



Tevredenheid in Centra voor leerlingenbegeleiding: ontwikkeling van een instrumentarium

*Samenvatting van de onderzoeksopzet, onderzoeksresultaten
en aanbevelingen*

De brochure is gebaseerd op de resultaten van een onderzoeksproject dat werd uitgevoerd in opdracht van de Vlaamse minister van Onderwijs en Vorming (OBPWO 04.02).

Het onderzoek gebeurde onder leiding van:
Prof. Dr. Karine Verschueren, Katholieke Universiteit Leuven

Co-promotoren waren:
Prof. Dr. Hilde Colpin, Katholieke Universiteit Leuven
Prof. Dr. Pol Ghesquière, Katholieke Universiteit Leuven
Prof. Dr. Walter Hellinckx, Katholieke Universiteit Leuven
Prof. Dr. Bea Maes, Katholieke Universiteit Leuven

De onderzoekers waren:
Anneleen Penne, Katholieke Universiteit Leuven
Koen Scheurweg, Katholieke Universiteit Leuven

September, 2007

INHOUDSTAFEL

I. Inleiding.....	5
II. Onderzoeksopzet.....	7
III. Beschrijving steekproef cliënten (definitieve afname)	9
1. Leerlingen en ouders.....	9
2. Schoolpersoneelsleden	10
IV. Resultaten	13
1. Tevredenheidsvragenlijsten.....	13
1.1. Leerlingen en ouders	13
1.2. Schoolpersoneelsleden.....	14
2. Tevredenheid	17
2.1. Leerlingen en ouders	17
2.2. Schoolpersoneelsleden.....	18
3. Predictoren van tevredenheid	21
3.1. Leerlingen en ouders	21
3.2. Schoolpersoneelsleden.....	23
V. Slotbeschouwingen.....	29
VI. Referenties	31

I. Inleiding

Deze publicatie is een samenvatting van de onderzoeksopzet en resultaten van het OBPWO-project 04.02 “Tevredenheid van cliënten in de Centra voor leerlingenbegeleiding: ontwikkeling van een instrumentarium”. Voor een gedetailleerde bespreking verwijzen we naar volgende rapporten:

- Verschueren, K., Colpin, H., Ghesquière, P., Maes, B., Penne, A., & Scheurweg, K. (2007). *Tevredenheid in Centra voor leerlingenbegeleiding: ontwikkeling van een instrumentarium. Onderzoeksluik leerlingen en ouders. Eindrapport OBPWO 04.02*. (Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Onderwijs en Vorming). Leuven: K.U. Leuven.

- Verschueren, K., Colpin, H., Ghesquière, P., Maes, B., Penne, A., & Scheurweg, K. (2007). *Tevredenheid in Centra voor leerlingenbegeleiding: ontwikkeling van een instrumentarium. Onderzoeksluik schoolpersoneelsleden. Eindrapport OBPWO 04.02*. (Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Onderwijs en Vorming). Leuven: K.U. Leuven.

Het onderzoeksproject heeft als thema de cliënttevredenheid van leerlingen, ouders en schoolpersoneelsleden over de ondersteuning vanuit de Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB's). Cliënttevredenheid is “een beoordeling door gebruikers van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening op basis van hun eigen ervaringen” (VOCA, 2002, p. 9). Cliënten hebben een eigen perspectief dat soms verschilt van de invalshoek van anderen (dienstverlenende instantie, beleidsinstanties, ...) en is in die zin verrijkend. De tevredenheid van de cliënten is dan ook één van de mogelijke manieren om zicht te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening. De beoordeling door cliënten kan aangrijpingspunten voor verbetering bieden en erkent bovendien de cliënt als een volwaardige partner in de dienstverlening (Harinck & Smit, 1999; Van Ijzendoorn, 1994; VOCA, 2002).

Binnen het werken aan kwaliteit binnen de CLB's neemt cliënttevredenheidsonderzoek een belangrijke plaats in. Het hoeft dan ook niet te verwonderen dat het gebruik van meetinstrumenten en procedures om de tevredenheid van cliënten te toetsen, expliciet vermeld wordt in het CLB-decreet (1998), en dat er vanuit de sector daaromtrent reeds initiatieven werden genomen. Zo werd een leidraad voor voortgangsgesprekken met de scholen ontwikkeld, aan de hand waarvan scholen en CLB's de tevredenheid over hun samenwerking in kaart kunnen brengen (Netoverschrijdende Overleggroep Kwaliteitszorg CLB, 2004). In 2005 werd tevens een licentiaatsverhandeling afgewerkt aan het Centrum voor Schoolpsychologie van de K.U. Leuven (Wilmots, 2005), waarin – in samenwerking met de Netoverschrijdende Overleggroep Kwaliteitszorg CLB – een tevredenheidsvragenlijst voor leerlingen en ouders werd geconstrueerd.

Om in het kader van de kwaliteitszorg van de CLB-dienstverlening degelijke tevredenheidsonderzoeken te organiseren, is er nood aan wetenschappelijk onderbouwde instrumenten. Het ontwikkelen van deze instrumenten vormde de voornaamste doelstelling van het onderzoeksproject waarover in deze brochure wordt gerapporteerd. Meer concreet wilden we een instrumentarium ontwikkelen voor het meten van tevredenheid bij de verschillende cliëntengroepen in de CLB's (leerlingen, ouders en schoolpersoneelsleden). Een tweede onderzoeksdoelstelling was om de tevredenheid van de cliënten ten aanzien van de dienstverlening door het CLB in kaart te brengen. Ten derde onderzochten we predictoren van (on)tevredenheid over (bepaalde aspecten van) de dienstverlening.

II. Onderzoeksopzet

De onderzoeksdoelstellingen realiseerden we doorheen verschillende fasen:

FASE 1: ontwikkeling van voorlopige tevredenheidsvragenlijsten

Uitgaande van verschillende bronnen (nationale en internationale literatuur, bestaande instrumenten binnen de CLB-sector en verkennende gesprekken met cliënten/CLB-medewerkers/beleidsmedewerkers) formuleerden we voor leerlingen, ouders en schoolpersoneelsleden een aantal stellingen omtrent de dienstverlening door het CLB. Deze stellingen werden nadien beoordeeld op hun relevantie, duidelijkheid, ... door cliënten, CLB-medewerkers en beleidsmedewerkers, op basis waarvan voorlopige vragenlijsten werden opgesteld.

FASE 2: vooronderzoek

De voorlopige *ouder- en leerlingvragenlijst* werden voorgelegd aan een steekproef van ouders en leerlingen die ad random werden gekozen. Zij werden begeleid door zeven CLB's. Het antwoordpercentage voor de cliëntengroep van leerlingen en ouders bedroeg respectievelijk 32.52% en 41.62%. De analyses werden uitgevoerd op basis van 117 leerlingvragenlijsten en 155 oudervragenlijsten.

De voorlopige *schoolvragenlijsten* legden we voor aan een steekproef van personeelsleden verbonden aan scholen uit het werkingsgebied van 10 CLB's. Net zoals bij de ouder- en leerlingvragenlijst, werd deze cliëntengroep ad random gekozen. Het antwoordpercentage voor de leerkrachten, interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren en directieleden was respectievelijk 66.50%, 71.49% en 76.27%. Tijdens deze fase voerden we de analyses uit op basis van 1155 leerkrachtvragenlijsten, 293 vragenlijsten voor interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren en 313 directievragenlijsten.

We onderzochten verschillende aspecten met het oog op het verhogen van de validiteit¹ en betrouwbaarheid² van de tevredenheidsvragenlijsten. Op basis van het vooronderzoek werd een aantal stellingen uit de voorlopige vragenlijsten aangepast of geschrapt.

