

SAXION UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES ACADEMIE MENS EN
ARBEID

Een onderzoek naar de tevredenheid van
leerlingen en docenten over het Expertisepunt

Juli, 2016

HET EXPERTISEPUNT

*Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de betrokkenen
(leerlingen en docenten) over de begeleiding en
ondersteuning die het Expertisepunt hen biedt?*

Auteur

Reyhan Erkan

Studentnummer: 2432185

2432185@student.saxion.nl

Deventer, 4 juli 2016

Opdrachtgever

Dhr. René Folkers

Expertisepunt Sprengeloo

Opleidingsgegevens

School: Saxion Hogeschool Deventer

Academie Mens en Arbeid

Opleiding: Toegepaste Psychologie

Hoofdstroom: Klinische Psychologie

Begeleiders

1e begeleider: Wim van der Meer

2e begeleider: Esther Moekotte

Niets uit deze uitgave mag openbaar worden gemaakt en/of verveelvoudigd door middel van fotokopie, druk, film of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van Reyhan Erkan en/of toestemming van het Expertisepunt te Apeldoorn.

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie tevredenheidsonderzoek bij leerlingen en docenten van het Expertisepunt. Met deze scriptie sluit ik mijn opleiding Toegepaste Psychologie af aan Saxion University of Applied Sciences te Deventer. Tijdens de studie heb ik me gespecialiseerd in Klinische Psychologie. Ik heb veel geleerd en ontdekt tijdens de opleiding, waarna mijn liefde is ontstaan voor Klinische psychologie. Hiervoor wil ik graag een aantal mensen bedanken.

Graag wil ik Wim van der Meer, Ellen Vesters en Esther Moekottebedanken voor de begeleiding, hulp en geduld tijdens het schrijven van deze scriptie. De gesprekken en de feedback die ik gekregen heb, hebben mij erg geholpen bij het schrijven en verbeteren van deze scriptie. Ook de kritische blik en de gerichte vragen hebben mij geholpen om steeds kritischer te kijken naar het onderzoek en mijn verslag. Ik wil graag ook alle docenten van Sprengeloo en de medewerkers van het Expertisepunt bedanken voor hun hulp en medewerking.

Tevens wil ik ook graag mijn ouders en familie bedanken voor alle steun tijdens mijn studietijd. Dank jullie wel voor jullie onvoorwaardelijke liefde en geduld.

Ik wens u allen veel leesplezier.

Met vriendelijke groeten,

Deventer, Juli 2016

Reyhan Erkan

Samenvatting

Het Expertisepunt streeft naar tevreden leerlingen en docenten. De medewerkers van het Expertisepunt bieden begeleiding en ondersteuning aan leerlingen en docenten die daar behoefte aan hebben. Zij proberen uitval of instroom op een lager opleidingsniveau van leerlingen, die wegens sociaal emotionele problematiek of gedragsproblemen, te voorkomen. Gezien het cognitief niveau van de leerlingen zouden zij de gekozen opleiding kunnen afronden. Daarnaast ondersteunen ze ook de docenten bij het signaleren en juist handelen richting de leerlingen die behoefte hebben aan speciaal onderwijs. Wanneer de leerlingen en/of docenten niet tevreden zijn over begeleiding en/of ondersteuning, kan dit een negatief effect hebben op het lesgeven door de docenten en op de resultaten van de leerlingen. De begeleiders van het Expertisepunt zijn daarom betrokken en gemotiveerd om de leerlingen en docenten de juiste begeleiding te bieden.

Tijdens de stage bij het Expertisepunt van scholengemeenschap Sprengeloo heeft de onderzoeker te maken gehad met het begeleiden van leerlingen. De medewerkers van het Expertisepunt vroegen zich af hoe de begeleiding die zij bieden, wordt ervaren door leerlingen en docenten. Ze willen graag weten in hoeverre de betrokkenen tevreden zijn. Voor de afstudeerscriptie was dit een kans voor de onderzoeker om dit vraagstuk te onderzoeken.

Om de tevredenheid van de leerlingen en docenten over het Expertisepunt te onderzoeken, zijn de volgende hoofdvraag en deelvragen geformuleerd:

“Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de betrokkenen (leerlingen en docenten) over de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt hen biedt?”

1. In hoeverre zijn de leerlingen tevreden over de begeleiding en ondersteuning o.a. time-out, begeleidingsgesprekken en hulp bij het plannen en organiseren, vanuit het Expertisepunt?
2. In hoeverre zijn de docenten tevreden over de ondersteuning, o.a. adviezen over de aanpak van de leerlingen, vanuit het Expertisepunt?

Door middel van een kwantitatief onderzoek is de tevredenheid van de leerlingen en docenten onderzocht. Hiervoor zijn er online vragenlijsten ingezet en is er een literatuuronderzoek uitgevoerd om informatie te verzamelen. Bij dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een zelf ontwikkelde vragenlijst. De onderzoeker heeft voor beide doelgroepen een aparte passende vragenlijst ontwikkeld. De zelf ontwikkelde vragenlijst voor de leerlingen bestaat uit vijf constructen en de vragenlijst voor de docenten bestaat uit zes constructen. Van de 65 leerlingen hebben 60 leerlingen de lijst ingevuld en van de 32 docenten hebben 30 docenten de vragenlijst ingevuld.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de leerlingen en de docenten tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt hen biedt. Daarnaast is er gekeken of er verschil is tussen de leerlingen uit de onderbouw en uit de bovenbouw. Het blijkt dat er geen significant verschil is tussen deze twee groepen.

Dit onderzoek richt zich op kwantitatieve gegevens. Echter zou er naast een kwantitatief onderzoek ook een kwalitatief onderzoek relevant zijn ter aanvulling van dit onderzoek. Dit onderzoek heeft zich

beperkt op de tevredenheid van de betrokkenen. Met een kwalitatieve onderzoek kan de onderzoeker ingaan op de antwoorden van de respondenten.

Verder zou het Expertisepunt oplossing moeten zoeken voor leerlingen die voor rust komen bij het Expertisepunt en leerlingen die daar voor straf moeten zitten. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de leerlingen het niet zo prettig ervaren dat ze samen in één ruimte zitten. De leerlingen zullen mogelijk meer rust krijgen/ervaren wanneer deze twee groepen worden gesplitst. Ook kunnen deze leerlingen zich dan optimaal concentreren op hun schoolwerk. Dit zou eventueel positieve invloed kunnen hebben op de resultaten van deze leerlingen. Daarnaast voelen deze leerlingen zich mogelijk ook veiliger in het Expertisepunt en zitten ze mogelijk lekkerder in hun vel.

Tot slot zou er in de toekomst een vervolg onderzoek plaats kunnen vinden voor diepgaand informatie. Dit onderzoek heeft zich namelijk beperkt tot de tevredenheid van de leerlingen en docenten. Er kan onderzocht worden of tevredenheid de resultaten van de leerlingen beïnvloedt. In dit onderzoek is er niet ingegaan of de tevredenheid invloed heeft op de schoolresultaten. Daarnaast kan er ook onderzocht worden of de tevredenheid van leerlingen en docenten leidt tot minder werk- en schooldruk.

Verklarende woordenlijst

Trajectklas

Trajectklas is een plek binnen de school waar de leerlingen tijdelijk lessen kunnen volgen als het binnen het reguliere onderwijs niet lukt. In deze klas zitten leerlingen uit verschillende klassen van verschillende niveaus.

N

Aantal respondenten

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Verklarende woordenlijst.....	5
Inhoudsopgave	6
Hoofdstuk 1. Inleiding.....	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Onderzoeksvraag en deelvragen	9
1.3 Doelstelling van het onderzoek	9
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader.....	11
2.1 Tevredenheidsonderzoek.....	11
2.1.1 Tevredenheid in het onderwijs.....	11
2.2 Leerlingenzorg in het regulier voortgezet onderwijs.....	12
2.2.1 Zorgleerlingen	13
2.2.2 leerlingbegeleiding binnen het Expertisepunt.....	14
2.4 Docentondersteuning	15
2.5 Conceptueel model.....	16
2.6 Theoretische achtergrond van de constructen van het onderzoek	16
2.7 Verband kennis en onderzoeksvragen	17
2.8 Hypothesen.....	18
2.9 Aanzet tot de opzet van het onderzoek	18
Hoofdstuk 3. Onderzoeksdesign	19
3.1 Onderzoeksmethode	19
3.2 Onderzoeksdoelgroep	19
3.3 Onderzoeksinstrument	20
3.4 Procedure	21
3.5 Analyse.....	21
Hoofdstuk 4. Onderzoeksresultaten.....	23
4.1 Overzicht respondenten.....	23
4.2 Homogeniteit van de vragenlijst voor de leerlingen	23
4.3 Homogeniteit van de vragenlijst voor de docenten	24
4.3 Resultaten deelvragen	24
4.3.1 Resultaten deelvraag 1	25
4.3.2 Resultaten deelvraag 2	27
4.4 Resultaten verschilanalyse	29
Hoofdstuk 5. Conclusie, discussie en aanbevelingen.....	31
5.1 Conclusie.....	31
5.2 Discussie	33
5.3 Aanbeveling	34
5.3.1 Plan van aanpak.....	36
Literatuurlijst	39
Bijlage 1. Uitnodigingen vragenlijst.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 2. Enquête leerlingen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 3. Enquête docenten.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 4. Stellingen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Bijlage 5. Evaluatieformulier opdrachtgever	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 6. Eigenwerkverklaring	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Hoofdstuk 1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt gesproken over de aanleiding van het onderzoek. Vervolgens wordt de onderzoeksvraag en de deelvragen geformuleerd. De hoofdstuk wordt afgesloten met de doelstelling van dit onderzoek en de beschrijving van de organisatie.

