,50   | 3,23     |
| 3 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>overdragen van kennis</i> .              | 3,37        | 2,62     | 3,43           | 3,08     | 3,36      | 3,24     | 3,35   | 3,03     |
| 4 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op teamgerichte <i>advisering en consultatie</i> . | 2,75        | 2,25     | 2,78           | 2,60     | 3,08      | 2,82     | 3,40   | 2,64     |
| 5 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>begeleiden van de leerling</i> .         | 2,75        | 2,37     | 3,04           | 2,8      | 3,40      | 2,96     | 2,93   | 2,74     |

| Rubriek vormgeving en communicatie   | PO directie |          | PO IB-er + lkr |          | PO ouders |          | AB-ers |          |
|--|-------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|--------|----------|
|  | eens?       | ervaren? | eens?          | ervaren? | eens?     | ervaren? | eens?  | ervaren? |
| 6 De afdeling AB moet de ouders informeren over wat er op school gebeurt.        | 3,57        | 2,71     | 2,81           | 3,09     | 3,07      | 2,92     | 2,06   | 2,25     |
| 7 De werkwijze van de afdeling AB moet duidelijk in protocollen zijn vastgelegd. | 3,62        | 2,62     | 3,31           | 2,86     | 3,04      | 2,79     | 2,90   | 2,50     |
| 8 De afdeling AB moet bij bijzonderheden contact met de ouders opnemen.          | 2,88        | 2,83     | 3,09           | 3,18     | 3,38      | 3,00     | 3,29   | 3,09     |
| 9 De afdeling AB moet gemakkelijk te bereiken zijn.                              | 3,62        | 3,42     | 3,50           | 3,27     | 3,42      | 3,12     | 3,80   | 2,93     |
| 10 De afdeling AB moet bewaken dat de school het handlingsplan uitvoert.         | 3,00        | 3,00     | 2,81           | 2,86     | 3,42      | 2,84     | 2,41   | 2,38     |

| Rubriek relatie met de klant  | PO directie |          | PO IB-er + lkr |          | PO ouders |          | AB-ers |          |
|---|-------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|--------|----------|
|   | eens?       | ervaren? | eens?          | ervaren? | eens?     | ervaren? | eens?  | ervaren? |
| 11 Regelmatig contact met de afdeling AB vind ik erg belangrijk.                  | 3,28        | 3,71     | 3,50           | 3,45     | 3,26      | 2,96     | 3,39   | 3,18     |
| 12 Ik vind het belangrijk dat de school goed samenwerkt met de afdeling AB.       | 3,71        | 3,42     | 3,72           | 3,63     | 3,69      | 3,34     | 3,48   | 3,16     |
| 13 Ik moet vertrouwen hebben in de afdeling AB.                                   | 4,00        | 3,71     | 3,59           | 3,40     | 3,42      | 3,23     | 3,74   | 3,09     |
| 14 Ik vind het belangrijk dat ik een vast contactpersoon heb.                     | 3,83        | 3,83     | 3,90           | 3,77     | 3,69      | 3,46     | 3,80   | 3,38     |
| 15 Ik beschouw mezelf als medeontwikkelaar van de begeleiding van de afdeling AB. | 2,14        | 2,28     | 2,80           | 2,80     | 2,76      | 2,61     | 3,06   | 2,41     |

|  | PO directie |          | PO IB-er + lkr |          | PO ouders |          | AB-ers |          |
|--|-------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|--------|----------|
|  | eens?       | ervaren? | eens?          | ervaren? | eens?     | ervaren? | eens?  | ervaren? |
| <b>Rubriek resultaatgerichtheid</b>  |             |          |                |          |           |          |        |          |
| 16 De vorderingen op het gebied van de hulpvraag van de leerling moeten in de gaten worden gehouden door de afdeling AB.   | 3,11        | 3,00     | 3,18           | 3,13     | 3,28      | 3,12     | 3,46   | 3,32     |
| 17 De afdeling AB is verantwoordelijk voor de resultaten die worden behaald in de begeleiding.                             | 2,70        | 2,50     | 2,18           | 2,50     | 2,68      | 2,64     | 1,93   | 2,37     |
| 18 Ik vind het belangrijk dat de afdeling AB een duidelijke regierol op zich neemt.  | 3,00        | 2,77     | 2,63           | 2,55     | 3,00      | 2,88     | 3,03   | 2,93     |
| 19 Ik verwacht van de afdeling AB dat men naar zichtbare en meetbare resultaten toewerkt.                                  | 3,44        | 3,25     | 2,95           | 2,86     | 3,04      | 2,80     | 3,03   | 2,71     |
| 20 De planmatige aanpak van de afdeling AB vind ik een belangrijke voorwaarde voor het bepalen van de gewenste resultaten. | 3,11        | 2,77     | 3,31           | 3,04     | 3,08      | 2,92     | 3,20   | 2,96     |

|   | PO directie |          | PO IB-er + lkr |          | PO ouders |          | AB-ers |          |
|---|-------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|--------|----------|
|   | eens?       | ervaren? | eens?          | ervaren? | eens?     | ervaren? | eens?  | ervaren? |
| <b>Rubriek mate van klantgerichtheid</b>  |             |          |                |          |           |          |        |          |
| 21 Klachten van de school moeten door de afdeling AB op een correcte manier worden behandeld.                         | 4,00        | 3,71     | 3,56           | 3,14     | 3,30      | 2,95     | 3,93   | 3,13     |
| 22 De school moet het gevoel hebben dat de afdeling AB naast ze staat.  | 4,00        | 3,28     | 3,60           | 3,39     | 3,50      | 3,24     | 3,58   | 3,00     |
| 23 Ik vind het belangrijk dat de belangen van de leerling worden behartigd door de afdeling AB.                       | 3,28        | 3,00     | 3,17           | 3,26     | 3,34      | 3,19     | 3,53   | 3,31     |
| 24 Ik vind het belangrijk dat wanneer ik een vraag heb, de afdeling AB op zeer korte termijn een antwoord formuleert. | 3,71        | 3,28     | 3,56           | 3,34     | 3,23      | 3,03     | 3,70   | 2,96     |
| 25 Ik verwacht (tussentijdse) evaluaties van de resultaten en de procesgang.  | 3,42        | 3,28     | 3,34           | 3,30     | 3,34      | 3,26     | 3,34   | 3,10     |

