

# **Uitkomsten evaluatie schoolcontactpersonen**

## **Schooljaar 2015-2016**



**Auteur  
Merlijn Jacobs**

**Datum  
2 november 2016**

**Overzicht besluitvormingstraject**

Datum: Bestuur, 14-11-2016, ter besluitvorming

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	3
Inleiding .....	4
Algemene informatie in schematische weergave .....	5
Uitkomsten verder toegelicht .....	7
Wat gaat er goed in de samenwerking met de SCP? .....	7
Wensen voor het volgende schooljaar .....	7
Wat zijn de verbeterpunten voor de SCP? .....	8
Over welke punten van PPO zijn de intern begeleiders tevreden? .....	8
Waar liggen verbetermogelijkheden voor PPO? .....	8
Wat zijn de ervaringen met het maatwerkbudget en AB plus? .....	9
Aanbevelingen en lopende acties .....	10
Samenvatting en conclusie .....	11

## Inleiding

Meer zicht krijgen op de klantwaarde en klanttevredenheid om zo het bestaan van PPO Rotterdam te legitimeren. Dat is een van de aandachtspunten in het plan "Waardevol veranderen met zelfsturing" waarin de doorontwikkeling van de organisatietransitie van PPO staat opgetekend.

PPO Rotterdam wil dit vanaf het schooljaar 2016-2017 vormgeven door enerzijds een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek te houden en anderzijds de klant structureel enkele korte vragen voor te leggen. Met als doel de hen te betrekken bij de oordeelsvorming.

Met het oog hierop heeft PPO Rotterdam voor de zomervakantie het eerste deel van het klanttevredenheidsonderzoek uitgezet. Iedere basisschool in Rotterdam heeft een schoolcontactpersoon (SCP) van PPO. De SCP is voor de school het eerste aanspreekpunt en vormt een schakel tussen de school en het onderwijsarrangeerteam (OAT).

Maar hoe waarderen deze ruim tweehonderd Rotterdamse scholen nu hun schoolcontactpersoon? In juni 2016 heeft PPO aan de SCP's gevraagd om in hun eindgesprek met de ib'er een evaluatieformulier te gebruiken. Op deze manier is er van alle scholen identieke informatie verzameld over een heel aantal onderwerpen. Wat ging er goed in de samenwerking met de SCP? Welke tips hebben scholen voor de SCP en voor PPO in het algemeen? Hebben scholen ervaring met het maatwerkbudget en met AB Plus en zo ja welke? Deze en meer aspecten zijn allemaal via open vragen aan de ib'er gesteld. Op het evaluatieformulier konden ib'ers ook rapportcijfers invullen.

Zowel de rapportcijfers als de antwoorden die we van de scholen gekregen hebben op de open vragen, hebben we in dit evaluatieverslag verwerkt. Tot ons genoegen een positief evaluatieverslag, maar ook een document met aanbevelingen waarmee we onze ondersteuning kunnen verbeteren.

PPO Rotterdam wil langs deze weg de scholen hartelijk danken voor het op grote schaal invullen van de enquête. Scholen hebben echt de moeite genomen om de open vragen zorgvuldig te beantwoorden. PPO heeft veel aan deze informatie! De hoge rapportcijfers die gegeven zijn en de antwoorden op de open vragen laten zien dat de scholen samen met PPO in de afgelopen twee jaar een goede relatie hebben opgebouwd.

Het meer zicht krijgen op de klantwaarde en klanttevredenheid gaat nu verder. In het eerste kwartaal van 2017 zal PPO starten met het kwantitatief en continue meten van de tevredenheid van leerkrachten en ib-ers na het afnemen van diensten van PPO. Op die manier kunnen arrangementen intensief en frequent worden geëvalueerd. Op basis van deze resultaten kan daarna worden ingezet op kwalitatieve verdieping in de vorm van diepte-interviews. Voor de zomervakantie van 2017 zal PPO n.a.v. bovenstaande een definitief plan van aanpak voor het meten van waardering en kwaliteit arrangementen opleveren.

## Algemene informatie in schematische weergave

In totaal hebben we van 180 scholen ingevulde evaluatieformulieren ontvangen. Door de hoge respons (90%) hebben we een goed beeld kunnen verkrijgen van de waardering van het scholenveld voor de SCP en voor PPO in het algemeen. In maar liefst drie OAT's hebben alle scholen het evaluatieformulier ingevuld (respons 100%). PPO heeft geen verklaring voor het relatief lagere responspercentage in OAT Hillegersberg/Overschie/Schiebroek.