1.1 Aanleiding

Tijdens de stage bij het Expertisepunt van scholengemeenschap Sprengeloo heeft de onderzoeker te maken gehad met begeleidingen van de leerlingen. De medewerkers van het Expertisepunt vroegen zich af hoe de begeleiding die zij bieden wordt ervaren door leerlingen en docenten. Voor de onderzoeker was dit een kans om dit te onderzoeken.

Sprengeloo is een middelbare school in Apeldoorn waar vmbo-onderwijs wordt aangeboden. Het Expertisepunt is een opvangpunt/centrum binnen Sprengeloo. Het Expertisepunt is een onderdeel van het zorgaanbod van de school. Bij het Expertisepunt werken een aantal leerkrachten en een orthopedagoog. De leerlingen en hun docenten kunnen hier ook terecht voor ondersteuning. Tijdens de stage bij het Expertisepunt van scholengemeenschap Sprengeloo heeft de onderzoeker te maken gehad met het begeleiden van de leerlingen. De medewerkers van het Expertisepunt vragen zich af hoe de begeleiding die zij bieden, wordt ervaren door leerlingen en docenten.

In augustus 2014 is de wet op passend onderwijs ingevoerd. De scholen hebben de plicht om ervoor te zorgen dat er voor elk leerling passend onderwijs geboden wordt. (Toermalijn, 2015). De kinderen met een extra hulpvraag kunnen sinds de invoering van de Wet op passend onderwijs vaker naar reguliere scholen gaan (Nationale Onderwijsgids, 2015). Alle scholen in Nederland hebben deze zorgplicht. Het voorzien in passend onderwijs is nog nieuw voor scholen en het Expertisepunt is nog in de ontwikkelingsfase. De invoering van passend onderwijs zorgt ervoor dat steeds meer kinderen met leer- en gedragsproblemen in het regulier onderwijs terecht komen. Uit het onderzoek van Van der Blik blijkt dat deze leerlingen hoog risico lopen op uitval. Hierdoor is het belangrijk dat er gekeken wordt of de begeleiding en ondersteuning voldoende aansluit op de situatie van deze leerlingen. Een leerling zal zich bij passende begeleiding veiliger voelen en lekkerder in zijn/haar vel zitten. Zo zullen ze ook betere schoolresultaten behalen. De schoolloopbaan van de leerling wordt hierdoor op een goede manier bevorderd. Daarnaast zal het welbevinden van de leerling beschermd worden en wordt de kans op vroegtijdig schoolverlaten verkleind (Van der Blik, 2015). Dit onderzoek zal zich focussen op de tevredenheid van leerlingen en docenten over de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt hen biedt.

Vóór de invoering van Passend Onderwijs heette het Expertisepunt Trajectklas. Trajectklas had toen ongeveer 12 leerlingen onder begeleiding. Het Expertisepunt heeft de afgelopen jaren veel meer leerlingen erbij gekregen waarvoor er begeleiding en ondersteuning aangeboden nodig is. Tegenwoordig heeft het Expertisepunt ongeveer zestig leerlingen onder begeleiding. De opdrachtgever wil weten of de geboden hulp aansluit op de problemen waar ze tegen aan lopen. Hierbij staat de tevredenheid van de betrokkenen centraal. In dit onderzoek zal onderzocht worden in hoeverre de leerlingen en docenten tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning die geboden wordt door het Expertisepunt. Door juist naar de mening van de betrokkenen te vragen, zou men kunnen achterhalen hoe tevreden de leerlingen en docenten zijn. Naar aanleiding van het onderzoek kan er gekeken worden of er punten zijn waarop de begeleiding en ondersteuning verder onderzocht, veranderd of verbeterd moet worden. Tevreden klanten en tevreden

personeel zijn van groot belang voor bedrijven. Met een tevredenheidsonderzoek meet u de tevredenheid van uw klanten over uw producten, dienstverlening of klantenservice of u meet de tevredenheid van uw werknemers over uw organisatie.

De gezamenlijke belangenorganisaties hebben in 2015 een onderzoek uitgevoerd onder doven, slechthorenden en leerlingen met een TOS (taalontwikkelingsstoornissen). In dit onderzoek zijn de ervaringen onderzocht van de betrokkenen m.b.t. het speciaal onderwijs van cluster II en de onderwijsondersteuning in het regulier onderwijs. Hieruit blijkt dat deze jongeren niet positief zijn over het beleid van Passend Onderwijs: 'meer leerlingen op het regulier onderwijs plaatsen'. Ook vinden de ouders dat er in het reguliere onderwijs te weinig kennis is over de taalontwikkelingsstoornis (TOS) en de problemen die daaruit voortkomen. Daarnaast komt uit het onderzoek naar voren dat de informatievoorziening naar ouders van de leerlingen met cluster II tekort schiet. Deze ouders geven aan dat zij onvoldoende geïnformeerd worden (Nationale Onderwijsgids, 2015). Het is niet bekend of dit ook geldt voor het Expertisepunt.

Ook de leerkrachten zijn niet tevreden over het Passend onderwijs. Er zitten gemiddeld vijf kinderen in de klas die vanwege lichamelijke, gedrags- of leerproblemen extra aandacht vragen. De druk op de leerkrachten is hierdoor veel groter geworden. De leerkrachten zien het Passend Onderwijs vooral als een bezuinigingsmaatregel (Cliëntenbelang Amsterdam, 2015).

1.2 Onderzoeksvraag en deelvragen

De begeleiding vanuit het Expertisepunt is niet alleen gericht op leerlingen. Er wordt ook expertise ingezet om docenten tips en handvatten te geven zodat zij op een optimale wijze les kunnen geven. Het is belangrijk dat de begeleiding en ondersteuning van het Expertisepunt goed aansluit op de situatie van deze twee groepen (leerlingen en docenten). Hierdoor kunnen de leerlingen beter presteren op school en betere resultaten behalen. Daarnaast kunnen de docenten dan beter omgaan met leerlingen met ondersteuningsbehoefte. Om dit te kunnen onderzoeken zal er een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden onder de leerlingen en docenten en word gevraagd naar de ervaringen met de verschillende vormen van begeleiding en ondersteuning van het Expertisepunt. Op basis van de bovenstaande informatie is er in overleg met de opdrachtgever de volgende hoofdvraag geformuleerd:

"In hoeverre zijn de betrokkenen (docenten en leerlingen) tevreden over de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt hen biedt?"

Aan de hand van de hoofdvraag zijn een tweetal deelvragen geformuleerd. De deelvragen zijn als volgt:

1. In hoeverre zijn de leerlingen tevreden over de begeleiding en ondersteuning o.a. time-out, begeleidingsgesprekken en hulp bij plannen en organiseren, vanuit het Expertisepunt?
2. In hoeverre zijn de docenten tevreden over de ondersteuning, o.a. adviezen over de aanpak van de leerlingen, vanuit het Expertisepunt?

1.3 Doelstelling van het onderzoek

Beschrijving organisatie

Het onderzoek zal uitgevoerd worden bij het Expertisepunt binnen de Scholengemeenschap Sprengeloo. Sprengeloo is een middelbare school in Apeldoorn waar vmbo-onderwijs wordt aangeboden. Op bijna alle scholen voor Voortgezet Onderwijs worden erop verschillende plekken intern voorzieningen aangeboden om zorg te bieden aan leerlingen en docenten, zoals een Expertisepunt of een trajectklas.

Zij kunnen de leerlingen met een extra zorgvraag opvang bieden binnen de school. De aard van deze voorzieningen kunnen heel verschillend zijn. Er zijn onderwijsopmaat groepen, structuurgroepen, time-outgroepen, trajectklassen of het Expertisepunt. Binnen Sprengeloo is er een Expertisepunt aanwezig. Het uiteindelijke doel van het Expertisepunt is dat de leerlingen hun diploma kunnen behalen. Binnen het Expertisepunt wordt er gewerkt vanuit de volgende drie pijlers:

- Observatie en begeleiding van leerlingen
- Coaching van docenten
- Partnerschap met ouders

De begeleiding die door het Expertisepunt geboden wordt is in de meeste gevallen tijdelijk. Er wordt bij het Expertisepunt maatwerk en professionele ondersteuning geleverd op het gebied van:

- Leerlingen met een geformuleerde ondersteuningsbehoefte, hieronder vallen bijvoorbeeld leerlingen die ondanks hun cognitieve niveau het risico lopen om uit te vallen of uit te stromen.
- Docenten, onderwijsondersteuners en ouders/verzorgers met een geformuleerde ondersteuningsbehoefte.

