

Audit naar de werking van CLB's

Parlementaire Commissie Onderwijs

27 januari 2016

Inhoudstafel

1. Vooraf
2. Resultaten
 - 2.1. Takenpakketregistratie
 - 2.2. Tevredenheidsbevraging
 - 2.3. Middelenanalyse
 - 2.4. Procesonderzoek
3. Hoe brengen we de resultaten samen?
4. Sterktes, zwaktes en opportuniteiten van de CLB-sector

1. Vooraf

1. Vooraf

1. Takenpakket-registratie

- Bij 2.500 medewerkers;
- Methode op basis van onderzoek Tempera – taken registratie en geen tijdsmeting;
- Gebruikmakend van een elektronisch bevragsinstrument;
- Vijf homogene meetperiodes.

2. Tevredenheids-bevraging

- Bij een aselechte steekproef van leerlingen, ouders, schoolpersoneel en welzijnsactoren;
- Steekproefselectie met het oog op een representatieve steekproef van verschillende groepen (netten, onderwijsniveau, onderwijsvorm, centrumstad/niet-centrumstad);
- Met vragenlijsten uit vorig onderzoek (licht aangepast);
- Gebruikmakend van een elektronisch bevragsinstrument.

3. Middelenanalyse

- Door middel van een bevragsinstrument met uitleg;
- Ontvangen van alle 72 CLB's.

4. Procesonderzoek

- Interviews met directie, coördinatoren en medewerkers van 15 CLB's over organisatiestructuur, belanghebbendenmanagement, monitoring, kwaliteitsbewaking en documentatie;
- Interviews met 17 vertegenwoordigers van welzijnsactoren over bekendheid met werking van CLB's, tevredenheid over de samenwerking en vernieuwing.

5. Focusgroepen

- We brengen alle elementen samen uit de voorgaande stappen, formuleren stellingen en laten de focusgroepen over de stellingen discussiëren;
- We lijsten samen sterktes, zwaktes en opportuniteiten op;
- Focusgroep CLB's (15), BaO (11), SO (9), Ouders- en leerlingenorganisaties (9) en Slimme verbindingen (4).

2.1. Takenpakketregistratie

2.1 Takenpakketregistratie

De **meetperiodes** zijn redelijk **vergelijkbaar** met elkaar, behalve de permanentieperiode.

Over **alle periodes en functies heen** zijn er slechts **beperkte verschillen** tussen centra in centrumsteden en centra in niet-centrumsteden, centrumgrootte, centra met geen, weinig of veel densiteit en de netten.

Taken van functies vergelijken tussen centra gegroepeerd **op basis van grootte**, leidt tot weinig verschillen. Artsen en directies in kleine centra verdelen hun tijd meer over de verschillende domeinen dan in andere centra.

Er zijn nagenoeg geen verschillen als we taken van functies vergelijken tussen centra gegroepeerd **op basis van densiteit**.

Wanneer we taken van **functies vergelijken tussen** centra in **centrumsteden** en centra in **niet-centrumsteden** voor activiteiten, domeinen, gesprekspartners en onderwerpen zijn de verschillen beperkt tot 2pp, behalve in sommige gevallen voor kleinere groepen (adm. medew., medew., intercultureel bemiddelaar,)

Weinig verschillen **over de netten**, maar toch een paar eyecatchers:

- OGO artsen spenderen gemiddeld meer tijd aan PGZ dan in de andere netten;
- GO! directies spenderen gemiddeld meer tijd aan OLB dan aan PGZ in vergelijking met de andere netten;
- OGO directies spenderen gemiddeld meer tijd aan centrumwerking dan in andere netten.

2.2 Tevredenheidsbevraging

2.2 Tevredenheidsbevraging

Ouders

Informatie over CLB	76% van de respondenten ontving ooit informatie over CLB		- Slechts 26% via een infoavond - 38% via een CLB-folder
Ervaringen met CLB	Wachttijd op een gesprek		- Niet-centrumsteden 1 tot 2 weken - Centrumsteden 2 tot 4 weken
	Verwachtingen werden ingelost		- 10% vond begeleiding beter dan verwacht - 56% vond dat begeleiding aan verwachting voldeed - 34% vond dat de begeleiding minder goed dan verwacht
Stopzetting van de begeleiding			- 50% van diegene die begeleiding zelf stopzetten, vond het moment geschikt - 25% vond van niet

58% van de respondenten geeft aan nog niet in contact gekomen te zijn met het CLB dan via het medisch onderzoek.