FASE 3: definitieve afname

Na het vooronderzoek legden we de vragenlijsten voor aan een grotere steekproef van cliënten (beschrijving van deze steekproef, zie volgende paragraaf). Deze cliënten werden, net zoals bij het vooronderzoek, ad random gekozen. Ten eerste wilden we de validiteit en betrouwbaarheid van de vragenlijsten nog verder verbeteren. We beoogden eveneens de cliënttevredenheid van de ouders, leerlingen en schoolpersoneelsleden in kaart te brengen. Ten slotte wilden we nagaan in welke mate bepaalde factoren de cliënttevredenheid voorspellen (zogenaamde 'predictoren' van cliënttevredenheid).

In het kader van het predictorenonderzoek vulden niet alleen cliënten maar eveneens CLB-medewerkers een vragenlijst in. Voor de *ouders en leerlingen* vulden CLB-medewerkers die

¹ Een valide vragenlijst is een vragenlijst die meet wat ze beweert te meten, in dit geval: cliënttevredenheid.

² Een betrouwbare vragenlijst is een vragenlijst die nauwkeurig meet wat ze beweert te meten, waarin toevallige factoren (bv. het moment waarop de cliënt de vragenlijst invult) een minimale rol spelen.

deze cliënten begeleid hebben een vragenlijst in. We ontvingen 262 CLB-medewerker-vragenlijsten. Voor de *schoolpersoneelsleden* vulde de CLB-medewerker die de leerkracht voor ogen hield bij het beantwoorden van de vragen, een vragenlijst in³. We ontvingen voor het predictorenonderzoek van deze cliënten 956 CLB-medewerker-vragenlijsten.

³ De leerkrachten werden gevraagd bij het beantwoorden van de tevredenheidsvragen één CLB-medewerker voor ogen te houden, namelijk diegene met wie zij tijdens het schooljaar 2005-2006 het meeste in contact kwamen. De interne leerlingbegeleiders, zorgcoördinatoren en directieleden hielden bij het invullen van de vragenlijst het CLB-team verbonden aan de school tijdens het schooljaar 2005-2006 voor ogen.

III. Beschrijving steekproef cliënten (definitieve afname)

1. Leerlingen en ouders

We bevroegen *leerlingen* ouder dan 12 jaar en *ouders* van leerlingen jonger dan 14 jaar die individueel begeleid werden in het kader van de vraaggestuurde werking of spijsbelproblemen. Bovendien moest het CLB minstens twee contacten met deze cliënten hebben gehad. Er namen 28 CLB's deel aan de definitieve afname van de ouder- en leerlingvragenlijst.

Per CLB werd aan vijf medewerkers van een team Basisonderwijs gevraagd telkens de eerste drie begeleidingen uit de periode november 2005-januari 2006 en de periode februari 2006-april 2006 te selecteren. Zij bezorgden per begeleiding aan één ouder een oudervragenlijst. Vijf CLB-medewerkers van een team Secundair onderwijs selecteerden uit die twee perioden telkens de eerste vier begeleidingen van een leerling, aan wie zij een leerlingvragenlijst bezorgden. Bovendien selecteerden de CLB-medewerkers uit het team Secundair onderwijs, voor de leerlingen van de 1^{ste} graad, uit die twee perioden telkens de eerste begeleiding van een ouder en gaven hem⁴ een oudervragenlijst.

We onderzochten de validiteit en betrouwbaarheid van de *leerlingvragenlijst* en de *oudervragenlijst* respectievelijk op basis van 496 bruikbare leerlingvragenlijsten en 478 bruikbare oudervragenlijsten. Bij de definitieve afname bedroeg het antwoordpercentage voor leerlingen en ouders respectievelijk 52.76% en 51.22%.

We vermelden in tabel 1 enkele biografische kenmerken van de leerlingen die een vragenlijst invulden.

Tabel 1
Biografische kenmerken leerlingen (leerlingvragenlijst)

Achtergrondkenmerk		aantal ⁵	%
geslacht	jongen	192	39.34
	meisje	296	60.66
	totaal	488	100.00
onderwijs	regulier secundair onderwijs	446	96.12
	buitengewoon secundair onderwijs	18	3.88
	totaal	464	100.00

In tabel 2 verwijzen we naar enkele biografische gegevens over de kinderen van de ouders die een oudervragenlijst invulden.

⁴ Voor de leesbaarheid hanteren we in de deze bijdrage steeds de mannelijke vorm.

⁵ De aantallen en percentages verwijzen steeds naar de cases zonder een ontbrekende waarde voor de betreffende variabele.

Tabel 2

Biografische gegevens m.b.t. kinderen van de ouders (oudervragenlijst)

Achtergrondkenmerk		aantal	%
geslacht	jongen	312	67.39
	meisje	151	32.61
	totaal	463	100.00
onderwijs	kleuteronderwijs	67	14.26
	lager onderwijs	256	54.47
	buitengewoon lager onderwijs	42	8.94
	buitengewoon secundair onderwijs	8	1.70
	secundair onderwijs	97	20.64
	totaal	470	100.00

2. Schoolpersoneelsleden

De *schoolpersoneelsleden* werd gevraagd de samenwerking met het CLB tijdens het schooljaar 2005-2006 te evalueren. De schoolvragenlijsten verstuurdde we rechtstreeks naar de schooldirectie of een interne leerlingbegeleider/zorgcoördinator die de verspreiding van de vragenlijsten binnen de school op zich nam.

We bevroegen in principe per school het directielid dat het beste zicht had op de samenwerking met het CLB. De vragenlijst voor interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren was bestemd voor diegene binnen de school die de meeste uren voor interne leerlingenbegeleiding of zorgcoördinatie in zijn takenpakket had.

Per school bevroegen we meerdere leerkrachten, waarbij het aantal bepaald werd op basis van het onderwijsniveau van de school. De leerkrachtvragenlijsten werden (per graad) bezorgd aan diegene(n) wiens familienaam begint met de letter die eerst voorkomt in het alfabet. Bovendien hadden de bevroegde leerkrachten tijdens het schooljaar 2005-2006 minimaal twee contacten met een CLB-medewerker over eenzelfde leerling/leerlingengroep uit zijn klas, ofwel over een project (bv. rond gezondheid, ...) dat de school uitwerkte.

We onderzochten en verbeterden de validiteit en betrouwbaarheid van de *schoolvragenlijsten* op basis van 1586 bruikbare leerkrachtvragenlijsten, 570 bruikbare directievragenlijsten en 532 bruikbare vragenlijsten voor interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren. Bij de definitieve afname bedroeg het antwoordpercentage voor leerkrachten, interne leerlingbegeleiders/ zorgcoördinatoren en directieleden respectievelijk 55.77%, 63.16% en 68.82%. Deze cliënten waren verbonden aan scholen gelegen binnen het werkingsgebied van 33 CLB's (verspreid over de verschillende onderwijsnetten). De respondenten waren verspreid over het buitengewoon of regulier onderwijs (tabel 3) en de verschillende onderwijsniveaus (autonoom kleuter, autonoom lager, basis en secundair) (tabel 4).

