Op weg naar een mensgerichte organisatie

Een onderzoek naar de wensen van toekomstige klanten,

de behoeften van medewerkers en de inrichting van de AB organisatie.

Marian Fenenga,

Studentnummer 2040506

Master Special Educational Needs (M SEN)

Fontys Opleidingscentrum Speciale Onderwijszorg

Leerroute: ‘Inspirerend leidinggeven aan innovatie’

Begeleid door: Marjan Plazier

Juli 2012

Inhoudsopgave

Samenvatting		4
Introductie		6
Hoofdstuk 1	Aanleiding voor het onderzoek	10
	1.1 Aanleiding voor het onderzoek	10
	1.2 Onderzoeksvraag en deelvragen	13
Hoofdstuk 2	Theoretische onderbouwing	14
	2.1 Inleiding	14
	2.2 De klant	14
	2.3 De medewerker	17
	2.4 De AB organisatie	18
Hoofdstuk 3	Onderzoeksmethodologie	20
	3.1 Inleiding onderzoeksmethode	20
	3.2 Paradigmatische oriëntatie	20
	3.3 Onderzoeksvraag en deelvragen	22
Hoofdstuk 4	Data verzameling	25
	4.1 Procesbeschrijving van het onderzoek	25
	4.2 Presentatie van de verzamelde data	26
Hoofdstuk 5	Conclusies & aanbevelingen	36
	5.1 Deelvraag 1	36
	5.2 Deelvraag 2	37
	5.3 Deelvraag 3	38
	5.4 Deelvraag 4	39
	5.5 Conclusie	40
Hoofdstuk 6	Evaluatie van het onderzoek	42
Literatuurlijst		45
Bijlagen		47

Figuren

Figuur 1	Verschuiving van huidig AB aanbod	16
Figuur 2	Drie professionaliteiten	17
Figuur 3	De zes geheimen van verandering	19
Figuur 4	Inventarisatie type klant	26
Figuur 5	Inventarisatie schooltype	27
Figuur 6	Aangeboden dienstverlening & waardering klant	28
Figuur 7	Behoeften ABers	31
Figuur 8	Bewustwording ABer van de huidige en toekomstige wensen en verwachtingen van de klanten	32
Figuur 9	Nieuwe ideeën ten aanzien van het huidige aanbod	33
Figuur 10	LWOE dienstenmonitor als instrument om bewust te worden van wensen en verwachtingen van de klant	34
Figuur 11	LWOE dienstenmonitor als instrument om ideeën te genereren die leiden tot innovatie	35

Bijlagen

Bijlage 1	Lijst met gebruikte afkortingen	47
Bijlage 2	LWOE: Landelijk werkverband onderwijs & epilepsie	48
Bijlage 3	Externe dienstverlening ambulante dienst De Waterlelie	49
Bijlage 4	Vragenlijst klantbehoeften & verwachtingen	51
Bijlage 5	Resultaten klantonderzoek 29-01-2012	58
Bijlage 6	Vragenlijst inventarisatie behoeften ABers	68
Bijlage 7	Resultaten behoeften onderzoek bij ABers	70
Bijlage 8	Vragenlijst inzet LWOE dienstenmonitor	75

Samenvatting

We leven in een complexe wereld die voortdurend in beweging is. Veranderingen zijn aan de orde van de dag. Deze dynamische omgeving heeft impact op klanten en medewerkers en vraagt om een flexibele, transparante en efficiënte organisatie gericht op innovatie. Bezinning op de wensen en behoeften van de klanten en van de medewerkers is gewenst. Bezinning op de inrichting van de huidige organisatie en de werkwijze is eveneens op zijn plaats.

Met Passend Onderwijs verdwijnt het systeem van 'de Rugzak' ambulante begeleiding. Dit betekent een grote verandering voor klanten en medewerkers. Vanaf schooljaar 2015-2016 gaat het huidige AB budget over naar het ondersteuningsbudget van de samenwerkingsverbanden (SWV). Door een intensieve politieke en media lobby is het gelukt om bij wet een speciale bekostiging voor het Landelijk Werkverband Onderwijs & Epilepsie (LWOE) ten behoeve van ambulante begeleiding aan leerlingen met epilepsie te verkrijgen. Deze bekostiging zal jaarlijks worden vastgesteld bij beschikking van de minister. De beide epilepsiescholen, het LWOE[1], worden hiermee erkend als dé specialisten op het gebied van onderwijs en epilepsie die zorg dragen voor onderwijskundige ondersteuning aan leerlingen met epilepsie en een complexe onderwijs- en ondersteuningsbehoefte en hun leraren in heel Nederland. Het LWOE verplicht zich hiermee tot een uniforme werkwijze met een centrale verantwoording.

Het toekomstperspectief van de AB dienst is veranderd. De AB dienst zal zich moeten doorontwikkelen tot één Landelijk Netwerk voor Onderwijs & Epilepsie met een eigen budget. Dit betekent een transitie van een aanbodgerichte organisatie naar een dialooggestuurde, klantgerichte organisatie die het klantpartnerschap hoog in het vaandel heeft staan. Het onderwijsveld verwacht exclusiviteit en afstemming. In aansluiting op de verwachtingen van het onderwijsveld is de ambitie uitgesproken om de externe dienstverlening verder te ontwikkelen op het gebied van specialisme en samenwerking / ondernemerschap.

In het kader van het Master SEN onderzoek is de LWOE dienstenmonitor ontwikkeld met als doel, om in dialoog met de klant (klantpartnerschap), voortdurend zicht te houden op de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant. Het is een instrument

[1] Bijlage 2

voor de ABer en niet voor de klant. Registratie en analyse van deze gegevens moeten leiden tot reflectie op de geboden dienstverlening en tot innovatie van het huidige dienstenaanbod. De resultaten van de LWOE dienstenmonitor vormen tevens een administratieve verantwoording van het in te zetten budget aan het Ministerie van OC&W.

De LWOE dienstenmonitor is een ontwikkelinstrument dat nog in de kinderschoenen staat. Eerste gebruikerservaringen laten zien dat het systeem nog onvolkomenheden kent. De meting van de klanttevredenheid is eruit gehaald omdat er teveel wenselijke antwoorden werden gegeven als de ABer in gesprek was met de klant. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt losgekoppeld van de dienstenmonitor. De gebruikers constateerden eveneens dat er geen kwaliteitsindicatoren aan de dienstverlening waren toegevoegd. Voor de professional, die voortdurend streeft naar kwaliteitsverbetering van de dienstverlening, is dit wel een punt van aandacht .
Met de afronding van het Master SEN onderzoek is de pilotfase van de LWOE dienstenmonitor afgerond. Bij de start van het schooljaar 2012-2013 ontvangt het AB team een instructie over de het gebruik van de LWOE dienstenmonitor. In juni 2013 zal er een evaluatieonderzoek onder de ABers plaatsvinden over de opbrengsten van het gebruik van het instrument. Verbeteringen, op grond van gebruikerservaringen, kunnen worden doorgevoerd in het systeem. Het uiteindelijke streven is het vervolmaken van een webbased LWOE dienstenmonitor, gekoppeld aan een digitale werkomgeving, waarmee een optimale facilitaire ondersteuning aan de ABer kan worden geboden.

Marian Fenenga
Juli 2012

Introductie

Als clustermanager van een landelijke Ambulante Dienst is mijn levensmotto 'Water hoort te stromen, stilstaand water stagneert'. Mezelf ontwikkelen zit in mijn genen en daarnaast houd ik van innoveren en organiseren. Waarden als respect, ruimte voor eigen inbreng, samenwerken, zelfstandigheid en flexibiliteit heb ik hoog in het vaandel staan.

Bewust werken aan mijn persoonlijke ontwikkeling heb ik vormgegeven door het volgen van een 4 jarige opleiding tot hatha yoga docent. Een goede balans tussen lichaam en geest legt een stevige basis voor evenwichtig gedrag. Evenwichtig handelen leidt tot onderscheidingsvermogen en hiermee toont de medewerker de mate waarin hij/zij verantwoording neemt voor eigen woorden en daden. Van professionals verwacht ik zelfreflectie en dat zij in staat zijn tot het geven van feedback.

Tijdens de coachopleiding voor professionals heb ik geleerd onderscheid te maken tussen probleemeigenaar en probleemdrager. De aanpak van een coach die gericht is op ervaringsgericht leren spreekt mij erg aan, in tegenstelling tot een aanpak van sturen en instrueren.

Eigenaarschap appelleert bij mij aan begrippen als verantwoordelijk voelen, willen in plaats van moeten, verantwoordelijkheid nemen voor het eigen gedrag en de effecten daarvan, een bijdrage leveren aan zowel het proces als communicatie en inzet tonen voor het te behalen resultaat. Bij het tonen van eigenaarschap past bij mij geen afhankelijk en afwachtend gedrag. Door een proactieve houding en het nemen van initiatieven toon ik geen slachtoffer te zijn van de situatie.

Mijn coachende rol wil ik graag inzetten bij het begeleiden van resultaatgerichte veranderingsprocessen.

Als leidinggevende van een Ambulante Dienst ben ik in een enorm krachtenveld terecht gekomen.

Bezuinigingen en invoering van de wet Passend Onderwijs hebben ertoe geleid dat de huidige vorm van ambulante dienstverlening, volgens de LeerlingGebonden Financiering (LGF) systematiek, stopt. Op basis van de aangekondigde bezuinigingen hebben er de afgelopen periode een zestal AB medewerkers van de afvloeiingsregeling gebruik gemaakt. Door de val van het kabinet Rutte op 23 april 2012 is de bezuiniging op Passend Onderwijs echter teruggedraaid. De huidige samenwerkingsverbanden in het primair onderwijs en voortgezet onderwijs en de Regionale Expertise Centra (REC's) blijven nog een jaar langer in stand. De middelen

voor ambulante begeleiding blijven tot schooljaar 2014/2015 naar de (v)so scholen gaan. In het schooljaar 2015/2016 zullen de middelen naar de samenwerkingsverbanden gaan.

Overlevingsvragen vanuit de dagelijkse praktijk hebben mede geleid tot mijn onderzoeksthema:

- Hoe gaan we met minder middelen een landelijk dienst AB inrichten?
- Hoe weten de klanten ons straks te vinden als de gedwongen winkelnering gaat verdwijnen en scholen voor regulier onderwijs de zorggelden (die nu naar het speciaal onderwijs gaan) ontvangen via de samenwerkingsverbanden waartoe zij behoren?
- Wat wil de klant? Wat zijn de behoeften van de toekomstige klant en hoe bereikbaar zijn we voor de klant?
- Welke professionalisering is nodig om ABers van aanbodgerichte hulpverleners te transformeren tot klantgerichte ondernemers?

Als leidinggevende maak ik me sterk voor het behoud van een Ambulante Dienst ten behoeve van leerlingen met epilepsie. Het doel is om een effectieve, efficiënte en klantgerichte dienstverlening ten behoeve van leerlingen met epilepsie en een complexe onderwijs- en ondersteuningsbehoefte en hun leraren in het reguliere Passend Onderwijs verder te ontwikkelen.
Met de beide epilepsiescholen bedienen we jaarlijks rond de 2000 leerlingen met epilepsie. Deze leerlingen met epilepsie zijn ook in de toekomst in verband met handelingsverlegenheid en vragen op het gebied van onderwijs & epilepsie aangewezen op gespecialiseerde ondersteuning. Wij hebben de klant door onze samenwerking met de epilepsie klinieken en onze jarenlange ervaring in de onderwijskundige begeleiding van leerlingen met epilepsie hierin iets te bieden. Dit blijkt ook uit de resultaten van de Master SEN onderzoeken van Bol (2010) en Pinxteren (2010), beide werkzaam als ABer bij de Ambulante Dienst. Beiden richten zich in hun onderzoek op de betekenis van Passend Onderwijs voor de Ambulante Begeleiding van leerlingen met epilepsie.
Het onderzoek van Bol (2010) focust zich op de betekenis van Passend Onderwijs in de samenwerking tussen de ABer en de school. Zij heeft onderzoek gedaan naar de plek van de ABer binnen Passend Onderwijs en de ervaring van scholen naar de begeleiding van een ABer met kennis van epilepsie (Bol, 2010). Zij concludeert dat

leerkrachten in het PO en VO openstaan voor expertise uit het SO en dat leerkrachten zich willen professionaliseren. De ABer kan hierbij een rol van betekenis spelen door, uitgaande van de hulpvragen van de leerkracht of de school, voorlichting te geven over de consequenties van epilepsie op leren en gedrag bij deze leerling. De ABer kan vervolgens de leerkracht coachen bij het toepassen van deze adviezen in de klas. Dit resulteert uiteindelijk in de competentieontwikkeling van leerkrachten.
Het onderzoek van Pinxteren (2010) richt zich met name op de betekenis van Passend Onderwijs voor de ABer. Ze vraagt zich af of de Dienst voldoende bekendheid geniet als de gedwongen winkelnering verdwijnt (Pinxteren, 2010). Ze concludeert dat scholen vragen om expertise over epilepsie en leerontwikkeling en geeft adviezen over hoe en waar de ABer zich kan profileren. Ze wijst hierbij op het belang van samenwerken. Op medisch gebied de samenwerking met neurologen op poli's en op onderwijsgebied de clusteroverstijgende samenwerking via zorgadviesteams en proeftuintjes. Ze adviseert dat de AB dienst zich profileert met kwaliteit en herkenbaarheid. Kwaliteit staat hierbij voor het uitdragen van expertise en herkenbaarheid voor een heldere eenduidige werkwijze.

Naast bovenstaande maatschappelijke ontwikkelingen en dagelijkse praktijkvragen heb ik de persoonlijke behoefte om me te ontwikkelen tot een slagvaardige leidinggevende met lef die enerzijds inzicht heeft in de belangen en behoeften van de klant en anderzijds inzicht heeft in de belangen en kwaliteiten van de medewerkers van de AB organisatie.
Ik zie het als een ultieme uitdaging om door teamprofessionalisering de gezamenlijke kwaliteiten van het AB team op een hoger plan te brengen, zodat deze expertise en ervaring zich vertaalt in klantgericht ondernemen en handelen.
Mijn verwachting is dat de verbinding van kennis en ervaring van medewerkers met de behoeften en wensen van klanten zich tot een landelijk ervaring- en kennisinfrastructuur op het gebied van onderwijs en epilepsie kan doorontwikkelen.
Ik ben me ervan bewust dat het ontwikkelen van een landelijk netwerk epilepsie & onderwijs met een gezamenlijke visie en ambitie niet zonder slag of stoot zal gaan. Swieringa & Jansen (2005) spreken in dit verband over '*Gedoe komt er toch*'. Collega Donker (2012) doet momenteel onderzoek naar de effectiviteit van een stuurteam bij het aansturen van veranderingsprocessen. Door actief te participeren in zijn onderzoek en de dienstenmonitor te laten implementeren door een stuurteam kan ik aan den lijve

ervaren hoe de inzet van een stuurteam behulpzaam kan zijn bij veranderingsprocessen binnen de AB dienst van de Waterlelie.

In 2010 start ik als clustermanager met allerlei vragen. Door het proces aan te gaan en in dialoog te zijn met mijn omgeving wil ik met behulp van literatuur- en praktijkonderzoek een antwoord kunnen geven op onderstaande vragen. De antwoorden zijn ingrediënten voor de verdere ontwikkeling van een effectieve en efficiënte organisatie. Het transitieproces van de organisatie en het transformatieproces van de medewerkers moeten transparant en bespreekbaar zijn. Ik wil een systeem ontwikkelen waarmee we de geboden dienstverlening blijvend kunnen analyseren zodat we de geboden aanpak kunnen innoveren en aanpassen aan de wensen en verwachtingen van de klanten.

Hoofdstuk 1

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Leerlingen met epilepsie

Nederland kent 50.000 leerlingen met epilepsie. Het overgrote deel van deze groep volgt zonder opzienbarende problemen het basis- en voortgezet onderwijs. Echter 4% valt in de categorie 'zorgleerling' en heeft extra ondersteuning nodig bij het leren en gedrag. Van deze 2000 'zorgleerlingen met epilepsie' worden 750 leerlingen begeleid door een ambulant begeleider vanuit het Landelijk Werkverband Onderwijs & Epilepsie (LWOE)[2], een samenwerkingsverband tussen de twee epilepsiescholen. Sinds 2003 kunnen zorgleerlingen gebruikmaken van de regeling leerlinggebonden financiering (LGF), 'het rugzakje'. Het wetsvoorstel maakte het mogelijk dat leerlingen met een handicap zoveel mogelijk onderwijs kunnen volgen op reguliere scholen voor basisonderwijs en voortgezet onderwijs. Door een toenemende verwijzing naar het speciaal onderwijs en de leerlinggebonden financiering zijn de betaalbaarheid en de beheersbaarheid van het stelsel ter discussie komen te staan. In haar beleidsbrief aan de Tweede Kamer schrijft minister Marja van Bijsterveldt (2011) dat het huidige stelsel voor extra onderwijsondersteuning niet houdbaar is omdat het niet oplevert wat ervan werd verwacht.

Passend Onderwijs en de herverdeling van middelen

Alle kinderen en jongeren in ons land verdienen een passende onderwijsplek. Het uitgangspunt van het nieuwe stelsel van passend onderwijs is dat alle kinderen en jongeren in de leeftijd van 2 tot 23 jaar efficiënt en effectief de juiste onderwijsvoorzieningen krijgen aangeboden die kunnen bijdragen aan een succesvolle schoolloopbaan (Ludeke, 2011). Het is de bedoeling dat het nieuwe stelsel passend onderwijs op 1 augustus 2012 in werking zal treden. Schoolbesturen werken momenteel aan de bestuurlijke inrichting van de samenwerkingsverbanden. Middels een onderwijsondersteuningsplan (beleidsdocument) zullen de samenwerkingsverbanden moeten aantonen (zorgplicht) op welke wijze ze een dekkend aanbod van onderwijszorg in de regio willen realiseren. In het onderwijsondersteuningsplan staan de gemaakte afspraken betreffende de basiszorg die elke school moet kunnen bieden, de ondersteuningsprofielen, de mogelijkheden

[2] Bijlage 2

voor extra begeleiding op reguliere scholen en welke leerlingen in aanmerking komen voor het (v)so.
Voor leerlingen met speciale ondersteuningsbehoeften gaat er door de stelselwijziging veel veranderen. De landelijke indicatiestelling wordt afgeschaft en daarmee verdwijnt ook de leerlinggebonden financiering, ‘het rugzakje’. De herverdeling van de middelen die verbonden zijn aan de wet op de leerlinggebonden financiering zullen niet meer rechtstreeks naar de scholen voor regulier en speciaal onderwijs gaan maar naar de samenwerkingsverbanden in het reguliere en voortgezet onderwijs. De scholen voor speciaal onderwijs worden ondergebracht in de regionale samenwerkingsverbanden. De Ambulante Dienst wordt afhankelijk van de besteding van het zorgbudget door de SWV. Als landelijke dienst zullen wij moeten samenwerken met alle in oprichting zijnde SWV primair onderwijs en voortgezet onderwijs. Structureel samenwerken met circa 160 SWV is echter ondoenlijk.

Bezuinigingen en de inrichting van een landelijk netwerk epilepsie

Het kabinet was voornemens om 300 miljoen euro te bezuinigen op een totaal budget van 3,7 miljard euro voor passend onderwijs. Door deze forse bezuinigingen dreigde de dienstverlening ten behoeve van leerlingen met epilepsie te vervallen. Een intensieve politieke en media lobby vanuit de beide epilepsie scholen en de samenwerkingspartners (EVN, NEF, SEIN en Kempenhaeghe) hebben er onder meer voor gezorgd dat zowel de landelijke taakstelling van het LWOE als de bekostiging in de wet Passend Onderwijs worden verankerd. Het wetsvoorstel is op 15 maart 2012 aangenomen door de Tweede Kamer en ligt nu ter goedkeuring bij de Eerste Kamer. Met een apart bekostigingsmodel blijft de landelijke functie van de twee epilepsiescholen behouden en verdwijnt de zorgvuldig opgebouwde expertise niet.

Ontwikkeling van een aanbodgerichte organisatie naar een vraaggestuurde organisatie

Met de invoering van de wet Passend Onderwijs vervalt de gedwongen winkelnering en de regie komt bij de samenwerkingsverbanden primair onderwijs (PO) en voortgezet onderwijs (VO) te liggen. Door de erkenning van de landelijke functie en de daarbij behorende bekostiging is er sprake van bestaansrecht van de landelijke dienst maar het is zeer belangrijk dat de toekomstige klanten ons weten te vinden en dat wij goed weten wat de klanten willen (Jager & Schuman, 2011) (Pinxteren, 2010).

Momenteel is de AB dienst een maatschappelijke voorziening die het mogelijk maakt de kennis en kunde vanuit het speciaal onderwijs toe te passen in het regulier onderwijs met als doel zoveel mogelijk kinderen met specifieke onderwijsbehoeften succesvol te laten participeren in het reguliere onderwijs. ABers zijn gewend aan de systematiek van 'de Rugzak' waarbij voor een periode van 3 jaar onderwijskundige begeleiding wordt geboden. De verwachting is dat na afschaffing van 'de Rugzak' de klant meer behoefte zal hebben aan kortdurende dienstverlening op het gebied van diagnostiek, advisering, coaching, voorlichting en scholing. De Jager & Schuman geven in hun onderzoeksrapport (2011, p. 4) aan dat deze ontwikkeling naar alle waarschijnlijkheid zal leiden tot een verbreding van het aanbod: "*Zowel leerling- als systeemgericht, zowel proces- als resultaatgericht.*"
Haaijer (2011) van organisatieadviesbureau Van Beekveld & Terpstra schetst tijdens zijn presentatie 'Klaar voor de toekomst?' de veranderingen waar de AB dienst mee te maken krijgt. Naar aanleiding van marktonderzoek met behulp van de ABAB, Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding, constateert hij een marktimperfectie omdat vraag en aanbod niet op elkaar aansluiten. De AB dienst werkt met name product- en dienstgericht vanuit kennis, kunde en kwaliteit. Het advies is om een duidelijke marktstrategie te kiezen die is afgestemd op de vraag van de klant.