In onderstaand schema is de gemiddelde waardering van de scholen in cijfers weergegeven. Deze cijfers zijn een rechtstreekse vertaling van de rapportcijfers die de scholen op het evaluatieformulier hebben ingevuld.

De scores zijn onderverdeeld per OAT. Dit maakt eventuele verschillen tussen OAT's goed zichtbaar. We realiseren ons dat de verschillen gradueel zijn. We hebben niet gekeken of er significante verschillen tussen OAT's zijn. We hebben ook geen opvallende verschillen in waardering gevonden tussen reguliere basisscholen en SBO- en SO-scholen.

Enkele scholen hebben het evaluatieformulier wel ingevuld, maar hebben geen rapportcijfer gegeven. Scholen gaven daarbij aan het niet prettig vinden om hun waardering in een cijfer uit te drukken. Andersom geldt dit ook voor de interpretatie die PPO Rotterdam kan geven aan deze rapportcijfers: welke waarde kan er worden gegeven aan een vijf of een negen.

	Scp rapportcijfer	Spreiding	PPO rapportcijfer	Spreiding	Respons- percentage
		<i>laagst gegeven cijfer versus hoogst gegeven cijfer</i>		<i>laagst gegeven cijfer versus hoogst gegeven cijfer</i>	
<b>Gemiddelden voor PPO (9 OAT's tezamen) →</b>	8,2	5,5-10	7,1	5-9	90% (180 v.d. 201 scholen)
<b>Gemiddelden per OAT ↓</b>					
<i>Hoogvliet</i>	8,2	7,5-9	7,7	5,5-9	100%
<i>Charlois</i>	8,9	7-10	7,1	6-9	88%
<i>Feijenoord</i>	8,1	5,5-10	7,0	6-9	97%
<i>IJsselmonde</i>	8	7-10	6,8	5-8	89%
<i>Alexander</i>	8,1	6-9	6,9	5-8	92%
<i>Delfshaven</i>	8	7-9	7,1	6-8	81%
<i>Kralingen- Crooswijk</i>	8,2	7-10	6,7	5-8	100%
<i>Centrum Noord</i>	7,9	7-10	7,2	5-9	100%
<i>Hillegersberg/ Overschie/Schiebroek</i>	8,3	7-10	7,3	6,5-9	67%

*Cijfermatige uitkomsten evaluatie SCP en PPO, schooljaar 2015-2016*

#### **M.b.t. de SCP:**

Het schema laat zien dat scholen hun SCP gemiddeld met een 8,2 waarderen. Er zijn daarbij niet veel verschillen tussen de OAT's te zien. Hoewel de verschillen tussen de OAT's niet op significantie zijn onderzocht, laten de cijfers zien dat OAT Charlois gemiddeld duidelijk een hogere waardering krijgt ten opzichte van de SCP's uit andere OAT's. De gegeven rapportcijfers variëren over het algemeen van een 7 tot en met een 9. Een enkele school geeft de SCP een 10. Door één school is een 5,5 aan de SCP gegeven.

PPO realiseert zich dat rapportcijfers altijd met voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden. Wat betekent een 9? Wat zegt dit over de SCP? In het eerste kwartaal van 2017 zullen we dieper ingaan op verschillende tevredenheidsaspecten door het inzetten van kwantitatieve continue metingen. Nu hebben we vooral uit de open vragen kunnen opmaken welke aspecten van de samenwerking met de SCP als prettig worden ervaren.

#### **M.b.t. PPO:**

PPO wordt ruim voldoende gewaardeerd (7,1). Hier lopen de scores uiteen van een 5 tot en met een 9. De gemiddelde score voor PPO lijkt niet samen te hangen met de score voor de SCP. Scholen hebben dit goed van elkaar weten te scheiden. De waardering voor PPO kent gemiddeld gezien een grote eenduidigheid: er zijn weinig verschillen tussen de scholen uit verschillende OAT's waar te nemen. Alleen de scholen van OAT Hoogvliet geven gemiddeld aan PPO een duidelijk hogere waardering dan scholen uit andere OAT's.

## Uitkomsten verder toegelicht

De scholen hebben naast rapportcijfers ook door middel van opmerkingen kunnen aangeven wat zij prettig in de samenwerking vinden of wat nog verbeterpunten zijn. Deze gegevens zijn hieronder uitgewerkt.

### Wat gaat er goed in de samenwerking met de SCP?

De antwoorden die zijn gegeven door intern begeleiders op scholen in de wijken van de OAT's verschillen nauwelijks van elkaar.