|   | PO directie |          | PO IB-er + lkr |          | PO ouders |          | AB-ers |          |
|---|-------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|--------|----------|
|   | eens?       | ervaren? | eens?          | ervaren? | eens?     | ervaren? | eens?  | ervaren? |
| <b>Rubriek mate van inbreng/inspraak</b>  |             |          |                |          |           |          |        |          |
| 26 Ik vind het belangrijk om inspraak te hebben op de inhoud van het handelingsplan.  | 3,12        | 3,50     | 3,77           | 3,63     | 3,40      | 3,07     | 3,12   | 2,83     |
| 27 De afdeling AB moet rekening houden met de wensen en belangen van de ouders.   | 3,25        | 3,37     | 3,28           | 3,28     | 2,92      | 3,04     | 3,63   | 3,30     |
| 28 De stem van de ouders moet door de afdeling AB serieus worden genomen.   | 3,62        | 3,33     | 3,40           | 3,54     | 3,28      | 3,16     | 3,74   | 3,35     |
| 29 Ik wil meebeslissen over de te nemen stappen, de werkwijze en de te behalen resultaten.                                      | 3,00        | 3,25     | 3,72           | 3,54     | 3,15      | 3,07     | 3,22   | 2,74     |
| 30 Ik wil gedurende de loop van de begeleiding het handelingsplan kunnen bijstellen/aanpassen wanneer daar de noodzaak voor is. | 3,12        | 3,00     | 3,72           | 3,47     | 3,07      | 2,96     | 3,12   | 2,67     |

| <b>Uitslag gemiddelden VO en MBO</b><br>Rubriek inhoud van de begeleiding                            | AB   |         | VO Ouders |         | VO Directie |         | VO Zorgcoörd. |         | MBO<br>zorgcoörd. |         | (V)SO RENN4 |         |
|--|------|---------|-----------|---------|-------------|---------|---------------|---------|-------------------|---------|-------------|---------|
|  | eens | ervaren | eens      | ervaren | eens        | ervaren | eens          | ervaren | eens              | ervaren | eens        | ervaren |
| 1 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>informatieverstrekking</i> .                 | 3,29 | 3,12    | 3,00      | 2,50    | 2,75        | 2,50    | 3,31          | 2,76    | 4,00              | 4,00    | 2,83        | 1,75    |
| 2 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>begeleiding van de leerkracht</i> .          | 3,50 | 3,23    | 3,34      | 2,80    | 2,75        | 2,25    | 3,18          | 2,87    | 4,00              | 4,00    | 3,50        | 2,25    |
| 3 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>overdragen</i> van kennis.               | 3,35 | 3,03    | 3,26      | 2,95    | 3,00        | 2,50    | 3,25          | 2,93    | 4,00              | 3,00    | 3,16        | 2,50    |
| 4 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op teamgerichte <i>advisering en consultatie</i> . | 3,40 | 2,64    | 3,04      | 2,80    | 3,50        | 1,75    | 3,12          | 2,53    | 4,00              | 4,00    | 3,16        | 2,00    |
| 5 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>begeleiden van de leerling</i> .         | 2,93 | 2,74    | 3,47      | 2,63    | 3,25        | 2,50    | 3,18          | 2,75    | 4,00              | 4,00    | 3,33        | 2,25    |
| <b>Rubriek vormgeving en communicatie</b>  | AB   |         | VO Ouders |         | VO Directie |         | VO Zorgcoörd. |         | MBO<br>zorgcoörd. |         | (V)SO RENN4 |         |
|  | eens | ervaren | eens      | ervaren | eens        | ervaren | eens          | ervaren | eens              | ervaren | eens        | ervaren |
| 6 De afdeling AB moet de ouders informeren over wat er op school gebeurt.                            | 2,06 | 2,25    | 2,91      | 2,31    | 2,50        | 2,25    | 2,18          | 2,62    | 4,00              | 4,00    | 3,00        | 2,50    |
| 7 De werkwijze van de afdeling AB moet duidelijk in protocollen zijn vastgelegd.                     | 2,90 | 2,50    | 3,13      | 2,35    | 2,75        | 2,00    | 3,00          | 2,73    | 3,00              | 3,00    | 3,66        | 2,25    |
| 8 De afdeling AB moet bij bijzonderheden contact met de ouders opnemen.                              | 3,29 | 3,09    | 3,60      | 2,76    | 3,00        | 3,00    | 2,86          | 2,66    | 3,00              | 3,00    | 3,66        | 2,25    |
| 9 De afdeling AB moet gemakkelijk te bereiken zijn.  | 3,80 | 2,93    | 3,69      | 2,81    | 3,50        | 3,00    | 3,62          | 3,50    | 4,00              | 4,00    | 3,33        | 3,00    |
| 10 De afdeling AB moet bewaken dat de school het handelingsplan uitvoert.                            | 2,41 | 2,38    | 3,73      | 2,90    | 2,75        | 2,00    | 2,31          | 2,81    | 3,00              | 3,00    | 2,16        | 1,66    |
| <b>Rubriek relatie met de klant</b>  | AB   |         | VO Ouders |         | VO Directie |         | VO Zorgcoörd. |         | MBO<br>zorgcoörd. |         | (V)SO RENN4 |         |
|  | eens | ervaren | eens      | ervaren | eens        | ervaren | eens          | ervaren | eens              | ervaren | eens        | ervaren |
| 11 Regelmatig contact met de afdeling AB vind ik erg belangrijk.                                     | 3,39 | 3,18    | 3,39      | 2,59    | 3,25        | 2,66    | 3,12          | 3,12    | 4,00              | 4,00    | 3,16        | 2,40    |
| 12 Ik vind het belangrijk dat de school goed samenwerkt met de afdeling AB.                          | 3,48 | 3,16    | 3,78      | 3,04    | 3,75        | 3,00    | 3,68          | 3,25    | 4,00              | 4,00    | 3,66        | 2,20    |
| 13 Ik moet vertrouwen hebben in de afdeling AB.  | 3,74 | 3,09    | 3,60      | 3,19    | 3,50        | 3,50    | 3,56          | 3,37    | 4,00              | 4,00    | 3,66        | 2,20    |
| 14 Ik vind het belangrijk dat ik een vast contactpersoon heb.  | 3,80 | 3,38    | 3,71      | 3,47    | 3,30        | 3,30    | 3,60          | 3,60    | 4,00              | 4,00    | 3,33        | 2,25    |
| 15 Ik beschouw mezelf als medeontwikkelaar van de begeleiding van de afdeling AB.                    | 3,06 | 2,41    | 3,08      | 2,71    | 1,75        | 1,75    | 2,94          | 3,00    | 1,00              | 1,00    | 1,66        | 1,80    |