Het Expertisepunt probeert uitval van leerlingen te voorkomen die gezien hun cognitief niveau bij binnenkomst de gekozen opleiding zouden moeten aankunnen, maar wegens sociaal-emotionele problematiek of gedragsproblemen dreigen uit te vallen, of in te stromen op een lager niveau. Zij ondersteunen de docenten bij het signaleren en juist handelen richting de leerlingen die behoefte hebben aan speciaal onderwijs. De huidige leerlingen met een speciaal onderwijsbehoefte die doorverwezen zijn naar tijdelijke opvang buiten de klas worden begeleidt door het Expertisepunt. Daarnaast proberen ze te voorkomen dat leerlingen de school vroegtijdig verlaten zonder diploma. Zij proberen het sociale netwerk van de leerlingen in stand te houden en ze spelen een belangrijke rol in het ondersteunen van de ouders als pedagogische partner vanuit de school (Broekhuis, 2013).

Uitkomsten onderzoek

Een klanttevredenheidsonderzoek is van groot belang, omdat tevredenheid noodzakelijk is voor het verbeteren van de prestaties (Knoop & Schouteten, 2006). Het is alleen niet helemaal duidelijk in de literatuur of leerlingen gezien kunnen worden als klanten. (Snijders, 2011). In het volgende hoofdstuk zal hier verder op ingegaan worden. Met behulp van dit tevredenheidsonderzoek kan de tevredenheid van de leerlingen en docenten over de begeleiding en ondersteuning in kaart worden gebracht. Het is ook belangrijk om te weten wat er met de resultaten van het onderzoek gedaan wordt. Het Expertisepunt kan met dit onderzoek inzicht krijgen over de hoe tevreden de leerlingen en docenten zijn. Vervolgens zou er een vervolg onderzoek plaats kunnen vinden om eventueel de begeleiding te specificeren en aanscherpen zodat de begeleiding van leerlingen en docenten beter aansluit bij hun behoefte. Het Expertisepunt kan zichzelf verbeteren op het gebied waar de leerlingen en docenten ontevreden over zijn. Ook kunnen de leerlingen en docenten aangeven waar ze (on)tevreden over zijn. De antwoorden van de leerlingen en docenten kunnen vervolgens meegenomen worden in de aanbevelingen naar de opdrachtgever toe.

Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is om de tevredenheid vast te stellen van de leerlingen en docenten over het Expertisepunt. Zo kunnen er naar aanleiding van dit onderzoek aanbevelingen gedaan worden over verbeterpunten om de tevredenheid te vergroten en doelgericht de ondersteuning aan de leerlingen en docenten te verbeteren. Daarnaast kan er gekeken worden of er doormiddel van dit onderzoek voldoende informatie verzameld is over de tevredenheid van de leerlingen en docenten. Als dat niet het geval is kan er desnoods een vervolg onderzoek ingezet worden om voor meer en/of verdiepende informatie. Er kan eventueel een kwalitatieve onderzoek uitgevoerd worden. Door dit onderzoek uit te voeren kan de informatie die hieruit verkregen wordt gebruikt worden om andere en/of verdiepende onderzoeken in te zetten.

Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

Op basis van relevante en wetenschappelijke literatuur, wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed aan de theoretische begrippen en constructen van het onderzoek.

2.1 Tevredenheidsonderzoek

Bij een tevredenheidsonderzoek wordt de tevredenheid van klanten, in dit geval de tevredenheid van de leerlingen en docenten van het Expertisepunt, onderzocht (Eldering & Mulder, 2009). De leerlingen en docenten kunnen daarbij hun mening geven over waar zij wel en niet of in mindere mate tevreden over zijn. Bij een tevredenheidsonderzoek krijgt het Expertisepunt inzicht in waar zij de ondersteuning voor leerlingen en docenten kunnen verbeteren.. Een tevredenheidsonderzoek leidt vaak tot adviezen op basis waarvan het Expertisepunt de leerlingen en docenten beter van dienst kan zijn (Grondsma, 2013). Klanttevredenheid wordt opgevat als de uitkomst van een subjectieve vergelijking tussen de gekozen dienst en de verwachtingen over de dienst. Ook mag de dienst deze verwachting overtreffen (Leus, 2009). De verwachting van de klant over de dienst is hierin belangrijk. Dit bepaalt de prestatie die geleverd moet worden door de dienst om aan de verwachtingen te voldoen. Bij prestaties van een dienst die niet of niet volledig voldoen aan de verwachtingen treedt er ontevredenheid op. Dit betekent dat ontevredenheid dus het gevolg is van ondermaatse prestaties in vergelijking met de verwachtingen (Leus, 2009). In de literatuur kent tevredenheid veel definities. Deze lijken veel op elkaar en er zit telkens overlap tussen de verwachtingen van een dienst en de daadwerkelijke prestaties hiervan. Hieronder wordt er een definitie van klanttevredenheid beschreven uit de literatuur.

“Klanttevredenheid is de beleving van klanten die ontstaat door het vergelijken van de ervaringen van de klanten van een onderneming met de wensen die men heeft. Als de beleving van de klant niet aan diens wensen voldoet, dan is de klant ontevreden tot zeer ontevreden. Is de beleving van de klant gelijk aan de wensen van de klant, dan is hij of zij tevreden. Als de beleving de wensen overtreft, dan is de klant zeer tevreden”(Schulte, 2011).

2.1.1 Tevredenheid in het onderwijs

In paragraaf 2.1 is de tevredenheid van klanten binnen een organisatie beschreven. Dit onderzoek focust zich op de tevredenheid van leerlingen en docenten. Het is niet geheel duidelijk in de literatuur of leerlingen gezien kunnen worden als klanten (Snijders, 2011). Uit het onderzoek van Snijders (2011) blijkt

dat Halbesleben et al. (2003) en Franz (1989) tegenstanders zijn van dat de leerlingen als klanten gezien moeten worden. Wel kunnen leerlingen gezien worden als de belangrijkste klante van een onderwijsinstelling. Hierdoor is de literatuur over klanten ook eveneens belangrijk voor het begrijpen van een relatie tussen instituut en leerling. Ondanks dat het functioneren van een leerling niet gezien kan worden als uiteindelijk product van consumptie, kan de leerlingen gedrag wel degelijk op een zelfde manier bestudeerd worden als consumentengedrag. De leerlingen zijn de directe ontvangers van de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt hen biedt. Hierdoor moet er gekeken worden naar hun ervaringen met het Expertisepunt en in hoeverre zij tevreden zijn, ongeacht of leerlingen gezien kunnen worden als klant (Snijders, 2011).

Een leerling moet een bepaalde mate van tevredenheid hebben. Als een leerling niet tevreden is over de organisatie op school, zijn klas of de manier waarop de mentor of begeleider met zijn problemen omgaat, kan dit ten koste gaan van zijn/haar schoolresultaten. Daarnaast speelt tevredenheid ook een rol bij het psychologisch welbevinden van de leerling, de betrokkenheid tot de school, de absenties, schooluitval en gedragsproblemen. Tot slot kan tevredenheidsonderzoek ook voor zorgen dat er nieuwe leerlingen bij komen. Een hoge beoordeling van tevredenheidsonderzoek onder leerlingen laat zien dat de leerlingen een positief beeld hebben over hun school (Henraat, Van Kampen & Willems, z.j.). Het gebrek aan zorg of begeleiding kan ertoe leiden dat meer leerlingen het onderwijs te vroeg verlaten. Betere zorg of begeleiding voor de leerlingen zou daarom ook kunnen bijdragen aan het terugdringen van het voortijdig schoolverlaten (Onderwijsraad, 2010).

2.2 Leerlingenzorg in het regulier voortgezet onderwijs

De leerlingenzorg op middelbare scholen is in de afgelopen jaren verder ontwikkeld. Sinds 2010 hebben alle scholen minstens één interne zorgcoördinator. Verder beschikken ze over een ruimte, worden er interne zorg overleggen ingezet en hebben bijna alle scholen een zorg- en adviesteam (Van der Blik, 2015). Bijna bij alle scholen hebben leerlingen de mogelijkheid voor extra ondersteuning. Het doel hiervan is om zoveel mogelijk leerlingen hun schoolloopbaan succesvol te doorlopen en uiteindelijk het diploma te halen. De kwaliteit van de docenten en de school als organisatie spelen hierbij een belangrijke rol. De ondersteuning op Sprengeloo is opgebouwd in drie niveaus; de eerste-, tweede- en de derdelijns ondersteuning. De eerste- en de tweedelijns ondersteuning is binnen de school zelf te vinden terwijl de derdelijns ondersteuning zich in boven schoolse voorzieningen bevindt. Dit houdt in dat de derdelijns ondersteuning zich niet binnen de school zelf bevindt, maar buiten de school.

- *Eerste lijn:* hier gaat het om het werken in de klas. De scholen (met mentor als spil) zorgen voor een veilig leer- en leefklimaat voor de leerlingen. Verder hebben deze leerlingen geen extra begeleiding of ondersteuning nodig. De problemen kunnen binnen de klasgebeuren opgelost worden.
- *Tweede lijn:* op het tweedelijns niveau staan de maatregelen van de school om de problemen van de leerlingen aan te pakken of op te lossen. Deze activiteiten wordt door de school zelf uitgevoerd. Het Expertisepunt en de zorgcoördinator spelen hierbij een rol. Zij geven bijvoorbeeld individuele begeleiding aan leerlingen. Verder geven ze steunlessen, Nederlands als tweede taal, faalangstreductietraining, examenangstreductie training en sociale vaardigheidstraining e.d.
- *Derde lijn:* op het derdelijns niveau worden de leerlinggerichte activiteiten geplaatst met instellingen uit de derde lijn. De derdelijns ondersteuning ontstaat wanneer de ondersteuning in de eerste en tweede lijn te weinig resultaat heeft opgeleverd of dat het probleem te complex is. Vervolgens overlegt het Expertisepunt samen met de zorg coördinator en worden de medewerkers

van de derdelijns instellingen betrokken zoals, Bureau Jeugdzorg, GGD, GGZ, Leerplicht Bureau Halt, politie e.d.(Van der Blik, 2015).