Willen we als AB dienst overleven dan zullen we voortdurend moeten inspelen op de veranderende markt en het veranderende klantengedrag. Dit vereist een klantgerichte organisatie met klantgerichte medewerkers die in dialoog zijn met de klant. Met behulp van een vraaggestuurde werkwijze wordt samen met de klant gezocht naar het best mogelijke ontwikkelingsperspectief voor de leerling met epilepsie.

Met mijn onderzoeksvraag wil ik inzicht krijgen in het actuele klantengedrag en het te verwachten klantengedrag zodat we adequaat kunnen inspelen op de nieuwe ontwikkelingen binnen Passend Onderwijs. Door alle ABers te betrekken bij het bewust worden en leren kennen van de wensen en verwachtingen van de klant, middels registratie en inventarisatie, kunnen we innovatief reageren op het huidige dienstenaanbod en daar waar nodig de dienstverlening aanpassen. Hiermee spelen we adequaat in op het verdwijnen van de driejarige 'Rugzak' trajecten volgens de LGF systematiek naar een systematiek van kortdurende interventies volgens een

vastgesteld landelijk budget voor alle 2000 ‘zorgleerlingen’ met epilepsie en een onderwijsondersteuningsbehoefte.

1.2 Onderzoeksvraag

Welke dienstverlening wordt door de klant gewenst en in hoeverre kunnen we deze bieden (afstemmen van vraag en aanbod). Wat vraagt dit van de medewerkers en van de AB organisatie?

Deelvragen

1. Welke diensten worden momenteel afgenomen door klanten en hoe worden deze diensten gewaardeerd?

2. Welke diensten wenst de klant in de toekomst?

3. Wat hebben de ABers nodig om te kunnen voldoen aan de wensen van toekomstige klanten?

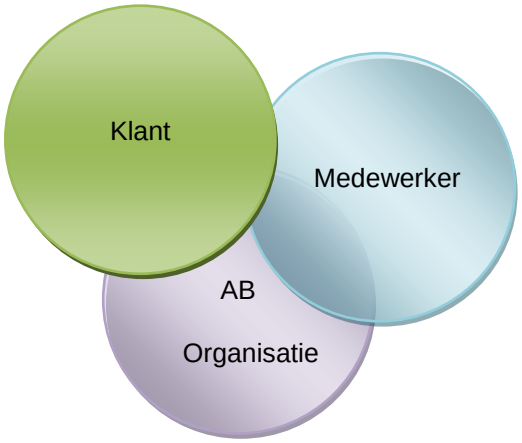
4. Draagt de LWOE dienstenmonitor bij aan de bewustwording van de medewerker voor wat van hen verwacht wordt om vorm te geven aan een klantgerichte AB organisatie?
    - Bewust worden en leren kennen van wensen en verwachtingen van de klant
    - Innoveren van het dienstenaanbod

Hoofdstuk 2

Theoretische onderbouwing

2.1 Inleiding

De AB dienst heeft zonder klanten geen bestaansrecht. Een tevreden klant is goud waard en is een levende reclamezuil voor de AB organisatie (Vries & Rossum, 2012).



Een AB organisatie kan evenmin zonder medewerkers functioneren. Zij zijn de olie van de organisatie.

Als lerende organisatie leren we vanuit een gemeenschappelijk belang van en met elkaar. Het is een creatief proces gericht op het benutten van elkaars kwaliteiten en waarbij reflectie leidt tot nieuw teamgedrag (Walet, Hoven, & Kolthof, 2010).

2.2. De klant

Van Setten (2011) concludeert in zijn boek '*De klantenfluisteraar*' dat er pas van een klant kan worden gesproken als iemand geïnteresseerd, warm en opgewonden is voor datgene wat hem wordt geboden.

De klant is de belangrijkste bestaansfactor van een organisatie (Meertens & Mulders, 2011) en een tevreden klant is goud waard (Vries & Rossum, 2012). De klant wil gekend en erkend worden. Als dienstverleningsorganisatie is het belangrijk de klant centraal te stellen en de diensten af te stemmen op de behoeften van de klant. Treacy & Wiersema spreken van een customer intimacy strategie of van klantpartnerschap (Meertens & Mulders, 2011). De focus van de organisatie dient te liggen op de klant. De specifieke wensen van de klant worden door het leveren van maatwerk bevredigd. Met het aanbieden van specialistische kennis op het gebied van epilepsie, leren en gedrag alleen zal de klanttevredenheid echter onvoldoende worden gevoed. Er is meer nodig om te voldoen aan de behoeften en wensen van de klant.

Van der Aa (Aa, 2010) heeft uitgebreid onderzoek gedaan naar overtreffen van verwachtingen van de klant . Uit dat onderzoek is de volgende top vijf naar voren gekomen:

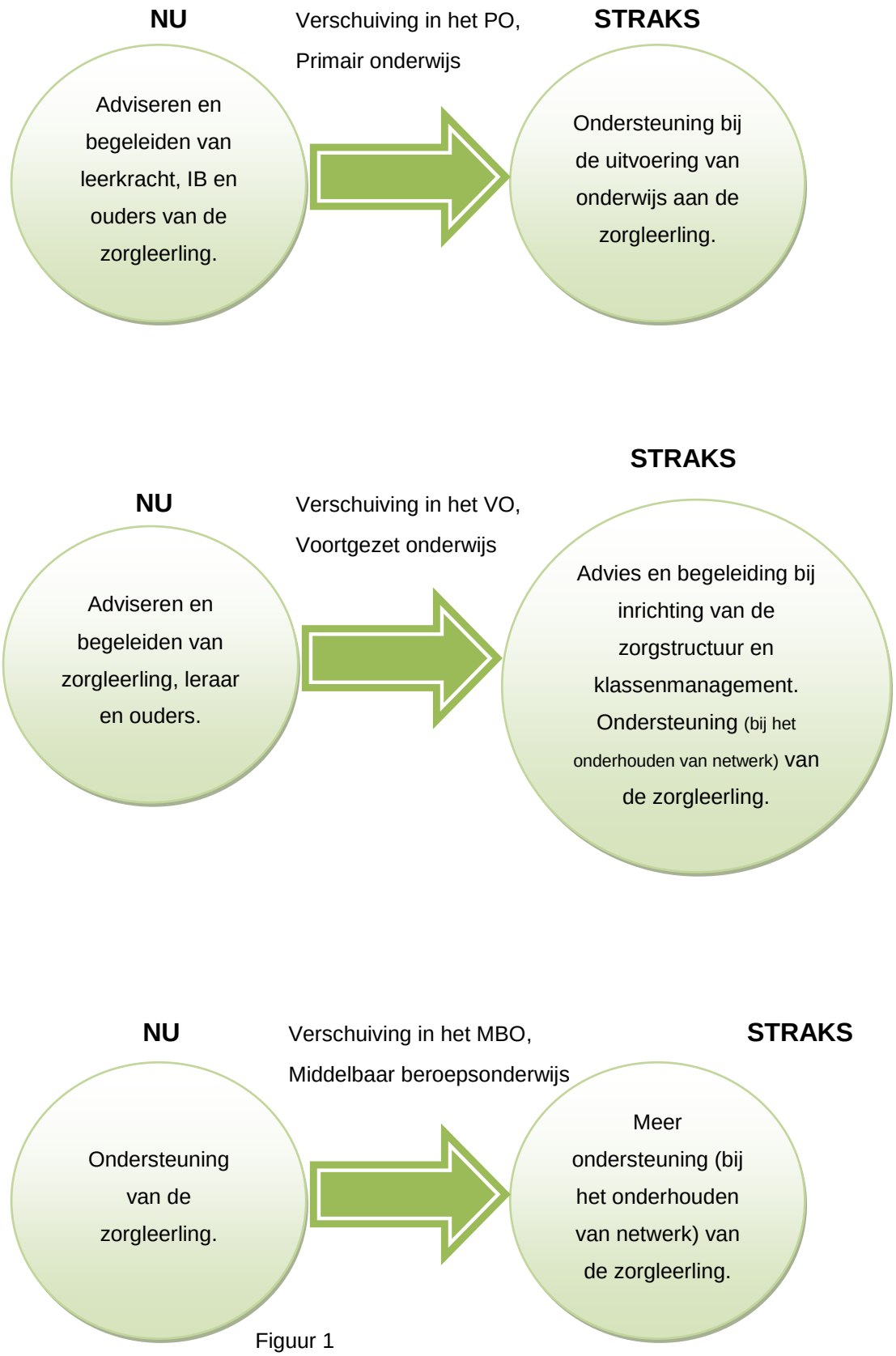
1. Snelheid
2. Persoonlijke aandacht
3. Deskundigheid
4. Proactief informeren
5. Afspraken nakomen

Het kennen van de klant is in deze dynamische en complexe maatschappij echter geen eenvoudige klus. De maatschappij is sterk onderhevig aan veranderingen, waardoor ook het gedrag van de klant verandert (Haaijer, 2011). Met de invoering van Passend Onderwijs zal de klant meer keuzevrijheid krijgen. De klant zal een keuze maken op grond van reputatie en relatie. De klant zal in de duur van het begeleidingstraject en in het resultaat inspraak wensen, waarbij hij streeft naar een oplossing voor zijn probleem. Bij het begrijpen van de behoeften van de klant moet rekening worden gehouden met het feit dat de klant vaak moeite heeft om zijn ware behoeften onder woorden te brengen. Behoeften van een klant moeten voor een deel worden aangevoeld en voor het overige deel worden gesnapt (Vries & Rossum, 2012) wil de dienstverlener van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de klant. Om inzicht te krijgen in de ware behoeften van de klant in plaats van de vermeende behoeften is communicatie een waardevol middel. Het in dialoog zijn met de klant vraagt om het spreken van dezelfde taal, het goed kunnen luisteren en het empatisch vermogen om zich te verplaatsen in de klant.

Klantenkennis, het begrijpen van de klant en zijn behoeften, wordt opgebouwd door onderzoek, analyse, interpretatie en toepassing (Perre & Kuijlen, 2009). Klanttevredenheidsonderzoek kan inzicht op de klantbeleving geven. Volgens Van Setten (2011, p 24) in de '*Klantenfluisteraar*' is er een top 7 van argumenten waarom klanten ontevreden zijn:

1. Gebrek aan aandacht
2. Gebrek aan initiatief
3. Afspraken niet nakomen
4. Niet deskundig behandeld worden
5. Klachten niet goed oplossen
6. Niet meedenken
7. De prijs

In de veranderende maatschappij met veranderende wetgeving en veranderende gedrag van de klant is het noodzakelijk om de klantenkennis actueel te houden.
De Jager & Schuman (2011, p 19) tonen in een literatuurstudie aan dat er een verschuiving zal plaatsvinden tussen het huidige aanbod en de toekomstige wensen van de verschillende partijen.



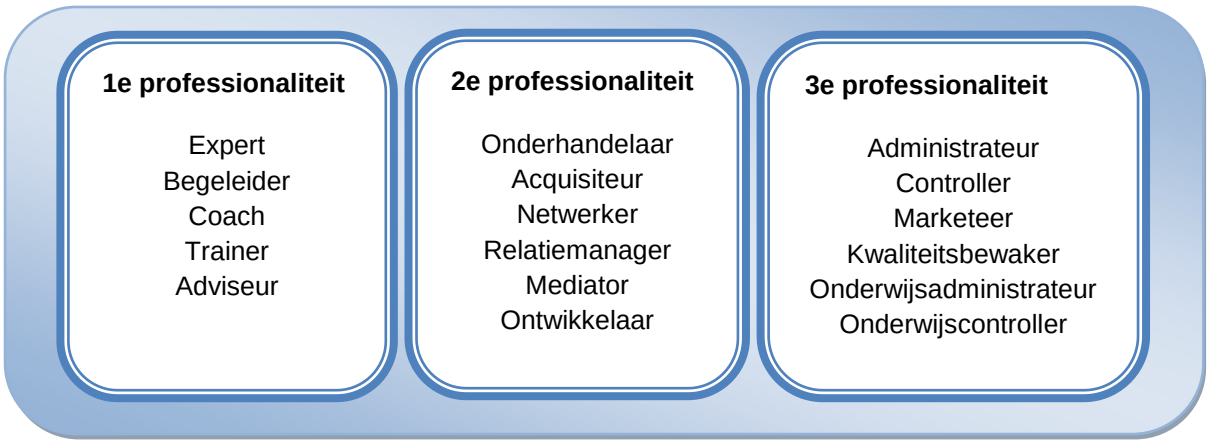
Figuur 1
Verschuiving van huidig AB aanbod

Het opbouwen van klantenkennis en het leveren van een toegevoegde waarde voor de klant vraagt om een voortdurende afstemming van vraag en aanbod.

2.3 De mede-werker

Zonder medewerkers geen AB organisatie
Een organisatie wordt gemaakt door medewerkers, zij zijn degenen die de organisatie dragen. De medewerkers laten vonken in plaats van vinken creëert schittering in de organisatie (Hoogendoorn, Vos, & Crijns, 2006).

Mensen maken een organisatie klantgericht (Meertens & Mulders, 2011). Het gaat om de houding die mensen naar elkaar hebben maar ook naar klanten toe. Bij de competentie klantgerichtheid gaat het om de attitude en de communicatie die zich richt op de behoeften en interesses van anderen (Smid & Woude, 2002). De klant met zijn wensen staat centraal en de medewerker toont dit in zijn gedrag door op een respectvolle manier met de klant om te gaan. De klant wordt met een servicegerichte en dienstverlenende houding benaderd. Vaardigheden als luisteren naar en kennis overdragen aan de klant zijn van cruciaal belang. Van Dongen en Rietman (Dongen & Rietman, 2009) benoemen ‘inlevingsvermogen, flexibiliteit, samenwerken, luisteren en initiatief’ als ondersteunende competenties.
Naast een klantgerichte en servicegerichte houding brengt de medewerker zijn kennis (expertise) en kunde (vaardigheid) mee om tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van de klant.
Om succesvol te kunnen opereren in een dienstverlenend beroep is zelfkennis en persoonlijke groei onontbeerlijk. De ABer zal als dienstverlener in de toekomst verschillende professionaliteiten nodig hebben (Haaijer, Fuite, & Rood, 2011):



Figuur 2 Drie professionaliteiten

Authenticiteit, reflectie, goede communicatie en een positieve attitude stellen de ABer in staat om klanten te helpen hun vragen te expliciteren en afstemming te bereiken tussen te behalen resultaten en opbrengsten. De rol van onderhandelaar, acquisiteur, netwerker en ontwikkelaar wordt steeds belangrijker om de klant en alle betrokkenen in het werkveld te laten weten dat de organisatie een toegevoegde waarde heeft met het aanbieden van specialistische hoogwaardige dienstverlening ten behoeve van leerlingen met epilepsie in het onderwijs.
Hierbij is het elektronisch verwerken van gegevens en resultaten noodzakelijk voor de onderbouwing van de werkzaamheden, het kunnen aantonen van het marktaandeel en de verantwoording van het in te zetten budget naar OC&W.

De huidige AB dienst bestaat uit kenniswerkers (Weggeman, 2007) waarvoor de productiefactor kennis belangrijker is dan de productiefactor fysieke arbeid. Kennis is een persoonlijk vermogen van de ABer en kennis wordt ontwikkeld door 'leren' (Weggeman, 2007).
Kennis en gedrag zijn factoren waarmee de ABer invloed heeft op de omgeving en de klant. Het nakomen van beloften, het luisteren en anticiperen op behoeften, het bieden van zekerheid, (Meertens & Mulders, 2011) het inleven in de klant en het proactief handelen met de juiste inhoudelijke dienstverlening zijn persoonlijke factoren waarmee de ABer kan 'vonken' (Hoogendoorn, Vos, & Crijns, 2006).

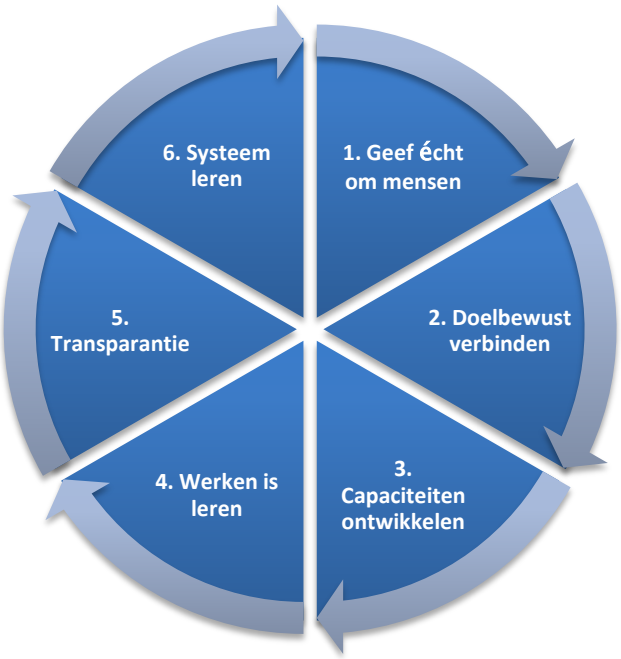
2.4 De AB organisatie

De huidige AB organisatie is onderweg van een aanbodgerichte organisatie naar een klantgerichte organisatie en uiteindelijk naar een mensgerichte organisatie (Aa, http://www.mindthem.nl/visie.php, 2011).

In de mensgerichte organisatie is er zowel oog voor de klant als voor de medewerker. Een organisatie is een levend systeem en levende systemen organiseren zichzelf. Het succes van een organisatie is volgens Piet Hoogendoorn (Bommerez & Zijtveld, 2001) sterk afhankelijk van de kwaliteit van de onderlinge menselijke relaties.

Voor de transitie van een aanbodgerichte naar een klantgerichte en mensgerichte organisatie is een goede afstemming tussen de wensen en behoeften van de klant

enerzijds en de mogelijkheden en kwaliteiten van de medewerkers anderzijds noodzakelijk. Het is belangrijk dat de medewerkers van de AB dienst weten wat de toekomstige klanten willen. De verwachting is dat er een verbreding van het aanbod optreed: zowel leerling- als systeemgericht en zowel proces- als resultaatgericht (Jager & Schuman, 2011). Voor de medewerkers en de organisatie is het belangrijk om de aandacht minder te richten op de verandering zelf maar meer te benadrukken dat veranderingen tot stand komen door het ontwikkelen van capaciteiten (Jutten J. , 2008). Dit kan door teamleren worden bereikt. Teamleren is een collectieve discipline waarbij door gezamenlijk leren de collectieve kwaliteit wordt verhoogd (Senge, Cambron-McCabe, Lucas, Smith, Janis, & Kleiner, 2001). Teamleren leidt op deze manier tot nieuw teamgedrag (Walet, Hoven, & Kolthof, 2010).
Senge (2001) en Fullan (2010) bieden gereedschap bij systeemverandering. Systeemdenken en systeemhandelen zijn sleutels om te kunnen omgaan met complexe situaties. De zes geheimen (Fullan, 2010) zijn een fijnmazig web van elkaar versterkende strategieën die onderling nauw verwant zijn en die gezamenlijk leiden tot een duurzame organisatie ontwikkeling.



Figuur 3 De zes geheimen van verandering, '*De zes geheimen van verandering*', Michael Fullan (2010)

Een duurzame, menselijke organisatie komt tot stand door medewerkers die enerzijds actief betrokken zijn bij de organisatie en anderzijds betrokken zijn bij de klanten. Deze voortdurende interactie leidt tot een innovatieve organisatie.

Hoofdstuk 3

Onderzoeksmethodologie

3.1 Inleiding onderzoeksmethode

Het beantwoorden van de onderzoeksvraag is in dit onderzoek gebaseerd op het principe 'praktijk stuurt theorie' (Walet, Hoven, & Kolthof, 2010). Het onderzoek is niet zozeer gericht op theorieontwikkeling maar op het oplossen van praktische problemen waar we in de praktijk tegen aanlopen. Het actieonderzoek heeft tot doel om de beroepspraktijk te verbeteren en te vernieuwen. Het actieonderzoek wordt door De Lange, Schuman & Montessori (2011) wel vergeleken met een existentiële reis. De veranderende bekostigingssystematiek en beslissingsbevoegdheid ten gevolge van de Wet Passend Onderwijs creëren een gevoel van urgentie (Kotter & Rathgeber, 2010). Het bestaansrecht van de AB organisatie is in het geding. Het AB team als lerende organisatie (Senge, Cambron-McCabe, Lucas, Smith, Janis, & Kleiner, 2001) gaat gezamenlijk het avontuur aan van doorlopend ontwikkelen en levenslang leren.