Tabel 3

Verdeling van de schoolpersoneelsleden over het regulier/buitengewoon onderwijs

		regulier / buitengewoon onderwijs		
		regulier	buitengewoon	<i>totaal</i>
directieleden	aantal	506	64	570
	%	88.77	11.23	100.00
interne leerlingbegeleiders & zorgcoördinatoren	aantal	478	54	532
	%	89.85	10.15	100.00
leerkrachten	aantal	1432	154	1586
	%	90.29	9.71	100.00

Tabel 4

Verdeling van de schoolpersoneelsleden over het onderwijsniveau

		onderwijsniveau				
		kleuter	lager	basis	secundair	<i>totaal</i>
directieleden	aantal	20	37	342	171	570
	%	3.51	6.49	60.00	30.00	100.00
interne leerlingbegeleiders & zorgcoördinatoren	aantal	20	33	315	164	532
	%	3.76	6.20	59.21	30.83	100.00
leerkrachten	aantal	34	95	855	602	1586
	%	2.14	5.99	53.91	37.96	100.00

1. TEVREDENHEIDSVRAGENLIJSTEN

De ontwikkelde tevredenheidsvragenlijsten peilen aan de hand van een vier-punten-schaal (1: helemaal niet akkoord – 4: helemaal akkoord) naar de tevredenheid van de cliënten over een aantal aspecten van de ondersteuning door het CLB. Deze aspecten van de CLB-dienstverlening, bijvoorbeeld de ervaren resultaten, noemen we de ‘kwaliteitsdimensies van de dienstverlening’. De kwaliteitsdimensies vertaalden we in een aantal concrete stellingen waarover de cliënten hun mening gevraagd werd. De stellingen die verwijzen naar eenzelfde dimensie, behoren tot dezelfde subschaal. Statistische analyses toonden aan dat de stellingen een goede weerspiegeling vormen van de verscheidene kwaliteitsdimensies. Bovendien kenmerken de subschalen zich door een voldoende tot zeer goede betrouwbaarheid. Achtereenvolgens lichten we de tevredenheidsvragenlijsten voor ouders/leerlingen en schoolpersoneelsleden toe.

1.1. Leerlingen en ouders

De leerling- en oudervragenlijst tellen respectievelijk 26 stellingen en 29 stellingen, verdeeld over vijf subschalen. Beide vragenlijsten omvatten dezelfde schalen waarvan de invulling globaal genomen gelijkaardig is. We omschrijven kort iedere subschaal en geven enkele voorbeeldstellingen weer:

- *Bejegening* (leerlingvragenlijst: 10 stellingen; oudervragenlijst: negen stellingen): verwijst naar de mate waarin de leerling respectievelijk de ouder zich geaccepteerd en respectvol benaderd voelt door de CLB-medewerker. Bijvoorbeeld:

“De CLB-medewerker toonde respect voor mij.”

“De CLB-medewerker luisterde naar wat ik vertelde.”

“De CLB-medewerker luisterde naar wat ik zelf over het probleem dacht.”

- *Ervaren resultaat* (leerlingvragenlijst: zes stellingen; oudervragenlijst: acht stellingen): een aantal stellingen vraagt rechtstreeks naar het ervaren effect van de begeleiding; de overige stellingen verwijzen op een indirecte manier naar deze dimensie. Bijvoorbeeld:

“Ik heb goede tips gekregen om het probleem (van mijn kind) aan te pakken.”

“De CLB-medewerker en ik werkten goed samen om het probleem op te lossen.”

“De begeleiding heeft me vooruit geholpen.”

- *Bereikbaarheid* (leerlingvragenlijst: drie stellingen; oudervragenlijst: vier stellingen): heeft betrekking op de bereikbaarheid en beschikbaarheid van het centrum en de CLB-medewerker. Bijvoorbeeld:

“Ook als ik geen afspraak had, kon ik bij het CLB terecht.”

“Ik had het gevoel dat ik ook na de begeleiding nog voor vragen of problemen naar het CLB kon gaan.” (enkel vermeld op de leerlingvragenlijst)

“Ik kon de CLB-medewerker gemakkelijk bereiken.”

- *Informatie* (leerlingvragenlijst: vijf stellingen; oudervragenlijst: vijf stellingen): verwijst naar de omgang van de CLB-medewerker met informatie: wordt de cliënt voldoende geïnformeerd, wordt de cliënt op de hoogte gebracht wat er met vertrouwelijke informatie gebeurt, Bijvoorbeeld:

“Ik kreeg genoeg uitleg over hoe het CLB werkt.”

“Ik wist welke informatie aan de school en andere hulpverleners zou worden doorgegeven.”

“Ik kreeg genoeg uitleg over wat er in mijn (het) dossier geschreven werd.”

- *Continuïteit van de dienstverlening* (leerlingvragenlijst: twee stellingen; oudervragenlijst: drie stellingen): verwijst naar de opvolging door de CLB-medewerker, ook na de begeleiding.

“Nadat de begeleiding gedaan was, maakte de CLB-medewerker duidelijke afspraken over wat er daarna nog zou/kon gebeuren.”

“Na elk gesprek maakte de CLB-medewerker duidelijke afspraken met mij over wat er verder zou gebeuren.”

“De CLB-medewerker bleef na de begeleiding de situatie van mijn kind op school volgen.” (enkel vermeld op de oudervragenlijst)

1.2. Schoolpersoneelsleden

Voor de schoolpersoneelsleden ontwikkelden we drie tevredenheidsvragenlijsten, telkens bestemd voor een specifieke onderwijsfunctie:

- directievragenlijst (bestaande uit 26 stellingen)
- vragenlijst voor een interne leerlingbegeleider – zorgcoördinator (28 stellingen)
- leerkrachtvragenlijst (bestaande uit 28 stellingen)

Iedere schoolvragenlijst bestaat uit vier subschalen, waarvan drie schalen gemeenschappelijk zijn voor iedere groep van schoolpersoneelsleden: Bejegening, Ervaren resultaat en Bereikbaarheid. Er zijn wel enkele verschillen op niveau van de stellingen binnen de subschalen. Deze verschillen houden verband met de positie van het personeelslid binnen de school. We geven voor iedere subschaal een korte omschrijving en enkele voorbeeldstellingen:

- *Bejegening*: verwijst naar de mate waarin de omgang van de CLB-medewerker met de cliënten gekenmerkt wordt door respect, empathie en interesse. Deze subschaal omvat op iedere schoolvragenlijst negen stellingen. Bijvoorbeeld:

“De CLB-medewerker kan zich goed inleven in mijn positie als leerkracht/interne leerlingbegeleider/zorgcoördinator/directielid.”

“De CLB-medewerker behandelt mij⁶ als een gelijkwaardige partner in de zorg voor leerlingen.”

“De CLB-medewerker toont interesse in wat de school doet op vlak van de zorg voor leerlingen.”

- *Ervaren resultaat:* peilt naar de cliënttevredenheid over de resultaten van de samenwerking tussen school en CLB. Op de leerkrachtvragenlijst telt deze subschaal negen stellingen en op de overige schoolvragenlijsten 10 stellingen. Bijvoorbeeld:

“Na een begeleiding door de CLB-medewerker voel ik me zekerder in mijn aanpak van een situatie waarover ik een vraag had.” (niet vermeld op de directievragenlijst)

“Onze school wordt door het CLB voldoende ondersteund bij de uitwerking van een visie op zorg voor leerlingen.” (enkel vermeld op de directievragenlijst)

“De samenwerking met het CLB helpt mij om de zorg voor leerlingen met specifieke onderwijsbehoeften beter aan te kunnen.”

- *Bereikbaarheid:* verwijst naar verschillende aspecten van de bereikbaarheid van het CLB die vanuit perspectief van de schoolpersoneelsleden belangrijk zijn. Op de directievragenlijst bestaat deze subschaal uit vijf stellingen en op de overige schoolvragenlijsten uit zes stellingen. Bijvoorbeeld:

“De CLB-medewerker is voldoende aanwezig op school.”

“Ik kan snel overleggen met de CLB-medewerker nadat ik aan hem een probleem signaleerd heb.”

“Er zijn voldoende formele overlegmomenten met de CLB-medewerker (klassenraad, MDO, ...).”

Naast bovenstaande subschalen, omvat elke van de drie schoolvragenlijsten een specifieke subschaal die niet op de overige schoolvragenlijsten aanwezig is:

- directievragenlijst: “*Samenwerking in het kader van de preventieve gezondheidszorg*” (twee stellingen):

“In geval van besmettelijke ziekten bij leerlingen of het onderwijspersoneel heeft onze school een vlotte samenwerking met het CLB om de verdere verspreiding van die ziekten te voorkomen.”

“Het CLB en de school werken vlot samen bij de organisatie van medische consulten (busvervoer, ...).”