2.2.1 Zorgleerlingen

Onder passend onderwijs wordt verstaan: onderwijs waarin beoogd wordt dat voor ieder leerling een passende plek wordt gevonden binnen de school. Het is de bedoeling dat deze onderwijsplek binnen de school moet aansluiten bij de talenten van de leerlingen. Hier horen de leerlingen met gedragsproblemen ook bij (Hamerpagt, 2011). Het begrip “zorgleerling” heeft in de literatuur verschillende definities. In deze paragraaf zullen deze definities omschreven worden. Verschillende type zorgleerlingen komen ook voor in dit onderzoek.

In het onderzoek van Onderwijsraad worden zorgleerlingen omschreven als “leerlingen die aanzienlijk meer behoefte hebben aan zorg dan gemiddeld” (Onderwijsraad, 2010). Het gaat om een groot aantal kinderen met uiteenlopende leer- of gedragsproblemen en lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Ook kan het zijn dat het kind een sociaal-emotionele problematiek heeft. De docent heeft extra inspanning nodig om deze leerling in de klas, op zijn eigen niveau te begeleiden. De beoordeling of een leerling een zorgleerling is, hangt van een aantal aspecten af (Van der Blik, 2015). Het is onder andere afhankelijk van de samenstelling van de groep waarin een leerling zit, bijvoorbeeld het prestatieniveau van de medeleerlingen. Een leerling met een matig prestatieniveau kan in een groep met een groot aandeel slecht presterende leerlingen gezien worden als een leerling die geen extra zorg nodig heeft. Echter in een groep waarin leerlingen in het algemeen goed presteren, kan dezelfde leerling als zorgleerling gezien worden (Derriks, Jungbluth, de Kat & Van Langen, 1997).

Minne, Webbink & Van der Wiel (2009) omschrijven zorgleerlingen als “leerlingen die zonder extra zorgbegeleiding op school niet of moeilijk mee kunnen komen”. Zij hebben deze extra begeleiding nodig vanwege een handicap, stoornis of een andere beperking. Deze leerlingen worden ook wel “leerlingen met specifieke onderwijsbehoefte” genoemd. Ongeveer 15 procent van de leerlingen in het voortgezet onderwijs ontvangt extra financiering. Dit zijn leerlingen met leerwegondersteuning in het vmbo en leerlingen in het praktijkonderwijs. Scholen kunnen gebruik maken van dit geld voor extra ondersteuning voor deze leerlingen (Roeters, 2014).

Van Dijk, Verheul en Kloppe (2003) omschrijven zorgleerlingen als “leerlingen die veel meer zorg en aandacht nodig hebben vergeleken met andere leerlingen in de groep” (Heeringa, 2011). Door de Inspectie van het Onderwijs worden de leerlingen op de reguliere school met een handelingsplan beschouwt als zorgleerling. Verder omschrijft de Inspectie van Onderwijs zorgleerlingen als “de leerlingen die met een eigen leerlijn, leerwegondersteuning of een rugzak in het regulier onderwijs zitten en leerlingen die in het speciaal basisonderwijs, het praktijk onderwijs en het (voortgezet) speciaal onderwijs zitten” (Heeringa, 2011).

Tot slot definiëren Groei en Kleijnen (2009) zorgleerlingen als: “leerlingen (al dan niet gediagnosticeerd) die in gegeven kader dusdanig problemen veroorzaken dat de docent in de onderwijsleersituatie handelingsverlegenheid ervaart, en/of waarvan geconstateerd wordt (al dan niet gediagnosticeerd) dat de leerling gehinderd wordt in zijn/haar ontwikkeling (Heeringa, 2011).

De zorgleerlingen die hierboven zijn gedefinieerd worden ook begeleidt door het Expertisepunt. De problemen die bij leerlingen kunnen voorkomen die het Expertisepunt begeleiding/ondersteuning kan bieden, zijn als volgt:

- externaliserend probleemgedrag (o.a. ADHD, opstandig of antisociaal gedrag, agressief gedrag, pesten);
- internaliserend probleemgedrag (o.a. faalangstig, depressief, gebrek aan weerbaarheid);
- problematische werkhouding (o.a. gebrek aan inzet, gebrek aan concentratie);
- communicatieproblemen (o.a. spraak-/taalstoornis, begrijpt anderen niet goed);
- leerachterstand (o.a. achterstand in taal/lezen, achterstand in rekenen);
- lichamelijke beperkingen (visuele handicap, auditieve handicap, motorische handicap, overige fysieke beperking);
- dyslexie;
- autisme of verwante stoornis;

2.2.2 leerlingbegeleiding binnen het Expertisepunt

Als een leerling behoefte heeft hebben aan een plek om te werken buiten de klas, bijvoorbeeld omdat er teveel afleiding is, dan kunnen ze in het Expertisepunt verder werken aan het vak waarmee ze bezig zijn. Mocht een leerling wat meer hulp en ondersteuning nodig hebben op school, dan kunnen ze gebruik maken van de begeleiding binnen het Expertisepunt. Dit kan als de leerling bijvoorbeeld meer hulp nodig heeft bij het plannen van zijn/haar schoolwerk of als de leerling thuis problemen heeft, waardoor het naar school gaan even niet vanzelf gaat. Het kan ook zijn dat een leerling bijvoorbeeld hulp nodig heeft om handiger om te gaan met het gedrag dat hij/zij laat zien. In het Expertisepunt wordt er besproken welke hulp de leerling nodig heeft en wordt er samen met de ouders een plan gemaakt om de leerling te kunnen helpen. De plannen die in het Expertisepunt gemaakt worden, zijn altijd voor een bepaalde periode. Dit betekent dat het Expertisepunt de leerling helpt om na verloop van tijd weer zelf alles te organiseren. Als er tijdens een les duidelijk wordt dat een leerling niet zelfstandig tot werken komt, anderen afleidt of zich niet aan de afspraken houdt, dan kan er een time-out aangeboden worden. De leerling werkt dan in het Expertisepunt alleen verder aan het vak waar hij/zij op dat moment mee bezig was. Soms kan het zijn dat de leerling zelf voelt dat het niet gaat tijdens een les. Dan mag de leerling zelf vragen om een time-out in het Expertisepunt. Dit is wel altijd in overleg met de docent. Als een leerling moeite heeft om zijn/haar huiswerk netjes en op tijd af te maken, ondanks de hulp van de mentor en de ouders, dan kunnen de begeleiders van het Expertisepunt de leerling helpen. Via de mentor kan de leerling daardoor aangemeld worden (Termaat, 2015).



2.4 Docentondersteuning

Bij passend onderwijs wordt meer aandacht gegeven aan de competenties van docenten en hun capaciteiten die te maken hebben met omgang met zorgleerlingen. Er wordt uitgegaan van een indeling in zeven competentiegebieden die docenten nodig hebben om les te kunnen geven aan leerlingen met ondersteuningsbehoefte. Deze zijn beschreven door de voormalige Stichting Beroepskwaliteit Leraren en ander Onderwijspersoneel. De indeling is niet in het bijzonder op specifieke onderwijsbehoeften gericht, maar biedt daarvoor wel een kader (Smeets, Ledoux, Regtvoort, Felix en Mol Lous, 2015).

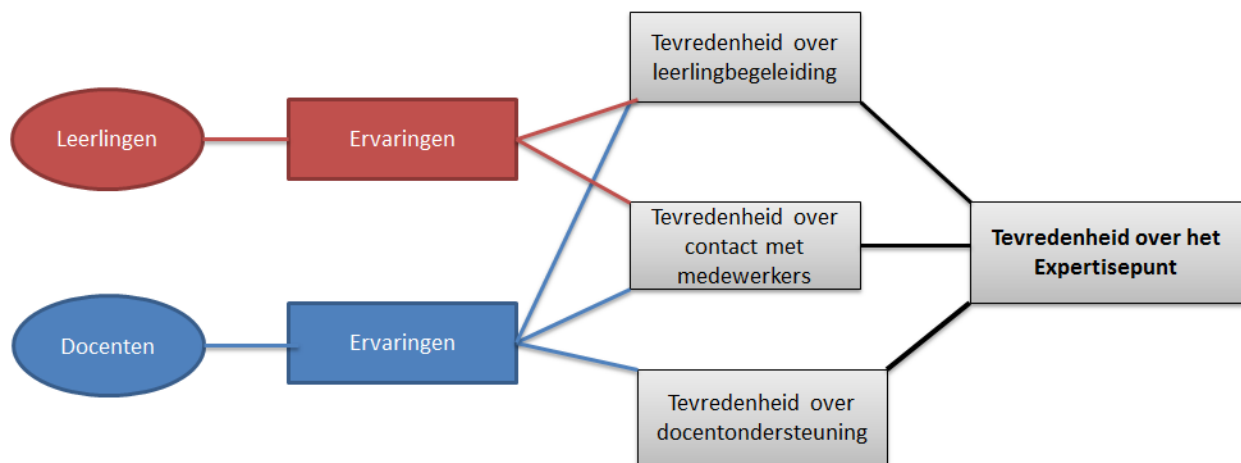
- interpersoonlijke competentie;
- pedagogische competentie;
- vakinhoudelijke en didactische competentie;
- competentie in het samenwerken met collega's;
- competentie in het samenwerken met de omgeving;
- competentie in reflectie en ontwikkeling.