De onderzoeksvragen zijn voortgekomen uit een jaar van observeren, handelen en reflecteren in de praktijk. Dit alles in dialoog met de medewerkers binnen en collega's buiten de organisatie. Het is noodzakelijk om de bestaande dienstverlening en de organisatie aan te passen aan de veranderende wetgeving, de veranderende financiële systematiek en de veranderende maatschappij met mondige klanten. Hiermee is sprake van een contextspecifiek praktijkgericht onderzoek in de eigen beroepspraktijk (De Lange, Schuman, & Montessori, 2011) met als doel het beter willen begrijpen, verbeteren en innoveren van deze beroepspraktijk.

3.2 Paradigmatische oriëntatie

Het belangrijkste uitgangspunt voor het praktijkonderzoek is de dienstverlening aan klanten, leerlingen met epilepsie en een onderwijs ondersteuningsbehoefte en hun leraren. Zij dreigen door bezuinigingen en de invoering van de Wet Passend Onderwijs verstoken te blijven van de specialistische onderwijskundige begeleiding. Door leerlingen niet het gewenste onderwijs op maat te bieden zullen ze buiten de boot vallen en zal er geen sprake zijn van talentontwikkeling en volwaardige maatschappelijke participatie. Het onderzoek richt zich op de wensen en verwachtingen van de toekomstige klanten en de consequenties daarvan voor de medewerkers en de organisatie.

Er vanuit gaande dat alle ABers ervaringsdeskundigen en professionals zijn, worden ze vanuit emancipatorisch oogpunt betrokken bij het onderzoek. De ABers doen onderzoek naar de ondersteuningbehoeften en verwachtingen van klanten. Met behulp van de dienstenmonitor wordt het bewustzijn geactiveerd. Het bewustwordingsproces is noodzakelijk om te komen tot 'het nieuwe denken & het nieuwe werken'. De onderzoeksresultaten en ervaringen zullen een bijdrage leveren aan de inrichting van een klantgerichte organisatie met klantgerichte medewerkers en aan de ontwikkeling van een innovatieve dienstverlening.

Aan de ene kant moeten de onderzoeksresultaten leiden tot verheldering en interpretatie van de beroepspraktijk (het interpretatieve onderzoeksparadigma) en aan de andere kant moet het contextspecifieke onderzoek bewerkstelligen dat er sprake is van een dialoog tussen de dienstverlenende ABer en de klant. Dit vergroot het bewustzijn van alle partijen (het kritisch emancipatorische onderzoeksparadigma) (De Lange, Schuman, & Montessori, 2011).
Emancipatie, empowerment en eigenaarschap zijn kernwaarden die leiden tot gelijkwaardigheid en het verkrijgen van (zelf)respect.

De vragenlijst voor ABers, ten behoeve van de inventarisatie van klantenbehoeften en verwachtingen, is tot stand gekomen in een werkgroep. In de werkgroep zitten AB vertegenwoordigers van de verschillende regioteams waarmee de onderlinge betrokkenheid en verbondenheid wordt bevorderd (Fullan, 2010). De leidinggevende heeft in alle regioteams zowel mondeling als schriftelijk uitleg gegeven over het doel en gebruik van de vragenlijst. Het verzoek aan alle ABers, als mede-onderzoekers, was om in gesprek met vijf klanten de vragenlijst in te vullen nadat een dienst was aangeboden. Vrijwilligheid en anonimiteit waren de pijlers voor de uitvoer van het onderzoek. Door de inschakeling van medewerkers bij het onderzoek bestond het risico van belangenverstrengeling. Meedoen aan het verzoek was daarom geen verplichting en respondenten hadden de mogelijkheid om zich terug te trekken.
De verzamelde gegevens werden door de leidinggevende anoniem verwerkt, waarmee de privacy was gewaarborgd.
De resultaten zijn teruggekoppeld naar de werkgroep, ondertussen stuurteam, en hebben gediend als basis voor de ontwikkeling van de digitale LWOE dienstenmonitor.

3.3 Onderzoeksvraag

Welke dienstverlening wordt door de klant gewenst en in hoeverre kunnen we dit bieden? (afstemmen van vraag en aanbod)
Wat vraagt dit van de medewerkers en van de AB organisatie?

Het is belangrijk om te weten welke diensten de toekomstige klanten wensen. Door uit te gaan van de afname van het huidige aanbod is het mogelijk om het verschil van het huidige aanbod naar het toekomstige aanbod in kaart te brengen. Het huidige dienstenaanbod is een antwoord op de 3 jarige LGF systematiek terwijl het toekomstige aanbod gericht moet zijn op de behoeften en verwachtingen van de verschillende samenwerkingsverbanden. Zij krijgen de regie over de besteding van de zorgbudgetten.
De markt verandert en ook de consument verandert. Deze wordt mondiger en kritischer. Als klantgerichte organisatie is het belangrijk om de veranderende wensen en verwachtingen van de klant goed te volgen.

Deelvragen

Deelvraag 1

- **Welke diensten worden momenteel afgenomen door klanten en hoe worden deze diensten gewaardeerd?**

In schooljaar 2010-2011 heeft er een inventarisatie plaats gevonden van alle diensten die vanuit de AB dienst worden aangeboden[3]. Tijdens de onderzoeksperiode noteert de ABer van welke diensten de klant gebruik heeft gemaakt en stelt tevens de vraag hoe de klant de aangeboden diensten heeft gewaardeerd c.q. beleefd. Standaard gestelde vraag is: *'Hoe beleeft de klant het huidige aanbod?'*[4].
De vragenlijst is aangeboden aan 52 klanten, bestaande uit: 1 leerling, 10 ouders, 6 leerkrachten van een leerling met epilepsie, 34 schoolmedewerkers (met name intern begeleiders) en 1 medewerker van een samenwerkingsverband.

[3] Bijlage 3
[4] Bijlage 4

Deelvraag 2

- **Welke diensten wenst de klant in de toekomst?**

De vragenlijst 'klantbehoeften en verwachtingen'[5] bevat twee vragen die antwoord geven op deelvraag 2, te weten:

- Waar heeft de klant in de toekomst behoefte aan? (wensen en verwachtingen)
- Aan welke producten en/of diensten heeft de klant behoefte die we nu niet uitvoeren en die we in de toekomst moeten ontwikkelen? (tips en adviezen t.a.v. productontwikkeling)

Bij dit onderzoeksgedeelte is de ABer mede-onderzoeker en zijn de 52 klanten de gebruikers van de AB diensten.

Deelvraag 3

- **Wat hebben de ABers nodig om te kunnen voldoen aan de wensen van toekomstige klanten?**

De resultaten van deelvraag 2 worden schriftelijk aan alle 27 ABer voorgelegd met de vraag:

'*Wat heb jij als ABer nodig om te kunnen voldoen aan de wensen van toekomstige klanten?*'[6]

Deelvraag 4

Draagt de LWOE dienstenmonitor bij aan de bewustwording van de medewerker voor wat van hen verwacht wordt om vorm te geven aan een klantgerichte AB organisatie?

Aan de 8 ABers die hebben meegewerkt aan de uitvoer van het onderzoek naar de wensen en verwachtingen van de klanten en tevens betrokken zijn bij de ontwikkeling van de digitale LWOE dienstenmonitor zijn schriftelijk de volgende vragen gesteld[7]:

1. Heeft afname van de vragenlijst je geholpen om je bewust te worden van de huidige en toekomstige wensen en verwachtingen van de klanten? Heb je deze behoeften beter leren kennen?
2. Heeft afname van de vragenlijst je op nieuwe ideeën gebracht ten aan zien van het huidige aanbod?

[5] Bijlage 4
[6] Bijlage 6
[7] Bijlage 8

3. Wat vind je van de vragenlijst (toekomstige digitale LWOE dienstenmonitor) als instrument om je bewust te worden van de wensen en verwachtingen van de klant?
4. Wat vind je van de vragenlijst (toekomstige digitale LWOE dienstenmonitor) als hulpmiddel/instrument om ideeën te genereren die leiden tot innovatie van het huidige dienstenaanbod?
5. Welke verbeterpunten zie je voor de verdere ontwikkeling van de LWOE diensten monitor?

Hoofdstuk 4

Dataverzameling

De klant, de medewerker en de AB organisatie zijn de context waarbinnen het onderzoek plaatsvindt.

4.1 Procesbeschrijving van het onderzoek

In schooljaar 2010-2011 hebben alle AB teamleden een bijdrage geleverd aan de interne brochure 'Externe dienstverlening 2011-2012'[8]. Voor klanten is de interne brochure samengevat in de folder 'Epilepsie op school? Wij zien de mogelijkheden', http://www.dewaterlelie.net/2008_v2/ab2010/folders.html.

Vragen die vervolgens oprezen waren: 'Hoe nu verder met de externe dienstverlening?' 'Hoe houden we het dienstaanbod actueel?' 'Wat wenst de klant?' Hoe gaan we de afgenomen diensten monitoren? Er is een registratieformulier ontwikkeld waarmee we data kunnen verzamelen en analyseren om het huidige dienstenaanbod te innoveren. Dit heeft geleid tot de vragenlijst 'Epilepsie?....en dan….wij kennen de mogelijkheden'[9]. Alle ABers hebben het verzoek gekregen om bij een vijftal klantbezoeken de vragenlijst in te vullen en het interview af te nemen. Dit heeft geresulteerd in 52 ingevulde vragenlijsten[10]

Een stuurteam (Marzano, Waters, & McNulty, 2009) houdt zich bezig met de ontwikkeling 'van vragenlijst naar digitale dienstenmonitor'. De ICT afdeling heeft software ontwikkeld waarmee de ingevoerde gegevens verwerkt kunnen worden tot tabellen en overzichten. De leden van het stuurteam doen ervaringen op met de digitale LWOE dienstenmonitor en stellen een handleiding samen ter ondersteuning van het implementatietraject binnen de AB dienst.

Doelen van de huidige dienstenmonitor zijn:

- Bewust worden en leren kennen van wensen en verwachtingen van de klant
- Innoveren van het dienstenaanbod
- Proactief beleid naar het Ministerie van OC&W
- Administratieve verantwoording van het in te zetten budget aan het Ministerie van OC&W.

[8] Bijlage 3
[9] Bijlage 4
[10] Bijlage 5

4.2 Presentatie van verzamelde data:

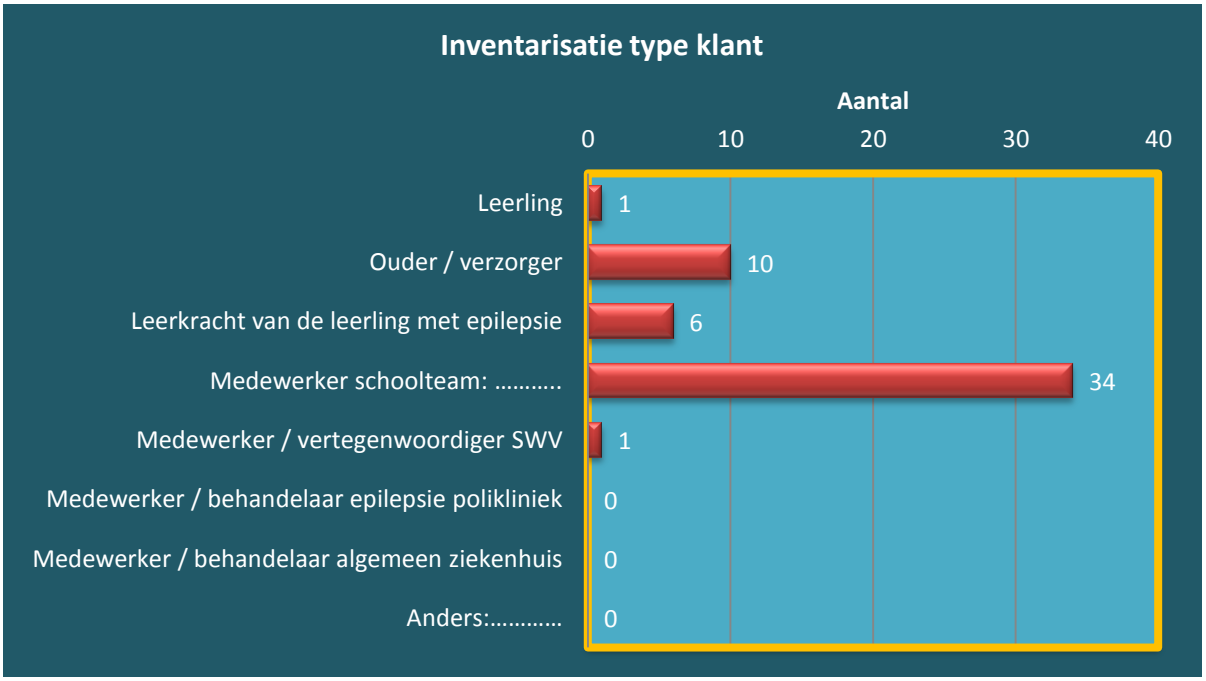
Er zijn 52 ingevulde formulieren teruggekomen die zijn ingevuld door 16 verschillende ABers (van de in totaal 31 ABers)[11]. De onderzoeksperiode loopt van december 2011 tot half januari 2012.

Deelvraag 1

- **Welke diensten worden momenteel afgenomen door klanten en hoe worden deze diensten gewaardeerd?**

Type klant

De onderzoeksgegevens geven een beeld van de klanten die bezocht en begeleid zijn.



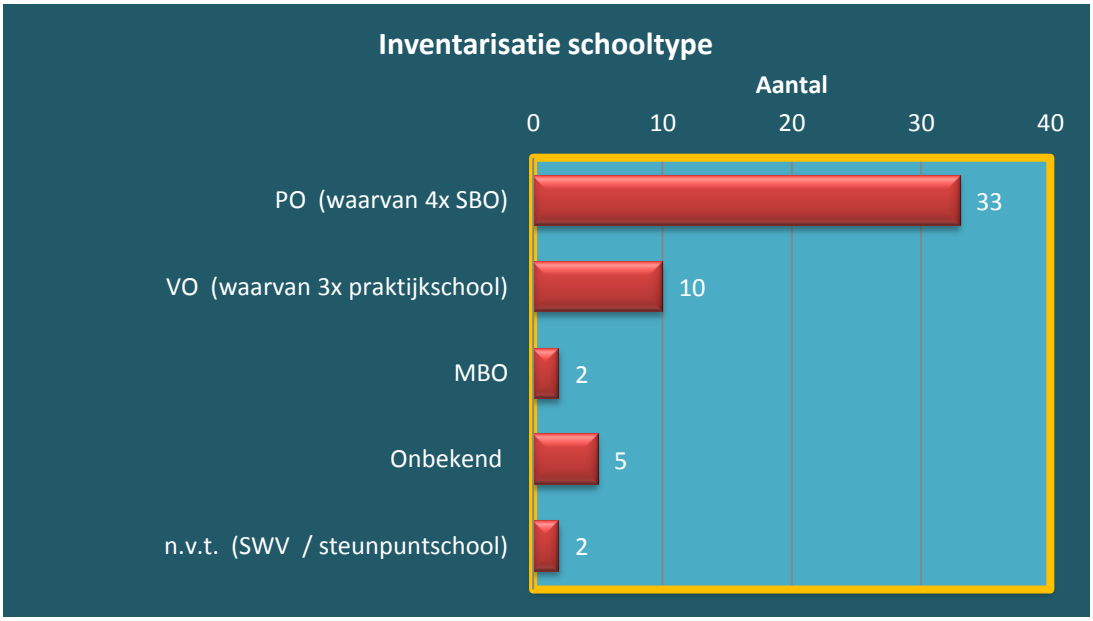
Figuur 4

De hoofdgebruiker van de AB dienstverlening is een schoolmedewerker, waarbij de IBer als coördinator van de zorgleerlingen de grootste afnemer is van de diensten.

[11] Bijlage 5

Het schooltype

Per 1 januari 2012 zijn er 385 ‘Rugzak’ leerlingen, waarvan 228 PO leerlingen, 113 VO leerlingen en 44 MBO leerlingen.

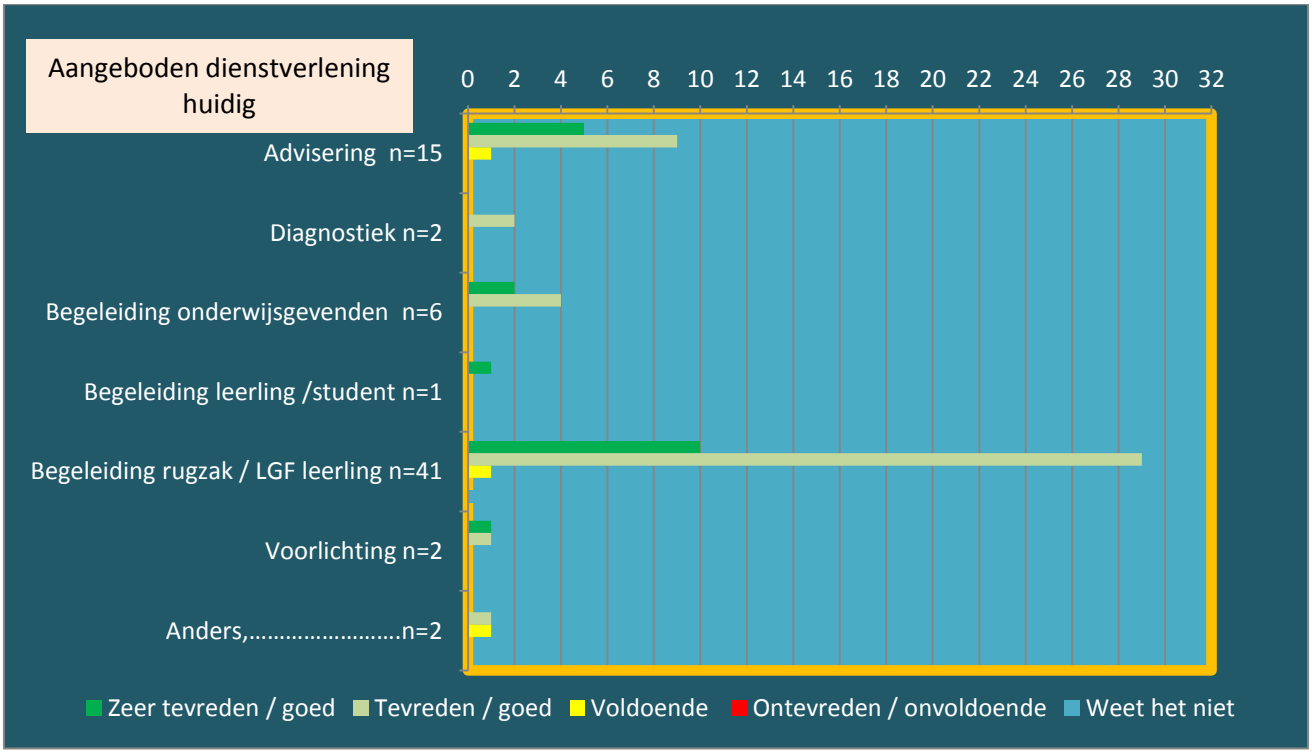


Figuur 5

De klanten in het PO maken relatief het meest gebruik van de AB diensten.

Aangeboden dienstverlening & waardering door de klant

De diensten die door de ABer in de onderzoeksperiode zijn geleverd worden voornamelijk genoteerd als ‘rugzak begeleiding / LGF leerling’. Een aantal ABers heeft de dienstverlening vervolgens uitgewerkt in de verschillende diensten uit het AB aanbod.



Figuur 6

Een vierde deel van de ‘Rugzak’ klanten beoordeelt de dienstverlening als zeer goed. Een driekwart deel is over de dienstverlening tevreden.

Een percentage van 29% van de klanten stelt prijs op advisering door een ABer bij de dossieranalyse en het maken van de vertaalslag van medische informatie naar onderwijskundig handelen. Een derde van de klanten is hierover zeer tevreden, twee derde is tevreden en één klant geeft deze dienstverlening een voldoende.

Over de begeleiding van onderwijsgevenden is een derde deel van de klanten zeer tevreden en twee derde deel tevreden. De klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de concrete, bruikbare tips en de duidelijke vertaalslag voor de aanpak in de klas.

Het geven van leerlingbegeleiding is eenmaal gescoord en als prima beoordeeld door één zeer tevreden klant.

De klant is met name positief gestemd over de vangnetfunctie die de ABer vervult als de school niet goed meewerkt aan het uitvoeren van gemaakte afspraken rond de begeleiding van de leerling.

De drie diensten, diagnostiek, voorlichting en samenwerkingsoverleg, zijn allen tweemaal beoordeeld. Klanten zijn tevreden over de diagnostiek omdat diagnostische resultaten inhoudelijke handvaten bieden voor optimale begeleiding. De voorlichting wordt belangrijk geacht in verband met het verspreiden van kennis, zodat betrokkenen rondom de leerling op de hoogte zijn van de consequenties van epilepsie. De

clusteroverstijgende contacten en overleggen worden op prijs gesteld in verband met samenwerken en verbinden. De ABer wordt gezien als vraagbaak en adviseur.

Deelvraag 2

- **Welke diensten wenst de klant in de toekomst?**

In de onderzoeksperiode stelde de ABer de standaardvraag '*Waar heeft de klant in de toekomst behoefte aan?*'[12]
Van de 52 klanten die hun behoeften, wensen en verwachtingen duidelijk hebben gemaakt, willen drie klanten maar één ding : '*behoud van de huidige dienstverlening*' (een IBer, een leerkracht van een leerling met epilepsie, een ouder).