|   | AB   |         | VO Ouders |         | VO Directie |         | VO Zorgcoörd. |         | MBO zorgcoörd. |         | (V)SO RENN4 |         |
|---|------|---------|-----------|---------|-------------|---------|---------------|---------|----------------|---------|-------------|---------|
|   | eens | ervaren | eens      | ervaren | eens        | ervaren | eens          | ervaren | eens           | ervaren | eens        | ervaren |
| <b>Rubriek resultaatgerichtheid</b>   |      |         |           |         |             |         |               |         |                |         |             |         |
| 16 De vorderingen op het gebied van de hulpvraag van de leerling moeten in de gaten worden gehouden door de afdeling AB.        | 3,46 | 3,32    | 3,60      | 2,85    | 3,25        | 2,75    | 3,12          | 2,75    | 3,00           | 2,00    | 3,60        | 2,75    |
| 17 De afdeling AB is verantwoordelijk voor de resultaten die worden behaald in de begeleiding.                                  | 1,93 | 2,37    | 2,82      | 2,65    | 1,75        | 2,00    | 2,35          | 2,40    | 3,00           | 3,00    | 2,20        | 2,00    |
| 18 Ik vind het belangrijk dat de afdeling AB een duidelijke regierol op zich neemt.   | 3,03 | 2,93    | 3,08      | 2,57    | 2,75        | 2,75    | 2,75          | 2,81    | 4,00           | 4,00    | 2,83        | 1,8     |
| 19 Ik verwacht van de afdeling AB dat men naar zichtbare en meetbare resultaten toewerkt.                                       | 3,03 | 2,71    | 3,17      | 2,80    | 3,00        | 2,75    | 2,93          | 2,87    | 2,00           | 2,00    | 3,33        | 2,75    |
| 20 De planmatige aanpak van de afdeling AB vind ik een belangrijke voorwaarde voor het bepalen van de gewenste resultaten.      | 3,20 | 2,96    | 3,36      | 2,80    | 3,00        | 2,75    | 3,31          | 2,81    | 2,00           | 2,00    | 2,83        | 2,00    |
| <b>Rubriek mate van klantgerichtheid</b>  |      |         |           |         |             |         |               |         |                |         |             |         |
| 21 Klachten van de school moeten door de afdeling AB op een correcte manier worden behandeld.                                   | 3,93 | 3,13    | 3,60      | 3,16    | 3,25        | 2,66    | 3,56          | 3,21    | 4,00           | 4,00    | 3,83        | 2,25    |
| 22 De school moet het gevoel hebben dat de afdeling AB naast ze staat.  | 3,58 | 3,00    | 3,56      | 3,00    | 3,50        | 3,50    | 3,62          | 3,18    | 4,00           | 4,00    | 3,66        | 2,25    |
| 23 Ik vind het belangrijk dat de belangen van de leerling worden behartigd door de afdeling AB.                                 | 3,53 | 3,31    | 3,65      | 3,00    | 2,75        | 2,75    | 3,06          | 2,93    | 4,00           | 4,00    | 3,50        | 2,75    |
| 24 Ik vind het belangrijk dat wanneer ik een vraag heb, de afdeling AB op zeer korte termijn een antwoord formuleert.           | 3,70 | 2,96    | 3,47      | 2,90    | 2,75        | 2,50    | 3,50          | 3,06    | 3,00           | 4,00    | 3,80        | 3,00    |
| 25 Ik verwacht (tussentijdse) evaluaties van de resultaten en de procesgang.  | 3,34 | 3,10    | 3,56      | 2,90    | 2,75        | 2,75    | 3,25          | 3,00    | 1,00           | 1,00    | 3,60        | 2,00    |
| <b>Rubriek mate van inbreng/inspraak</b>  |      |         |           |         |             |         |               |         |                |         |             |         |
| 26 Ik vind het belangrijk om inspraak te hebben op de inhoud van het handelingsplan.  | 3,12 | 2,83    | 3,43      | 3,22    | 3,50        | 3,33    | 3,53          | 3,26    | 0              | 0       | 3,20        | 2,50    |
| 27 De afdeling AB moet rekening houden met de wensen en belangen van de ouders.   | 3,63 | 3,30    | 2,82      | 3,00    | 3,25        | 2,66    | 3,56          | 3,40    | 4,00           | 4,00    | 3,66        | 2,33    |
| 28 De stem van de ouders moet door de afdeling AB serieus worden genomen.   | 3,74 | 3,35    | 3,13      | 3,00    | 3,25        | 3,00    | 3,62          | 3,46    | 4,00           | 4,00    | 3,66        | 2,66    |
| 29 Ik wil meebeslissen over de te nemen stappen, de werkwijze en de te behalen resultaten.                                      | 3,22 | 2,74    | 3,34      | 3,05    | 3,50        | 3,25    | 3,60          | 3,46    | 1,00           | 1,00    | 2,40        | 2,75    |
| 30 Ik wil gedurende de loop van de begeleiding het handelingsplan kunnen bijstellen/aanpassen wanneer daar de noodzaak voor is. | 3,12 | 2,67    | 3,39      | 3,10    | 3,25        | 3,00    | 3,00          | 3,46    | 1,00           | 1,00    | 2,40        | 2,50    |