	Meer dan 70% van de respondenten is algemeen tevreden
	Meer dan 50% en minder dan 70% is algemeen tevreden
	Minder dan 50% maar meer dan 30% is algemeen tevreden
	Minder dan 30% is algemeen tevreden

2.2 Tevredenheidsbevraging

Leerlingen

Informatie over CLB	90% van de respondenten ontving ooit informatie over CLB		- Slechts 33% verkreeg die informatie via het CLB zelf.
Ervaringen met CLB	Wachttijd op een gesprek Verwachtingen werden ingelost		- 50% vond de wachttijd op een eerste gesprek goed. - Slechts 2% vond de wachttijd te lang. - De wachttijd was overal minder dan 2 weken, vaak slechts een paar dagen.
Stopzetting van de begeleiding			- 75% van diegene die begeleiding zelf stopzetten, vond het moment geschikt

57% van de respondenten geeft aan nog niet in contact gekomen te zijn met het CLB dan via het medisch onderzoek.

	Meer dan 70% van de respondenten is algemeen tevreden
	Meer dan 50% en minder dan 70% is algemeen tevreden
	Minder dan 50% maar meer dan 30% is algemeen tevreden
	Minder dan 30% is algemeen tevreden

2.2 Tevredenheidsbevraging

Directies

Afspraken tussen CLB en school	Beleidsplan en afspraken		94% van de respondenten bevestigde dat een beleidsplan en afspraken formeel gemaakt zijn
	Taken en verantwoordelijkheden		95% van de respondenten zegt dat taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn afgesproken.
Ondersteuning door het CLB			
Doorverwijzing naar andere voorzieningen	Goede en gerichte doorverwijzing		90% van de directies die antwoordden, vonden de verwijzingen goed.
	Tijdige doorverwijzing		70% van die directies vond de verwijzing tijdig.
Contact met het CLB	Frequentie formeel contact		95% van de directies vindt formeel contact belangrijk. De frequentie kon beter.
	Duur formeel contact		78% van de repondenten vond de duur adequaat.
	Informeel contact		90% is tevreden over de informele contacten
	Wachttijd tot een gesprek		Meer dan 70% van de directies die antwoordden, krijgen meestal een gesprek binnen de twee weken. 4% gaf aan meer dan een maand te moeten wachten
Personeelwissels			'Er vinden veel wissels plaatst. Maar het belangrijkste vindt men dat de wissels goed verlopen. 57% vond dat de wissels gedurende de laatste 12 maand goed verlopen zijn.

2.2 Tevredenheidsbevraging

Leerlingenbegeleiders / zorgcoördinatoren

Afspraken tussen CLB en school	Beleidsplan en afspraken		- 71% van de zorgleerkrachten ontving het beleidsplan en de afspraken. - 67% bevestigt betrokken geweest te zijn bij de opmaak - 95% bevestigt dat de afspraken stroken met de schoolvisie.
Ondersteuning door het CLB			
Doorverwijzing naar andere voorzieningen	Goede en gerichte doorverwijzing		93% van de directies die antwoordden, vonden de verwijzingen goed.
	Tijdige doorverwijzing		73% van die directies vond de verwijzing tijdig.
Contact met het CLB	Frequentie formeel contact		
	Duur formeel contact		81% van de repondenten vond de duur adequaat.
	Informeel contact		90% is tevreden over de informele contacten
	Wachttijd tot een gesprek		
Personeelswissels			Er vinden veel wissels plaatst. Maar het belangrijkste vindt men dat de wissels goed verlopen. 57% vond dat de wissels gedurende de laatste 12 maand goed verlopen zijn.

2.2 Tevredenheidsbevraging

Leerkrachten

Afspraken tussen CLB en school	Kennis van de afspraken		74% van de leerkrachten die antwoordden, zegt de gemaakte afspraken met het CLB niet te kennen.
	Betrokken bij de opmaak		85% zegt niet betrokken te zijn geweest bij de opmaak van de afspraken.
Contact met het CLB	Samenwerking		83% van de leerkrachten geeft aan reeds samen te hebben gewerkt met leerkrachten
	Formeel overleg		Weinig leerkrachten hebben formeel overleg. Nochtans geven ze aan dit belangrijk te vinden.
	Informeel contact		
	Wachttijd tot een gesprek		25% zegt langer dan 3 weken te wachten op een gesprek.
Personeelswissels			Er vinden veel wissels plaatst. Maar het belangrijkste vindt men dat de wissels goed verlopen. 60% vond dat de wissels gedurende de laatste 12 maand goed verlopen zijn.

	Meer dan 70% van de respondenten is algemeen tevreden
	Meer dan 50% en minder dan 70% is algemeen tevreden
	Minder dan 50% maar meer dan 30% is algemeen tevreden
	Minder dan 30% is algemeen tevreden

2.2 Tevredenheidsbevraging

Welzijnsactoren

Casusgerichte samenwerking		In 13% van de gevallen is de casusgerichte samenwerking niet goed en leidde dit tot problemen.
Structurele samenwerking		In 14% van de gevallen is de structurele samenwerking niet goed en leidde dit tot problemen.