De belangrijkste wensen en verwachtingen van de klant liggen op het gebied van:

- Epilepsie expertise (52%)
- Het inzoomen op de ondersteuningsbehoeften van leerling (38%)
- Individuele leerlingbegeleiding (12%)
- Begeleiding van de leerkracht (48%)
- Multi- en interdisciplinair overleg (27%)

Tips en adviezen ten aanzien van diensten- en productontwikkeling
Van de 52 respondenten hebben 34 personen een reactie gegeven op dit item.

Ouders:

- Spreekkuur in het ziekenhuis
- Vraagbaak voor mensen die op de werkvloer omgaan met epilepsie
- Buddy rol voor het kind
- Forum voor ouders / kinderen / school, waar iedereen terecht kan met problemen en waar professioneel op gereageerd kan worden vanuit de Waterlelie

Leerkracht van leerling met epilepsie:

- Professionalisering leerkrachten.

[12] Bijlage 4

- Informatievoorziening directie.
- Leeswijzer met beschrijving gevolgen van epilepsie voor het leren.
- Gespreksgroep met lotgenoten, praten over verschillende onderwerpen

Schooldirectie:

- Brede inzetbaarheid; voorlichting – scholing – ondersteuning & begeleiding van leerling en/of leerkracht – informatie n.a.v. vraag – gesprekken met leerling, etc.
- Voorlichting / scholing aan de hand van videobeelden met aanvallen en de consequenties van epilepsie op leren en gedrag.
- Brochure met informatie.

IBer / zorgcoördinator:

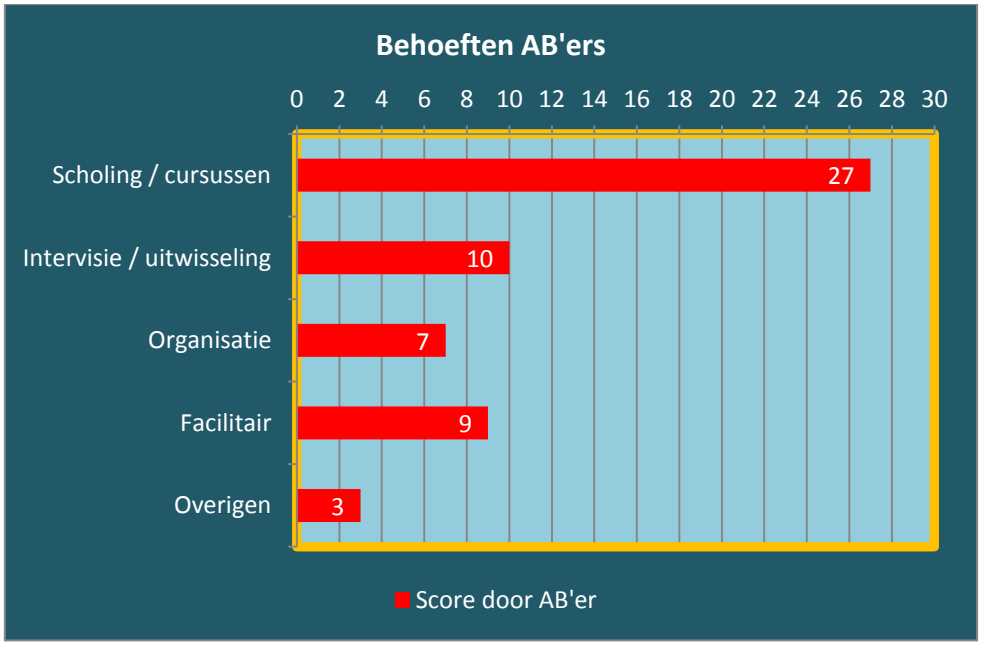
- You tube filmpjes met instructie en tips & adviezen ten aan zien van psycho-educatie.
- Materiaal om met ouders van klasgenoten te communiceren i.v.m. voorlichting en begrip kweken voor de leerling met epilepsie.
- Stappenplan om de zelfstandigheid te bevorderen & materiaal zodat de leerling zich zelfstandig op de basisschool kan redden.
- Coaching individuele leerling en individuele leerkracht.
- Voorlichting en kennisoverdracht aan leerling, leerkracht en schoolteam.
- Jaarlijkse epilepsie voorlichting bij de start van een nieuw schooljaar aan betrokken leerkrachten en begeleiders

Deelvraag 3

- **Wat hebben de ABers nodig om te kunnen voldoen aan de wensen van toekomstige klanten?**

De resultaten van deelvraag 2 zijn schriftelijk aan de ABers voorgelegd met de vraag: '*Wat heb jij als ABer nodig om te kunnen voldoen aan de wensen van toekomstige klanten?*'[13]

[13] Bijlage 6



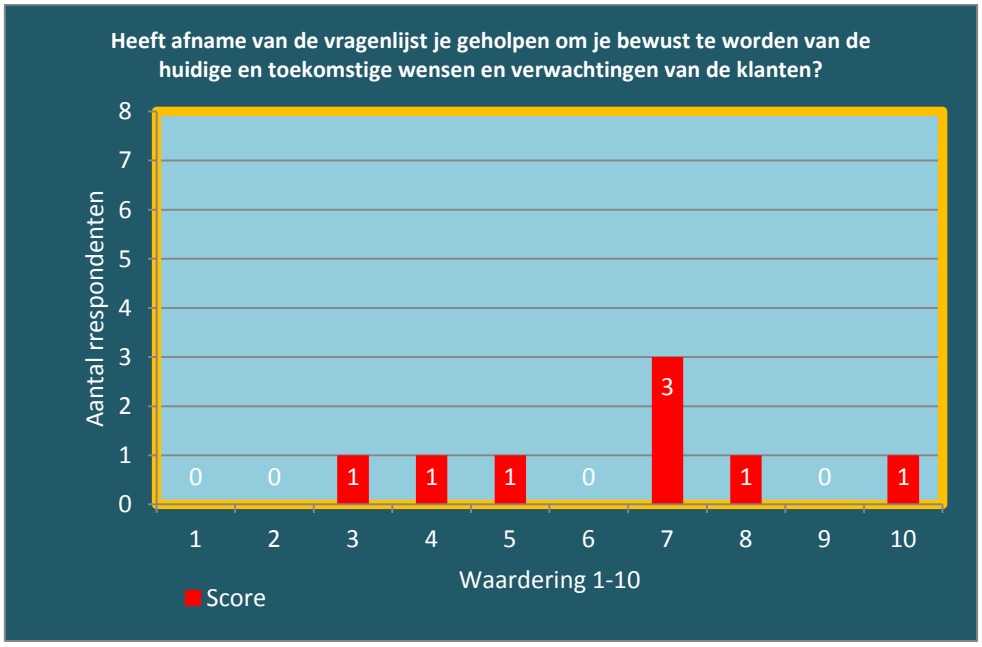
Figuur 7

Dertien (van de nu nog 24) ABers hebben hun reactie gegeven op de vraag wat ze nodig hebben om aan de wensen van toekomstige klanten tegemoet te komen.
De resultaten laten zien dat ABers met name behoefte hebben aan professionalisering op verschillende terreinen. Deskundigheidbevordering wordt gewenst op het gebied van epilepsie expertise, werken met ontwikkelingsperspectieven, psycho-educatie, didactiek & klassenmanagement, presentatietechnieken, gespreksvaardigheden, nieuwe begeleidingsvormen en technieken.
De ABers hebben naast scholing behoefte aan intervisie en uitwisseling met elkaar en met andere disciplines. Structureel vakinhoudelijk professioneel overleg in verband met nieuwe ontwikkelingen wordt als gewenst geacht.
De organisatie moet adequaat, duidelijk en innovatief worden ingericht met goede facilitaire ondersteuning van mobiele telefoon met internetverbinding en/of een tablet met internetverbinding, beschikbaarheid van literatuur over epilepsie en een mediatheek binnen handbereik. Er is behoefte aan tijd en ruimte om de huidige dienstverlening te kunnen innoveren.

Deelvraag 4

- **Draagt de LWOE dienstenmonitor bij aan de bewustwording van de medewerker voor wat van hen verwacht wordt om vorm te geven aan een klantgerichte AB organisatie?**

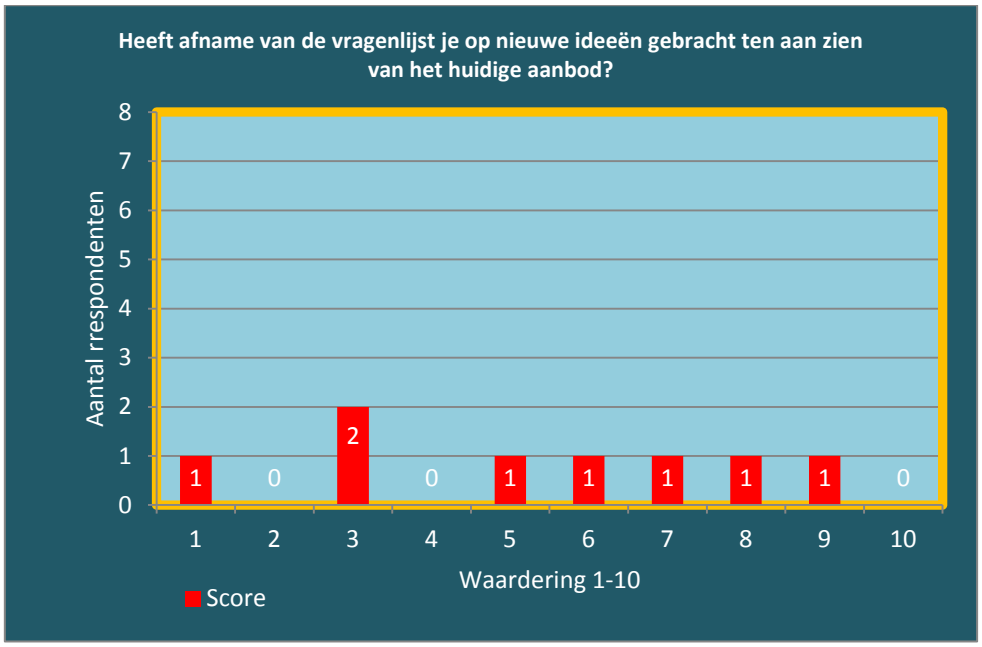
Acht ABers, die hebben meegewerkt aan de ontwikkeling van de dienstenmonitor, hebben hun waardering en mening gegeven over het doel en nut van een LWOE dienstenmonitor[14].



Figuur 8

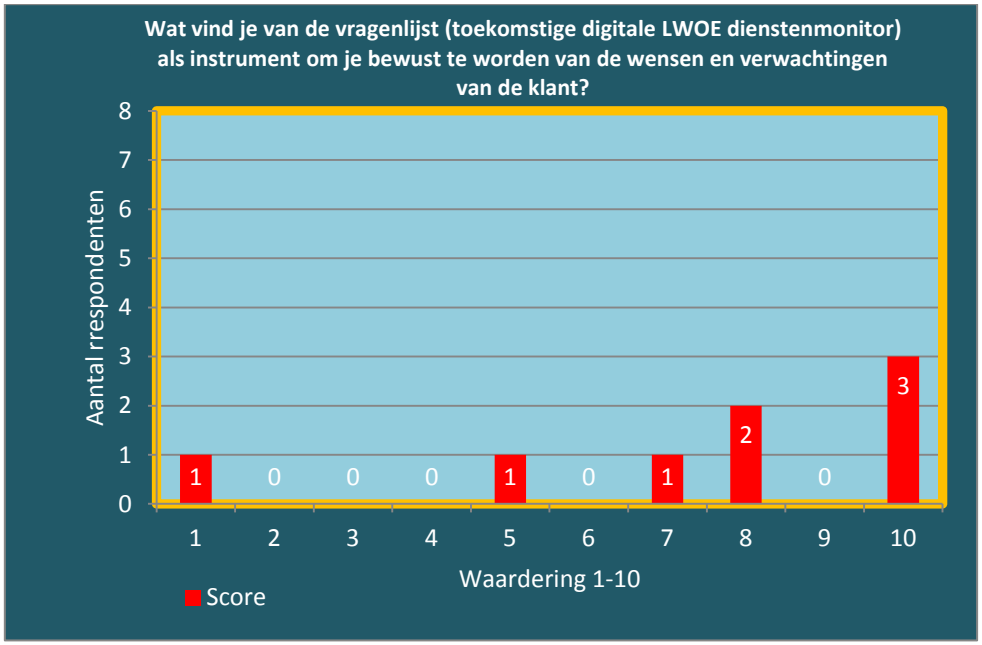
Respondenten geven aan dat ze de behoeften en wensen van de klanten niet veel beter hebben leren kennen, want de klant staat altijd centraal en de behoeften zijn niet zo anders dan ze waren. De klanten die nu geïnterviewd zijn, wensen veelal dezelfde diensten die al worden geleverd. De vragenlijst heeft wel een bijdrage geleverd om bewuster te worden van de noodzaak in te spelen op de wensen en verwachtingen van de klanten ten aanzien van kortere ondersteuningstrajecten in de toekomst.
Goede communicatie en luisteren zijn belangrijke vaardigheden bij het leren kennen van de behoeften van de klant. Door in gesprek te zijn met de klant kan men zich beter inleven in de behoeften.

[14] Bijlage 8



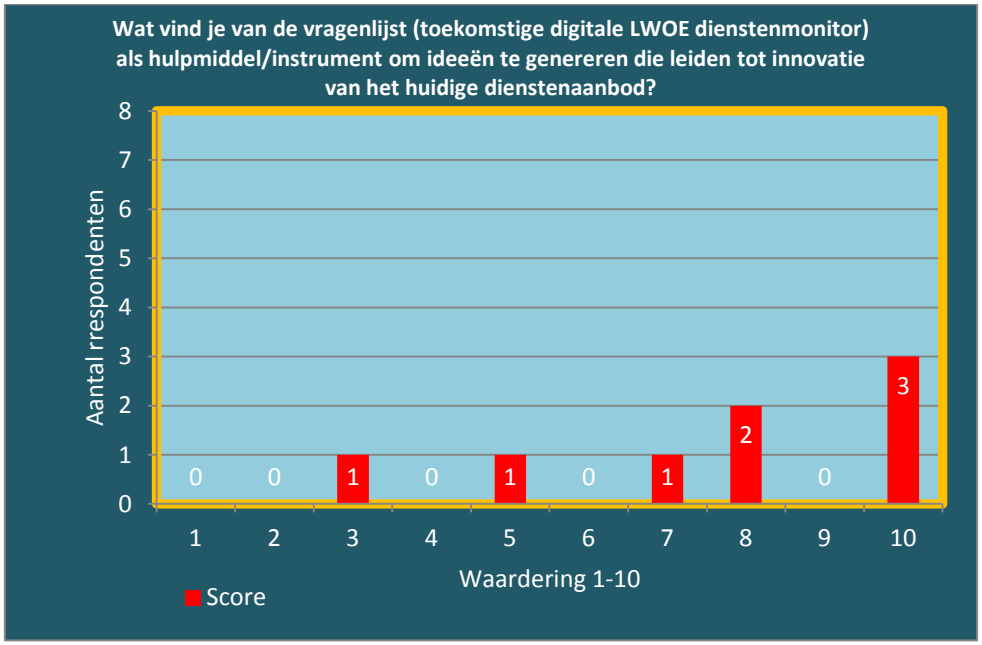
Figuur 9

Scholen en ouders zitten nu nog vast in het oude denkpatronen van de Leerlinggebonden Financiering (LGF). De respondenten hebben zelf weinig nieuwe ideeën gehoord van de klanten, maar enkele medewerkers hebben wel zelf ideeën door eigen interesse en/of door contacten met andere AB diensten of instanties. Ook wordt ervaren dat het huidige aanbod te weinig flexibel en te weinig gedifferentieerd is. Het is dan ook een goed idee om de vragen uit de monitor te blijven stellen.



Figuur 10

Bewustwording is essentieel voor een goede begeleiding. De LWOE dienstenmonitor maakt de ABer bewust om de klant te vragen naar de hulpvraag, wensen en behoeften. Een respondent geeft aan dat bewustwording van wensen en verwachtingen van de klant niet betekent dat de ABer alles kan of wil oplossen. Er moeten geen valse verwachtingen worden geschept. Het instrument wordt ervaren als goed en lekker kort. De differentiatie naar type klant en samenwerkingsverband wordt als handig ervaren. Advies van een respondent is om de resultaten naar de ABer terug te koppelen. Het monitoren moet leiden tot gezamenlijke eikpunten die zichtbaar en bespreekbaar zijn.



Figuur 11

Veelvuldig gebruik van de dienstenmonitor door alle ABers zal zeker tot resultaat leiden. Het helpt bij de bewustwording en het geeft goed inzicht in de hulpvragen en behoeften van de klant. Het inzetten van de dienstenmonitor is zinvol, met name met het oog op de komende veranderingen in de LGF financiering. Het is goed om op de resultaten van de dienstenmonitor te anticiperen en daarop in te spelen.

Welke verbeterpunten zie je voor de verdere ontwikkeling van de LWOE dienstenmonitor?

- Vraagtekens bij de registratie van tijdsinvestering voor dienstverlening en reistijd
- Koppeling aan digitale werkomgeving en ABer voorzien van een App voor I-Pad of Android.
- Kwaliteitsstandaarden toevoegen, gekoppeld aan de visie op begeleiding.
- Een tevredenheidsvragenlijst voor klanten online zetten.
- Medewerkers scholen in het gebruik van de dienstenmonitor.
- De dienstenmonitor is een instrument voor de ABer en niet voor de klant
- De manier waarop informatie voor ABers continu beschikbaar is, is heel cruciaal. Een standaard manier van verwerking van de informatie gericht op het continue inventariseren van wensen, verwachtingen en tips van de verschillende doelgroepen geeft kennis om het aanbod te innoveren.

Hoofdstuk 5

Conclusies en aanbevelingen

Onderzoeksvraag

Welke dienstverlening wordt door de klant gewenst en in hoeverre kunnen we deze bieden (afstemmen van vraag en aanbod). Wat vraagt dit van de medewerkers en van de AB organisatie?

5.1 Deelvraag 1

- **Welke diensten worden momenteel afgenomen door klanten en hoe worden deze diensten gewaardeerd?**

Klanten die gebruikmaken van het huidige dienstenaanbod zijn scholen en ouders van leerlingen met epilepsie. De klanten hebben hoofdzakelijk ‘rugzak’ begeleiding aangeboden gekregen waarbij de ABer in samenspraak met de klant een begeleidingstraject heeft samengesteld en uitgevoerd. Uit de resultaten van het klantonderzoek komt naar voren dat de begeleidingstrajecten afwisselend zijn samengesteld. Deze kunnen bestaan uit advisering, voorlichting, diagnostiek, begeleiding van de leerkracht en in een enkel geval uit begeleiding van de leerling. Advisering op het gebied van dossieranalyse, observatie van de leerling en het maken van de vertaalslag van de medische rapportage naar onderwijskundig handelen wordt als dienstverlening het frequentst ingezet.
Van de 52 ondervraagde klanten geeft 96% aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de geboden dienstverlening.

Klanten waarderen de specialistische deskundigheid van de ABer. Dit sluit aan bij de onderzoeksresultaten van Bol (2010) en Pinxteren (2010). Er wordt prima gescoord op het aspect ‘niet deskundig behandeld worden’ van Van Setten (2011). De behoeften van de klant worden echter onvoldoende gevoed door alleen specialistische kennis. Voor het overtreffen van verwachtingen van de klant is naast deskundigheid ‘snelheid, persoonlijke aandacht, proactief informeren en het nakomen van afspraken’ nodig (Aa, http://www.kernvanklantgerichtheid.nl/klantverwachting.html, 2010). Aspecten die zeker nader onderzoek behoeven omdat de klant wenselijke antwoorden geeft aan de ABer in de rol van onderzoeker.

5.2 Deelvraag 2

- **Welke diensten wenst de klant in de toekomst?**

Het huidige aanbod wordt als prettig ervaren en een aantal klanten geeft aan dat behoud van de huidige dienstverlening gewenst is. Ook in de toekomst blijft er een behoefte bestaan aan epilepsie expertise. Met deze specialistische kennis kan worden ingezoomd op de ondersteuningsbehoefte van de leerling met epilepsie en de begeleidingsbehoeften van de leerkracht . Bij de individuele leerlingbegeleiding wordt meer aan psycho-educatie en minder aan rekenen en lezen gedacht. De leerkrachtbegeleiding kan op meerdere manieren vorm worden gegeven door coaching, schoolvideo interactiebegeleiding, meelopen en meedenken in de klas, begeleiding bij het opstellen van ontwikkelingsperspectief en begeleiding op maat naar aanleiding van specifieke vragen. Klanten stellen persoonlijk contact, betrokkenheid en bereikbaarheid op prijs. De multidisciplinaire gesprekken worden wenselijk geacht waarbij de ABer fungeert als onpartijdig gespreksleider en intermediair tussen ouders en schoolmedewerkers.