| <b>Uitslag belangrijkste uitspraak per rubriek</b>   |           |            |            |            |            |            |            |            |             |             |            |               |
|--|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| <b>Rubriek inhoud van de begeleiding</b>   | <b>AB</b> | <b>POd</b> | <b>POi</b> | <b>POo</b> | <b>VOd</b> | <b>VOz</b> | <b>VOo</b> | <b>VOI</b> | <b>MBOd</b> | <b>MBOz</b> | <b>SOi</b> | <b>Totaal</b> |
| Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>informatieverstrekking</i> .                 | 0         | 1          | 1          | 0          | 0          | 2          | 2          | 0          | 0           | 0           | 0          | 6             |
| Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>begeleiding van de leerkracht</i> .          | 10        | 6          | 11         | 6          | 1          | 3          | 7          | 0          | 0           | 0           | 1          | 45            |
| Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>overdragen</i> van kennis.               | 3         | 0          | 1          | 2          | 1          | 1          | 1          | 0          | 0           | 0           | 0          | 9             |
| Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op teamgerichte <i>advisering en consultatie</i> . | 6         | 0          | 1          | 2          | 1          | 1          | 3          | 0          | 0           | 0           | 1          | 15            |
| Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>begeleiden van de leerling</i> .         | 4         | 1          | 4          | 12         | 3          | 9          | 11         | 0          | 0           | 1           | 1          | 46            |
| <b>Rubriek vormgeving en communicatie</b>  | <b>AB</b> | <b>POd</b> | <b>POi</b> | <b>POo</b> | <b>VOd</b> | <b>VOz</b> | <b>VOo</b> | <b>VOI</b> | <b>MBOd</b> | <b>MBOz</b> | <b>SOi</b> | <b>Totaal</b> |
| De afdeling AB moet de ouders informeren over wat er op school gebeurt.                            | 2         | 1          | 2          | 2          | 0          | 1          | 3          | 0          | 0           | 0           | 2          | 13            |
| De werkwijze van de afdeling AB moet duidelijk in protocollen zijn vastgelegd.                     | 5         | 1          | 9          | 3          | 0          | 3          | 0          | 0          | 0           | 0           | 2          | 23            |
| De afdeling AB moet bij bijzonderheden contact met de ouders opnemen.                              | 5         | 1          | 1          | 7          | 1          | 1          | 5          | 0          | 0           | 1           | 0          | 22            |
| De afdeling AB moet gemakkelijk te bereiken zijn.  | 10        | 2          | 6          | 1          | 3          | 8          | 1          | 0          | 0           | 0           | 1          | 32            |
| De afdeling AB moet bewaken dat de school het handlingsplan uitvoert.                              | 3         | 1          | 2          | 9          | 2          | 3          | 14         | 0          | 0           | 0           | 0          | 34            |
| <b>Rubriek relatie met de klant</b>  | <b>AB</b> | <b>POd</b> | <b>POi</b> | <b>POo</b> | <b>VOd</b> | <b>VOz</b> | <b>VOo</b> | <b>VOI</b> | <b>MBOd</b> | <b>MBOz</b> | <b>SOi</b> | <b>Totaal</b> |
| Regelmatig contact met de afdeling AB vind ik erg belangrijk.                                      | 2         | 0          | 1          | 3          | 2          | 4          | 4          | 0          | 0           | 0           | 1          | 17            |
| Ik vind het belangrijk dat de school goed samenwerkt met de afdeling AB.                           | 4         | 3          | 9          | 11         | 2          | 7          | 11         | 0          | 0           | 1           | 2          | 50            |
| Ik moet vertrouwen hebben in de afdeling AB.   | 14        | 1          | 4          | 3          | 1          | 4          | 4          | 1          | 0           | 0           | 0          | 32            |
| Ik vind het belangrijk dat ik een vast contactpersoon heb.   | 2         | 2          | 5          | 3          | 3          | 1          | 3          | 1          | 1           | 0           | 2          | 23            |
| Ik beschouw mezelf als medeontwikkelaar van de begeleiding van de afdeling AB.                     | 3         | 1          | 1          | 1          | 0          | 0          | 3          | 1          | 0           | 0           | 0          | 10            |

| <b>Rubriek resultaatgerichtheid</b>  | <b>AB</b> | <b>POd</b> | <b>POi</b> | <b>POo</b> | <b>VOd</b> | <b>VOz</b> | <b>VOo</b> | <b>VOI</b> | <b>MBOd</b> | <b>MBOz</b> | <b>SOi</b> | <b>Totaal</b> |
|--|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| De vorderingen op het gebied van de hulpvraag van de leerling moeten in de gaten worden gehouden door de afdeling AB.        | <b>7</b>  | 0          | <b>6</b>   | <b>10</b>  | <b>3</b>   | 3          | <b>15</b>  | 0          | 0           | 0           | 0          | <b>44</b>     |
| De afdeling AB is verantwoordelijk voor de resultaten die worden behaald in de begeleiding.                                  | 0         | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 1          | 0          | 0           | 0           | 0          | <b>2</b>      |
| Ik vind het belangrijk dat de afdeling AB een duidelijke regierol op zich neemt.   | <b>7</b>  | 2          | 4          | 2          | 2          | 1          | 0          | 0          | 0           | 1           | 1          | <b>20</b>     |
| Ik verwacht van de afdeling AB dat men naar zichtbare en meetbare resultaten toewerkt.                                       | 3         | <b>3</b>   | 4          | 7          | 0          | <b>5</b>   | 4          | 0          | 0           | 0           | <b>2</b>   | <b>28</b>     |
| De planmatige aanpak van de afdeling AB vind ik een belangrijke voorwaarde voor het bepalen van de gewenste resultaten.      | <b>7</b>  | 2          | 5          | 2          | 2          | <b>5</b>   | 4          | 0          | 0           | 0           | 1          | <b>28</b>     |
| <b>Rubriek mate van klantgerichtheid</b>   | <b>AB</b> | <b>POd</b> | <b>POi</b> | <b>POo</b> | <b>VOd</b> | <b>VOz</b> | <b>VOo</b> | <b>VOI</b> | <b>MBOd</b> | <b>MBOz</b> | <b>SOi</b> | <b>Totaal</b> |
| Klachten van de school moeten door de afdeling AB op een correcte manier worden behandeld.                                   | 4         | 0          | 1          | 1          | 0          | 1          | 1          | 0          | 1           | 0           | 0          | <b>9</b>      |
| De school moet het gevoel hebben dat de afdeling AB naast ze staat.  | <b>9</b>  | 2          | <b>11</b>  | <b>8</b>   | <b>4</b>   | <b>5</b>   | 4          | 1          | 0           | 1           | 1          | <b>46</b>     |
| Ik vind het belangrijk dat de belangen van de leerling worden behartigd door de afdeling AB.                                 | 8         | 0          | 3          | 7          | 2          | 3          | <b>9</b>   | 1          | 0           | 0           | 1          | <b>34</b>     |
| Ik vind het belangrijk dat wanneer ik een vraag heb, de afdeling AB op zeer korte termijn een antwoord formuleert.           | 2         | <b>3</b>   | 3          | 1          | 0          | 2          | 1          | 0          | 0           | 0           | 1          | <b>13</b>     |
| Ik verwacht (tussentijdse) evaluaties van de resultaten en de procesgang.  | 2         | 0          | 2          | 5          | 1          | 4          | 5          | 1          | 0           | 0           | 0          | <b>20</b>     |
| <b>Rubriek mate van inbreng/inspraak</b>   | <b>AB</b> | <b>POd</b> | <b>POi</b> | <b>POo</b> | <b>VOd</b> | <b>VOz</b> | <b>VOo</b> | <b>VOI</b> | <b>MBOd</b> | <b>MBOz</b> | <b>SOi</b> | <b>Totaal</b> |
| Ik vind het belangrijk om inspraak te hebben op de inhoud van het handelingsplan.  | 2         | <b>3</b>   | <b>9</b>   | 4          | <b>2</b>   | <b>5</b>   | <b>9</b>   | 0          | 0           | 0           | <b>2</b>   | <b>36</b>     |
| De afdeling AB moet rekening houden met de wensen en belangen van de ouders.   | 9         | 2          | 1          | 4          | 1          | 2          | 1          | 1          | 0           | 0           | 1          | <b>22</b>     |
| De stem van de ouders moet door de afdeling AB serieus worden genomen.   | <b>11</b> | 0          | 0          | 2          | 1          | 0          | 0          | 1          | 1           | 0           | 0          | <b>16</b>     |
| Ik wil meebeslissen over de te nemen stappen, de werkwijze en de te behalen resultaten.                                      | 0         | 1          | 6          | 3          | 1          | 2          | 5          | 0          | 0           | 0           | 1          | <b>19</b>     |
| Ik wil gedurende de loop van de begeleiding het handelingsplan kunnen bijstellen/aanpassen wanneer daar de noodzaak voor is. | 0         | 1          | 1          | <b>9</b>   | <b>2</b>   | 3          | 8          | 1          | 0           | 0           | 0          | <b>25</b>     |