	Meer dan 70% van de respondenten is algemeen tevreden
	Meer dan 50% en minder dan 70% is algemeen tevreden
	Minder dan 50% maar meer dan 30% is algemeen tevreden
	Minder dan 30% is algemeen tevreden

2.3 Middelenanalyse

2.3 Middelenanalyse

Algemene bevindingen

De **betrouwbaarheid van de cijfers** en de mogelijkheden om te vergelijken zijn niet groot genoeg om tot scherpe conclusies te komen.

Er is geen gewoonte om breed over financiële cijfers te rapporteren.

Bepaalde centra krijgen **extra middelen** toegeschoven **vanuit hun bestuur** (vnl. huisvesting) om te voorzien in hun werkingsuitgaven. Dit wijst erop dat de gesubsidieerde middelen niet toereikend zijn. In centra waar dit niet het geval is, stelt zich een zichtbare huisvestingsproblematiek, die ook de onderwijsinspectie niet is ontgaan.

De **financieringsenveloppe** is over de jaren heen nagenoeg niet toegenomen. Daarenboven werden alle **besparingen** in het verleden voornamelijk gerealiseerd **via de werkingsmiddelen**.

Er zijn ongetwijfeld nog efficiëntieslagen te maken, maar **voor wat betreft de werkingsmiddelen** wijzen veel elementen in de richting dat de **bodem bereikt** is, of in sommige gevallen reeds door de bodem heen zit.

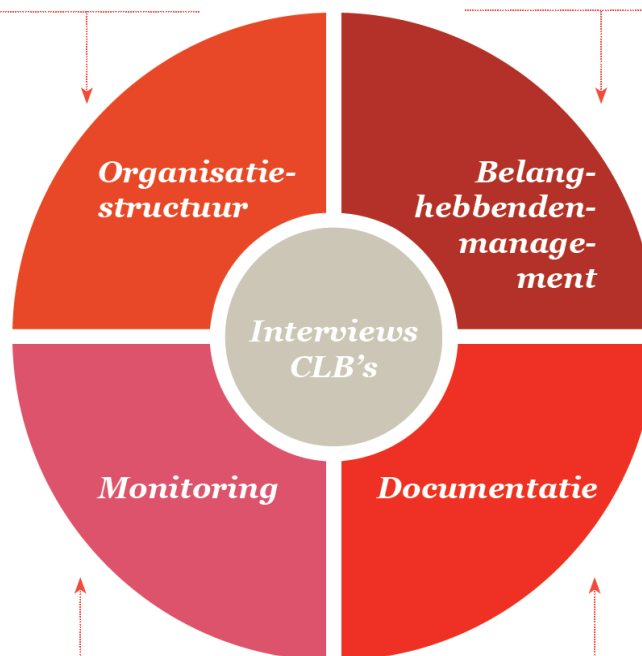
2.4. Procesonderzoek

2.4. Procesonderzoek

Interviews bij 15 CLB's

Verscheiden in centraal – decentraal,
grootte, visie en doelstellingen,
schoolondersteuning,
kwaliteitshandboek

Sommigen hebben belanghebbenden
bevraagd, weinig of geen
terugkoppeling



Beperkte review van LARS dossiers.
Manier van omgaan met monitoring
is zeer verscheiden.

LARS is zeer goed initiatief dat nog
verder moet worden ontwikkeld.
Input moet nog wat consistent

2.4. Procesonderzoek

Interviews bij 17 welzijnsactoren



3. Sterktes, zwaktes en opportuniteiten van de CLB-sector

4. Sterktes, zwaktes en opportuniteiten

Sterktes

- . Deskundigheid
- . Neutraliteit
- . Beroepsgeheim
- . Maatwerk
- . Multidisciplinaire werking
- . Schoolnabij
- . Draaischijffunctie
- . Kennis van sociale kaart
- . Gratis dienstverlening

Zwaktes

- . Persoonsafhankelijke kwaliteit
- . Gebrek aan uniformiteit
- . Netgebonden
- . Verloop van personeel
- . Communicatie en imago
- . Belanghebbendenmanagement
- . Te weinig cultuur- en geslachtsdiversiteit
- . Beperkte middelen
- . Te weinig links met de arbeidsmarkt

Opportuniteiten

- . Netoverstijgende samenwerking.
- . Benchmarking
- . Afbakening van opdracht
- . Uniformiteit
- . Verbetering van imago
- . Efficiëntere besteding van middelen
- . Samenwerking met PBD's, GON, CAR, enz.
- Jaarverslag & LARS
- . Bredere schoolondersteuning
- . Nieuw decreet leerlingenbegeleiding

4. Hoe brengen we de bevindingen samen?

Kaart van de bevindingen



Vragen?