De begeleiding vanuit het Expertisepunt wordt vaak gericht op beginnende docenten. Het doel daarvan is dat (beginnende) docenten hun professionaliteit vergroten, zodat ze minder snel uitvallen (Van den Berg, 2011). Om hun professionaliteit te vergroten gaan de (beginnende) docenten aan de slag tijdens de begeleidingsamen met een mentor die hen begeleidt. De (beginnende) docenten ervaren vaak problemen bij het maken van lessen met een goede didactische opbouw, taakbelasting na schooltijd, handhaving van orde, motiveren van leerlingen, omgang met ouders en relatie met collega's (Van der Blik, 2015). Daarnaast voelt één derde van de docenten zich overbelast door het onderwijs aan zorgleerlingen. Ze denken dat ze deze kinderen niet kunnen bieden wat ze nodig hebben (Nationaal Regieorgaan Onderwijsonderzoek, 2015). De begeleiders kunnen deze docenten hierin begeleiden en ondersteunen. De docenten kunnen een gesprek aan gaan met de begeleiders van het Expertisepunt. In dit gesprek worden de docenten gecoacht. Het Expertisepunt kan de docenten een steun in de rug geven die ze nodig hebben in het omgaan met een veranderend klimaat van het onderwijs. Een docent is

diegene die in de klas de problemen van een leerling kan vaststellen, maar is niet opgeleid om een stoornis vast te kunnen stellen. De docent heeft ondersteuning nodig van een externe deskundige om een leerling optimaal te kunnen begeleiden in de klas (OCO, 2011). Om deze reden is het ook belangrijk dat de docenten tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen van het Expertisepunt. De docenten die tevreden en gemotiveerd zijn en goed onderwijs geven aan leerlingen zijn het fundament van een gezonde school (Het Stedelijk Lyceum, 2015). Het is van belang dat ze goede adviezen krijgen over hoe ze het beste om kunnen gaan met leerlingen met ondersteuningsbehoefte. Uit de artikel van OCO blijkt namelijk dat leerlingen beter presteren op school als ze een positieve relatie hebben met hun docent (OCO, 2011).

2.5 Conceptueel model

Naar aanleiding van de informatie uit de voorgaande hoofdstukken is er een conceptueel model opgesteld. Het model is weergegeven in figuur 2.3. In deze figuur wordt de samenhang van het onderzoek weergegeven. Er zal naar aanleiding van dit model een kwantitatief onderzoek uitgevoerd worden onder de twee groepen respondenten.



Figuur 2.3 Conceptueel model over het Expertisepunt

2.6 Theoretische achtergrond van de constructen van het onderzoek

In dit onderzoek zal de tevredenheid van de leerlingen en docenten over het Expertisepunt onderzocht worden. Hiervoor zal er gebruik worden gemaakt van een enquête. De enquête wordt door de onderzoeker zelf ontwikkeld.

De begeleiders van het Expertisepunt observeren zo nodig in de klas en geven adviezen aan de docenten. Om inzicht te krijgen in wat voor bijdrage de docent heeft aan het leren, gedrag en welbevinden van de leerling, kan er een observatie plaatsvinden. Hierbij gaat het dan bijvoorbeeld om de manier van lesgeven en de interacties tussen de leerling en zijn docent en medeleerlingen. Pedagogisch handelen en de observaties die gericht zijn op de kwaliteit van het lesgeven van de docent en de invloed daarvan op de leerlingen, zijn een belangrijk onderdeel van handelingsgerichte diagnostiek (Van Minderhout, 2015). Het Expertisepunt ondersteunt de zorgcoördinator met intakegesprekken. Daarnaast

nemen de begeleiders van het Expertisepunt deel aan leerlingbesprekingen met docententeam. De begeleiders informeren en ondersteunen de mentoren/docententeam. Door middel van de ondersteuning die de docenten ontvangen van het Expertisepunt kunnen ze hun professionaliteit vergroten. Hierdoor zullen ze minder snel uitvallen (Van den Berg, 2011). De docenten denken dat ze zonder ondersteuning de zorgleerlingen niet kunnen bieden wat ze nodig hebben (Nationaal Regieorgaan Onderwijsonderzoek, 2015). Uit het onderzoek van Blokhuis (z.j.) komt naar voren dat docenten behoefte hebben aan ondersteuning op individueel en teamniveau om de zorgleerlingen optimaal te kunnen begeleiden in de klas (Blokhuis, z.j.).

Ook hebben de begeleiders taken t.a.v. de directe begeleiding van de leerlingen. Zij volgen de leerlingen bij schoolse taken en bieden ondersteuning bij huiswerkplanning/organisatie/opdrachten. De begeleiders van het Expertisepunt vangen de leerlingen op wanneer het even niet goed gaat in de klas en behoefte hebben aan een time out. Gedragsproblemen zoals bijvoorbeeld driftbuien worden bij kinderen gekoppeld aan angst. Als het kind zich terecht of onterecht bedreigd voelt, zal het kind vaak reactieve agressie vertonen. Vaak wordt er op het gedrag gereageerd middels straffen of negeren en wordt er niet verder gekeken naar de onderliggende angsten. Het is de bedoeling dat de kind gerustgesteld wordt wanneer een hij/zij gedragsproblemen laat zien vanwege angst. Ook moet er nabijheid aangeboden worden voor het kind. Hard straffen leidt tot een slechtere relatie (Matthys, 2013). Het Expertisepunt biedt daarom de mogelijkheid aan de leerlingen om in het Expertisepunt te gaan zitten en werken wanneer het niet goed gaat in de klas. De behaalde cijfers en aanwezigheid worden door hun besproken met de leerling. Zij bemiddelen bij conflicten met docenten/medeleerlingen. Tevens signaleren zij tijdig onderwijsbelemmeringen en begeleiden ze leerlingen op vergroten van sociale competentie en emotionele ontwikkeling (Broekhuis, 2013). Aan de hand van deze informatie zullen er voor dit onderzoek twee verschillende vragenlijsten ontwikkeld worden, een vragenlijst voor de leerlingen en een vragenlijst voor de docenten. De vragenlijst voor de leerlingen zal bestaan uit vijf constructen: aanmelding, time-out, gesprekken, contact en plannen & organiseren. De vragenlijst voor de docenten zal bestaan uit zes constructen: aanmelding, leerlingbespreking, docentondersteuning, observatie, gesprekken en contact. In de volgende hoofdstuk zal hier verder op ingegaan worden.

2.7 Verband kennis en onderzoeksvragen

In het voorgaande paragraaf is de term “zorgleerlingen” gedefinieerd. Deze leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte zijn meer afhankelijk van goed onderwijs dan andere leerlingen. In het Voortgezet Onderwijs zijn op verschillende plekken interne voorzieningen ontstaan. Deze voorzieningen bieden, zoals in de vorige paragrafen al beschreven is, de leerlingen met een extra zorgvraag opvang binnen de school. Daarnaast wordt de ondersteuning aan de leerlingen in de eerste instantie in de klas gegeven door de docent. Daarom is het van belang dat de ondersteuning ook gericht wordt op de verdere professionalisering van de docenten. De namen van deze voorzieningen variëren. Sprengeloo gebruikt de naam Expertisepunt. Met behulp van het Expertisepunt krijgen de leerlingen en docenten op Sprengeloo extra begeleiding en ondersteuning. Het Expertisepunt probeert de leerling dusdanig te begeleiden zodat hij/zij terug kan in de reguliere lessen. Zij bieden de mogelijkheid aan leerlingen om in trajectvorm, binnen de school, begeleiding te krijgen bij het leerproces en/of lesstof. Daarnaast probeert het Expertisepunt de docent vaardig te maken in het begeleiden van leerling met een speciale onderwijsbehoefte. Door de leerling tijdelijk even buiten de klas te plaatsen wordt er geprobeerd rust te bieden. Tevens probeert het Expertisepunt de deskundigheid van de docent te bevorderen in het omgaan met zorgleerlingen.

Om erachter te komen of de leerlingen en docenten de begeleiding en ondersteuning die ze nodig hebben ook daadwerkelijk ontvangen, zijn er een hoofdvraag en deelvragen geformuleerd. Met de

hoofdvraag “Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de betrokkenen (leerlingen en docenten) over de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt biedt?” wil de onderzoeker achterhalen in hoeverre de leerlingen en docenten tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning die ze ontvangen van het Expertisepunt. In de volgende hoofdstuk zal verder besproken worden hoe dit onderzoek zal worden uitgevoerd.