| <b>Uitslag rangorde overall</b>  |           |            |            |            |            |            |            |            |             |             |            |               |
|--|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| <b>Rubriek inhoud van de begeleiding</b>   |           |            |            |            |            |            |            |            |             |             |            |               |
|  | <b>AB</b> | <b>POd</b> | <b>POi</b> | <b>POo</b> | <b>VOd</b> | <b>VOz</b> | <b>VOo</b> | <b>VOI</b> | <b>MBOd</b> | <b>MBOz</b> | <b>SOi</b> | <b>Totaal</b> |
| 1 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>informatieverstrekking</i> .                 | 40        | 18         | 48         | 28         | 15         | 45         | 36         | 0          | 0           | 2           | 6          | <b>238</b>    |
| 2 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op <i>begeleiding van de leerkracht</i> .          | <b>76</b> | <b>32</b>  | <b>83</b>  | 60         | 17         | <b>58</b>  | <b>71</b>  | 0          | 0           | 4           | <b>13</b>  | <b>414</b>    |
| 3 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>overdragen van kennis</i> .              | 66        | 23         | 54         | 44         | 12         | 37         | 43         | 0          | 0           | 1           | 7          | <b>287</b>    |
| 4 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op teamgerichte <i>advisering en consultatie</i> . | 65        | 10         | 36         | 32         | 17         | 38         | 46         | 0          | 0           | 3           | 9          | <b>256</b>    |
| 5 Het aanbod van de afdeling AB moet zich richten op het <i>begeleiden van de leerling</i> .         | 38        | 13         | 54         | <b>61</b>  | <b>18</b>  | 57         | 68         | 0          | 0           | <b>5</b>    | 10         | <b>324</b>    |

**Verklaring afkortingen:**

AB = Ambulant Begeleiders

POd = Primair Onderwijs directies

POi = Primair Onderwijs internbegeleiders

POo = Primair Onderwijs ouders

VOd = Voortgezet Onderwijs directies

VOz = Voortgezet Onderwijs zorgcoördinatoren

VOo = Voortgezet Onderwijs ouders

VOI = Voortgezet Onderwijs leerling

MBOd = MBO directies

MBOz = MBO zorgcoördinatoren

SOi = Speciaal Onderwijs intern (de RENN4 scholen)

## **Verslag groepsinterview "Directie en IB uit het PO", 8 september 2006.**

### **Transparantie**

De beschikbare uren voor AB zijn te krap en dan wordt het heel relevant om inzicht te hebben in de besteding van de uren. Momenteel mist men de transparantie daaromtrent.

Ook kan de informatieverstrekking beter. Het gaat om:

- De taakopvatting over AB van RENN4 in vergelijking met andere REC's;
- Het verwachtingspatroon van de ouders over de aard van de AB-inzet. Ouders verwachten leerlingbegeleiding en zijn teleurgesteld wanneer blijkt dat het om leerkrachtondersteuning gaat.

De verantwoordelijkheid voor de resultaten van AB ligt bij de scholen. De AB-er moet wel verantwoording afleggen over de kwaliteit van de eigen inzet en de besteding van de uren.

### **Rol van de AB-er**

De AB-er moet aansluiten bij de situatie op de school. Hij/zij kan daarbij optreden als expert voor de ouders vanuit een onafhankelijke positie. De opdracht van de AB-er is om de verschillende belangen bij elkaar te brengen. De AB-er wordt gezien als een partner van de school. Hij/zij moet regelmatig groepen screenen en voeling houden met de groepen op de school in het kader van preventie.

De inzet van de AB-er op de school moet meer maatwerk zijn, zoals ondersteuning, observatie, training on the job, leerlingbegeleiding, samenwerking met de zorgteams, bundeling van uren van een aantal scholen, enzovoort.

### **Efficiency**

Er is veel winst te behalen door samenwerking. De hulpvragen van meerdere scholen kunnen bijvoorbeeld worden geclusterd, waar dan één AB-er of leerkracht uit het SO zich op richt. Dit is goed vanuit het samenwerkingsverband te coördineren. Ook kunnen de REC's zich bundelen en een gezamenlijke AB-dienst oprichten met 1-loket.

### **Wensen**

- De AB-er betrekken bij de aanvraag voor LGF om zodoende al in het voortraject de status van de AB aan de ouders duidelijk te maken (leerkrachtbegeleiding, verwachtingen/voorwaarden benoemen, begrenzing van de mogelijkheden van de school).
- Meer flexibiliteit in de AB-arrangementen.
- De efficiency verhogen door intensief samen te werken met andere clusters, samenwerkingsverbanden en het realiseren van 1-loket.

### **Afspraken**

- Het eindverslag van het bedrijfsplan wordt toegestuurd naar de deelnemers van het groepsinterview.
- RENN4 onderzoekt of de € 800,- voor materiële middelen geormerkte gelden zijn, of dat deze ook ingezet kunnen worden voor bijvoorbeeld opleiding van de leerkrachten.