⁶ Op de directievragenlijst wordt “mij” vervangen door “onze school”

- vragenlijst voor een interne leerlingbegeleider – zorgcoördinator: “*Participatie*”: verwijst naar de mate waarin de CLB-medewerker deze cliënten betreft in de ondersteuning aan de school (drie stellingen). Bijvoorbeeld:

“De CLB-medewerker betreft mij voldoende bij het zoeken naar een mogelijke aanpak van een situatie waarover ik een vraag heb.”

“Er worden duidelijke afspraken met mij gemaakt over de opvolging van een situatie waarover ik een vraag heb.”

- leerkrachtvragenlijst: “*Communicatie*”: heeft betrekking op de omgang met informatie en het maken van duidelijke afspraken met de leerkracht door de CLB-medewerker (vier stellingen). Bijvoorbeeld:

“Ik krijg van de CLB-medewerker een begrijpbare uitleg over de resultaten van diagnostische onderzoeken (testen, observaties, ...).”

“De CLB-medewerker maakt met mij duidelijke afspraken over wie welke taken op zich neemt bij een begeleiding.”

2. TEVREDENHEID

We bespreken achtereenvolgens de tevredenheid van de ouders/leerlingen en de schoolpersoneelsleden over de ondersteuning vanuit het CLB, zoals bleek uit de definitieve afname.

2.1. Leerlingen en ouders

De leerlingen en ouders zijn **in het algemeen tevreden tot zeer tevreden** over de begeleiding door het CLB, zoals gesuggereerd door:

- de gemiddelde score op iedere stelling (op een vier-punten-schaal)
- het algemeen tevredenheidsoordeel (op een vier-punten-schaal)
- de gemiddelde tevredenheid (gemiddelde score over alle stellingen, zonder de score op de algemene tevredenheidsvragen) (op een vier-punten-schaal)

De *gemiddelde score op iedere stelling* ligt meestal boven het neutrale middelpunt van 2.50. Enkel bij de leerlingen heeft volgende stelling een gemiddelde score lager dan 2.50 (namelijk 2.42): “Ik kreeg genoeg uitleg over wat er in mijn dossier geschreven werd” ($SD^7 = 0.98$). Voor de leerlingen varieert de gemiddelde score op de stellingen van 2.42 tot en met 3.67. Voor de ouders gaat deze score van 2.84 tot en met 3.65.

We formuleerden op de leerling- en oudervragenlijst twee *algemene tevredenheidsvragen*: “In het algemeen ben ik tevreden over de begeleiding die ik (mijn kind) kreeg” en “In het algemeen ben ik tevreden over het CLB”. Voor de leerlingen bedraagt de gemiddelde score op deze stellingen respectievelijk 3.29 ($SD = 0.73$) en 3.28 ($SD = 0.70$). Voor de ouders zijn deze gemiddelde scores respectievelijk 3.24 ($SD = 0.72$) en 3.23 ($SD = 0.70$). Het algemeen tevredenheidsoordeel van de leerlingen en de ouders, berekend als het gemiddelde van de twee algemene tevredenheidsvragen, is respectievelijk 3.28 ($SD = 0.68$) en 3.23 ($SD = 0.68$) (tabel 5).

De gemiddelde score over alle tevredenheidsvragen heen (*gemiddelde tevredenheid*) is vergelijkbaar voor leerlingen en ouders: 3.20 ($SD = 0.46$), respectievelijk 3.22 ($SD = 0.46$) (tabel 5).

Tabel 5

Algemeen tevredenheidsoordeel en gemiddelde tevredenheid (ouders en leerlingen)

	algemeen tevredenheidsoordeel		gemiddelde tevredenheid	
	gemiddelde	SD	gemiddelde	SD
leerlingen	3.28	0.68	3.20	0.46
ouders	3.23	0.68	3.22	0.46

Op **niveau van de stellingen** zijn twee van de drie vragen met *de hoogste gemiddelde scores* dezelfde voor ouders en leerlingen. Deze twee stellingen behoren tot de subschaal Bejegening:

⁷ SD = standaard deviatie, d.i. een maat voor de spreiding van de verdeling van de scores. Het geeft de mate aan waarin scores onderling verschillen.

- “De CLB-medewerker was vriendelijk”
- “Ik kreeg de kans om te vertellen waarover ik me zorgen maakte”

Twee van de drie stellingen met *de laagste gemiddelde scores* zijn eveneens dezelfde voor de ouders en leerlingen. Deze twee stellingen behoren tot de subschaal Informatie:

- “Ik kreeg genoeg uitleg over wat er in het dossier geschreven werd.”
- “Ik kreeg genoeg uitleg over hoe het CLB werkt.”

Op niveau van de subschalen heeft Bejegening de hoogste gemiddelde subschaalscore. Dit suggereert, net zoals de gemiddelde scores op niveau van de stellingen, dat zowel de ouders als de leerlingen voornamelijk tevreden zijn over de bejegening door de CLB-medewerker. De gemiddelde score op de subschaal Informatie suggereert daarentegen dat deze cliënten het minst tevreden zijn over de wijze waarop de CLB-medewerker omgaat met informatie (wat ook in lijn ligt met de gemiddelde scores op niveau van de stellingen). De gemiddelde subschaalscore voor Informatie bevindt zich nog wel boven het neutrale middelpunt van 2.50 (tabel 6).

Tabel 6
Subschaalscores (ouders en leerlingen)

	leerlingen		ouders	
	gemiddelde	SD	gemiddelde	SD
Bejegening	3.45	0.42	3.42	0.44
Ervaren resultaat	3.09	0.61	3.16	0.57
Bereikbaarheid	3.08	0.68	3.20	0.59
Continuïteit van de dienstverlening	3.20	0.71	3.18	0.64
Informatie	2.82	0.66	2.98	0.61

2.2. Schoolpersoneelsleden

De schoolpersoneelsleden zijn **in het algemeen tevreden tot zeer tevreden** over de ondersteuning door het CLB, zoals gesuggereerd door:

- de gemiddelde score op iedere stelling (op een vier-punten-schaal)
- het algemeen tevredenheidsoordeel (op een vier-punten-schaal)
- de gemiddelde tevredenheid (gemiddelde score over alle stellingen, zonder de score op de algemene tevredenheidsvraag) (op een vier-punten-schaal)

De *gemiddelde score op iedere stelling* van de schoolvragenlijsten ligt steeds boven het neutrale middelpunt van 2.50. Voor de leerkrachten gaat immers de gemiddelde tevredenheidsscore van 2.51 tot en met 3.59, voor de interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren van 2.67 tot en met 3.70 en voor de directieleden van 2.67 tot en met 3.69.

De directieleden hebben op de algemene tevredenheidsvraag (“*In het algemeen ben ik tevreden over de ondersteuning door het CLB-team verbonden aan onze school*”) een gemiddelde score van 3.33 ($SD = 0.70$). Voor de interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren bedraagt deze score 3.28 ($SD = 0.75$). De leerkrachten hebben op deze

stelling een gemiddelde van 2.95 ($SD = 0.76$). Op de leerkrachtvragenlijst formuleerden we een tweede algemene tevredenheidsvraag (“*In het algemeen ben ik tevreden over de ondersteuning door de CLB-medewerker*”⁸). De gemiddelde score op deze stelling bedraagt 2.99 ($SD = 0.80$). Het algemeen tevredenheidsoordeel van de leerkrachten, berekend als het gemiddelde van de score op de twee algemene tevredenheidsvragen, is 2.97 ($SD = 0.75$) (tabel 7).

De gemiddelde score over alle tevredenheidsvragen heen (*gemiddelde tevredenheid*) wijst eveneens op een eerder hoge cliënttevredenheid bij de schoolpersoneelsleden. Deze score bedraagt gemiddeld voor de leerkrachten, interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren en directieleden respectievelijk 3.00 ($SD = 0.49$), 3.20 ($SD = 0.49$) en 3.21 ($SD = 0.50$) (tabel 7).