Veel genoemde punten zijn:

- Goede bereikbaarheid
- Goede contacten
- Fijne samenwerking
- Doeltreffende hulp
- Goede communicatie
- Flexibel
- Korte lijnen
- Minder bureaucratie; minder administratief werk

Er is in de enquête niet expliciet gevraagd naar de ervaringen van ib'ers met PPO-netwerkbijeenkomsten. Toch hebben veel ib'ers in de open vragen hier iets over gezegd. Door veel scholen worden de netwerkbijeenkomsten als positief punt genoemd. Scholen zien de meerwaarde van de bijeenkomsten en waarderen de rol die hierin is weggelegd voor de SCP of het OAT.

Het beeld ten aanzien van netwerkbijeenkomsten is wel divers. Een aantal scholen geeft aan dat er teveel netwerkbijeenkomsten zijn (dat kost de school teveel tijd). Eveneens wordt aangegeven dat sommige bijeenkomsten te algemeen of 'vlak' zijn en daardoor te weinig meerwaarde bieden voor de scholen. Scholen geven aan dat in sommige wijken de samenwerking tussen scholen stroef loopt. Een enkele school geeft aan dat de netwerkbijeenkomsten goed zijn, maar dat scholen uiteindelijk hun leerlingaantal belangrijker vinden dan het vormen van een dekkend netwerk in de wijk.

### Wensen voor het volgende schooljaar

Aan de intern begeleiders is gevraagd welke wensen zij hebben ten aanzien van de samenwerking met de SCP in het volgende schooljaar.

De meeste intern begeleiders geven aan dat zij het volgende schooljaar graag op dezelfde wijze willen samenwerken met de SCP als dit schooljaar. Scholen die met een of meerdere wisselingen van SCP te maken hebben gehad afgelopen schooljaar, geven geregeld aan dat ze graag hun huidige begeleider willen behouden. Wisselingen worden als onprettig ervaren voor de continuïteit. Verschillende scholen geven aan dat ze meer uren met de SCP zouden willen. De SCP steekt verhoudingsgewijs veel tijd in het contact met de intern begeleider en het deelnemen aan onderwijszorgoverleggen. Dit wordt erg gewaardeerd. Als urenuitbreiding mogelijk zou zijn, zien reguliere basisscholen graag dat de SCP frequenter de klas ingaat. De SCP kan zich dan (nog) meer op leerkrachten en leerlingen richten.

Enkele SO-scholen hebben daarnaast de wens geuit om meer SCP-uren te krijgen. De SO-scholen krijgen minder SCP-uren dan de reguliere basisscholen. Omdat er op de SO-scholen ook nog specifieke taken moeten worden verricht, bijvoorbeeld het uitvoeren van herindicaties, heeft de SCP beperkt de tijd om met de intern begeleider mee te denken over de ondersteuningsbehoeften van SO-leerlingen en de in- en uitstroom van leerlingen.

### **Wat zijn de verbeterpunten voor de SCP?**

Er worden in verhouding weinig verbeterpunten genoemd. Verschillende scholen geven als tip dat de SCP en de intern begeleider aan het begin van een schooljaar nog duidelijker de verwachtingen naar elkaar kunnen uitspreken. Ook noemen verschillende scholen dat de SCP nog meer zijn of haar grenzen mag aangeven.

Een aantal verbeterpunten heeft niet zozeer betrekking op de SCP zelf, maar op werkwijzen die binnen PPO gehanteerd worden. Een beperkt aantal scholen vindt dat:

- Er te weinig psychodiagnostiek wordt uitgevoerd;
- De nieuwe logopedische screening tot een verzwaring voor de leerkracht leidt;
- De SCP/PPO meer vertrouwen moet hebben in de basiskennis van leerkrachten;
- Er teveel interventies/arrangementen op school uitgevoerd moeten worden, voordat er gedacht wordt aan een verwijzing naar het SBO of SO;
- Er teveel aandacht uitgaat naar het gedrag van de leerkracht in plaats van naar leerlingbegeleiding.

Een beperkt aantal scholen voor speciaal (basis)onderwijs geeft aan dat:

- De meerwaarde van het SBO onvoldoende gezien wordt. De daling van het SBO-leerlingaantal leidt tot expertiseverlies van het SBO;
- Er te weinig gebruik wordt gemaakt van de expertise van het SO en SBO bij onderwijszorgoverleggen in het reguliere basisonderwijs. Het SO en SBO kunnen van meerwaarde zijn bij het nadenken over het realiseren van passend onderwijs voor een kind.

### **Over welke punten van PPO zijn de intern begeleiders tevreden?**

- PPO is een organisatie met korte lijnen;
- PPO kan meedenken over alle typen leerlingen;
- Het grote aanbod arrangementen;
- PPO is een lerende organisatie die wil veranderen op basis van wat er speelt in het veld;
- PPO heeft een goede kijk op passend onderwijs.