De toekomstige behoeften van de klanten worden geformuleerd vanuit het denkkader van ‘de Rugzak’ financiering. Het is nog lastig om buiten deze context te denken. Wensen en behoeften richten zich met name op de ABer in de rol van expert als iemand die praktisch en oplossingsgericht kan adviseren en op persoonlijk contact, betrokkenheid en bereikbaarheid. Dit zijn twee van de vijf aspecten die Van der Aa (2010) noemt, namelijk deskundigheid en persoonlijke aandacht. Alertheid op aspecten als snelheid, proactief informeren en het nakomen van afspraken dienen niet uit het oog te worden verloren.
Deze dynamische tijd met vele veranderingen vraag om goede klantenkennis, het begrijpen van de behoeften van de klant. De AB organisatie, de ABer, dient deze klantenkennis op te bouwen door onderzoek, analyse en interpretatie (Perre & Kuijlen, 2009). Het opbouwen van klantenkennis kan met behulp van de LWOE dienstenmonitor worden uitgevoerd. Het is hierbij belangrijk om alert te zijn op de behoeften van de verschillende partijen[15] en op de te verwachte verbreding van het aanbod: zowel leerling- als systeemgericht en zowel proces- als resultaatgericht (Jager & Schuman, 2011).

[15] Zie figuur 1

5.3 Deelvraag 3

- **Wat hebben de ABers nodig om te kunnen voldoen aan de wensen van toekomstige klanten?**

Dertien van de 24 ABers hebben gereageerd op de vraag welke behoeften zij hebben om te kunnen voldoen aan de wensen van toekomstige klanten. Het scholen op inhoud en het leren van nieuwe begeleidingsvormen en technieken wordt door de 13 respondenten meerdere malen genoemd. De kennisbehoefte ligt met name op het gebied van epilepsie, leren en gedrag.
Naast de specifieke kennis heeft de ABer behoefte aan het onderhouden en ontwikkelen van vaardigheden, zoals presentatietechnieken, gesprekstechnieken en begeleidingstechnieken. Ter ondersteuning van een flexibele vraaggestuurde, klantgerichte werkwijze heeft de ABer behoefte aan een mobiele telefoon met internetverbinding, vakliteratuur en een up-to-date mediatheek. De organisatie moet zijn ingericht vanuit een eigen visie op kwalitatieve begeleiding. Verdere aandachtspunten voor de inrichting van de organisatie zijn een uniforme werkwijze en de mogelijkheid voor intervisie, waarbij ruimte is voor het uitwisselen van ervaringen en het leren van elkaar.

De huidige ABers staan aan de vooravond van een transitie van een aanbodgerichte organisatie (drie jarige 'Rugzak' trajecten) naar een klantgerichte organisatie met een dialooggestuurde werkwijze. Bij de competentie klantgerichtheid gaat het om de attitude en de communicatie die zich richt op de behoeften en interesses van anderen (Smid & Woude, 2002). Van Dongen & Rietman noemen als ondersteunende competenties 'inlevingsvermogen, flexibiliteit, samenwerken, luisteren en initiatief'. Naast het onderhouden van de specialistische expertise, de 1^{e} professionaliteit, moet er aandacht zijn voor de 2^{e} professionaliteit waarbij de ABer zich voor de opdracht ziet gesteld om de klant te zien als opdrachtgever (Haaijer, Fuite, & Rood, 2011).De ondernemende ABer zal resultaatgericht moeten onderhandelen over de invulling van het traject, waarbij naar het beste resultaat voor beide partijen zal moeten worden gestreefd. Het is belangrijk om oog te hebben voor de wensen van de verschillende partijen[16] (Jager & Schuman, 2011).
Een training gericht op het ontwikkelen van bovenstaande vaardigheden zal de dienstverlening zeker ten goede komen. Individueel leren is belangrijk voor een lerende organisatie maar in tijden van veranderingen is teamleren noodzakelijk (Jutten J. ,

[16] Zie figuur 1

2008). De AB organisatie is een sociale context en geen individuele context. Gezamenlijk leren verhoogt namelijk de collectieve kwaliteit (Senge, Cambron-McCabe, Lucas, Smith, Janis, & Kleiner, 2001). Het opbouwen van capaciteiten is één van de zes geheimen om tot verandering te komen[17] (Fullan, 2010).
De aanbeveling is om teamprofessionalisering gericht op de competentie klantgerichtheid en op de ontwikkeling van de 2e professionaliteit op te nemen in het na- en bijscholingsplan van de AB organisatie. Voor het verbinden van collega's, het uitwisselen van ervaringen en het leren van elkaar, zal er naast de maandelijkse ontmoetingen gezorgd moeten worden voor een transparante digitale leer- en werkomgeving.

5.4 Deelvraag 4

- **Draagt de LWOE dienstenmonitor bij aan de bewustwording van de medewerker voor wat van hen verwacht wordt om vorm te geven aan een klantgerichte AB organisatie?**
  - Bewust worden en leren kennen van wensen en verwachtingen van de klant
  - Innoveren van het dienstenaanbod

Op grond van de eerste gebruikerservaringen kan worden geconcludeerd dat de LWOE dienstenmonitor als instrument voor de ABer kan worden ingezet. Het instrument is bedoeld om met de klant in dialoog te zijn en te expliciteren welke behoeften en verwachtingen de klant heeft.
Voor de ABers heeft het instrument niet zozeer verhelderd welke behoeften er leven maar het draagt wel bij aan het inzicht dat de driejarige 'Rugzak' trajecten zullen veranderen in kortere ondersteuningstrajecten, waarbij er expliciet gevraagd zal moeten worden naar behoeften en verwachtingen. Terugkoppeling van de resultaten uit de LWOE dienstenmonitor aan het AB team is noodzakelijk voor het bewustwordingsproces van de ABer.

De LWOE dienstenmonitor heeft een aantal ABers op nieuwe ideeën gebracht. Het instrument wordt als zinvol tot zeer zinvol geacht om nieuwe ideeën te genereren die kunnen leiden tot innovatie van het huidige dienstenaanbod.

[17] Zie figuur 3

De LWOE dienstenmonitor is een ontwikkelinstrument en zeker voor verbeteringen vatbaar. Het is met name een registratiesysteem waarbij analyse van de resultaten moet leiden tot reflectie op de geboden dienstverlening en tot innovatie van het huidige dienstenaanbod. Het instrument meet niet de klanttevredenheid en bevat geen kwaliteitsindicatoren waaraan een goede dienstverlening zou moeten voldoen.
Het systematisch monitoren van klanteninformatie door ABers biedt een goede database aan gegevens (Perre & Kuijlen, 2009). De gegevens dienen om te evalueren en te reflecteren of de organisatie op de goede weg is naar een klantgerichte organisatie. De leden, ABers, van het stuurteam, blijven voorlopig de LWOE dienstenmonitor gebruiken totdat deze foutloos on-line ingezet kan worden voor alle ABers. Hiermee wordt voorkomen dat alle teamleden geconfronteerd worden met digitale ontwikkelperikelen van de LWOE dienstenmonitor. De resultaten zullen regelmatig tijdens een algemeen AB overleg in schooljaar 2012-2013 worden gepresenteerd. In juni 2013 worden de vijf vragen ter beoordeling van de LWOE dienstenmonitor opnieuw aan de gebruikers voorgelegd en zullen verbeteringen op grond van ervaringen worden doorgevoerd.

5.5 Conclusie

Welke dienstverlening wordt door de klant gewenst en in hoeverre kunnen we deze bieden (afstemmen van vraag en aanbod). Wat vraagt dit van de medewerkers en van de organisatie?

De klantgerichte organisatie gaat niet uit van het motto ‘de klant is koning de ABer is zijn lakei’. Het gaat om de balans tussen geven en nemen zodat er een gevoel van gelijkwaardigheid ontstaat. In termen van zakelijk onderhandelen gaat het hierbij om het creëren van een win-win situatie.

De klant heeft behoefte aan specialistische deskundigheid en persoonlijke aandacht en vindt het lastig om buiten het bestaande denkkader te treden voor het formuleren van toekomstige wensen en verwachtingen. Belangrijke klanttevredenheidindicatoren zijn snelheid, persoonlijke aandacht, deskundigheid, proactief informeren en afspraken nakomen (Aa, http://www.kernvanklantgerichtheid.nl/klantverwachting.html, 2010). De ABer kan hiermee de verwachtingen van de klant overtreffen. Voor de ABers is het belangrijk om te anticiperen op de toekomstige verschuiving en zo nodig de klant hierin

mee te nemen met behulp van een dialooggestuurde werkwijze, waarbij de LWOE dienstenmonitor als hulpmiddel dient.

De ABer is een kenniswerker en dient zijn kennis, expertise en vaardigheden te onderhouden en op peil te brengen (Weggeman, 2007). Teamleren zal hierbij als collectieve discipline worden ingezet. Het gezamenlijk opbouwen van capaciteiten is gericht op de 1e en 2e professionaliteit (Haaijer, Fuite, & Rood, 2011). De nadruk zal komen te liggen op het onderhouden van de expertise en het verder ontwikkelen van gedragsindicatoren behorend bij de competentie klantgerichtheid.
De LWOE dienstenmonitor ondersteunt het opbouwen van klantenkennis (Perre & Kuijlen, 2009). De gegevens uit de LWOE dienstenmonitor zullen regelmatig worden geanalyseerd en met het AB team worden geïnterpreteerd. In juni 2013 zal onder de gebruikers een evaluatieonderzoek naar het doel en nut van de LWOE dienstenmonitor worden uitgevoerd.

Mondige en kritische klanten verwachten snel en deskundige interventies van betrokken professionals. Communicatie is hierbij van essentieel belang. De ABers zijn landelijk werkzaam en zijn woonachtig in verschillende provincies. Dit vereist een transparante organisatie met een digitale leer- en werkomgeving. Naast de maandelijkse ontmoetingen zal er digitaal verkeer nodig zijn tussen ABers onderling. Het toekomstperspectief is een landelijk netwerk onderwijs & epilepsie waarbij de gezamenlijk ambitie is: ‘Epilepsie op school? Wij zien de mogelijkheden’. Deze gezamenlijk ambitie uit zich in een uniforme werkwijze met een centrale verantwoording met behulp van de LWOE dienstenmonitor naar het Ministerie van OC&W voor het in te zetten AB budget.

Hoofdstuk 6

Evaluatie van het onderzoek

De start van de opleiding viel samen met mijn aanstelling als leidinggevende van de AB dienst. Een nieuwe uitdaging na 6 jaar projectmanagement maar ook een sprong in het diepe.

Als startend leidinggevende vond ik het een hele klus om een goed en relevant onderzoeksthema te vinden. Het dienstenaanbod is de corebusiness van een dienstverlenende AB organisatie. In 2010 was de verwachting dat we in de toekomst grotendeels commercieel zouden worden. Voor het opzetten van een commerciële dienstverlening zijn verschillende onderhandelingen gevoerd totdat de budgetfinanciering van het landelijk netwerk onderwijs & epilepsie in beeld kwam.
Het toekomstperspectief van commerciële dienstverlening kantelde naar een landelijke taakstelling door OC&W met een gesubsidieerde dienstverlening.
Persoonlijk ben ik als mens gericht op de interactie tussen mensen en geloof ik in de kwaliteiten en de eigen-aardigheden van medemensen. Mijn uitdaging lag en ligt in de ontwikkeling van een mensgerichte organisatie. Ik ben me er terdege bewust van dat de AB organisatie een levend systeem is en dat het succes sterk afhankelijk is van de kwaliteit van de onderlinge relaties (Bommerez & Zijtveld, 2001).
Het cirkelen rond het onderzoeksthema heeft ertoe geleid dat ik helderheid en transparantie wilde krijgen in de dienstenverlening als verbindende schakel tussen de klant als opdrachtgever en de ABer als opdrachtnemer.

Met de nieuwe wetgeving stonden er veranderingen in het onderwijsveld en de AB dienst op stapel. Haaijer (2011) triggerde mij met zijn presentatie ‘Klaar voor de toekomst?’. Er was sprake van een marktimperfectie omdat de vraag van klanten en het aanbod van de AB diensten niet goed op elkaar aansloten. AB diensten werkten te aanbodgericht en zijn advies was om meer klantgericht en vraaggestuurd te gaan werken (Haaijer, Fuite, & Rood, 2011). Ik ben mij gaan verdiepen in de literatuur om een beeld te krijgen van wat een klantgerichte organisatie inhoud (Meertens & Mulders, 2011) (Perre & Kuijlen, 2009) (Setten, 2011) (Vries & Rossum, 2012) . Aan de ene kant is er sprake van een dienst die wordt geleverd en aan de andere kant is er sprake van een klantcontact. De kwaliteit van de service wordt bepaald door de attitude en deskundigheid van de degene die de dienst levert. Klantwaardenmanagement kent een

objectieve component, de objectieve waarde van de dienst, maar kent dus ook een subjectieve component waarbij het met name gaat om de subjectieve beleving van de klant op grond van persoonlijke beleving, verwachtingen, perceptie en interpretatie. Van der Aa (2010) spreekt over een top 5 bij het overtreffen van verwachtingen van klanten, te weten: snelheid, persoonlijke aandacht, deskundigheid, proactief informeren en afspraken nakomen.
Het werd een heel gepuzzel hoe ik al deze aspecten mee moest nemen in de ontwikkeling van een vragenlijst ten behoeve van het in kaart brengen van de klantbehoeften en verwachtingen. Bij het opstellen van de vragenlijst[18] heb ik gebruik gemaakt van de feedback van de leden van de denktank, een groep van 7 ABers die zich bezig houdt met het actueel houden van het dienstenaanbod. Verder bood het boek van Van Setten (2011) '*De klantenfluisteraar*' aanknopingspunten voor het opstellen van de vragen over de belevingskant van de klant: '*Aan wie zou de klant ons aanbevelen?*' of '*Wat gaat de klant missen als wij er niet meer zijn?*'.
In november 2011 is de vragenlijst klaar en heb ik de vragenlijst geïntroduceerd in de vier verschillende regioteams. Ik vond dit een lastige klus omdat we in zwaar weer verkeerden vanwege bezuinigingen en een sociaal plan met mobiliteitsbevorderende maatregelen. Zes medewerkers hebben in december besloten per 1 april 2012 te vertrekken. Er heerste veel onzekerheid omdat onduidelijk was of er nog meer medewerkers zouden moeten vertrekken. Ook is in december besloten dat we met ingang van 2012 niet meer in regioteams zouden vergaderen maar gezamenlijk met alle ABers omdat er uiteindelijk nog meer teamleden zouden verdwijnen. De druk van de opleiding heeft ervoor gezorgd dat ik de vragenlijsten wel heb uitgezet met het verzoek aan iedere ABer om met 5 klanten de vragenlijst in te vullen. Idealiter zouden er minstens 100 vragenlijsten ingevuld zijn. Gezien de omstandigheden heb ik er geen druk op gezet en zijn de onderzoeksresultaten gebaseerd op 52 ingevulde vragenlijsten.

In het voorjaar van 2012 is de vragenlijst uitgegroeid tot de digitale LWOE dienstenmonitor. Deze ontwikkeling is niet zonder slag of stoot gegaan. De vragenlijst, c.q. LWOE dienstenmonitor, bevat namelijk een semigestructureerd interview en een registratie gedeelte waarin de medewerkers noteren welke dienst(en) ze hebben geboden, inclusief tijdsinvestering en reistijd. Een aantal stuurteamleden had de indruk dat het een controle systeem zou worden en dat riep weerstand op. Er is veel tijd

[18] Bijlage 4

besteed aan het helder krijgen van het doel van de huidige dienstenmonitor. Voor mijzelf vond ik dit een prettige fase daar we meer inzicht kregen in elkaars denkbeelden en diepere overtuigingen. We hebben onderscheid gemaakt tussen de huidige LWOE dienstenmonitor die bedoeld is om in gesprek met de klant zijn wensen en verwachtingen te verkennen en het klanttevredenheidsonderzoek. Klanten gaven vaak wenselijke antwoorden en in de onderzoeksfase heeft geen enkele klant een onvoldoende gegeven voor de dienstverlening. Op grond van de opgedane ervaringen is besloten dit gedeelte los te koppelen van de LWOE dienstenmonitor en dit op een interactieve website te plaatsen. Een volgend punt van aandacht waren de kwaliteitsindicatoren van een goede dienstverlening. Wanneer is er sprake van een goede dienstverlening? Het opstellen van kwaliteitscriteria waar een goede dienstverlening aan moet voldoen is een aandachtspunt voor het vervolg.

Ervaringsgericht ontwikkelen is een manier van werken die mij energie geeft. Consequentie van deze manier van werken is wel dat het tijdrovend is en dat bij de ontwikkeling van de LWOE dienstenmonitor de ICTer enigszins geïrriteerd raakte van de zoveelste aanpassing in het softwareprogramma. Een goede balans tussen ervaringsgericht ontwikkelen en het van te voren opstellen van een strategisch stappenplan hoe het eindresultaat behaald moeten worden is voor mij een uitdaging. Wat moet er van te voren worden vastgelegd? Als het traject van te voren niet vast ligt, biedt dat mogelijkheden voor creativiteit en flexibiliteit. Ligt het traject van te voren vast dan vraagt dat weinig inbreng van medewerkers. ABers zijn dan uitvoerders en de leidinggevende wordt hun controleur, een rol die mij geen energie geeft.

De afgelopen twee jaar zijn een ware ontdekkingstocht geweest. Met plezier werk ik betekenisvol samen met de ondernemende, actieve en creatieve ABers. Samen in dialoog zoeken naar constructieve oplossingen. Ik heb er vertrouwen in dat we als AB organisatie kunnen uitgroeien tot een landelijke professionele organisatie met een uniforme werkwijze en centrale verantwoording waarbij de LWOE dienstenmonitor één van de hulpmiddelen is.

Literatuurlijst

- Bol, C. (2010). *Ambulante begeleiding binnen passend onderwijs.* Onderzoek Master SEN, leerroute ambulant begeleider.
- Bommerez, J. & Zijtveld, K. van (2001). *Kun je een rups leren vliegen.* Eemnes: Nieuwe Dimensies.
- Dongen, T. van & Rietman, J.H. (2009). *Gras groeit sneller door eraan te trekken.* Zaltbommel: Thema
- Fullan, M. (2010). *De zes geheimen van verandering.* Vlissingen: Bazalt.
- Graaf, A. de en Kunst K. (2009). *Einstein en de kunst van het zeilen.* Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Haaijer, R., Fuite, M. & Rood, F. (2011, p 14-18). Artikel: *De ambulant begeleider van 2020.* VHZ artikelen.
- Hoogendoorn, B.,Vos, M. & Crijns, E. (2006). Schitterend organiseren. Den Haag: Academic Service Sdu Uitgevers.
- Jager, W. de & Schuman, H. (2011). *Ambulante Begeleiding en Passend Onderwijs. Een verkenning van de actuele literatuur.* Rapport Heliomare - Helioscoop – Fontys OSO.
- Jutten, J. (2008). *De systeemdenker in actie, leiding geven in een lerende school.* Echt: Natuurlijk leren.
- Jutten, J. (2008). *Ont-moeten. Boeiend onderwijs in een lerende school.* Echt: Natuurlijk leren.
- Kotter, J. & Rathgeber, H. (2010). *Onze ijsberg smelt! Succesvol veranderen in moeilijke omstandigheden*. Amsterdam: Business Contact.
- Lange, R. de, Schuman, H., Montessori, N.M. (2011). *Praktijkgericht onderzoek voor reflectieve professionals.* Apeldoorn: Garant.
- Ludeke, W. (2011). *Referentie Passend Onderwijs, concept ten behoeve van externe raadpleging door Tweede Kamer.* PO-, VO-, AOC- en MBO Raad
- Marzano, R.J., Waters, T. & McNulty, B.A. (2009) *Wat werkt: Leiderschap op school.* Vlissingen: Bazalt
- Mastenbroek, W. (2004). *Verandermanagement*. Heemstede: Holland Business Publications.
- Meertens, E. & Mulders, M. (2011). *Klantgericht organiseren.* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

- Pinxteren, A. (2010). *Wat betekent Passend Onderwijs voor de ABer van de Waterlelie.* Onderzoek Master SEN , leerroute ambulant begeleider.
- Perre, M. van de & Kuijlen, T. (2009). *Ken uw klant.* Schiedam: Scriptum
- Senge, P. (2001). *Lerende scholen.* Den Haag: Academic Service.
- Setten, J. van. (2011). *De klantenfluisteraar*. Amsterdam: Business Contact.
- Smid, N. & Woude, M. van der (2002). *Coachen op gedrag en resultaat.* Utrecht: PI Compagny.
- Swieringa, J. & Jansen, J. (2005). *Gedoe komt er toch.* Scriptum Management.
- Vries, W.de & Rossum, Th. van (2012). *Blauwe bananen. Hoe creëer ik als dienstverlener unieke kernvaardigheden en onderscheidend vermogen?* Almere: uitgeverij W.de Vries.
- Walet, B.J., Hoven, G.H. van den & Kolthof, H. (2010). *Gaan voor duurzaam resultaat.* Utrecht: APS.
- Weggeman, M. (2007). *Leidinggeven aan professionals; niet doen.* Scriptum Management.
- www.carrieretijger.nl *,* binnengehaald 17-06-2012
- www.effectory.nl , binnengehaald 17-06-2012
- www.mindthem.nl , binnengehaald 17-06-2012
- www.passendonderwijs.nl , binnengehaald 17-06-2012
- http://www.vanbeekveldenterpstra.nl/page/view/name/311-aantoonbaar-betere-ambulante-begeleiding, binnengehaald 20-06-2012
- http://www.tqc-net.nl/nieuws.asp?nieuws=202/, binnengehaald 23-06-2012

Bijlage 1

Lijst met gebruikte afkortingen

AB	Ambulante Begeleiding
ABer	Ambulant begeleider
ABAB	Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding
App	Applicatie
EVN	Epilepsie Vereniging Nederland
IBer	Intern begeleider
LGF	Leerling gebonden financiering
LWOE	Landelijk Werkverband Onderwijs & Epilepsie
MBO	Middelbaar beroepsonderwijs
NEF	Nationaal Epilepsie Fonds
OC&W	Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
PO	Primair onderwijs
REC	Regionaal expertise centrum
SEIN	Stichting Epilepsie Instellingen Nederland
SEN	Special Educational Needs
SWV	Samenwerkingsverband
VO	Voortgezet onderwijs

Bijlage 2

Landelijk Werkverband Onderwijs en Epilepsie (LWOE)

Het LWOE bestaat uit de ambulante diensten van 'De Waterlelie' in Cruquius en 'De Berkenschutse' in Heeze; van oudsher de twee epilepsie scholen in Nederland. Deze ambulante diensten dragen zorg voor onderwijskundige ondersteuning aan leerlingen met epilepsie en een complexe onderwijs- en ondersteuningsbehoefte en hun leraren in heel Nederland.