2.8 Hypothesen

Op basis van de voorgaande hoofdstukken, waarbij de nadruk ligt op de tevredenheid van de leerlingen en docenten over het Expertisepunt, zijn de volgende hypothesen geformuleerd:

Hypothese 1: De leerlingen zijn tevreden over de begeleiding en ondersteuning die zij ontvangen door het Expertisepunt.

Hypothese 2: De leerlingen zijn tevreden over het contact met de medewerkers.

Hypothese 3: De docenten zijn tevreden over de ondersteuning die zij krijgen vanuit het Expertisepunt.

Hypothese 4: De docenten zijn tevreden over het contact met de medewerkers.

2.9 Aanzet tot de opzet van het onderzoek

Na de invoering van passend onderwijs, kunnen steeds meer kinderen met leer- en gedragsproblemen terecht bij de reguliere onderwijsinstellingen. Hierdoor lopen deze kinderen een hoog risico op uitval. Het is daarom belangrijk om te kijken of de begeleiding en ondersteuning voldoende aansluit op de situatie van deze leerlingen. De docenten hebben daarmee meer kinderen met een extra ondersteuningsbehoefte in de klas. Hierdoor wordt van de docenten gevraagd zich extra in te spannen om deze leerlingen op een ander niveau les te geven. Om deze reden worden ook de docenten ondersteund door het Expertisepunt. In dit onderzoek wordt achterhaald of de leerlingen en docenten tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning die ze ontvangen van het Expertisepunt. Daarnaast wordt er ook onderzocht hoe tevreden de betrokkenen zijn over het contact met de medewerkers van het Expertisepunt. Het onderzoek zal ook ingaan op de behoefte van de docenten en leerlingen. De respondenten kunnen in de enquête eventuele tips en/of suggesties plaatsen. Deze kunnen worden eventueel meegenomen in de aanbevelingen voor het Expertisepunt.

Hoofdstuk 3. Onderzoeksdesign

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze gegevens verzameld zullen worden om antwoord te geven op de onderzoeksvraag. In de eerste instantie zullen de onderzoeksmethode en de onderzoeksdoelgroep worden beschreven. Vervolgens wordt het onderzoeksinstrument uitgelegd. Tenslotte zal het hoofdstuk met de procedure en analyse van het onderzoek worden afgesloten.

3.1 Onderzoeksmethode

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag “ *Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de betrokkenen (leerlingen en docenten) over de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt hen biedt?*”, is er een vragenlijst afgenomen bij de leerlingen en docenten. Voor dit onderzoek is gekozen om gebruik te maken van een kwantitatief onderzoek. Bij een kwantitatief onderzoek worden er cijfermatige gegevens verzameld. Dit geeft een objectieve weergave. De interpretatie invloeden van de onderzoeker worden hiermee geminimaliseerd (Verhoeven, 2011). Bij dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst. De betrokkenen kunnen de vragenlijst anoniem invullen en aangeven wat zij vinden van de begeleiding en ondersteuning van het Expertisepunt. Respondenten vullen elk een aparte enquête in. Er is gekozen voor een gestructureerde dataverzamelmethode. Bij deze methode is de (vraag)stelling van tevoren vastgesteld, zodat de ondervraagden kunnen kiezen uit een aantal antwoordmogelijkheden. Deze antwoorden vormen een basis voor de dataset die gebruikt wordt voor de kwantitatieve analyse (Verhoeven, 2010). De ingevulde vragenlijsten, zijn de meningen van de leerlingen en docenten en geven daarom een subjectief beeld. Voor dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van een Likertschaal. Naast stellingen die beantwoord worden met een Likertschaal, worden er ook aantal openvragen gesteld. Hierin kunnen de respondenten aangeven wat zij veranderd willen zien binnen het Expertisepunt.

3.2 Onderzoeksdoelgroep

De enquête zal worden afgenomen bij docenten en leerlingen die begeleiding en/of ondersteuning ontvangen vanuit het Expertisepunt. De onderzoekspopulatie bestaat uit 97 respondenten, waarvan 65 leerlingen en 32 docenten. Er zullen dus 97 personen benaderd worden voor dit onderzoek. De enquête onder de leerlingen wordt tijdens de lessen afgenomen. Op deze manier wordt er niet extra tijd van de leerlingen gevraagd om de enquête invullen en bij onduidelijkheden kunnen ze hun vragen stellen aan de onderzoeker. De leerlingen worden meegevraagd naar een computerlokaal om de enquête in te vullen. Het is algemeen bekend bij medeleerlingen en docenten dat deze leerlingen begeleiding en ondersteuning ontvangen van het Expertisepunt. Voor het onderzoek zijn alle docenten geïnformeerd, zodat ze op de hoogte zijn van het onderzoek en rekening kunnen houden met het afnemen van de enquête. De docenten zullen de enquête online invullen, zij krijgen hiervoor via de mail een link.

Onderzoekseenheid

Tijdens dit onderzoek wordt er gekeken naar de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt verleent en in hoeverre de leerlingen en docenten tevreden zijn over het Expertisepunt. Er zal gebruik gemaakt worden van een surveyonderzoek. Bij een surveyonderzoek wordt er een overzicht gegeven van een bepaalde thema of verschijnsel. Met behulp van een enquête worden er gegevens verzameld. Deze enquêtes worden door de respondenten ingevuld (Korzilius, 2000). Voor dit onderzoek is er gekozen

voor een online enquête.. Hierdoor is het niet meer nodig om papieren vragenlijsten te drukken en te verzenden. Daarnaast kan een online-onderzoek snel worden uitgevoerd. (Bethlehem, z.j.). Tot slot heeft het ook een systematische manier van opzet, dataverzameling en data-analyse. Dit levert objectieve, betrouwbare repliceerbare, kwantificeerbare en generaliseerbare gegevens (Korzilius, 2000).

Populatie

De populatie van dit onderzoek zijn de docenten en leerlingen die begeleiding en/of ondersteuning krijgen via het Expertisepunt. Dit zijn in totaal 65 leerlingen en 32 docenten. De leerlingen komen uit Apeldoorn en omgeving. Het betreft leerlingen in de leeftijdscategorie tussen van 12 en 17 jaar. Er wordt respons verwacht van alle leerlingen en docenten. De onderzoeker verwacht dit op basis van de stage ervaringen bij het Expertisepunt.

Respondenten

Om een zo hoog mogelijk respons te krijgen, worden de leerlingen en docenten vooraf duidelijk geïnformeerd over het onderzoek. Eén week voordat de onderzoek uitgevoerd wordt, zal er een e-mail verstuurd worden naar de docenten waarin ze geïnformeerd worden over het onderzoek. De onderzoeker geeft hierin uitleg over waar het onderzoek voor bedoeld is en dat de begeleiding en ondersteuning daardoor verbeterd kan worden. De leerlingen worden persoonlijk benaderd door de onderzoeker om vervolgens de enquête af te nemen. Met behulp van de programma 'ThesisTools' zal de enquête voor de leerlingen en docenten ontwikkeld worden. De docenten krijgen een bericht via de schoolmail met een link, waarna ze de enquête in kunnen vullen. Binnen twee weken wordt er een respons verwacht van alle 100%.

3.3 Onderzoeksinstrument

Om de tevredenheid over het Expertisepunt te meten, zal er gebruik worden gemaakt van een zelf ontwikkelde enquête.

De vragen zullen in de vorm van stellingen geformuleerd worden. De vragen die aan bod komen in de vragenlijst, zullen afgestemd worden op beide doelgroepen. De afgenomen vragenlijsten zijn terug te vinden in bijlage 2 en 3. De vragenlijst voor de leerlingen bestaat uit vijf constructen: aanmelding, time-out, gesprekken, contact en plannen & organiseren. Deze constructen bevatten 35 vragen en stellingen. De vragenlijst voor de docenten bestaat uit zes constructen: aanmelding, leerlingbespreking, docentenondersteuning, observatie, gesprekken en contact. Deze constructen bevatten 34 vragen en stellingen. De stellingen die in de vragenlijst voorkomen, zullen beantwoord worden door middel van een Likertschaal.

De respondent kan dan kiezen uit een beperkt aantal (oneven) antwoordmogelijkheden in een bepaalde volgorde. De antwoorden lopen op van 'zeer mee eens' tot 'zeer mee oneens'.

Je kunt dus op een glijdende schaal de mate waarin iemand het eens is met een stelling of de mate waarin een situatie van toepassing is op de respondent meten (Verhoeven, 2014).

Voor dit onderzoek zal worden gekozen voor een vijfpuntschaal. Door middel van een oneven aantal antwoorden krijgen de respondenten de gelegenheid om aan te geven dat ze een bepaalde stelling niet slecht vinden, maar ook niet goed. Hierdoor kunnen de respondenten onderscheidend aangeven hoe tevreden ze zijn. Tot slot wordt er aan het eind van de enquête gevraagd wat de respondenten graag veranderd willen zien en welke verbeterpunten zij hebben voor het Expertisepunt. De uitkomsten hiervan zal gebruikt worden als aanvullende informatie in de conclusie en adviezen naar het Expertisepunt toe.

De te meten constructen

Tijdens dit onderzoek zal op gelet worden op de tevredenheid van de leerlingen en docenten over het Expertisepunt. Tevens wordt er bekeken in hoeverre de leerlingen en docenten tevreden zijn over het contact met de medewerkers van het Expertisepunt.