## **Verslag groepsinterview “Directie en IB uit het (V)SO RENN4”, 9 oktober 2006.**

### **Samenwerking**

De scores in de vragenlijsten geven aan dat men het vaak eens is met de uitspraak, maar dat men dit in de praktijk minder of niet ervaart. Als verklaring daarvoor is gegeven dat er een grote afstand is gegroeid tussen de afdeling AB en de RENN4 scholen. De RENN4 scholen liggen buiten het blikveld van de AB-ers, omdat die zich vooral richten op het regulier onderwijs. Bovendien ervaren de RENN4 scholen dat ze minder direct contact met het lokale regulier onderwijs hebben, omdat de AB dit middels de centrale aansturing heeft overgenomen. Dit wordt zeer betreurd.

Er wordt voorgesteld dat de afdeling AB meer regionaal gaat werken, bijvoorbeeld in drie provincies en daarbij aansluiten bij de regionale SWV-en. Dit leidt tot naams- en gezichts bekendheid en wordt het totale mogelijke aanbod in beeld gebracht. Per regio moeten verschillende werkwijzen kunnen worden gehanteerd, gezien de grote regionale verschillen.

### **Kennisdeling**

Momenteel hebben de IB-ers alleen op regelniveau contact met AB-ers. De begeleiding en overdracht bij TAB stagneert, omdat men elkaar onvoldoende kent. Men stelt voor extra aandacht te geven aan afstemming, samenwerking, samenhang en warme overdracht en de AB eerder in het TAB-traject te betrekken. Hierdoor is kennis-uitwisseling mogelijk op het gebied van overdracht, ervaring, advies, kennis van het veld, etc.

### **Expertise**

De AB-er heeft kennis nodig uit zowel het (V)SO als het regulier onderwijs. Nu dreigt dat de AB-er blijft teren op vroegere (V)SO ervaringen en zich daarin niet verder ontwikkelt. Dit vraagt van het (V)SO dat men de vaak impliciete kennis gaat expliciteren in termen van methodieken, leerstrategieën, gedragsmodificatie, enz. Het is wellicht gewenst om onderscheid maken in AB-ers als generalisten en als specialisten.

### **Wensen**

Sleutelwoord is ‘verbinding met elkaar aangaan’ door middel van:

- De AB eerder betrekken in het TAB-traject.
- Expertise expliciteren/delen/ontwikkelen.
- Regionale differentiatie mogelijk maken.

### **Afspraken**

- Het eindverslag van het bedrijfsplan wordt toegestuurd naar de deelnemers van het groepsinterview.

## **Verslag groepsinterview "Directies en zorgcoördinatoren uit het VO", 9 oktober 2006.**

### **Vraagsturing**

De afdeling AB moet een pakket van mogelijkheden samenstellen waaruit de klant dan kan kiezen. De vragen van de scholen zijn namelijk divers. Eén AB-er voor meerdere dagen op de school is gewenst, waardoor er één aanspreekpunt ontstaat. De AB-er kan ook cursussen op maat organiseren, leerlingen ondersteunen d.m.v. SOVA, ondersteunen en verwijzen, enzovoort. Men verwacht niet dat de AB-er wordt meegezogen in de heersende cultuur van de school en daardoor de onafhankelijkheid zou verliezen. De AB-er brengt immers de eigen expertise in. Dit vraagt van de AB-er een heldere eigen visie/opvattingen. De school wordt gezien als de opdrachtgever en de AB-er als een gast op de school.

### **Rol van de AB-er**

De afbakening van de rollen van de AB-er en de zorgcoördinator kunnen beter worden afgestemd. Nu is er vaak overlap. Ook kan de afstemming tussen de clusters veel beter. Ook hier wordt veel overlap geconstateerd en ook overlap met de AB-ers uit het SWV en het OPDC. De oplossing is intensieve samenwerking, waardoor er één aansturing kan ontstaan. Het ZAT kan daarin een rol vervullen. Men ziet als gewenst een generale aanpak met daarbij op aanvraag specialistische inzet.

### **Efficiency**

Er is sprake van een grote groei van cluster 4 leerlingen in het VO. Men heeft daar ondersteuning bij nodig, vooral in het begintraject. In de toekomst voorziet men dat de scholen de noodzakelijke zorg zelf kunnen bieden en dat slechts op aanvraag een externe nodig is.

De afdeling AB krijgt meer geld dan ze momenteel in het VO inzetten en dat is krom. De scholen willen dat geld overgeheveld zien, zodat ze zelf de zorg kunnen bieden.

### **Wensen**

- Vraagsturing is leidend. Meer maatwerk in de AB-arrangementen.
- De efficiency verhogen door intensief samen te werken met andere clusters, samenwerkingsverbanden, OPDC en het realiseren van 1-loket.
- Investeren in ZAT's.
- Oplossing voor de groeiproblematiek: het geld overhevelen, differentiatie in de indicatiestelling.

### **Afspraken**

- Het eindverslag van het bedrijfsplan wordt toegestuurd naar de deelnemers van het groepsinterview.

## **Verslag groepsinterview “Ouders uit het VO en MBO”, 10 oktober 2006.**

### **Informatieverstrekking**

Doordat de scholen pas recent zijn geconfronteerd met indicatie-aanvragen en AB, is het bij de scholen nog vaak onbekend hoe te handelen en welke weg moet worden gevolgd. De afdeling AB kan hierin bijdragen door de juiste informatie te verstrekken.

### **Samenwerking**

De samenwerking tussen ouders en school kan veel beter. Vooral als het gaat om het uitvoeren van de gemaakte afspraken. Van de AB-er wordt verwacht dat men de rol van bewaker op zich neemt om te volgen of de school de gemaakte plannen wel uitvoert. Zes keer per jaar contact is wellicht te weinig om dit goed te monitoren. De monitoring moet leiden tot inzicht in de factoren die bepalen of iets lukt of mislukt. Daar kan vervolgens actie op worden ondernomen, zowel op persoonsniveau als op systeemniveau.

### **Verantwoordelijkheid**

Er wordt gemeld dat iedere partij een eigen verantwoordelijkheid heeft, dus ook de ouders. De school moet het als haar verantwoordelijkheid zien dat men een goede zorgstructuur realiseert en dat men de begeleiding door AB accepteert en er ook iets mee doet. Immers, door de indicatie aan te vragen geeft de school aan dat men ondersteuning nodig heeft.

Het is ook de verantwoordelijkheid van de school om de leerling te ondersteunen in het vigerende opleidingsconcept (bijvoorbeeld competentiegericht leren met veel zelfsturing) en daar aanpassingen op te ontwikkelen.