Doel: Ontwikkeling van een effectieve, efficiënte en klantgerichte dienstverlening ten behoeve van leerlingen met epilepsie met een complexe onderwijs- en ondersteuningsbehoeften en hun leraren in het reguliere Passend Onderwijs.

Missie: Onze opdracht is vorm en inhoud te geven aan de landelijke taakstelling op het gebied van specialistische dienstverlening ten behoeve van leerlingen met Epilepsie

Visie: Epilepsie & onderwijs is ons specialisme en wij profileren ons met de slogan 'Epilepsie op school? Wij zien de mogelijkheden'. De ondersteuning die wij bieden is gericht op het vergroten van de kennis van de klant als gebruiker van onze diensten. Het uitbreiden van de handelingsvaardigheden van leerlingen met epilepsie en het veranderen van de attitude en handelingsvaardigheden van professionals ten opzichte van de leerling met epilepsie. Onze inbreng is belangrijk om de impact van epilepsie en/of medicatie op het schoolse functioneren inzichtelijk te maken en te vertalen naar de ondersteuningsbehoeften van de leerling en de rol die de leerkracht daarin kan spelen.
Om landelijk te kunnen excelleren op het gebied van epilepsie, leren en gedrag werken wij samen met de Stichting Epilepsie Instellingen Nederland (SEIN), de Dienst Ambulante Begeleiding (DAB) van de Berkenschutse, de Epilepsie Vereniging Nederland (EVN) en het Nationaal Epilepsie Fonds NEF).
In het belang van leerlingen met epilepsie dragen wij zorg voor specialistische, hoogwaardige dienstverlening en adequaat relatiemanagement. Wij bieden de klant een specialistisch aanbod op het gebied van:

- Onderzoek & Advies
  Dienstverlening gericht op leerlingen, ouders, scholen en samenwerkingsverbanden. Collegiaal advies en diagnostiek zijn hierbij de belangrijkste diensten.
- Begeleiding op maat
  Ondersteuning van onderwijsgevenden en leerlingen met aandacht voor analyse van de onderwijsbehoeften, het geven van handelingsadviezen en het coachen van leerkrachten.
- Voorlichting & Scholing
  Algemene voorlichting over epilepsie, workshops, scholingmodules en cursussen op maat.

Bijlage 3

EXTERNE DIENSTVERLENING ambulante dienst De Waterlelie

TOTAALOVERZICHT - samenvatting

1. Diagnostiek, indicatie, zorgzwaarte en advies Analyseren van problemen i.v.m. toewijzen indicatie / bepalen van zorgzwaarte/vroegsignalering/advies
1A. Collegiaal advies - Telefonisch consult - Spreekuur SWV - Dossieranalyse en advies - Observatie van leerling, dossieranalyse en advies - Collegiaal advies, vertaalslag van medische informatie naar onderwijskundig handelen - FIZO: functionele indicatie zorg & onderwijs
1B. (aanvullende) diagnostiek vanuit De Waterlelie / SEIN - Orthodidactisch, - (Neuro)psychologisch, - Logopedisch, - Fysiotherapeutisch, - Ergotherapeutisch, - Speltherapeutisch, - Arbeidsassessment/-onderzoek

2. Begeleiding Gericht op ontwikkelingsprofiel van de leerling met epilepsie
2A. Kort- of langdurende ondersteuning van onderwijsgevenden - Analyseren van onderwijsbehoeften en handelingsadviezen; - Van probleem tot ontwikkelingsprofiel; - Coachen van leerkracht en/of IBer
2B. Kort- of langdurende individuele ondersteuning van de leerling/student - Orthodidactische ondersteuning; - Geheugenstrategieën; - Sociaal/emotionele begeleiding; - Epilepsie spreekbeurt begeleiding; - Coaching leerling/student; - Stagebegeleiding/ jobcoaching
2C. Rugzak Ambulante Begeleiding met LGF Nog leverbaar tot augustus 2013.

Bijlage 3

3. Scholing
3A. Voorlichting – kennisoverdracht - Algemene voorlichting epilepsie en onderwijs voor schoolteam; - Leerlingspecifiekevoorlichting epilepsie voor schoolteam/ stageplaats; - Voorlichting voor klasgenoten van leerling met epilepsie - Voorlichting niet epileptische aanvallen voor schoolteam/klasgenoten;
3B. Workshop – actieve kennisoverdracht, oefenen - Geheugenstrategieën; - Epilepsie en alertheid; - Impact van absences; - Signaleren van epilepsieverschijnselen;
3C. Scholingsmodules - Epilepsie in de klas (3 bijeenkomsten); - Epilepsie en schools functioneren (5 bijeenkomsten); - Verdiepingsmodules zoals bijv. oefenen met analysemodel; - Studiedag(deel) op maat

4. Diensten in samenwerking met SEIN Multidisciplinaire samenwerking met Stichting Epilepsie Instellingen Nederland
4A. Onderwijskundig spreekuur op regionale poli's - Signaleren en analyserenvan schoolproblemen in samenhang met de epilepsie - Advies aan school en ouders vanuit het multidisciplinaire team
4B. Nazorg na opname SEIN - Informatieoverdracht naar school van herkomst
4C. Arbeidstoeleiding

5. Diensten in samenwerking met algemene ziekenhuizen Samenwerking met kinderarts en/of (kinder)neuroloog
5A. Onderwijskundig spreekuur op regionale poli (kinder)neurologie - Signaleren en analyseren van schoolproblemen in samenhang met de epilepsie - Advies aan school en ouders
5B. Structureel overleg met de arts - Korte contactlijn

Bijlage 4

Vragenlijst klantbehoeften & verwachtingen

Epilepsie? .....en dan.....wij kennen de mogelijkheden!

Doel: Meer inzicht krijgen in het huidige klantengedrag (behoeften en verwachtingen)
Monitoren van het veranderproces van een productgerichte organisatie naar een klantgerichte organisatie door inventarisatie van afgenomen diensten.
Middels een interview met klanten inventariseren van wensen en verwachtingen ten aanzien van de toekomst.
Op grond van ervaringsfeiten beleid ontwikkelen voor de inrichting van een klantgerichte organisatie ten behoeve van leerlingen met epilepsie door heel Ned.

Datum: ..... **Naam klant**:.....(achternaam+voornaam+ email) **Naam ABer**:.....(achternaam+voornaam)

Naam school ..... **Gemeente** ..... **Schooltype:** PO / VO **Naam leerling**.....(achternaam+voornaam)

KLANT (aankruizen om welk type klant het gaat)

	Inventarisatie type klant	
1	Leerling	
2	Ouder / verzorger	
3	Leerkracht van de leerling met epilepsie	
4	Medewerker schoolteam:	

	Inventarisatie type klant	
5	Medewerker / vertegenwoordiger SWV	
6	Medewerker / behandelaar epilepsie polikliniek	
7	Medewerker / behandelaar algemeen ziekenhuis	
8	Anders:.....	

KLANT (interview met de afnemer van een dienst / meerdere diensten er van uitgaande dat de groei van de organisatie bepaald wordt door hoe de klanten het bedrijf waarnemen en beleven)

	Interview met de klant, de afnemer van het dienstenaanbod
1.	Hoe beleeft de klant het huidige dienstenaanbod? Waar heeft de klant in de toekomst behoefte aan? (Wensen en verwachtingen)
2.	Productontwikkeling: Aan welke producten en/of diensten heeft de klant behoefte die we nu niet uitvoeren en die we in de toekomst moeten ontwikkelen? Graag tips en adviezen t.a.v. productontwikkeling.
3.	Via wie is de klant bij ons/jou terecht gekomen?
4.	Aan wie (aan welke relatie) zou de klant ons /jou willen aanbevelen?
5.	Wat gaat de klant het meeste missen als wij /jij er niet meer bent?

Bijlage 4

Vragenlijst klantbehoeften & verwachtingen

DIENSTENAANBOD (noteer van welke dienst de klant gebruik heeft gemaakt en noteer de tijdinvestering in de geboden dienst en de reistijdinvestering)

	Advisering	Aangeboden dienst	Tijdsinvestering geboden dienst in hele + halve uren	Investering reistijd
1	Collegiaal advies telefonisch consult			
2	Collegiaal advies medewerker SWV / spreekuur SWV			
3	Collegiaal advies dossieranalyse en advies			
4	Observatie van leerling, dossieranalyse en advies			
5	Collegiaal advies, vertaalslag va medische informatie naar onderwijskundig handelen			
6	FIZO: functionele indicatie zorg en onderwijs			
7	Anders,……			

	Diagnostiek	Aangeboden dienst	Tijdsinvestering geboden dienst in hele + halve uren	Investering reistijd
8	Orthodidactische diagnostiek			
9	(neuro)Psychologische diagnostiek			
10	Logopedische diagnostiek			
11	Fysiotherapeutische diagnostiek			
12	Ergotherapeutische diagnostiek			
13	Speltherapeutische diagnostiek			

14	Arbeidsassessment / -onderzoek			
15	Anders,.....			

	Begeleiding onderwijsgevenden	Aangeboden dienst	Tijdsinvestering geboden dienst in hele + halve uren	Investering reistijd
16	Kort- of langdurende ondersteuning van onderwijsgevenden Analyseren van onderwijsbehoeften en handelingsadviezen			
17	Kort- of langdurende ondersteuning van onderwijsgevenden van probleem tot ontwikkelingsprofiel			
18	Kort- of langdurende ondersteuning van onderwijsgevenden coachen van leerkracht en/of IBer / zorgcoördinator			
19	Anders,.....			

	Begeleiding leerling / student	Aangeboden dienst	Tijdsinvestering geboden dienst in hele + halve uren	Investering reistijd
20	Kort- of langdurende individuele ondersteuning van de leerling/student orthodidactische ondersteuning			
21	Kort- of langdurende individuele ondersteuning van de leerling/student geheugenstrategieën			

22	Kort- of langdurende individuele ondersteuning van de leerling/student sociaal –emotionele begeleiding			
23	Kort- of langdurende individuele ondersteuning van de leerling/student Epilepsie spreekbeurt begeleiding			
24	Kort- of langdurende individuele ondersteuning van de leerling/student coaching leerling / student			
25	Kort- of langdurende individuele ondersteuning van de leerling/student stagebegeleiding / jobcoaching			
26	Anders,……			

	Begeleiding rugzak / LGF leerling	Aangeboden dienst	Tijdsinvestering geboden dienst in hele + halve uren	Investering reistijd
27	Begeleiding 'rugzak' leerling			
28	Anders,……			

Bijlage 4

Vragenlijst klantbehoeften & verwachtingen

Scholing - Voorlichting		Aangeboden dienst	Tijdsinvestering geboden dienst in hele + halve uren	Investering reistijd
29	Voorlichting – kennisoverdracht 'Algemene voorlichting epilepsie en onderwijs voor schoolteam'			
30	Voorlichting – kennisoverdracht 'Leerling-specifieke voorlichting epilepsie voor schoolteam / stageplaats'			
31	Voorlichting – kennisoverdracht 'Voorlichting voor klasgenoten van leerling met epilepsie'			
32	Voorlichting – kennisoverdracht 'Voorlichting niet epileptische aanvallen voor schoolteam / klasgenoten			
33	Anders,……			

Scholing - Workshops		Aangeboden dienst	Tijdsinvestering geboden dienst in hele + halve uren	Investering reistijd
34	Workshop- actieve kennisoverdracht, oefenen 'Geheugenstrategieën'			
35	Workshop- actieve kennisoverdracht, oefenen 'Epilepsie en alertheid'			
36	Workshop- actieve kennisoverdracht, oefenen 'Impact van absences'			
37	Workshop- actieve kennisoverdracht, oefenen			

	'Signaleren van epilepsieverschijnselen'			
38	Anders,……			

	Scholing	Aangeboden dienst	Tijdsinvestering geboden dienst in hele + halve uren	Investering reistijd
39	Scholingsmodules 'Epilepsie in de klas (3 bijeenkomsten)'			
40	Scholingsmodules 'Epilepsie en schools functioneren (5 bijenkomsten)			
41	Scholingsmodules 'Verdiepingsmodules zoals bijv. oefenen met analysemodel'			
42	Scholingsmodules 'Studiedag (deel) op maat'			
43	Anders,……			

	Diensten in samenwerking met SEIN	Aangeboden dienst	Tijdsinvestering geboden dienst in hele + halve uren	Investering reistijd
44	Onderwijskundig spreekuur op regionale poli's Signaleren en analyseren van schoolproblemen in samenhang met de epilepsie			
45	Onderwijskundig spreekuur op regionale poli's Advies aan school en ouders vanuit het multidisciplinaire team			
46	Nazorg na opname SEIN; informatieoverdracht naar school van herkomst			
47	Arbeidstoeleiding			
48	Anders,……			

	Diensten in samenwerking met algemene ziekenhuizen	Aangeboden dienst	Tijdsinvestering geboden dienst in hele + halve uren	Investering reistijd
49	Onderwijskundig spreekuur op regionale poli (kinder)neurologie Signaleren en analyseren van schoolproblemen in samenhang met epilepsie.			
50	Onderwijskundig spreekuur op regionale poli (kinder)neurologie Advies aan school en ouders			
51	Structureel overleg met de arts; korte contactlijn			
52	Anders,……			

Bijlage 5

Aangeboden dienstverlening (huidige dienstverlening)		**Waardering**				
		Zeer tevreden / goed	**Tevreden / goed**	**Voldoende**	**Ontevreden / onvoldoende**	**Weet het niet**
Advisering -Collegiaal advies telefonisch consult 2x -Collegiaal advies, dossieranalyse en advies 5x -Observatie van leerling, dossieranalyse en advies 2x -Collegiaal advies, vertaalslag van medische informatie naar onderwijskundig handelen 6x	15	5	9	1		
Diagnostiek - Orthodidactische diagnostiek 2x	2		2			
Begeleiding onderwijsgevenden -Ondersteuning van leerkracht 4x -Coachen van IBer 1x -Coachen van leerkracht 1x	6	2	4			
Begeleiding leerling /student -Anders,…….. leerlingbegeleiding 1x	1	1				
Begeleiding rugzak / LGF leerling	41	10	29	1		1
Voorlichting -Leerlingspecifieke (leerlinggebonden) voorlichting op maat voor schoolteam of stageplaats 1x - Alg. voorlichting epilepsie & onderwijs voor schoolteam 1x	2	1	1			
Workshops	0					
Scholing	0					
Diensten in samenwerking met SEIN	0					
Diensten in samenwerking met algemene ziekenhuizen	0					
7.**Anders,……** -clusteroverstijgend overleg van alle ABers uit SWV -steunpuntschool overleg	2		1	1		
TOTAAL	69					

Bijlage 5

Waardering / beleving	
Waardering voor helikopterview en expertisekennis	IBer
Fijn, praktisch en deskundig	IBer
Prettig en waardevol	IBer
Goed	IBer
Prima en positief	IBer
Prettig, goed.	IBer
Goed	IBer
Positief	IBer
Prettig en deskundig, korte lijnen.	IBer
Goede, prima begeleiding. Verhelderende inbreng	IBer
Zeer ondersteunend. Vakkundige begeleiding. Praktische tips . Theoretische kennisoverdracht.	IBer
Concreet en duidelijk dienstenaanbod. Soepel verlopend overleg. Prima samenwerking.	IBer
Goed	IBer
Ondersteunend	IBer
Wezenlijke informatie die er toe doet.	IBer
Positieve ervaringen.	IBer
Prettig en professioneel.	IBer
Prettig en gestructureerde manier van begeleiding. Goede aansluiting bij wat de school te bieden heeft.	Zorgcoördinator
Positief. Gedegen & deskundig.	Zorgcoördinator
Professioneel	Zorgcoördinator
Dienstenaanbod is zeer volledig en deskundig. Goede voorlichting.	RTer
Goede informatievoorziening en handelingsadviezen.	Lkr. ll. met epi
Waardering voor gesprekken met school en ouders. Tevreden over praktische tips.	Lkr. ll. met epi
Prettig	Lkr. ll. met epi
Prettig, goed	Lkr. ll. met epi
Voldoende	Lkr. ll. met epi
Tevreden. Zinvol.	Lkr. ll. met epi
Prima	Orthopedagoog
Tevreden. Zinvol.	Schoolloopbaan Begeleider ROC

Bijlage 5

Waardering / beleving	
Toegevoegde waarde	Schooldirecteur
Beoordeling voor gegeven scholing is een 7. Behoefte aan meer maatwerk en inpassen in eigen scholingsmethodiek.	Schooldirecteur
Aanbod van diepte expertise. Specialistische kennis. Betrouwbaarheid.	Schooldirecteur
Positieve ervaringen. Observatie in de groep is van toegevoegde waarde.	Schooldirecteur
Prettige werkwijze. Goede tips en adviezen.	Schoolmedew.
Goede samenwerking	Schoolmedew.
Prettig en belangrijk.	Schoolmedew.
Prima aansluiting bij hulpvragen. Goede bereikbaarheid. Goede ondersteuning en begeleiding. Goede samenwerking. Bruikbare vertaalslag.	Schoolmedew.
Positief	Schoolmedew.
Prettig	Schoolmedew.
Aanbod van ABer voldoet aan onze vragen	Medew. SWV
Prima.	Ouder
Prettig, gemoedelijk, laagdrempelig.	Ouder
Prima	Ouder
Objectieve buitenstaander met frisse blik en verstand van zaken	Ouder
Heel blij hoe het gaat. Alles voldoet aan onze verwachtingen	Ouder
Huidige dienstenaanbod is goed	Ouder
Goed	Ouder
Gigantische ondersteuning. Onontbeerlijk als intermediair. Waardevol om alles in het juiste perspectief te zien.	Ouder
Heel tevreden over de dienstverlening, professionaliteit, flexibele agenda en oprechte betrokkenheid. Belangenbehartiger van leerling-leerkracht-ouder in één keer. Dankbaarheid!	Ouder
Gigantische ondersteuning. Onontbeerlijk als intermediair. Waardevol om alles in het juiste perspectief te zien.	Ouder
Goed. Positieve betrokkenheid. Initiatiefvol. Tevreden over nuchtere aanpak en helderheid.	Ouder
Heel tevreden over de dienstverlening, professionaliteit, flexibele agenda en oprechte betrokkenheid. Belangenbehartiger van leerling-leerkracht-ouder in één keer. Dankbaarheid!	Ouder
Leuk, het is goed voor mij.	Leerling

Bijlage 5

Wat mist de klant als jij er niet meer bent?	
De procesbewaking	IBer
De specifieke expertise over epilepsie.	IBer
De expertise. Angst dat zaken eerst moeten escaleren.	IBer
Het persoonlijk contact, het observeren in de klas en de directe inhoudelijke ondersteuning op het gebied van onderwijs wat toegespitst is op deze ene leerling. Niet zozeer de algemene informatie; die kan zou de klant wel op een andere manier kunnen opzoeken.	IBer
Door de overlegmomenten ontstaat er een stuk borging van de onderwijsbehoefte van de leerling. Het samen bespreken is belangrijk. Door de geregelde overlegmomenten houdt men elkaar scherp. De continuïteit van de ambulante begeleiding is een sterk factor. Binnen het schooljaar, bij overgang naar een andere groep en bij de overgang naar een andere school.	IBer
Informatie voorziening over de epilepsie. Epilepsie wordt als iets specifieks ervaren, waar in het algemeen bij veel mensen nog weinig over bekend is.	IBer
Expertise over de epilepsie. Abers hebben de mogelijkheid om te vergelijken, omdat ze verschillende leerlingen begeleiden. Vanuit hun praktijk kunnen ze praktische adviezen geven over specifieke vormen van de epilepsie.	IBer
Ten eerste de begeleiding op zichzelf en het pretigge contact met de ABer die alles zeer punctueel en professioneel aanpakt. Ten tweede de know-how m.b.t. de epilepsie	IBer
We missen een coach die richting kan geven, mee kan denken en mn de lkr in haar waarde laat. De ABer heeft veel expertise in huis. Ze is achtervang voor ons als we problemen hebben. We kunnen altijd bellen en mailen.	IBer
We zullen de kennis (vraagbaak) en het meedenken en meehelpen missen.	IBer
Coördinatie + voortgangsbewaking. Coördineren, helpen met handelings- en begeleidingsplannen. Hulp bij het bewaken van de voortgang. Epilepsie expertise.	IBer
Continuering van de zorg. Het houdt de scholen scherp.	IBer
De professionaliteit van de ABer staat hoog bij mij in het vaandel. Ik vrees voor het moment dat de expertise de school verlaat.	IBer
Begeleiding op specifiek gebied, die voor de handicap van deze leerling nodig is.	IBer
Ik moet er niet aan denken dat de expertise niet meer naar de school kan komen. Ik zal missen: het meedenken, de expertise, het zoeken naar oplossingen voor deze specifieke groep en in relatie tot school en ouders: het verder komen in de stappen naar de juiste begeleiding.	IBer
Een persoon die leidend is in de procesvolging.	IBer
Veel deskundigheid, een plezierige ABer en een klankbord.	IBer
Gesprekken met ABer, ouders en school over de voortgang en advies m.b.t. vragen en knelpunten die zich voordoen.	IBer
De expertise, advies en tips specifiek over deze leerling met epilepsie.	Zorgcoördinator
De expertise en ondersteuning t.a.v. de epilepsie en de consequenties hiervan voor de begeleiding van de leerling.	Zorgcoördinator
Specifieke deskundigheid op het gebied van epilepsie, de vertaling wat de desbetreffende epilepsie betekent voor het desbetreffende kind in de desbetreffende situatie (klas, ouders, etc).	Zorgcoördinator
Tips en adviezen over alles wat er mogelijk is o.a. op computergebied en speciale methoden of werkwijzen.	RTer
De vakkundigheid en de manier waarop er uitleg is gegeven van de problematiek.	Lkr. ll. met epi
Advies en ondersteuning. Het gevoel dat ik, op een onderwerp waar ik (bijna) niets vanaf weet, bij jou terecht kan.	Lkr. ll. met epi
Onze expertise over epilepsie, de uitgebreide manier van begeleiden.	Lkr. ll. met epi