Tabel 7

Algemeen tevredenheidsoordeel en gemiddelde tevredenheid (schoolpersoneelsleden)

	algemeen tevredenheidsoordeel		gemiddelde tevredenheid	
	gemiddelde	SD	gemiddelde	SD
leerkrachten	2.97	0.75	3.00	0.49
interne leerlingbegeleiders/ zorgcoördinatoren	3.28	0.75	3.20	0.49
directieleden	3.33	0.70	3.21	0.50

Op niveau van de stellingen zijn de drie vragen met *de hoogste gemiddelde scores* dezelfde voor de schoolpersoneelsleden. Bovendien behoren deze stellingen tot dezelfde kwaliteitsdimensie, namelijk Bejegening:

- “De CLB-medewerker gaat discreet om met informatie over leerlingen en ouders.”
- “Ik kan de CLB-medewerker vertrouwen.”
- “De CLB-medewerker luistert naar mijn visie als leerkracht/interne leerlingbegeleider - zorgcoördinator/directielid.”

Twee van de drie stellingen met *de laagste gemiddelde scores* zijn eveneens dezelfde voor iedere groep van schoolpersoneelsleden, namelijk:

- “Het CLB informeert mij voldoende over nieuwe inzichten op vlak van de zorg voor leerlingen.” (behorende tot de subschaal Ervaren resultaat)
- “Tijdens informele momenten (koffiepauze...) is de CLB-medewerkers voldoende bereikbaar.” (behorende tot de subschaal Bereikbaarheid)

Voor de interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren en directieleden is de stelling met de derde laagste score ook dezelfde, namelijk “De CLB-medewerker is voldoende aanwezig op school” (Bereikbaarheid). Voor de leerkrachten is de stelling met de derde laagste score “Ik kan gemakkelijk alle disciplines binnen het CLB bereiken indien ik een vraag wil stellen” (Bereikbaarheid). Twee van de drie stellingen met de laagste gemiddelden behoren dus voor iedere groep van schoolpersoneelsleden tot de kwaliteitsdimensie Bereikbaarheid.

Op niveau van de subschalen heeft Bejegening op iedere schoolvragenlijst de hoogste gemiddelde subschaalscore. Dit suggereert dat de schoolpersoneelsleden voornamelijk tevreden zijn over de wijze waarop de CLB-medewerkers met hen en met de school in het algemeen omgaan. Dit ligt in lijn met de gemiddelde scores op niveau van de stellingen. Het

⁸ De CLB-medewerker waarnaar verwezen wordt, is diegene die de leerkracht voor ogen hield bij het beantwoorden van de stellingen.

gemiddelde oordeel ten aanzien van de dimensie Bereikbaarheid suggereert daarentegen dat de schoolpersoneelsleden het minst tevreden zijn over de bereikbaarheid van de CLB-medewerkers (wat eveneens in lijn ligt met de gemiddelde scores op niveau van de stellingen). De gemiddelde subschaalscore voor Bereikbaarheid ligt bij iedere groep van schoolpersoneelsleden nog wel boven het neutrale middelpunt van 2.50 (tabel 8).

Tabel 8

Subschaalscores (schoolpersoneelsleden)

	leerkrachten		interne leerlingbegeleiders/ zorgcoördinatoren		directieleden	
	gemiddelde	<i>SD</i>	gemiddelde	<i>SD</i>	gemiddelde	<i>SD</i>
Bejegening	3.36	0.49	3.50	0.47	3.45	0.52
Ervaren resultaat	2.85	0.61	3.03	0.57	3.06	0.60
Bereikbaarheid	2.71	0.61	2.99	0.62	3.02	0.63
Communicatie	2.89	0.63	/	/	/	/
Participatie	/	/	3.26	0.64	/	/
Samenwerking preventieve gezondheidszorg	/	/	/	/	3.34	0.60

3. PREDICTOREN VAN TEVREDENHEID

In wat volgt zetten we de factoren die de cliënttevredenheid konden voorspellen achtereenvolgens voor ouders/leerlingen en schoolpersoneelsleden op een rij. Door middel van statistische analyses onderzochten we voor iedere variabele afzonderlijk de mate waarin die de cliënttevredenheid kon voorspellen. Dit heeft als voordeel dat we de predictieve waarde van een omvangrijk aantal variabelen konden onderzoeken en als nadeel dat binnen het vooropgestelde tijdsbestek geen interactie-effecten tussen variabelen konden worden onderzocht. Bovendien dient opgemerkt dat zowel de mogelijke predictoren als de cliënttevredenheid op eenzelfde moment werden bevraagd, waardoor conclusies over oorzaak-gevolg-relaties in de regel niet mogelijk zijn.

Aanbevelingen en/of mogelijke verklaringen formuleren we onder ieder onderzoeksresultaat in een kader.

3.1. Leerlingen en ouders

De onderzochte predictoren van de cliënttevredenheid van ouders en leerlingen verwijzen naar volgende aspecten: (1) kenmerken van de cliënt en zijn omgeving, (2) kenmerken van de cliënt en zijn begeleiding (3) kenmerken van de CLB-medewerker.

Kenmerken van de cliënt en zijn omgeving

Weinig onderzochte kenmerken van de leerlingen en ouders hebben een effect op de cliënttevredenheid:

1. Zowel voor leerlingen als ouders vertoont *de perceptie op de relatie tussen ouders en school* een verband met de tevredenheid over de CLB-begeleiding. Ouders die een goed contact hebben met de school, zijn meer tevreden. Daarnaast stelden we voor leerlingen die graag naar school gaan een hogere cliënttevredenheid vast.

De relatie met de school en de algemene ingesteldheid van de ouders en leerlingen ten aanzien van de schoolse context zou de mate van cliënttevredenheid kunnen verklaren.
--

2. Hoe beter het CLB en de school volgens de ouders samenwerken, hoe meer tevreden deze cliënten over de CLB-begeleiding zijn.

Dit suggereert dat de samenwerking tussen school en CLB mogelijk een effect heeft op de perceptie van de ouders van de CLB-begeleiding.

3. De leerlingen die les volgen binnen het BSO en TSO zijn meer tevreden dan leerlingen van het ASO (2^{de} en 3^{de} graad).

De ASO-leerlingen gaven in hogere mate aan dat ze voorafgaand aan de begeleiding negatieve verwachtingen hadden, wat zich wellicht uit in een lagere cliënttevredenheid in vergelijking met de BSO- en TSO-leerlingen uit de 2 ^{de} en 3 ^{de} graad. Binnen de subgroep van

ASO-leerlingen van de 2^{de} en 3^{de} graad had immers 14.29% vooraf negatieve verwachtingen ten aanzien van de CLB-begeleiding, tegenover 6.38% en 2.25% van respectievelijk de BSO- en TSO-leerlingen uit de 2^{de} en 3^{de} graad. Vanuit dit onderzoek is het niet duidelijk waaraan deze negatieve verwachtingen te wijten zijn.

Kenmerken van de cliënt en zijn begeleiding

1. Verschillende onderzoeksresultaten suggereren dat *verwachtingen* en de *mate van informatie* over het CLB de cliënttevredenheid van ouders en leerlingen kunnen voorspellen:

Ouders en leerlingen met positieve verwachtingen voorafgaand aan de begeleiding, zijn na de begeleiding meer tevreden dan diegenen die vooraf niet goed weten wat te verwachten of weinig van de begeleiding verwachten. Zij die hun eigen verwachtingen voorafgaand aan de begeleiding realistisch vinden, zijn ook meer tevreden dan diegenen die deze mening niet hebben. Ouders en leerlingen wiens verwachtingen ingevuld of zelfs overtroffen worden, zijn eveneens meer tevreden. Diegenen die akkoord gaan met de voorgelegde adviezen/diagnose/informatie of vinden dat de begeleiding op een geschikt moment beëindigd wordt, rapporteren eveneens een hogere cliënttevredenheid.