### **Attitude**

Door de onbekendheid van leerlingen/deelnemers met een speciale zorgvraag in het VO/MBO, zijn de docenten ook niet gericht op uitzonderingen en aanpassingen. Aanpassingen kunnen zich afspelen op het vlak van persoonlijk gedrag van de professional en/of op het niveau van de werkwijzen en methodieken. Dit vraagt een attitude die gericht is op maatwerk en een overtuiging (visie) dat leerlingen/deelnemers met een speciale zorgvraag ook een plek moeten kunnen vinden in het reguliere onderwijssysteem. Hier ligt een taak voor de afdeling AB. Met name in de voorlichting en opleidingsactiviteiten moet hieraan vorm worden gegeven.

### **Wensen**

- De AB-er moet monitoren of het handelingsplan wordt uitgevoerd als stok achter de deur.
- De afdeling AB moet de scholen en ouders beter informeren en de weg wijzen.
- De afdeling AB moet zich bij informatie/opleidingsactiviteiten richten op attitude-aspecten.

## **Verslag groepsinterview "Ouders uit het PO", 15 september 2006.**

### **Maatwerk**

De leerling staat centraal en daaromheen moet de ondersteuning worden vormgegeven. De aard van die ondersteuning is zeer afhankelijk van de situatie op de school en de kennis/ervaring/vaardigheden van de leerkracht. Dit betekent dat de afdeling AB niet met een standaardaanbod moet werken, maar vooral flexibel moet zijn, om zodoende dat te kunnen bieden wat nodig is.

De ouders melden dat de overgang naar een andere leerkracht vaak betekent dat alles weer opnieuw moet beginnen. Teamleren is dus een aandachtspunt. Schoolteams groeien overigens wel.

### **Informatieverstrekking**

Vaak weten de ouders niet de weg naar de toegang tot de juiste hulpverlening. De scholen moeten daarover de kennis bezitten, want dat is voor de ouders de kortste weg.

Overgangen leveren vaak problemen op, waardoor ouders vaak hetzelfde verhaal moeten houden. Dit geldt in het bijzonder voor de overgang van PO naar VO. De problemen worden versterkt omdat de AB-er dan ook nog eens wisselt.

### **Brede dienstverlening**

De ouders pleiten voor een taakverruiming van de AB-er. Nu is de hulpverlening teveel versnipperd over verschillende organisaties en dat is verwarrend en ineffectief. Een taakverruiming betekent intensieve samenwerking met de zorgpartners en bureau jeugdzorg. Men denkt aan één-loket en een vorm van casemanagement.

Een andere voorbeeld van taakverruiming is ondersteuning van (groepen) ouders over bijvoorbeeld relatie opbouwen met de school, informatie over het formele circuit, voorbereiding schoolkeuze, enzovoort.

Tenslotte kan de afdeling AB informatie geven binnen de PABO en de andere opleidingen tot leerkracht. Lessen verzorgen/initiatief nemen.

### **Competenties van de AB-er**

De ouders vinden de samenwerking met de school essentieel. Dit vraagt van de AB-er vooral uitstekende communicatieve en empathische vaardigheden. De AB-er moet bijvoorbeeld ervoor zorgen dat de school de ouders als een serieuze partner ziet en helpt bij het opbouwen van een relatie. Ouders en school hebben daarvoor een gezamenlijke verantwoordelijkheid. De AB-er moet vooral matchen, bemiddelen, samenbrengen, verwachtingen managen, gevoelens bespreekbaar maken, enzovoort.

### **Wensen**

- Graag dezelfde AB-er houden bij de overgang van PO naar VO. Als dit onmogelijk blijkt, dan veel aandacht voor de overdracht en daar vroegtijdig mee beginnen.
- Ondersteuning bij crisis die direct oproepbaar is. Als dat niet de AB-er kan zijn, dan een vaste 'crisisconsultant' binnen RENN4.
- Het opstarten van een "ouder/klant adviescommissie", waardoor RENN4 gebruik maakt van de ervaringen en kennis van leerkrachten en ouders.

### **Afspraken**

- Het eindverslag van het bedrijfsplan wordt toegestuurd naar de deelnemers van het groepsinterview.

## **PO SWOT (niet geprioriteerd)**

### **STERKTEN**

- AB-ers worden als professionals goed gewaardeerd
- Klanten zien in AB een partner die ze voor bredere dienstverlening willen/kunnen benaderen
- Grote regionale bekendheid met een groot netwerk
- Professionaliteit
- AB-er als procesbegeleiding
- Bevlogen/betrokken betrokkenheid
- Bereikbaarheid AB-er
- Ontwikkeling protocol
- Bemiddelingspositie/neutrale rol
- AB-ers komen uit de praktijk
- Open communicatie (intern)
- Lerende organisatie

### **ZWAKTEN**

- Bij de AB-er is het onduidelijk wie de klant is
- De AB-ers denken niet eensluidend over de vraag waarop de AB zich vooral moet richten
- AB-er heeft weinig vertrouwen in de afdeling
- AB-er ervaart zichzelf niet als mede-ontwikkelaar
- Niet delen van kennis
- Geen uniformiteit
- Expertise wordt niet voldoende benut
- PR/mogelijkheden
- Omgang met de groei van de organisatie
- Protocol staat op gespannen voet met de 'zorg op maat'
- Flexibel
- Implementatie protocol
- Bereikbaarheid administratie
- Te volle caseload
- Bij SWV → vraag 'hoe bereik/informeer je ouders/mentor?'
- Expertise weinig toegankelijk voor ouders/scholen, zij zijn afhankelijk van AB
- Inefficiëntie van de reistijden
- Introductie protocol te veel op individueel niveau
- Geen voedingsbodem ontwikkeling, werkvloer
- Niet afronden van opgestarte ideeën/onderzoeken

### **KANSEN**

- Profileren in scholen waar wachtlijst LGF-leerlingen zijn
- Studiedagen en workshops organiseren voor scholen/ouders
- Pilot voortraject
- Coachen op schoolniveau
- Richten op PABO, SPW, SPH
- Er is een vraag naar maatwerk, vraagsturing en brede(re) dienstverlening
- Brede steun voor één-loket m.b.t. indicatiestelling in afsteming met jeugdzorg/AWBZ-zorg
- Blijvende vraag naar productontwikkeling, methodieken en expertkennis
- Omvang van organisatie
- Ontwikkelen
- PR-communicatie
- Gebruik maken van elkaars kwaliteiten
- Specialisme inzetten
- Sterk in interactie → praktijkgerichte expertise
- Verzorgen van kindgerichte trainingen aan kind en leerkracht (sova), preventief werken, PAB (preventieve ambulante begeleiding)
- Psychologisch onderzoek, orthodidactisch onderzoek aanbieden binnen AB
- Meerdere leerlingen op 1 school en dichterbij de hele werkvloer – bekendheid met AB
- Welke expertise ligt er al!
- Teambuilding