Bijlage 5

Wat mist de klant als jij er niet meer bent?	
Expertise over epilepsie	Lkr. ll. met epi
Een stuk voorlichting over de epilepsie bij de betreffende leerling en hoe daar mee om te gaan in de onderwijssituatie.	Lkr. ll. met epi
Ondersteuning bij aanvraag (her)indicatie. Handelingsadviezen, wanneer epilepsie aanvallen zich weer zullen gaan voordoen. Het scherp houden op de situatie. Doordat ketogeen dieet heel goed effect heeft, is problematiek gelijk aan leerlingen met minder intellectuele capaciteiten.	Lkr. ll. met epi
Persoonlijk contact. Meedenken. Epilepsie expertise.	Orthopedagoog
't Is zinvol. Hoe moet je anders als school weten hoe te handelen?	Schoolloopbaan begeleider ROC
Vraagbaak voor complexe LG leerlingen met epilepsie. Het betreft ca 4 leerlingen per jaar waarbij we de vraag stellen of de mytylschool wel de juiste onderwijsvoorziening is.	Schooldirecteur
Praktische ervaring. Aankunnen geven dat wat we op school meemaken met een leerling, wel of niet een afwijkend beeld is.	Schooldirecteur
In het algemeen vloeit de expertise van de epilepsie weg. Het gevaar bestaat dat wij geen goede zorg kunnen leveren aan kinderen met epilepsie. Het borgen van goede zorg komt in gevaar.	Schooldirecteur
Praktische ervaring. Aan kunnen geven dat wat we op school meemaken met een leerling dat dit wel /niet een afwijkend beeld is.	Schooldirecteur
Alle goede adviezen, observaties en hulp bij het invullen van de aanvragen/hp's. De adviezen voor de ouders evenals de kennis over medicatie(wijzigingen en invloeden)	Schoolmedew.
Ondersteuning en begeleiding bij o.a. het opstellen van de handelingsplannen, het bewaken en overzicht houden van het traject, achtergrondinformatie.	Schoolmedew.
De input tijdens de bijeenkomsten.	Schoolmedew.
De begeleiding en ondersteuning zoals nu verloopt. We worden bevestigd en aangestuurd.	Schoolmedew.
Specifieke kennis van de cluster 3 leerling met epilepsie.	Schoolmedew.
Specifieke kennis over de epilepsie van deze leerling, de manier van begeleiden, de voorlichting voor team en leerlingen.	Schoolmedew.
De expertise op het gebied van epilepsie en de prettige samenwerking.	Medew. SWV
Het persoonlijk contact	Ouder
Adequaat handelen, informatie over epilepsie, overzicht leerprestaties en adviezen.	Ouder
Weinig mensen snappen hoe belangrijk AB is. Als ik het even niet meer weet, dan bel ik de ABer (jou) en kan ik even spuien en krijg ik in het gesprek met de ABer (jou) alles weer op de rit. Intermediair functie.	Ouder
Jarenlange samenwerking, ik moet er niet aan denken dat ik elk jaar een ander contactpersoon zou hebben want dan verdwijnt er toch veel kennis en informatie. De gesprekken op school zouden mij zwaar vallen zonder de ABer.	Ouder
De ABer die op school komt om ouders, kind en leerkrachten te ondersteunen en de lijn uit te zetten voor het plan van aanpak. Alle betrokkenen op één lijn krijgen en houden. Aanvoelen wat de behoeften van de ll zijn en die helder verwoorden.	Ouder
Vangnetfunctie als school niet goed meewerkt t.a.v. gemaakte afspraken.	Ouder
Goede communicatie, handvaten voor in de schoolsituatie, alle tijd en aandacht die er nu wordt vrijgemaakt om over de ll te praten met elkaar.	Ouder
De expertise specifiek over deze leerling met epilepsie.	Ouder
De aandacht op de juiste plek leggen. De frisse blik van buitenaf.	Ouder
De professionaliteit en het persoonlijk coördineren van de zorg.	Ouder
Het persoonlijk contact.	Leerling

Bijlage 5

Tips en adviezen ten aanzien van productontwikkeling	
Behoud huidige dienstverlening. Willen begeleiding zoals die nu is behouden en kunnen ons niet vinden in de wet die dit proces van expertisegroei afbreekt.	IBer
Procesbewaking	IBer
Materiaal om met ouders van klasgenoten te communiceren iv.m. voorlichting en begrip kweken voor de situatie van de leerling met epilepsie.	IBer
Continuering van huidige begeleiding. Behoefte aan intensief contact als wij llen met epilepsie op school hebben.	IBer
Hulp in de klas voor het individuele kind. Coaching maar geen RT	IBer
Ouderbegeleiding voor leerlingen met epilepsie	IBer
Beeldmateriaal. You-tube fimpjes met instructies.	IBer
Tips en adviezen t.a.v. psycho-educatie	IBer
Materialen zodat de leerling zich zelfstandig op de basisschool kan redden. Stappenplan om de zelfstandigheid te bevorderen.	IBer
Voorlichting en kennis overdracht aan leerling, leerkracht en schoolteam	IBer
Studiemiddag in kliniek Zwolle	IBer
Preventieve AB met persoonlijke begeleiding op maat van de behoefte van de leerling, school en ouders.	IBer
Individuele leerkracht ondersteuning	IBer
Workshop over medische achtergronden. Informatie geven over de epilepsie.	IBer
Jaarlijkse epilepsievoorlichting bij de start van een nieuw schooljaar aan betrokken leerkrachten en begeleiders.	IBer
Graag vergelijkbare AB in klas 3 en 4 zoals dat nu voor de ll in klas 1 en 2 is geweest.	Zorgcoördinator
Overdracht van specifieke kennis en gevolgen van de epilepsie bij de ll moet behouden blijven.	Zorgcoördinator
Concrete dienstverlening aan het kind in uitvoerende sfeer. Het is voor een SBO school moeilijk in deze tijd van zware bezuinigingen tijd vrij te maken voor extra ondersteuning van een kind.	Zorgcoördinator
Leeswijzer met daarin kort beschreven wat de gevolgen van de epilepsie kunnen zijn voor het leren.	Lkr. ll. met epi
Gesprekken, observaties, leerkrachtbegeleiding en adviezen richting directie t.a.v. handelen bij epilepsie.	Lkr. ll. met epi
Advisering moet behouden blijven evenals de uitgebreide verslaglegging toegespitst op onderwijsbehoeften. Mogelijk kan dit in de toekomst uitgebreid worden met onderwijsaanbod naast de behoeften. Leerling specifieke voorlichtingen.	Lkr. ll. met epi
Gespreksgroep lotgenoten Met groep kinderen met epilepsie over onderwerp praten & wat leuks doen	Lkr. ll. met epi
Samenwerken en verbinding zoeken. Voorlichting/scholing a.d.h.v. videobeelden met aanvallen, consequenties van epilepsie voor leren en gedrag.	Schooldirecteur
Materiaal om na het gegeven informatie nog eens na te lezen, bv brochure. Of informatie n.a.v een vraag. Specifieke scholing, kwalitatief goed.	Schooldirecteur
Weerbaarheidstraining. Individuele leerling ondersteuning, frequente begeleiding, gesprekken met ll. Brede inzetbaarheid is prettig: voorlichting, scholing,	Orthopedagoog
A4-tje met handleiding over omgaan met PPEA's.	Schoolloopbaan begeleider ROC

Bijlage 5

Tips en adviezen ten aanzien van productontwikkeling	
Een spreekuur in het ziekenhuis is heel belangrijk want op school is een jaar voorbij gegaan . BHVers moeten geschoold worden. WL-epi expertise opent deuren!	Ouder
Opvoedkundige hulp voor ouders die daarom vragen. Expertise epilepsie uitbreiden met andere problematiek, bv autisme. Vraagbaak voor mensen die op de werkvloer omgaan met epilepsie.	Ouder
Inspelen op de individuele situatie en op de hoogte zijn van mogelijke ondersteuning op allerlei vlakken in ontwikkeling ll. Nieuwe ontwikkelingen in onderwijs en gezondheidszorg blijven volgen.	Ouder
Meer buddy rol voor het kind	Ouder
Forum voor ouders / kinderen / school, waar iedereen terecht kan met problemen en dat hier professioneel op gereageerd kan worden vanuit de WL.	Ouder
Overdracht van specifieke kennis en gevolgen van de epilepsie moet bewaard blijven. Geen advies t.a.v. uitbreiden aanbod.	Ouder
Informatie verstrekken bij verenigingen en andere vrijetijdsbesteding waar kinderen met epilepsie niet altijd begrepen worden.	Ouder
RT. Counseling vanuit epilepsie	Ouder

Behoeften, wensen en verwachtingen van de klant	
Ik waardeer het periodiek samen inzoomen op de leerling en ook het samen helicopterview innemen. Ik heb geleerd van de AB, het heeft mijn professionaliteit vergroot. We hebben twee leerlingen met epilepsie hier op school (gehad) en beide trajecten verliepen heel verschillend. Expertise hierbij is zinvol.	IBer
Het kan niet zonder AB want wij hebben de deskundigheid niet in huis. ABer heeft een frisse blik en maakt dat je gaat reflecteren. Wij kunnen als lkr niet alles zo goed weten en de updates paraat hebben. Wij kunnen gebruikmaken van die expertise. De intensieve begeleiding en de overleggen met de duidelijke verslag legging. We kunnen het zo overnemen in de begeleidingsplannen	IBer
Ik vind dat je op een duidelijke en gestructureerde manier aangeeft hoe wij als school het beste kunnen handelen. Je houdt rekening met onze (on)mogelijkheden in de begeleiding en sluit op die manier goed aan op dat wat wij als school kunnen bieden om de ll zo goed mogelijk te kunnen begeleiden in zijn schoolloopbaan op deze school.	IBer
De begeleiding is goed, prima zelfs. De frequente besprekingen met de ll apart en met moeder, mentor en Iber daarna zijn verhelderend en houden ons allen scherp. Bovendien geschiedt alles op een zeer prettige wijze.	IBer
Ik ben sinds kort IBer en ervaar het als zeer intensief. Nog weinig ervaring met rugzak llen. AB vanuit WL is zeer betrokken en ondersteunend. Behoefte aan toerusting en bekendheid omtrent epilepsie ivm vakkundige begeleiding. M.n. theoretische kennisoverdracht. Zonder goede kennis over epilepsie kan begeleiding niet volledig zijn. Behoefte aan praktische tips voor in de klas en specifieke leerling voorlichting.	IBer
Het huidige dienstaanbod is concreet en duidelijk. Het overleg verloopt soepel. Er komen ook goede tips over het mogelijk te bestellen materiaal.	IBer
Huidige aanbod is goed. Klant heeft behoefte aan individuele ondersteuning van de ll, orthodidactische diagnostiek met coaching.	IBer
Medische ondersteuning, ingang bij de neuroloog. Epilepsie expertise.	IBer
De epilepsie expertise van de ABer heeft een wezenlijke en onmisbare bijdrage geleverd voor de leerling met epilepsie op onze school. Zonder de geleverde informatie hadden wij het niet gekund.	IBer
Psycho-educatie	IBer
Behoud van huidige dienstverlening	IBer
Ik ervaar het dienstenaanbod als een meerwaarde voor de goede begeleiding: prettig contact, informatief, meedenkend oplossingsgericht. Richting bepalend en ondersteunend.	IBer

Bijlage 5

Behoeften, wensen en verwachtingen van de klant	
De samenwerking is nog zo kort dat hier onvoldoende antwoord op gegeven kan worden. Het eerste contact is echter zeer positief geweest en de verwachtingen zijn wederom positief.	IBer
De rugzakbegeleiding ervaren wij als zeer prettig. De ABer is rustig en komt zeer deskundig over. Ze heeft ons een heel duidelijk beeld gegeven van wat de epilepsie van de ll inhoudt. Met vragen kunnen we altijd bij haar terecht. De lijnen zijn kort en dat is zeer plezierig. We hopen dat de begeleiding op dezelfde voet verder gaat.	IBer
De klant beleeft de rugzakbegeleiding vanuit de WL als prettig en waardevol. In de toekomst zal deze klant het persoonlijk contact en het meedenken en meekijken op de werkvloer erg gaan missen.	IBer
IBer ervaart begeleiding als goed. ABer neemt tijd om de ll te zien en te spreken. Het gesprek met de ll wordt als belangrijk ervaren. Ll wordt serieus genomen. IBer zou het als prettig ervaren dat er ook overlegmomenten zijn alleen met de lkr voor lkr ondersteuning. Overlegmomenten zonder ouders en ll. Meer indiv. begeleiding van de lkr. Volgens IBer wordt dit ook wel door andere clusters gedaan en dit wordt als positief ervaren.	IBer
Dienstenaanbod is prima. Fijn dat ABer meekijkt in de groep. Gerichte adviezen worden gegeven. Voordeel dat vanuit verschillende kanten naar het onderwijsproces wordt gekeken. ABer is schakel tussen ouder(s), leerkracht en IBer. Kennis van invloed epilepsie op leerling wordt als positief ervaren. IBer hoopt dat begeleiding niet gaat veranderen.	IBer
Begeleiding vanuit WL wordt als prettig ervaren. Begeleiding gaat goed en er is genoeg terugkoppeling. Graag teamvoorlichting bij ll waarbij de epilepsie een grotere rol zou spelen. IBer kent deze mogelijkheden. Voordeel van AB: er wordt regelmatig met de ouder(s) gesproken over de onderwijsbehoefte van de ll. Fijn dat de ABer tijdens de overlegmomenten gespreksleider is. ABer kan meer dingen zeggen, omdat hij geen partij is. De zorg voor de ll staat centraal en de ABer is onafhankelijk.	IBer
Het huidige aanbod wordt als prettig ervaren, de gesprekken en begeleiding als open en professioneel. In de toekomst heeft de klant blijvend behoefte aan onze expertise. M.n. op het gebied van voorlichting over epilepsie en de specifieke problemen die dit geeft bij deze leerlingen. Welk onderwijs- en begeleidingsbehoefte heeft deze ll n.a.v. de epilepsieproblematiek.	IBer
Het aanbod tot nu toe ervaar ik als gedegen en deskundig. Dus erg positief.	Zorgcoördinator
Professioneel, voldoende kennis om onze specifieke vragen te beantwoorden.	Zorgcoördinator
Het dienstenaanbod is zeer volledig en deskundig. Dit is mede te danken aan de goede ABer. Door goede voorlichting over de handicap v.d. ll kun je er beter mee omgaan en begrip opbrengen voor het soms bijzondere gedrag. Voorlichting over de overstap naar het VO is adequaat. Voor ouders is AB een steun en toeverlaat bij moeilijke keuzes.	RTer
De ABer zorgt ervoor dat ik als lkr zeer goed geïnformeerd wordt zodat ik weet hoe te handelen in de klas op didactisch gebied en rekening kan houden met de gevolgen van de epilepsie voor het leren. Ik hoop ook in de toekomst een beroep te kunnen doen op de WL i.v.m. een leerling met epilepsie en de gevolgen daarvan voor het leren op school.	Lkr. ll. met epi
Ik waardeer de gesprekken waarbij ik (lkr), moeder en ABer aanwezig zijn. Je vult mij aan en verduidelijkt de situatie voor moeder. Ik ben tevreden met de observatie en de tips daaropvolgend zijn praktisch en toepasbaar. Ook de voorlichting aan het team was zeer goed.	Lkr. ll. met epi
Behoud van huidige dienstverlening.	Lkr. ll. met epi
De begeleiding is op dit moment voldoende. Tijdens besprekingen hoeft er van mij niet zoveel aandacht te zijn voor het medische gedeelte. Ik ben meer geïnteresseerd in de leerontwikkeling.	Lkr. ll. met epi

Bijlage 5

Behoeften, wensen en verwachtingen van de klant	
Prettig contact. Goede afspraken. Heldere verslaggeving. Inzicht in medische problematiek.	Lkr. ll. met epi
De klant ervaart een breed aanvullend dienstenaanbod buiten de reguliere cluster 3 begeleiding om.	Lkr. ll. met epi
Deskundigheid is meerwaarde.	orthopedagoog
Telefonisch- en mail contact is erg goed. Als we elkaar nodig hebben er ook zijn.	Schoolloopbaan begeleider ROC
Scholen groeien in basis expertise door informatie gegeven door ABers. De WL geeft meer diepte expertise. Specialistische expertise is aanwezig. De ABers zijn er voor de leerling, de ouders en de school. De belangen van alle partijen worden overbrugd. Tijdens gesprekken wordt gekeken waar lerling behoefte aan heeft. Behoefte aan betrouwbaarheid en vaste gezichten.	Schooldirecteur
Het kennisniveau van de mytylschool is hoog en de wens is om de scholing te integreren in het eigen scholingsaanbod in ateliervorm Behoefte ligt bij samenwerken en het leveren van maatwerk. Verdere behoefte is interdisciplinair overleg t.b.v. complexe leerlingen met epilepsie.	Schooldirecteur
Het huidige aanbod wordt positief ervaren. Veel behoefte aan informatie, bij een eerste leerling is heel veel onbekend en is alle info welkom. Observatie in de groep is van toegevoegde waarde evenals het meedenken met het opstellen van een ontwikkelingsperspectief.	Schooldirecteur
Behoefte is informatie, bij een eerste leerling is heel veel onbekend en alle info is welkom. Observatie in de groep vinden wij van toegevoegde waarde en het meedenken met het opstellen van een ontwikkelingsperspectief.	Schooldirecteur
Ik vind het erg prettig om adviezen te kunnen vragen en tips te kunnen krijgen over een kind met epilepsie. Deze ziekte is dusdanig gecompliceerd, dat ik het niet zou weten zonder de ambulante begeleiding. Ze heeft altijd goede tips en adviezen voor ouders en school.	Schoolmedew.
Goede samenwerking en inspelen op vragen, die we hebben. Afhankelijk van de ontwikkeling betreffende de leerling hebben we behoefte aan wat er zich aandient. Begeleiding op maat.	Schoolmedew.
Het is prettig om regelmatig om de tafel te zitten en tips te krijgen van de AB- er om de begeleiding van de leerling optimaal te houden. Voor de verwijzing naar het VO is het ook belangrijk om begeleiding te krijgen.	Schoolmedew.
Prima, sluit goed aan bij onze hulpvragen. Kunnen altijd terecht, (mail, telefonisch en fysieke aanwezigheid.) Worden goed ondersteund en begeleid bij het proces waar kind en ouders zich in bevinden. Er vindt een goede samenwerking plaats en er wordt een goede en bruikbare vertaalslag naar de schoolontwikkeling/sociaal emotionele ontwikkeling gemaakt.	Schoolmedew.
Regelmatig contact zoals nu, zorgt ervoor dat de vinger aan de pols wordt gehouden. Dit is positief. Daarnaast is het belangrijk voor school dat er kennisoverdracht en daaruit voortvloeiende begeleiding op schoolaanpak blijft bestaan.	Schoolmedew.
Daar heb ik niet geheel zicht op. Op basis van contacten met en de voorlichting verzorgd door de ABer voldoet het aanbod aan onze vragen. In de toekomst zal m.i. vooral informatievoorziening en kortdurende begeleiding mogelijk zijn.	Medew.SWV
Prettig, voldoende en specialistisch aanbod	Medew.SWV
In het algemeen is de grootste kracht dat een derde met een frisse blik, die verstand heeft van lesgeven van interactie in de klas tussen lkr en ll op een opbouwende manier handreikingen geeft aan de lkr. Als je daar als ouder mee zou komen is het veel eerder aanvallend. Als ABer sta je meer naast de lkr. Kennis van epilepsie. Proces bewaking. De observatie en het gesprek met het kind en de multidisciplinaire terugkoppeling.	Ouder
Team van mensen met expertise en de mogelijkheid het uit te voeren en te controleren, evt bij te sturen. Op kinderpoli's moeten ze weten dat er naast een medische behandeling ook noodzaak is voor begeleiding op school en dat emotioneel en maatschappelijk advies nodig is.	Ouder

Bijlage 5

Behoeften, wensen en verwachtingen van de klant	
Huidige dienstenaanbod is goed. Diagnostiek. Leerstof en adviezen, advies voor opleiding, beroep en wonen.	Ouder
Op zelfde voet verder gaan	Ouder
AB is een gigantische ondersteuning die ik niet wil missen: 'Als moeder durf je bepaalde dingen niet te zeggen op school en voor AB is dat makkelijker aan te kaarten.' Als intermediair tussen school en ouders onontbeerlijk.	Ouder
Goede dienstverlening en professionaliteit tijdens de gesprekken op school. Kundig uitleg over de gevolgen van epi voor de onderw.kundige aanpak, op de hoogte van alle lesmaterialen en middelen om de ll te begeleiden en praktische adviezen. Je behartigt alle belangen in één keer - van het kind/de ouders/ de leerkracht. Bevordering werksfeer door uitdelen complimenten. Dit bevordert de resultaten, iedereen voelt zich gemotiveerd om een stapje harder te lopen. Prima verslaglegging, flexibele agenda en oprechte betrokkenheid.	Ouder
Het huidige dienstenaanbod bevalt goed. Positieve betrokkenheid en voldoende initiatieven om zo optimaal mogelijk te kunnen werken. Bijf openstaan voor nieuwe ontwikkelingen binnen het onderwijs en de gezondheidszorg zodat er flexibel en creatief met de mogelijkheden die de klant heeft, wordt omgegaan.	Ouder
Prima, echter denk ik wel dat een nog actievere rol in de toekomst weggelegd kan zijn. Door meer op de werkvloer actief kennis te verspreiden en te zorgen dat de betrokkenen rondom het kind voldoende op de hoogte zijn. Op dit moment neemt de zorgcoördinator van de school dit onvoldoende over omdat 'gewone' kinderen ook zorg nodig hebben.	Ouder
Ouder ervaart de begeleiding vanuit de WL als prettig, gemoedelijk en laagdrempelig. Ziet de ABer als tussenpersoon en contactpersoon voor de problematiek van de ll. Er komt veel kennis vanuit de AB richting ouders en school. Zou graag vanuit de AB video-interactie zien als mogelijke dienst voor de toekomst.	Ouder
Het wordt als prettig ervaren hoe goed wordt meegedacht bij vragen en problemen. Aanbod wordt als breed ervaren en heel specifiek wat betreft kennis.	Ouder
Oefenen van praktische dingen, bijvoorbeeld Babbelspel	Leerling

Bijlage 6

In het kader van mijn Master SEN opleiding heb ik onderzoek gedaan naar de wensen en behoeften van de toekomstige AB klanten. Ik vind het belangrijk om jullie mening te weten over wat je als ABer nodig hebt om te voldoen aan de wensen van de toekomstige klanten.