Kwantitatief onderzoek

De onderzoeker verzamelt bij een kwantitatief onderzoek cijfermatige gegevens. Vervolgens voert de onderzoeker in een gegevensbestand deze gegevens in. Met behulp van statistische technieken worden de gegevens geanalyseerd. Dit wordt kwantitatieve analyse genoemd. Deze analysemethoden worden veel gebruikt in surveyonderzoeken, bij secundaire analyses, in experimenten en als onderdeel van monitoring (Verhoeven, 2014).

3.4 Procedure

Voor het invullen van de enquête stond er twee weken gepland. De onderzoeker heeft de leerlingen persoonlijk benaderd en de enquête laten invullen. De onderzoeker heeft de respondenten vooraf geïnformeerd over het onderzoek. De enquête onder de leerlingen is tijdens de lessen ingevuld. Binnen één week is de enquête onder de leerlingen afgenomen. In totaal zijn er 60 leerlingen bereikt. De overige vijf leerlingen waren afwezig tijdens die periode. De docenten kregen via de mail een link waarin ze de enquête konden invullen. Na een week werd een herinneringsmail gestuurd naar de docenten. In totaal zijn er 30 docenten bereikt. Na de eerste uitnodiging om de enquête in te vullen, hebben er vijftien docenten gereageerd. Na de herinneringsmail hebben er ook nog eens vijftien docenten de enquête ingevuld en twee docenten hebben helaas niet gereageerd. Om de bereidheid om mee te doen aan het onderzoek bij de docenten te vergroten, heeft de onderzoeker in de e-mail benadrukt dat het gaat om het verbeteren van de begeleiding en ondersteuning, die zij ontvangen van het Expertisepunt. Zoals hierboven al aangegeven is, hebben de leerlingen de enquête tijdens de lessen ingevuld. De onderzoeker heeft de klassen zelf opgezocht en de leerlingen uit de les gehaald, uiteraard in eerder overleg met de docenten. Het is bij docenten en medeleerlingen bekend dat deze leerlingen begeleiding en ondersteuning ontvangen van het Expertisepunt. Hierdoor is er geen sprake geweest van schending van de privacy, wanneer ze uit de les werden gehaald. Zoals aangegeven is er ook nog overleg geweest met de medewerkers van het Expertisepunt en de docenten om de leerlingen uit de les te halen voor het afnemen van de enquête. De leerlingen hebben uitleg gekregen waarom ze uit de les zijn gehaald en waarom er een enquête wordt afgenomen. De uiteindelijke doel van het onderzoek is ook uitgelegd aan de leerlingen. Na de afname van de enquête zijn de leerlingen weer terug naar de les gegaan.

3.5 Analyse

Om de deelvragen te kunnen beantwoorden, worden er analyses gemaakt in het programma SPSS. Er wordt gekeken naar de gemiddelde score om op deze manier inzicht te krijgen in de gemiddelde tevredenheidsscore van leerlingen en docenten over de verschillende constructen. In dit onderzoek zullen er geen percentages worden weergegeven. Door de hoeveelheid variabelen en stellingen binnen dit onderzoek wordt het dan onoverzichtelijk voor de lezer. Daarnaast wordt er ook een verschillenanalyse gedaan tussen leerlingen uit de bovenbouw en onderbouw.

De vragenlijst is afgenomen met de volgorde:

- “zeer mee eens”,
- “mee eens”,
- “mee oneens”,
- “zeer mee oneens”,
- “niet van toepassing”.

Tijdens het analyseren van de resultaten geldt dat: hoe hoger de score, hoe tevreden de respondenten zijn. Om deze reden wordt de volgorde van de antwoordschaal omgedraaid tijdens de analyses.

De antwoordschaal van de vragenlijst “zeer mee eens, mee eens, mee oneens, zeer mee oneens, niet van toepassing” wordt omgezet naar “zeer mee oneens, mee oneens, mee eens, zeer mee eens.

Om de betrouwbaarheid van de constructen te meten die uit een aantal items bestaan, wordt er ook homogeniteitsanalyse gedaan. De alpha kan een waarde hebben die loopt van 0.00 tot 1,00. Bij de waarde 0,00 is er totaal geen samenhang tussen de vragen; 1,00 betekent dat de vragen elkaar volledig overlappen (Baarda, de Goede&Van Dijkum, 2007).

Hoofdstuk 4. Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van het onderzoek worden beschreven. Vervolgens worden er per deelvraag resultaten weergegeven. De hoofdvraag van dit onderzoek is “Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de betrokkenen (leerlingen en docenten) over de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt hen biedt?” Om de hoofdvraag te beantwoorden is er een tweetal deelvragen geformuleerd. De deelvragen van dit onderzoek zijn als volgt: “In hoeverre zijn de leerlingen tevreden over de begeleiding en ondersteuning o.a. time-out, begeleidingsgesprekken en hulp bij plannen en organiseren, vanuit het Expertisepunt?” en “In hoeverre zijn de docenten tevreden over de ondersteuning, o.a. adviezen over de aanpak van de leerlingen, vanuit het Expertisepunt?”

4.1 Overzicht respondenten

In totaal zijn er 60 leerlingen en 30 docenten bereikt voor dit onderzoek. In tabel 1 is de verdeling van de respondenten over de responsgroepen weergegeven. Om de constructen te meten wordt er gebruik gemaakt van de ‘Cronbach’s alpha’. Met de Cronbach’s alpha kan er gemeten worden of meerdere constructen gezamenlijk een schaal mogen vormen. De onderlinge correlatie tussen de constructen worden hiermee getoetst. Dit is een maat voor de interne consistentie waarbij de betrouwbaarheid van een schaal met verschillende constructen wordt geanalyseerd. Hoge waarden van de Cronbach’s alpha wijst op een hoge betrouwbaarheid.

Tabel 1.

Verdeling van de respondenten

Responsgroep	(n)	Leerjaar 1	Leerjaar 2	Leerjaar 3	Leerjaar 4
Leerlingen	60	22	12	18	6
Docenten	30				
Totaal	88				

4.2 Homogeniteit van de vragenlijst voor de leerlingen

De vragenlijst meet verschillende onderdelen voor dit onderzoek. In deze paragraaf worden deze onderdelen “constructen” genoemd. Het gaat hier om de constructen: tevredenheid over de aanmelding, tevredenheid over de time-out, tevredenheid over de gesprekken, tevredenheid over het contact en de tevredenheid over het plannen en organiseren. Om te kunnen bepalen of de constructen betrouwbaar zijn, wordt er minimaal een Cronbach’s alpha van 0,6 gehanteerd. Er wordt uitgegaan van een gewenste minimale alpha van 0.60 (Baarda, de Goede & Van Dijkum, 2007). Homogeniteit wil zeggen: de mate waarin de geselecteerde items van de enquête voldoende samenhang hebben om een betrouwbaar resultaat te krijgen (Baarda, de Goede & van Dijkum, 2007).

De constructen met de bijbehorende Cronbach’s alpha staan in tabel 2 in een schematisch overzicht weergegeven. De Cronbach’s alpha van de gehele vragenlijst is 0,738. Alle constructen van deze vragenlijst zijn betrouwbaar en de vragen hoeven niet gehercodeerd te worden.

Tabel 2.

Homogeniteit van de constructen van de vragenlijst voor de leerlingen

Constructen	Cronbach's alpha
Aanmelding	0,627
Time out	0,783
Gesprekken	0,860
Contact	0,764
Plannen & organiseren	0,852
Totaal vragenlijst	0,738

4.3 Homogeniteit van de vragenlijst voor de docenten

Ook met deze vragenlijst worden er verschillende constructen gemeten voor dit onderzoek. Het gaat hier om de constructen: aanmelding, tevredenheid over de leerlingbespreking, tevredenheid over de docentondersteuning, tevredenheid over observatie, tevredenheid over de gesprekken en tevredenheid over het contact. Alle constructen van deze vragenlijst zijn betrouwbaar, behalve de tweede construct "tevredenheid over de leerlingbespreking". De Cronbach's alpha van deze construct is 0,447. Dit houdt in dat de homogeniteit van de construct laag is en niet als betrouwbaar beschouwd kan worden. De Cronbach's alpha van de gehele vragenlijst is 0,858. Dit betekent dat de vragenlijst betrouwbaar is. De constructen met de bijbehorende Cronbach's alpha staan in tabel 3 in een schematisch overzicht weergegeven.

Tabel 3.

Homogeniteit van de constructen van de vragenlijst voor de docenten

Constructen	Cronbach's alpha
Aanmelding	0,709
Leerlingbespreking	0,447
Docentondersteuning	0,680
Observatie	0,793
Gesprekken	0,694
Contact	0,705
Totaal vragenlijst	0,858

4.3 Resultaten deelvragen

Om de deelvragen te kunnen beantwoorden is er onderscheid gemaakt tussen de leerlingen die begeleiding krijgen en de docenten die ondersteund worden door het Expertisepunt. Voor elke deelvraag is hiervoor een aparte analyse uitgevoerd. De scores van de vragen zijn gehercodeerd. De items konden beantwoord worden met "zeer mee eens", "mee eens", "mee oneens", "zeer mee oneens", en n.v.t". Dit houdt in: hoe hoger de score, hoe tevreden de respondenten zijn. Het antwoord n.v.t is bij het maken van de analyses weggelaten. Om te kunnen spreken of de leerlingen en docenten tevreden zijn, moet er een gemiddelde score van 3 of hoger behaald worden.