Verder blijkt dat ouders en leerlingen die vooraf (voldoende) geïnformeerd zijn over het CLB, in hogere mate tevredenheid uiten dan diegenen die niet of onvoldoende geïnformeerd worden.

Het al dan niet aanwezig zijn van realistische en positieve voorafgaande verwachtingen bij cliënten hangt niet alleen af van het CLB of de CLB-medewerker. Wellicht spelen ook school, andere ouders of leerlingen, de media en dergelijke hierin een rol. Echter, door het geven van voldoende informatie en het bij aanvang van de begeleiding bespreken van wederzijdse verwachtingen, kan de CLB-medewerker de kans op een negatieve invloed van voorafgaande verwachtingen verkleinen. De resultaten suggereren dat een goede communicatie niet alleen van belang is aan het begin van en tijdens de begeleiding, maar ook wanneer de begeleiding wordt afgerond.

2. Ouders en leerlingen die niet te lang moeten wachten op het eerste gesprek, voldoende contacten hebben die bovendien (voor de ouders) lang genoeg duren, zijn meer tevreden over de CLB-begeleiding. Ouders en leerlingen die ontvangen worden op een plaats die privacy en comfort garandeert, zijn eveneens meer tevreden dan diegenen die vinden dat de plaats niet geschikt is om een gesprek met een CLB-medewerker te hebben.

Deze resultaten wijzen op het belang van het besteden van voldoende tijd aan de uitbouw van een goed contact tussen ouders/leerlingen en CLB-medewerker, waarbij er voldoende aandacht is voor de privacy van de cliënt. Acties gericht op de vermindering van de wachttijd tot een gesprek kunnen ook een positief effect hebben op de cliënttevredenheid.

3. Ouders en leerlingen die het vervelend vinden door meer dan één CLB-medewerker begeleid te worden en zij die daar weinig belang aan hechten, zijn minder tevreden over de CLB-begeleiding dan diegenen die dat net goed vinden.

Wanneer ouders en leerlingen begeleid worden door meer dan één CLB-medewerker, lijkt een goede communicatie tussen de betrokken CLB-medewerkers onderling én met de cliënt aangewezen om een negatieve invloed op de cliënttevredenheid – zoveel als mogelijk – te beperken.

4. Leerlingen die zelf graag geholpen willen worden door het CLB of ouders die erachter staan om hun kind te laten begeleiden door het CLB, uiten na de begeleiding in hogere mate tevredenheid over de CLB-dienstverlening dan zij – die naar eigen zeggen – geen hulpvraag hebben. Ouders bij wie het CLB zelf de vraag stelt om een begeleiding op te starten, zijn meer tevreden dan ouders die in de eerste plaats zelf en diegenen bij wie anderen (school, ...) de vraag naar begeleiding stellen.

Dit resultaat suggereert dat het voldoende stilstaan bij en verduidelijken van de hulpvraag een belangrijke stap is in een begeleidingsproces. We stelden niet vast dat cliënten die zelf de stap zetten naar het CLB meer tevreden zijn over de begeleiding. De resultaten geven eerder het belang aan van een pro-actieve, sensibiliserende opstelling van de CLB-medewerker.

Kenmerken van de CLB-medewerker

Weinig door ons onderzochte persoonskenmerken van de CLB-medewerker voorspellen de cliënttevredenheid van de leerlingen en ouders:

1. Naarmate de CLB-medewerkers meer professionele ervaring in de CLB (PMS)-sector hebben, zijn de ouders en leerlingen meer tevreden over de CLB-begeleiding. Het is dan ook begrijpelijk dat we voor de leeftijd van de CLB-medewerker een effect in dezelfde richting vaststelden.

2. Naarmate de CLB-medewerkers zelf de begeleiding als “geslaagder” beoordelen (gevoel ouders goed te kunnen ondersteunen, gevoel dat de cliënt tevreden was, ...), zijn de cliënten ook meer tevreden.

De CLB-medewerkers hebben doorgaans een goed zicht op de tevredenheid van de leerlingen en ouders. De zelfreflectie en reflectie over het begeleidingsproces door de CLB-medewerker kan dan ook als een belangrijk aanknopingspunt voor verbetering beschouwd worden.

3.2. Schoolpersoneelsleden

De onderzochte predictoren van de cliënttevredenheid van de schoolpersoneelsleden situeren zich op verschillende vlakken: (1) de samenwerking tussen school en CLB, (2) persoonskenmerken van het schoolpersoneelslid, (3) schoolkenmerken en (4) persoonskenmerken van de CLB-medewerker.

Samenwerking tussen school en CLB

1. Verschillende onderzoeksresultaten geven aan dat *de omgang met informatie* binnen de samenwerking tussen school en CLB de cliënttevredenheid van de schoolpersoneelsleden voorspelt:

Leerkrachten en interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren die informatie krijgen over het beleidsplan (-of contract) en afsprakennota (of bijzondere bepalingen), zijn meer tevreden over de ondersteuning vanuit het CLB.

Personeelsleden van scholen die – volgens de CLB-medewerkers – het CLB voldoende informeren over de interne activiteiten op vlak van de zorg voor leerlingen, zijn meer tevreden.

Het is aangewezen dat de personeelsleden op de verschillende niveaus binnen een school informatie krijgen over de afspraken tussen school en CLB. Deze informatie draagt vermoedelijk bij tot realistische verwachtingen bij leerkrachten, interne leerlingbegeleiders, ... ten aanzien van de CLB-ondersteuning.

De samenwerking tussen school en CLB kan concreet gestalte krijgen doordat beide instanties elkaar voldoende informeren over hun werking, verloop van de zorgactiviteiten, ... Dit bevordert wellicht de tevredenheid van de schoolpersoneelsleden (en waarschijnlijk ook van de CLB-medewerkers) over de CLB-ondersteuning.

2. Het belang van duidelijke *afspraken* tussen school en CLB die gedragen worden door beide instanties, wordt gesuggereerd door volgende onderzoeksresultaten:

Personeelsleden van scholen waarmee het CLB – volgens de CLB-medewerkers – duidelijke afspraken heeft over wat zij van de CLB-ondersteuning kunnen verwachten, rapporteren in hogere mate tevredenheid. Bovendien zijn de personeelsleden van scholen waarmee – volgens de CLB-medewerkers – afspraken vlot tot stand komen, meer tevreden over de CLB-ondersteuning.

Schoolpersoneelsleden die wensen dat het CLB op één of meerdere domeinen meer ondersteuning zou bieden of aan bepaalde activiteiten meer tijd zou spenderen dan ze feitelijk doen binnen de school, zijn minder tevreden dan diegenen die dit niet vinden. In het geval van een discrepantie tussen de wensen van de schoolpersoneelsleden en de feitelijke CLB-ondersteuning blijkt dat deze cliënten voornamelijk op het domein van het leren en studeren en het domein van het psychisch en sociaal functioneren meer ondersteuning wensen. Bovendien wensen zij voornamelijk, in het geval van een discrepantie tussen hun wensen en de feitelijke begeleiding, dat het CLB meer tijd zou spenderen aan het voeren van individuele gesprekken met leerkrachten en het bieden van schoolondersteuning (preventie, ondersteuning van het zorgbeleid).

Interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren die geen knelpunten ervaren binnen de taakverdeling met de CLB-medewerker(s), zijn meer tevreden dan zij die wel één of meerdere knelpunten ervaren (onduidelijk takenpakket van de CLB-medewerker binnen de school, geen eensgezindheid over de taakverdeling binnen de school, ...). Personeelsleden van scholen

waarbinnen – volgens de CLB-medewerkers – de interne leerlingenbegeleiding en de CLB-ondersteuning elkaar goed aanvullen, zijn eveneens meer tevreden

Het maken van duidelijke afspraken over wederzijdse verwachtingen (bv. rond de taakverdeling binnen de leerlingenbegeleiding, CLB-activiteiten, ...) die bovendien gedeeld en nageleefd worden door school en CLB kunnen wellicht de cliënttevredenheid van de schoolpersoneelsleden verhogen.