## **BEDREIGINGEN**

- AB-er is moeilijk te vervangen
- Weinig middelen en tijd om kansen te benutten
- Betuttelen/opleggen van zaken waar AB-er competent in is
- Gedwongen winkelnering verdwijnt. De ZATs nemen voor een deel het werk van AB over
- Concurrentie (Kobalt, Cedin, Molendrift, particuliere bureaus, ...)
- Slechte naam van RENN4
- Klantonderzoek richt zich alleen op klanten, niet op potentiële klanten
- Ontwikkelingen worden gestart, maar niet afgemaakt
- Bezuiniging
- Tekort aan visie wat de afdeling van de ruimtes betreft
- Groei omvang
- AB-er zien als partijdig, dus afhankelijk, door ouders/school
- Teveel tegelijkertijd willen doen
- Verkeerde verwachtingen gaan invullen
- Niet adequaat inspelen op 2010

## **VO/MBO SWOT (niet geprioriteerd)**

### **Sterkten:**

- *Spin in het web*
- *Werken in/op de scholen (in de onderwijscontext)*
- *Daadwerkelijk naast de mentor/ouders staan*
- *Kindgerelateerde begeleiding/coaching/voorlichting. Heel concreet!*
- *Kennis 'zorg op maat' → ketenpartners (doorverwijzen)*
  
- Sfeer op de afdeling
- Collegialiteit (behulpzaam, info geven, informele kennisoverdracht)
- Organisatie- en ontwikkelingsgericht
- Eigen initiatief/inbreng
- Ruimte/tijd voor persoonlijke ontwikkeling
- Meedenken/ontwikkelen (bijv. MBO)
- Contact met ouders
- 'helicopterview'
- Afstemmen
- Professionaliteit/AB-er als professional
- Begeleiden bij 'schakelen' (preventief, als onderdeel trainingsaanbod)
- Flexibel werken
- Grote mate betrokkenheid
- Brede expertise (veel differentiatie)
- Crisisinterventie
- Communicatief ingesteld
- Bestrijken groot gebied
- Bereidheid tot grote inzet
- Enorme klantgerichtheid/grote caseloads
- Kernteams
- Waardering uit het veld
- Clustering
- Behoefte van school in kaart brengen (benoemen, verhelderen) → er aan werken (samen)
- Relatie/band
- Loslaten LGF budget

### **Zwakten:**

- *Vasthouden van contact met cluster 4 scholen*
- *Expliciteren van verantwoordelijkheden*
- *Productontwikkeling*
- *Te volle caseload*
- *Imago*

- *Samenwerking afdeling Expertise*
- Onbekendheid AB/LGF
- Neutrale positie AB-er
- Protocol als keurslijf i.p.v. kader
- AB-er als indringer bij bijv. OPDC of school met grote zorgstructuur
- Tijdig bij traject betrokken, bijv. overgang VO, of SO → reg. (soepele overgang)
- Inzet specialisme niet optimaal
- Te weinig handelingswijzers
- Te weinig gebruik makend van inbreng AB t.o.v. management
- Slecht interne communicatie
- Implementatie beleid
- Te veel hiërarchisch
- Ruimte intercollegiaal overleg
- Explosieve groei organisatie
- Te grote betrokkenheid
- Te weinig richting aan beleid
- Ad hoc bezig zijn
- Sneller/adequater handelen als dienst
- Soepeler inzet AB, ook op andere plekken

#### **Kansen:**

- *Blijvende vraag naar productontwikkeling, methodieken, gedragsmodificatie en andere expertkennis over gedragsproblematiek*
- *Profileren*
- *Hand aan de ploeg! (op de scholen zijn)*
- *Zorgen voor meerwaarde*
- Er is een vraag naar maatwerk, vraagsturing en brede(re) dienstverlening
- Passend Onderwijs stuurt aan op samenwerking en netwerken vanuit de huidige zorgstructuren
- Brede steun voor 1-loket m.b.t. indicatiestelling in afstemming met jeugdzorg/AWBZ-zorg
- Kernteams
- Onafhankelijkheid
- 'bottom up'
- Meer expertise door scholing
- Veel 'need'
- Hun nood is ons brood
- Gedwongen winkelnering → via TAB → kindkennis lijntjes herstellen
- Werkvloer geeft aan graag met AB te werken
- Nuancering/efficiency vanuit maatregelen
- Binnen de school is er een zorgstructuur
- Groei (groot potentieel)
- Helderheid grenzen/afbakenen werkterrein
- Neerzetten goede organisatie (ontwikkeling)
- Expertise
- Pro-actief
- PR
- Krachten bundelen en samenwerken afdeling expertise/scholen → aansluiten werkwijze cluster 4 scholen (ond. profielen)
- Regiefunctie
- Vroegtijdige advisering/consultatie
- Administratieve ondersteuning (efficiëntie/kosten)
- Protocol ook blijven zien als kader i.p.v. keurslijf
- Neutrale positie behouden/versterken

#### **Bedreigingen:**

- *Er ontstaat een slecht imago, doordat de afdeling wel de AB-gelden ontvangt, maar niet de begeleiding kan leveren*
- *Ontevredenheid werknemers*
- *Grootschaligheid (vliegdekschip)*

- *Verzanden in bureaucratie*
- Versnippering door kernteams
- Te weinig meetbaar
- 'top down' beleid
- Niet transparant
- Tijdschrijven
- De docent ziet zijn taak als alleen lesboer → in taakbeschrijving zou ook zorg beschreven moeten worden
- Orthopedagogen die op stoel/fauteuil AB gaan zitten
- Concurrentie vanuit andere disciplines en OBD → commerciële bedrijven
- De snelheid van de ontwikkeling
- Onvoldoende voeding vanuit expertisebureau
- Passieve houding 'autonomie' binnen RENN4 (geen lijnen andere afdeling)
- Vertrek cluster 4-mensen naar 'werkveld'
- i.h.k.v. Passend Onderwijs zal gedwongen winkelnering verdwijnen. De ZAT's zullen voor een deel het werk van AB overnemen
- de aandacht voor Organisatie & Logistiek die de huidige groei opeist, zorgt ervoor dat kwaliteit van de dienstverlening achterblijft