### **Waar liggen verbetermogelijkheden voor PPO?**

- De website is niet duidelijk en veranderingen zijn niet op de website doorgevoerd;
- PPO voelt als los zand. Het is een startende organisatie. Er zijn telkens veranderingen, nieuwe mensen of mensen die van functie veranderen;
- Er is te weinig zicht op alle mogelijkheden van PPO;
- Nog meer themabijeenkomsten of herhaling van themabijeenkomsten;
- Wat de OAT's doen is duidelijk; wat 'de organisatie PPO' doet is minder helder.
- De grens tussen de taken en verantwoordelijkheden van het wijkteam en die van het OAT moet beter verkend worden
- PPO steekt sterk in op de vaardigheden van leerkrachten en denkt dat met professionalisering van leerkrachten meer kinderen in het reguliere basisonderwijs kunnen blijven. Dat beeld is niet reëel.
- PPO zou duidelijker moeten aangeven waar de grenzen van passend onderwijs liggen.



## Wat zijn de ervaringen met het maatwerkbudget en AB plus?

Op het evaluatieformulier hebben we specifiek gevraagd naar de ervaringen van scholen met twee relatief nieuwe arrangementen van PPO: het maatwerkbudget en AB Plus.

### Maatwerkbudget

Het maatwerkbudget heeft een grote bekendheid bij de scholen. Veel scholen hebben er ook al concreet ervaring mee opgedaan.

Het maatwerkbudget wordt gezien als een arrangement met meerwaarde. Het is prettig dat je als school '*menskracht*' kunt inkopen. Scholen zijn over het algemeen tevreden over de diensten die ze vanuit het maatwerkbudget ingekocht hebben.

Als belangrijkste verbeterpunten worden genoemd:

- De aanvraagprocedure is voor verschillende scholen niet helder. Voornaamste onduidelijkheid zit in de marge van het budget (7.000 tot maximaal 12.000 euro). Welke leerlingen kunnen maximaal €7.000,- krijgen en welke leerlingen komen in aanmerking voor €12.000,-?
- Het aan te vragen budget is te gering. Voor het toegestane budget kun je te weinig uren ondersteuning inkopen. Hierdoor zijn kinderen soms toch aangewezen op een SO-school.
- Het is moeilijk om aan personeel te komen. Veel scholen geven als tip dat PPO een pool aan mensen zou moeten hebben, waar scholen gebruik van kunnen maken.

### AB Plus

Ook het arrangement AB Plus geniet een grote bekendheid. Een behoorlijk aantal scholen heeft ook al ervaring met AB Plus opgedaan. Scholen geven aan enthousiast te zijn over dit arrangement. AB Plus biedt veel meerwaarde ten opzichte van andere arrangementen. Het wordt snel ingezet, het is intensief (de AB Plusser kan meerdere malen per week komen ondersteunen) en het geeft snel duidelijkheid over de mogelijkheden die er nog zijn op school om het kind passende ondersteuning te geven.

De collega's die AB Plus geven, krijgen veel waardering van de scholen. Ze zijn goed in hun vak, zijn flexibel en praktisch, doen goede co-teaching, weten veel van gedragsproblematiek, zijn echt ondersteunend voor de leerkracht en denken goed mee met ouders, school en leerling.

Door sommige scholen worden ook kritische punten genoemd. Niet in alle gevallen is het gelukt om het arrangement AB Plus tijdig in te zetten. Er waren periodes met wachtlijsten. Scholen geven aan dat als AB Plus te laat wordt ingezet de meerwaarde verloren gaat. Een enkele school geeft aan dat AB Plus soms onterecht wordt ingezet om verwijzing naar het SBO of SO te voorkomen.

## Aanbevelingen en lopende acties

Uit dit document halen we een aantal aanbevelingen die aansluiten op de wensen die door scholen geuit zijn in de enquête. PPO gaat met deze aanbevelingen aan de slag middels een aantal acties. Hieronder een overzicht van de aanbevelingen en de actie(s) die PPO Rotterdam daaraan koppelt.

### AB Plus continueren en indien mogelijk uitbreiden

Actie:

- De formatie van de AB Plus wordt vóór 1 januari 2017 onder de loep genomen. PPO wil wachtlijsten voor een arrangement voorkomen en kijkt daarom of het nodig en wenselijk is om meer personeel op AB Plus in te zetten.

### Een heldere aanvraagprocedure maatwerkbudget

Actie:

- De procedure voor de aanvraag van een maatwerkbudget wordt vereenvoudigd.
- Er wordt een kader ontworpen voor de hoogte van het aan te vragen bedrag, zodat voor scholen duidelijker is wanneer ze welk bedrag kunnen aanvragen. De verwachting is dat beide nog in 2016 gereed zijn.