Ter informatie hierbij de resultaten van de onderzoeksvraag die aan de klanten is gesteld:

'Waar heeft de klant in de toekomst behoefte aan?'

Van de 52 klanten die hun behoeften, wensen en verwachtingen via de ABer duidelijk hebben gemaakt, melden drie klanten (een IBer, een leerkracht van een leerling met epilepsie, een ouder) kortweg '*behoud van huidige dienstverlening*'. Twee andere IBers geven ook aan dat ze hopen dat de begeleiding niet gaat veranderen maar vullen dit aan met andere wensen.

De belangrijkste wensen en verwachtingen van de klanten liggen op het gebied van:

- Epilepsie expertise
- Inzoomen op de leerling met epilepsie
- Begeleiding van de leerkracht
- Multi- en interdisciplinair overleg
- Nieuwe producten en diensten

Een uitgebreide toelichting op de gegeven antwoorden kun je lezen op de volgende pagina.

Verzoek

Om tegemoet te kunnen komen aan de toekomstige wensen en verwachtingen van mondige klanten wil ik graag weten wat jij als ABer nodig hebt om te voldoen aan de wensen van toekomstige klanten.
De gegevens worden anoniem verwerkt in het onderzoek.

Graag jouw mening in het onderstaande lege vak noteren: **Wat heb jij als ABer nodig om aan de wensen van toekomstige klanten te voldoen?**

Informatie n.a.v. het klantonderzoek:

Epilepsie expertise	
Antwoord van 52% van de 52 klanten	De klant heeft behoefte aan een toegang tot de neuroloog voor medische informatie & ondersteuning. De klant wenst inbreng van specialistische kennis betreffende de invloed van epilepsie op het leren en het gedrag van de leerling. Het wordt als wenselijk gezien dat kinderpoli's in ziekenhuizen op de hoogte zijn van, en kinderen doorverwijzen naar, de ambulante dienstverlening in verband met de onderwijsondersteuningsbehoeften van leerlingen met epilepsie.

Bijlage 6

Inzoomen op de leerling met epilepsie	
Antwoord van 27% van de 52 klanten	De klant denkt hierbij aan leerling- en teamvoorlichting gekoppeld aan de leerling met epilepsie, psycho-educatie ter versterking van de sociaal emotionele ontwikkeling, en aan individuele begeleiding in de klas.
Begeleiding van de leerkracht	
Antwoord van 31% van de 52 klanten	Onderwijsgevenden hebben behoefte aan een vraagbaak die betrokkenheid toont in het persoonlijk contact en goed bereikbaar is. De wens is dat de ABer meekijkt (observatie in de groep), meedenkt, praktische en concrete tips geeft en hulp biedt bij het opstellen van een ontwikkelingsperspectief. Gewenst is een flexibele en vraaggestuurde ABer die door middel van 'vinger aan de pols contact' een begeleiding op maat biedt.
Multi- en interdisciplinair overleg	
Antwoord van 27% van de 52 klanten	Er is behoefte aan een onpartijdige gespreksleider bij overlegmomenten die als intermediair functioneert tussen school, leerling en ouders. Een helikopterview, reflectie en procesbewaking worden wenselijk geacht.
Behoefte aan nieuwe producten en/of diensten	
Ouders	- Spreekkuur kinderpoli's in ziekenhuizen - Buddy rol voor het kind - Forum voor ouders / kinderen / school, waar iedereen terecht kan met problemen en waar professioneel op gereageerd kan worden vanuit de Waterlelie
Leerkracht van leerling met epilepsie	- Onderwijsaanbod voor de leerkracht. - Adviezen richting directie ten aanzien van handelen bij epilepsie. - Leeswijzer met daarin kort beschreven wat de gevolgen van epilepsie kunnen zijn voor het leren. - Gespreksgroep met lotgenoten, praten over verschillende onderwerpen
Schooldirectie	- Voorlichting / scholing aan de hand van videobeelden met aanvallen en de consequenties van epilepsie op leren en gedrag. - Materiaal om na het geven van informatie nog eens na te lezen, bijvoorbeeld een brochure.
IBer / zorgcoördinator	- You tube filmpjes met instructie en tips & adviezen ten aan zien van psycho-educatie. - Materiaal om met ouders van klasgenoten te communiceren i.v.m. voorlichting en begrip kweken voor de leerling met epilepsie. - Stappenplan om de zelfstandigheid te bevorderen & materiaal zodat de leerling zich zelfstandig op de basisschool kan redden. - Jaarlijkse epilepsie voorlichting bij de start van een nieuw schooljaar aan betrokken leerkrachten en begeleiders

Bijlage 7

Resultaten behoeften onderzoek bij ABers

	Behoeften
1	Bij het vraag gestuurd werken is de vraag van de klant belangrijk. Het lijkt mij dat de vraag divers kan zijn. Het is prettig als er enigszins gewerkt kan worden vanuit specialisme. Ik vind het lastig voor te stellen, dat er in de toekomst wensen en vragen zijn, die anders zijn dan nu. Namelijk de schakel zijn tussen leerling, ouder en school, met onze kennis van epilepsie en onderwijs. Ouders willen hulp voor hun kind als het niet lukt op school en school heeft behoefte aan voorlichting. Ik heb nodig een team, waarin ik kan sparren over een casus. Waar ik gestimuleerd word om een onderwerp uit te diepen en te delen met mijn collega's.
2	T.a.v. de expertise: Ontwikkeling van medische kennis – scholing, bezoeken aan symposia. T.a.v. de bereikbaarheid: een mobiele telefoon met internetverbinding / een tablet met internetverbinding. T.a.v. Stappenplan om de zelfstandigheid te bevorderen & materiaal zodat de leerling zich zelfstandig op de basisschool kan redden: Tijd en ruimte om producten samen te stellen, advieskoffers te maken met mogelijk inzetbare materialen per vakgebied/onderwerp.
3	Permanente scholing, binnen en buiten De WL Beschikbaarheid van literatuur, bijv. tijdschriften, over epilepsie Mogelijkheid om vragen te stellen en te overleggen met andere disciplines, zoals neurologen, psychologen en maatschappelijk werkers die kennis hebben van epilepsie en schoolgaan Voldoende tijd, ruimte en vrijheid om een plan op maat te maken voor de betrokken leerling (dus: geen keurslijf, waarbinnen men moet handelen) Bijblijven op het gebied van didactiek Kennis van gesprekstechnieken, om moeilijke onderwerpen goed te kunnen hanteren

Bijlage 7

4	Eenduidige werkwijze binnen de Waterlelie (straks ook binnen het LWOE). Management/directie die weldoordacht en onderbouwd beslissingen neemt en beleid maakt. Evenwichtige caseload verdeling. Mogelijkheid tot contact met (regio)team om informatie mee te delen en uit te wisselen. Collega's leren kennen door elkaar te ontmoeten en het te hebben over de inhoud (weten bij wie je welke vraag en professionaliteit kunt stellen/vinden) Bij- en nascholing gericht op epilepsie, opstellen OPP's, psycho-educatie, nieuwe materialen (toetsen, methodes en remediërend materiaal). Na- en bijscholing gericht op interesses en "ontbrekende vaardigheden". Inspirerende dagen zoals de ochtend over "Wat werkt in de klas" Marzano. (afwisselende werkvormen, goed qua inhoud en niveau, praktisch en gericht op evidence based en research based literatuur, gericht op het verhogen van kwaliteit zowel voor de Ab als voor de school). Mediatheek binnen "handbereik" die goed gevuld en up to date is.
5	Continuïteit in scholing/up to date blijven op gebied van epilepsie. Ruimte om flexibel, vraag gestuurd te werken en begeleiding op maat te bieden (dit is lastig tot onmogelijk bij een overvolle agenda). Duidelijke afbakening van taken i.v.m. de valkuil van dat vraag gestuurd werken. Bijscholing op gebied didactiek en klasorganisatie; ik ervaar de feeling met ontwikkelingen kwijt te raken. Voor de overige taken heb ik de indruk dat het me aardig lukt. Vind m.n. de taak van coördinator boeiend.
6	1.Up-to-date houden van de dienstenmonitor resultaten. 2.Tijd en gelegenheid om het dienstenaanbod mee te kunnen innoveren. 3.Scholing op het gebied van nieuwe begeleidingsvormen en technieken. 4.Reistijd voor landelijke vergaderingen minimaliseren door gebruik te maken van video- conferencing. 5.Een adequate en duidelijk gestructureerde op innovatie gerichte organisatie.

Bijlage 7

7	Ik denk dat we als ABer nieuwe stijl klant-gericht moeten zijn. Met welke cursus kun je dat leren? Volgens mij is dat een dienstbare houding. Eigenlijk moet je dat niet **doen** maar **zijn**. Ik denk dat ik daarvoor een rolmodel nodig heb en feedback. Verder lijkt het mij erg handig mensen te kunnen boeien. Daarvoor wil ik graag een cursus presentatietechniek. Ook blijven gesprekstechnieken onontbeerlijk, vooral “luisteren”. Ook een cursus TA lijkt me super handig. Daarmee heb je zoveel in handen in tijden van conflicten, onenigheid, gewone (vastlopende) gesprekken en klachten. Daarmee leer je met respect te mediaten, en met mensen om te gaan. Uiteraard blijft het updaten van de epilepsie-kennis nodig. Anders sta je met lege handen. Intervisie lijkt me voor mij een goed middel om scherp te blijven.
8	Het zou prettig zijn, als ik meer zicht zou krijgen op de methodes(n) die de Waterlelie gebruikt en die goed zijn voor kinderen met epilepsie. Nu krijg ik nog weleens de vraag, welke methodes wij voor een bepaald vak gebruiken of welke manier van iets aanleren. Nu kijk ik altijd naar wat de mogelijkheden zijn voor de AB-leerling. Ik zou meer zicht willen krijgen op de diensten die de samenwerkingsverbanden en de scholen van ons zouden willen inkopen. Zodat ik mij kan scholen op diensten/producten die ik nu nog niet kan aanbieden. Ik zou meer willen weten over psycho-educatie. Ik kan scholing gebruiken bij het maken van ontwikkelingsperspectieven in combinatie met de expertise van epilepsie. Om de leerlingen goed te kunnen begeleiden zijn goede leerlingbesprekingen nodig, waarbij de psycholoog, het liefst ook de neuroloog en indien nodig de schoolmaatschappelijk werkster, een fysiotherapeut, een ergotherapeut of logopediste kan aansluiten.

Bijlage 7

9	• Epilepsie expertise: - voldoende ruimte in de normjaartaak om nieuwe relaties op te bouwen en bestaande goed te onderhouden. • Inzoomen op de leerling met epilepsie: - structureel vakinhoudelijk professioneel overleg t.b.v. nieuwe ontwikkelingen. • Begeleiding van de leerkracht: - niets nodig. • Multi- en interdisciplinair overleg: - doe ik al en gaat goed. • Nieuwe producten en diensten: - veel van de genoemde producten en diensten doe ik al, maar nieuw zijn het forum en gespreksgroep. Een sociaal medium(bijv. ontwikkelen en bijhouden van een facebookpagina) kan als forum dienst doen. Dit bijhouden is tijdrovend, maar kan wel in die behoefte voorzien.
10	• Voortdurende scholing op het gebied van de epilepsie zodat we de expertise kunnen leveren die nodig is voor onze klanten • Op de hoogte blijven van de nieuwste ontwikkelingen op didactisch en sociaal-emotioneel terrein • Als gewerkt gaat worden met ‘ambassadeurs’ per provincie: regelmatige intervisie om deze functie zo goed mogelijk in te vullen
11	Trainingen: op inhoud en vaardigheden Vanuit de dienst duidelijkheid over wat, hoe kunnen en mogen wij bieden, hoe ver kun je gaan.
12	-inzicht in presentatietechnieken/ mogelijkheden die ik zelf over het hoofd zie / wat werkt en wat werkt niet -update van didactische materialen ter ondersteuning van onze leerlingen en de specifieke leer en sociaal-emotionele problematiek c.q hulpvragen/ wat werkt en wat is er zoal geadviseerd en positief ontvangen -m.b.t. oudere leerlingen/ coachingsvaardigheden of andere vormen van ondersteuning/ kan ook denken aan steun om impact epilepsie op mogelijkheden en onmogelijkheden voor het leren en de toekomstperspectieven van onze leerlingen… -mogelijkheden krijgen om meer bij de bron aanwezig te zijn/ poli’s en ziekenhuizen/ vorm geven hiervan en invulling geven hieraan.

Bijlage 7

13	De klant heeft behoefte aan een toegang tot de neuroloog voor medische informatie & ondersteuning. *Dit is niet mogelijk.* De klant wenst inbreng van specialistische kennis betreffende de invloed van epilepsie op het leren en het gedrag van de leerling. *Wat wordt hier bedoeld met specialistische kennis. Daar zijn binnen de AB dienst verschillende ideeën over. Gaat het hier om specialistische kennis op het gebied van de didactiek, het leren etc.?* Het wordt als wenselijk gezien dat kinderpoli's in ziekenhuizen op de hoogte zijn van, en kinderen doorverwijzen naar, de ambulante dienstverlening in verband met de onderwijsondersteunings- behoeften van leerlingen met epilepsie. *Dat is regionaal gerealiseerd en wordt verder uitgebouwd, maar staat onder druk omdat er tegengestelde belangen zijn. Wij zijn in dienst van SEIN, maar werken mee aan constructies als het gaat om samenwerking die niet in belang zijn van SEIN.* De klant denkt hierbij aan leerling- en teamvoorlichting gekoppeld aan de leerling met epilepsie, psycho-educatie ter versterking van de sociaal emotionele ontwikkeling, en aan individuele begeleiding in de klas. *Dat is gerealiseerd voor wat betreft het eerste deel. Het tweede deel de individuele begeleiding doen wij niet, maar zou wel kunnen als we een netwerk van hulpverleners opbouwen die lokaal die hulp kan bieden. Het is echter een tegengestelde ontwikkeling die ingezet wordt door passend onderwijs waarbij het niet gaat om de toerusting van de leerkracht. Het zal ook de vraag worden wat de swv hierin willen.* Onderwijsgevenden hebben behoefte aan een vraagbaak die betrokkenheid toont in het persoonlijk contact en goed bereikbaar is. De wens is dat de ABer meekijkt (observatie in de groep), meedenkt, praktische en concrete tips geeft en hulp biedt bij het opstellen van een ontwikkelingsperspectief. Gewenst is een flexibele en vraaggestuurde ABer die door middel van 'vinger aan de pols contact' een begeleiding op maat biedt. *Hier is wat mij betreft sprake van een visie verschil gebaseerd op de opgedane ervaring en kennis. Tips en praktische en concrete tips kunnen werken, al moet het deel uitmaken van een begeleidingssystematiek. Er is ook een product dat wij leveren en dus niet alles wat de klant wil. Als wij als hulpverleners alleen vraaggestuurd werken dan gaan we voorbij aan standaarden die we zelf leggen. Wij weten wat werkt en wat niet werkt.* Er is behoefte aan een onpartijdige gespreksleider bij overlegmomenten die als intermediair functioneert tussen school, leerling en ouders. Een helikopterview, reflectie en procesbewaking worden wenselijk geacht. *Als je dit als ABer niet kan.* *Voor wat betreft de behoeften aan nieuwe diensten, zie opmerkingen aldaar.* *Ik pleit dat de inhoud van de begeleiding en advisering in de pas loopt met eigen standaarden en eigen visie op begeleiding. Het is de vraag of dat wat de klant wil zich hiermee wel voldoende zal verhouden. Je gaat de markt niet iets bieden dat de markt niet wil. Maar er is voldoende kennis op het gebied van effectieve begeleiding. Ik ben benieuwd wat de literatuur hier over zegt.*

Bijlage 8

Vragenlijst inzet LWOE dienstenmonitor

In het kader van mijn Master SEN opleiding doe ik onderzoek naar de wensen en behoeften van de toekomstige AB klanten.

Invoering van de wet Passend Onderwijs zorgt voor veranderingen.
De 3 jarige geoormerkte LGF trajecten gaan verdwijnen.
Als dienstverlenende opdrachtnemers willen we tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van mondige en kritische klanten in een dynamische omgeving.
We zullen klanten tegemoet moeten treden met een klantgerichte en vraaggestuurde benadering en van dienst moeten zijn met een up-to-date dienstverlening.

Het innovatieproces van onze dienstverlening wordt inzichtelijk en bespreekbaar gemaakt aan de hand van dataverzameling en -analyse. Voor dit doel wordt de LWOE dienstenmonitor ontwikkeld.

Verzoek

Jij hebt meegedaan aan de pilot waarbij m.b.v. een vragenlijst de huidige dienstverlening en toekomstige wensen en verwachtingen van de klant in kaart zijn gebracht.

Graag jouw oordeel en mening over het doel en het nut van de ontwikkeling van de LWOE dienstenmonitor door het beantwoorden van de vijf onderstaande vragen.
Jouw oordeel geef je door een cijfer te omcirkelen.
Jouw mening kun je noteren in de het lege vak.
De gegevens worden anoniem verwerkt in het onderzoek. Hartelijk dank voor je medewerking!

1	**Heeft afname van de vragenlijst je geholpen om je bewust te worden van de huidige en toekomstige wensen en verwachtingen van de klanten? Heb je deze behoeften beter leren kennen?**
Beoordeling	**Oneens** **Helemaal mee eens** 1----------2----------3----------4----------5----------6----------7----------8----------9----------10
Mening / Opmerking	

2	**Heeft afname van de vragenlijst je op nieuwe ideeën gebracht ten aan zien van het huidige aanbod?**
Beoordeling	**Oneens** **Helemaal mee eens** 1----------2----------3----------4----------5----------6----------7----------8----------9----------10
Mening / Opmerking	

3	**Wat vind je van de vragenlijst (toekomstige digitale LWOE dienstenmonitor) als instrument om je bewust te worden van de wensen en verwachtingen van de klant?**
Beoordeling	**Oneens** **Helemaal mee eens** 1----------2----------3----------4----------5----------6----------7----------8----------9----------10
Mening / Opmerking	

4	**Wat vind je van de vragenlijst (toekomstige digitale LWOE dienstenmonitor) als hulpmiddel/instrument om ideeën te genereren die leiden tot innovatie van het huidige dienstenaanbod?**
Beoordeling	**Oneens** **Helemaal mee eens** 1----------2----------3----------4----------5----------6----------7----------8----------9----------10
Mening / Opmerking	

5	**Welke verbeterpunten zie je voor de verdere ontwikkeling van de LWOE diensten monitor?**
Mening / Opmerking Verbeterpunten	