3. Schoolpersoneelsleden die – volgens de CLB-medewerkers – realistische verwachtingen ten aanzien van de ondersteuning door het CLB-team hebben, zijn in hogere mate tevreden over de CLB-dienstverlening.

4. Directieleden van scholen waaraan meer CLB-medewerkers verbonden zijn, zijn in hogere mate tevreden over de CLB-ondersteuning (op subschaalniveau voorspelt deze predictor enkel de tevredenheid over de kwaliteitsdimensie Ervaren resultaat).

Het verhogen van het aantal CLB-medewerkers binnen de school kan wellicht een positief effect hebben op de cliënttevredenheid van directieleden (en meer specifiek op vlak van de ervaren resultaten). Een mogelijke verklaring is dat meer CLB-medewerkers samen ook meer deskundigheid binnenbrengen in de school waardoor de directieleden meer tevreden zijn. Het is mogelijk dat bepaalde CLB-medewerkers verbonden aan de school zich meer gespecialiseerd hebben in bepaalde materies en andere CLB-medewerkers meer op de hoogte zijn van andere domeinen.

5. Schoolpersoneelsleden die vinden dat de wisselingen binnen het CLB-team vlot zijn verlopen, zijn meer tevreden dan diegenen die deze wisselingen als vervelend omschrijven. Enkel bij de directieleden stelden we vast dat het voorkomen van wisselingen op zich een lagere cliënttevredenheid voorspelt.

Deze bevindingen suggereren dat de *evaluatie* van het verloop van wisselingen vanuit perspectief van de schoolpersoneelsleden belangrijker is dan het voorkomen van wisselingen op zich. Dit geldt voornamelijk voor de leerkrachten en de interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren. Een goede communicatie rond de overdracht van begeleidingen tussen school en CLB én tussen de CLB-medewerkers onderling is dan ook belangrijk.

6. Schoolpersoneelsleden die voldoende vooraf vastgelegde overlegmomenten (*formeel overleg*) met het CLB hebben waarop zij niet te lang moeten wachten en die volgens hen lang genoeg duren, zijn meer tevreden over de CLB-ondersteuning. Leerkrachten en directieleden rapporteren ook een hogere tevredenheid naarmate formeel overleg langer duurt. Het verloop van het formeel overleg tussen CLB en school voorspelt eveneens de cliënttevredenheid: indien dit overleg – volgens de CLB-medewerkers – vlot verloopt, zijn de schoolpersoneelsleden immers meer tevreden.

Schoolpersoneelsleden die de frequentie van de vaste CLB-sprekken op school als positief beoordelen, zijn meer tevreden. Leerkrachten en interne leerlingbegeleiders/

zorgcoördinatoren zijn bovendien meer tevreden naarmate zij een hogere frequentie van de vaste spreekuren op school rapporteren.

Schoolpersoneelsleden die de mogelijkheid hebben om een CLB-medewerker te spreken tijdens momenten die niet op voorhand zijn vastgelegd (*informeel overleg*), zijn eveneens meer tevreden.

Deze resultaten geven aan dat schoolpersoneelsleden niet alleen belang hechten aan voldoende formeel overleg dat lang genoeg duurt en tijdig kan plaatsvinden, maar ook aan de mogelijkheid om een CLB-medewerker te spreken wanneer dit niet op voorhand werd vastgelegd. Het organiseren van vaste spreekuren op school heeft mogelijk eveneens een positief effect op de cliënttevredenheid van de schoolpersoneelsleden.

7. Schoolpersoneelsleden die – volgens de CLB-medewerkers – een open houding ten aanzien van kritische bedenkingen hebben, zijn meer tevreden over de CLB-ondersteuning dan diegenen die minder constructief zouden omgaan met kritische opmerkingen.

Bovenstaand onderzoeksresultaat suggereert dat er een wisselwerking bestaat tussen enerzijds de cliënttevredenheid van de schoolpersoneelsleden en anderzijds de tevredenheid van de CLB-medewerkers over de samenwerking tussen school en CLB. Indien de schoolpersoneelsleden tevreden zijn over de samenwerking tussen school en CLB, zijn de CLB-medewerkers eveneens vaak tevreden over de wijze waarop zij samenwerken met de schoolpersoneelsleden.

8. Personeelsleden van scholen die – volgens de CLB-medewerkers – voldoende de subsidiaire werking van het CLB aanvaarden en voldoende verantwoordelijkheid opnemen op vlak van de eerstelijnszorg aan leerlingen, utoiten een hogere cliënttevredenheid.

Deze bevinding suggereert dat overtuigingen van de schoolpersoneelsleden ten aanzien van de zorg als een gedeelde verantwoordelijkheid van school en CLB verband houden met de cliënttevredenheid. Een goede communicatie over de aard van de samenwerking tussen school en CLB is dan ook belangrijk.

Persoonskenmerken van het schoolpersoneelslid

1. Naarmate leerkrachten en interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren langer in de school en het onderwijs actief zijn, zijn zij meer tevreden over de CLB-ondersteuning. Het is dan ook begrijpelijk dat leeftijd een effect op de cliënttevredenheid in dezelfde richting heeft.

Mogelijk hebben de schoolpersoneelsleden doorheen hun opeenvolgende ervaringen met de CLB-medewerkers een genuanceerder beeld opgebouwd op vlak van de mogelijkheden en beperkingen van de dienstverlening. Dit kan tot meer realistische verwachtingen leiden.

2. Interne leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren die voltijds in de school werkzaam zijn, zijn meer tevreden dan diegenen die deeltijds deze functie uitoefenen. Ook wanneer we

rekening houden met de andere functies die zij in de school vervullen, blijft dit effect van een hogere tewerkstellingsgraad op de cliënttevredenheid aanwezig.

Leerkrachten met een voltijdse lesopdracht zijn minder tevreden zijn dan diegenen met een deeltijdse lesopdracht. Wanneer we rekening houden met de andere functies die de leerkrachten in de school vervullen, is dit effect op de cliënttevredenheid afwezig.

Leerkrachten met een deeltijdse lesopdracht hebben mogelijk een bijkomende functie als interne leerlingbegeleider of coördinator. Deze leerkrachten worden vermoedelijk – vanuit die bijkomende functie – meer betrokken in de samenwerking tussen school en CLB in vergelijking met leerkrachten met een voltijdse lesopdracht (bv. zij krijgen meer informatie over afspraken tussen school en CLB, ...). Dit vormt een mogelijke verklaring voor de vastgestelde hogere cliënttevredenheid bij leerkrachten met een deeltijdse lesopdracht.

3. Zowel leerkrachten als interne leerlingbegeleiders/zorgcoördinatoren die zich meer energiek, sterk en fit voelen, zijn meer tevreden over de CLB-ondersteuning. Leerkrachten die zich emotioneel meer uitgeput voelen, zijn daarentegen in mindere mate tevreden.

Deze bevinding suggereert dat de cliënttevredenheid van de schoolpersoneelsleden verband houdt met hun eigen welbevinden. Het is mogelijk dat het welbevinden van het schoolpersoneelslid een effect heeft op de wijze waarop hij de omgeving rondom zich percipieert, en dus ook de ondersteuning vanwege het CLB. Indien het schoolpersoneelslid zich minder goed in zijn vel voelt, kan de drempel lager liggen om de CLB-ondersteuning als minder positief te percipiëren.

Het welbevinden van de schoolpersoneelsleden kan anderzijds beïnvloed worden door de kwaliteit van de CLB-ondersteuning. De schoolpersoneelsleden zullen zich mogelijk beter in hun vel voelen indien zij tevreden over de ondersteuning vanuit het CLB zijn.

4. Leerkrachten die van mening zijn dat de begeleiding van leerlingen met moeilijkheden een belangrijke taak voor hen is, zijn meer tevreden over de CLB-ondersteuning.