### Meer kennisdeling SO, SBO en regulier

Actie:

- PPO faciliteert pilots die erop gericht zijn om kennis van het SO en SBO te delen met reguliere basisscholen. In een aantal wijken gebeurt dit al concreet.
- PPO stimuleert nieuwe initiatieven in deze richting.

### De route richting een toelaatbaarheidsverklaring (tlv)

Actie:

- Het tlv-proces wordt opnieuw bekeken. Wie zijn hierbij betrokken vanuit PPO, de school en/of andere instanties? Hoe worden het SBO of SO betrokken bij de afgifte van een tlv? Hoe lang duurt het voordat een tlv wordt afgegeven? PPO neemt de route en de afwegingen richting een tlv onder de loep en verwacht dit begin 2017 afgerond te hebben.
- PPO zal op basis van de uitkomsten van deze inventarisatie bekijken welke aanpassingen in de werkwijze wenselijk zijn om de route richting een tlv effectiever te laten lopen.

### Het herhalen of uitbreiden van de themabijeenkomsten

Actie:

- Themabijeenkomsten die een (te) grote inschrijving kenden, worden nog een keer aangeboden.

### De juiste, actuele informatie op een meer toegankelijke manier communiceren

Actie:

- PPO is bezig om haar website te herzien. Hierbij zal zowel de vormgeving van de website worden aangepast als de teksten worden geactualiseerd. De website moet zo ingericht zijn dat ouders, scholen, zorginstellingen e.d. allemaal gemakkelijk de juiste informatie en de juiste contactpersonen kunnen vinden. De nieuwe website is voor de zomervakantie 2017 gereed.

### Overig

Voor een eventuele volgende evaluatie vormt het werken met rapportcijfers een punt van aandacht. Verschillende scholen hebben aangegeven dit niet prettig te vinden.

Een andere aanbeveling is om dit schooljaar een 'bredere' klanttevredenheidsmeting te doen. Nu was de enquête gericht op ib'ers en werden zij vooral bevraagd op de samenwerking met de SCP. In een bredere evaluatie zouden ook directeuren, leerkrachten of ouders bevraagd kunnen worden.

Actie:

- In 2017 zullen met een continue meting alle arrangementen van PPO worden geëvalueerd, niet aan het eind van het schooljaar maar direct na afronding van het arrangement.

## Samenvatting en conclusie

PPO heeft in juni 2016 een peiling gedaan onder intern begeleiders over hun waardering voor de schoolcontactpersoon en voor PPO in het algemeen. Maar liefst 90% van de scholen heeft het evaluatieformulier ingevuld. Door deze hoge respons is een representatief beeld van het scholenveld over PPO verkregen.

De SCP's hebben een gemiddelde waardering van 8,2 gekregen. De SCP'ers worden als flexibele, hulpvaardige en goed bereikbare collega's gezien die prima samenwerken met de scholen. De meeste scholen gaan graag op dezelfde voet verder met de SCP. Verbetermogelijkheden zien zij vooral in meer uren voor de SCP per school.

Voor PPO als organisatie is het rapportcijfer 7,1 gegeven. Er is waardering voor alle arrangementen, de korte lijnen en de visie op passend onderwijs. Scholen geven echter ook aan dat ze nog niet goed zicht hebben op wat PPO allemaal te bieden heeft. Daarnaast zien ze graag dat PPO sterker aangeeft waar de grenzen van passend onderwijs liggen.

De waardering die uitgesproken is voor de SCP en voor PPO, laat weinig verschillen tussen de OAT's en tussen de verschillende onderwijstypen (regulier, SBO en SO) zien.

De scholen zijn naast hun algemene waardering over de SCP en over PPO gevraagd naar hun ervaringen met twee arrangementen: het maatwerkbudget en AB Plus. De scholen blijken beide arrangementen goed te kennen. Beide arrangementen vormen een meerwaarde ten opzichte van andere arrangementen:

- Het maatwerkbudget wordt gewaardeerd omdat het mogelijkheden biedt om zelf ondersteuning in te kopen voor een kind. De aanvraagprocedure vormt een aandachtspunt, evenals het vinden van personeel.
- AB Plus wordt vooral geroemd vanwege de intensiteit. Er is door middel van dit arrangement in korte tijd, veel en passende ondersteuning te geven aan school, aan ouders en aan leerlingen. De wachtlijst die er soms is voor dit arrangement, wordt als een belangrijk knelpunt genoemd.