Leerkrachten hebben tegenwoordig binnen de eerste lijnszorg aan leerlingen met specifieke onderwijsbehoeften een actieve en belangrijke rol. Ook de CLB-werking gaat daarvan uit. Dit kan tot een lagere cliënttevredenheid leiden indien de leerkracht niet dezelfde opvatting over zijn rol in de leerlingenbegeleiding heeft in vergelijking met de CLB-medewerker. Het samen bespreken van de voor- en nadelen van een bepaalde aanpak en het bevragen van de nood aan ondersteuning bij het uitvoeren van bepaalde taken door de leerkracht, kunnen belangrijke aangrijpingspunten zijn om – zoveel als mogelijk – te vermijden dat de eigen taakopvatting van de leerkracht de cliënttevredenheid negatief beïnvloedt.

Schoolkenmerken

1. Leerkrachten en directieleden van scholen waarbinnen – volgens de CLB-medewerkers – de interne communicatie vlot verloopt, zijn meer tevreden over de CLB-dienstverlening.

Dit resultaat geeft aan dat de cliënttevredenheid van de schoolpersoneelsleden mogelijk beïnvloed wordt door aspecten die gesitueerd kunnen worden op niveau van de school (zoals de interne communicatie).

2. Het effect van de onderzochte schoolkenmerken op de cliënttevredenheid, was voor het overige eerder beperkt. Voor de directieleden vonden we wel enkele significante predictoren: directieleden van scholen die een BSO-richting aanbieden en/of tot het buitengewoon onderwijs behoren, zijn gemiddeld meer tevreden over de ondersteuning aan de school door de CLB-medewerkers dan directieleden van andere scholen.

Persoonskenmerken van de CLB-medewerker

Weinig door ons onderzochte persoonskenmerken van de CLB-medewerker hebben een effect op de cliënttevredenheid van de schoolpersoneelsleden:

1. Hoe langer de CLB-medewerkers aan de school verbonden zijn, hoe hoger de gemiddelde cliënttevredenheid van de directieleden.

Indien de CLB-medewerkers langer aan dezelfde school verbonden zijn, heeft dit mogelijk tot gevolg dat zij de schoolcultuur, de schoolpersoneelsleden, leerlingen, ouders, ... beter kennen waardoor de dienstverlening meer op maat van de cliënt kan verlopen.

2. Naarmate de CLB-medewerkers meer professionele ervaring in de CLB (PMS)-sector hebben, zijn de directieleden meer tevreden. Het is dan ook begrijpelijk dat we voor de leeftijd van de CLB-medewerker een effect op de cliënttevredenheid in dezelfde richting vaststelden.

3. Hoe meer duidelijkheid CLB-medewerkers binnen hun werk ervaren, hoe meer tevreden de leerkrachten over de dienstverlening zijn. De duidelijkheid heeft betrekking op de wederzijdse verwachtingen tussen de CLB-medewerkers onderling en de inhoud van zijn taken als CLB-medewerker.

Dit onderstreept het belang dat voor een CLB-medewerker duidelijk vastligt wat zijn taken zijn en wat hij van collega's kan verwachten. Dit lijkt ons een voorwaarde opdat ook de cliënten duidelijk weten wat ze van het CLB kunnen verwachten en wat niet.

4. Schoolpersoneelsleden die – volgens de CLB-medewerkers – de CLB-ondersteuning als positief evalueren (indruk dat de personeelsleden in de school in het algemeen tevreden zijn, ...), waren inderdaad meer tevreden over de dienstverlening.

Net zoals bij de ouders en leerlingen, hebben de CLB-medewerkers doorgaans een goed zicht op de cliënttevredenheid van de schoolpersoneelsleden. Deze zelfreflectie en reflectie over het ondersteuningsproces aan de school beschouwen we dan ook als een belangrijk aanknopingspunt om verbeteracties te formuleren.

V. Slotbeschouwingen

Met de tevredenheidsvragenlijsten menen wij de CLB's een degelijk en bruikbaar instrumentarium aan te reiken om cliënten een stem te geven in het kwaliteitsbeleid. De vragenlijsten voldoen aan de psychometrische eisen van betrouwbaarheid en validiteit. Verder beschouwen we het instrumentarium als gebruiksvriendelijk, omdat de lengte van de vragenlijsten zo beperkt mogelijk is, zonder dat – vanuit het perspectief van de cliënt – belangrijke kwaliteitsaspecten niet aan bod komen.

Anderzijds kent het instrumentarium haar beperkingen, waarbij we benadrukken dat de schriftelijke bevraging een goede beheersing van de Nederlandse taal vraagt, de nodige verwerkingstijd vereist en slechts een onderdeel kan vormen van ruimere initiatieven inzake kwaliteitsevaluatie. Bepaalde doelgroepen, zoals kansarmen en allochtonen, vragen wellicht een specifieke aanpak bij de bevraging van hun cliënttevredenheid (bv. inzet van interculturele medewerkers, samenwerking met verenigingen die de doelgroepen vertegenwoordigen, ...).

Voorals de bejegening door de CLB-medewerkers blijkt consistent voor alle cliëntengroepen een sterk punt in de begeleiding. Het geven, doorgeven en correct omgaan met informatie scoort daarentegen bij zowel leerlingen als ouders het minst positief. De schoolpersoneelsleden beoordelen voornamelijk de bereikbaarheid van het CLB als minder positief. Deze aspecten beschouwen we dan ook als aangrijpingspunten om verbetermaatregelen op te stellen. Het predictorenonderzoek reikt, zoals in voorgaande paragraaf besproken, eveneens verschillende handvatten aan om de cliënttevredenheid te bevorderen.

Hoewel tevredenheidsonderzoek bij cliënten waardevolle aangrijpingspunten voor verbetering van de CLB-ondersteuning kan bieden, benadrukken we dat de evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening niet alleen op de visie van cliënten kan gebaseerd zijn. Er zijn immers nog andere mogelijke perspectieven op kwaliteit (formeel juridisch, vakwetenschappelijk, ...) (Dekeyser, Meulemans, & Meyers, 2001) die implicaties hebben voor de kwaliteitszorg van een dienstverlenende organisatie. Ten slotte is het niet ondenkbaar dat de verschillende cliëntengroepen binnen het CLB enigszins een andere visie op kwaliteit en andere verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening hebben. Het is dan ook een uitdaging om een aanvaardbaar evenwicht te realiseren tussen de verwachtingen van de verscheidene cliëntengroepen, daarbij tegelijk rekening houdende met andere perspectieven op kwaliteit (zoals professionele standaarden).

VI. Referenties

Dekeyser, L., Meulemans, W., & Meyers, B. (2001). *Kwaliteitszorg*. Diegem: Kluwer.

Harinck, F., & Smit, M. (1999). Programma-evaluatie. In E.J. Knorth & M. Smit (Red.), *Planmatig handelen in de jeugdhulpverlening* (pp. 373-390). Leuven: Garant.

Netoverschrijdende overleggroep kwaliteitszorg CLB (2004). *Tevredenheidsonderzoek in de CLB's. Een leidraad voor voortgangsgesprekken school-CLB*. Brussel: Auteur.

Van Ijzendoorn, M. (1994). *Kwaliteit zonder kapsones, een denkkader voor kwaliteitszorg in de welzijnssector*. Utrecht: NIZW.

VOCA (2002). *Tevredenheidsmeting bij gebruikers in gezondheids- en welzijnsvoorzieningen*. Leuven: Garant.

Wilmots, S. (2005). *Kwaliteitszorg in de Centra voor Leerlingenbegeleiding: de cliënt als spiegel. Theoretische achtergrond en constructie van een tevredenheidsvragenlijst voor ouders en leerlingen ter evaluatie van een CLB-begeleiding* (niet-gepubliceerde licentiaatsverhandeling). Katholieke Universiteit Leuven, Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen, Centrum voor Schoolpsychologie.