4.3.1 Resultaten deelvraag 1

Resultaten gesloten vragen van de leerlingen

In hoeverre zijn de leerlingen tevreden over de begeleiding en ondersteuning o.a. time-out, begeleidingsgesprekken en hulp bij plannen en organiseren, vanuit het Expertisepunt?

Om antwoord te krijgen op de eerste deelvraag zijn bepaalde items samengevoegd en gevormd tot een construct. De items 1 t/m 5 zijn algemene vragen zoals geslacht, klas en niveau etc. Deze items zijn niet samengevoegd. De items 6,7 en 8 vormen samen de construct “aanmelding”. De items 9 t/m 13 vormen samen de construct “time-out”. De construct “gesprekken” wordt gevormd door de items 14 t/m 22. De items 23 t/m 28 vormen samen de construct “contact”. Tot slot wordt de construct “plannen en organiseren” gevormd door de items 29 t/m 33. Er wordt een analyse gemaakt per construct en wordt het gemiddelde berekend. De gemiddelde score en de standaarddeviatie van alle constructen worden in tabel 4 schematisch weergegeven.

Op construct “aanmelding” scoren de leerlingen 3,11. Dit betekent dat de leerlingen tevreden zijn over de aanmelding. De leerlingen vinden dat ze goed opgevangen zijn tijdens het kennismakingsgesprek en voelden zich op hun gemak. Ook werd hen duidelijk tijdens het kennismakingsgesprek wat voor begeleiding of ondersteuning ze kunnen verwachten van het Expertisepunt.

Op construct “time-out” scoren de leerlingen 3,32. Dit houdt in dat de leerlingen tevreden zijn over de time-out. De leerlingen voelen zich vrij om naar het Expertisepunt te gaan wanneer ze daar behoefte aan hebben. Ze worden daar goed opgevangen door de begeleiders van het Expertisepunt. Ook geven ze aan dat ze rustig kunnen werken in het Expertisepunt.

De construct “gesprekken” heeft een gemiddelde score van 3,30. De leerlingen zijn tevreden over de gesprekken die met hen gevoerd worden door het Expertisepunt. Ze vinden dat er voldoende gesprekken worden gevoerd met hen, waarbij de voortgang regelmatig wordt besproken.. Ze vinden dat ze voldoende gemotiveerd worden door het Expertisepunt en krijgen ze extra begeleiding waar nodig. Ook vinden de leerlingen dat pesten snel gesignaleerd wordt door het Expertisepunt en zijn ze tevreden over de aanpak tegen pesten.

De gemiddelde score van construct “contact” is 3,31. Dit betekent dat de leerlingen tevreden zijn over het contact met de begeleiders van het Expertisepunt. De leerlingen geven aan dat ze de begeleiders van het Expertisepunt altijd kunnen bereiken wanneer ze hen nodig hebben. Daarbij worden ze snel geholpen en voelen ze zich veilig bij het Expertisepunt.

De construct “plannen en organiseren” heeft een gemiddelde score van 3,21. Dit houdt in dat de leerlingen tevreden zijn over de begeleiding/ondersteuning bij het plannen en organiseren. De leerlingen geven aan dat ze bij het Expertisepunt terecht kunnen als ze problemen ervaren bij het plannen en organiseren van school/huiswerk. Ze vinden dat het na de begeleiding/ondersteuning duidelijk voor hen is wat ze voor de komende week/weken moeten doen voor school. Daarbij vinden ze dat ze door de begeleiders van het Expertisepunt goed geholpen worden bij het maken van belangrijke keuzes zoals, sectorkeuze, profiel en vakkenpakket etc. Tenslotte krijgen ze voldoende begeleiding bij

het kiezen van een vervolgopleiding. De hypothese, die in hoofdstuk 2 is opgesteld, dat leerlingen tevreden zijn over het contact met de medewerkers kan op basis van deze gegevens aangenomen worden.

Tot slot is er een analyse gemaakt van de gehele vragenlijst. De gemiddelde score daarvan is 3,30. Uit deze resultaten kunnen we concluderen dat de leerlingen tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning die ze vanuit het Expertisepunt ontvangen. De hypothese dat leerlingen tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning die zij ontvangen door het Expertisepunt kan op basis van deze resultaten aangenomen worden.

Tabel 4.

Resultaten deelvraag 1. Gemiddelde score van de constructen

	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
Aanmelding	3,114	0,538
Time-out	3,321	0,442
Gesprekken	3,276	0,462
Contact	3,314	0,417
Plannen & organiseren	3,211	0,545
Score van de gehele vragenlijst	3,271	0,367

Resultaten openvragen van de leerlingen

Zoals in hoofdstuk 3 al aangegeven is, zijn er ook een aantal openvragen gesteld aan de leerlingen. Hierin konden ze op- of aanmerkingen plaatsen. Ondanks dat de ze tevreden zijn over de gesprekken die worden gevoerd met de begeleiders van het Expertisepunt, geven een aantal leerlingen aan dat ze liever vaker een gesprek willen hebben en vaker door de begeleiders benaderd willen worden zonder aanleiding aangegeven te hebben. De leerlingen geven aan dat ze niet zo snel vanuit zichzelf daarover kunnen praten. Daarnaast geven de leerlingen aan dat ze gemotiveerd moeten worden bij het maken van keuzes voor een mbo opleiding en dat ze niet gedemotiveerd moeten worden met zaken die zij waarschijnlijk niet kunnen. Tot slot geeft een leerling aan dat er verschil gemaakt moet worden tussen kinderen die huiswerk maken in het Expertisepunt en kinderen die daar voor straf zitten. Hieronder wordt er weergegeven hoeveel leerlingen hebben gereageerd op de openvragen.

Tabel 5.

Resultaten openvragen leerlingen

	Leerlingen
Aanmelding	
Time out	
Gesprekken	3
Contact	
Plannen & organiseren	2

4.3.2 Resultaten deelvraag 2

Resultaten gesloten vragen van de docenten

In hoeverre zijn de docenten tevreden over de ondersteuning, o.a. adviezen over de aanpak van de leerlingen, vanuit het Expertisepunt?

Om antwoord te krijgen op de tweede deelvraag zijn bepaalde items samengevoegd en gevormd tot een construct. De items 4 t/m 7 vormen samen de construct “aanmelding”. De items 8 en 9 vormen samen de construct “leerlingbespreking”. De construct “docentondersteuning” wordt gevormd door de items 10 t/m 14. De items 15 t/m 19 vormen samen de construct “observatie”. De items 20 t/m 26 vormen samen de construct “gesprekken”. Tot slot wordt de construct “contact” gevormd door de items 27 t/m 32. Er wordt een analyse gemaakt per construct en wordt het gemiddelde berekend.

Op construct “aanmelding” scoren de docenten 3,23. Dit wil zeggen dat de docenten tevreden zijn over de aanmelding. De docenten weten hoe en waarvoor ze een leerling moeten aanmelden bij het Expertisepunt. Ook vinden ze dat hen duidelijk wordt gemaakt wat voor soort begeleiding/ondersteuning de leerling krijgt. De gemiddelde score en de standaarddeviatie van alle constructen worden in tabel 6 schematisch weergegeven.

De construct “leerlingbespreking” heeft een gemiddelde score van 3,20. Dit houdt in dat de docenten tevreden zijn over de leerlingenbesprekingen. Ze vinden dat ze juist feedback krijgen door de medewerkers van het Expertisepunt. De feedback gaat over de aanpak in de klas, waarin leerlingen zitten die gebruik maken van het Expertisepunt. Daarnaast wordt er ook iets gedaan met de aandachtspunten die ze bespreken tijdens een leerlingenbespreking.

De gemiddelde score van construct “docentondersteuning” is 3,20. Dit betekent dat de docenten tevreden zijn over de ondersteuning die ze krijgen van het Expertisepunt. Ze vinden dat ze goede adviezen krijgen over de aanpak van leerlingen. Ook kunnen ze terecht bij het Expertisepunt als ze problemen ervaren met een leerling. De docenten vinden dat het Expertisepunt gelijk actie probeert te ondernemen om een probleem eventueel op te lossen.

Op construct “observatie” scoren de docenten 3,11. Dit houdt in dat ze tevreden zijn over de observatie door het Expertisepunt. De docenten vinden dat het Expertisepunt zo nodig in de klas komt observeren. De interactie van de leerling met zowel de klasgenoten als de docent wordt goed geobserveerd. Ook wordt het gedrag van de individuele leerling goed geobserveerd. Ze vinden prettig dat de observatie ook wordt nabesproken met de desbetreffende docent.

De construct “gesprekken” heeft een gemiddelde score van 3,21. Dit wil zeggen dat de docenten tevreden zijn over de gesprekken die ze met het Expertisepunt voeren. Ze vinden dat ze op de hoogte worden gesteld over de voortgang van de leerlingen. Ook voelen ze zich gesteund door het

Expertisepunt tijdens een moeilijk gesprek met een leerling. Als er gepest wordt, wordt dit snelesignaleerd door het Expertisepunt en wordt daar iets aan gedaan.

De gemiddelde score van de construct “contact” is 3,40. Dit betekent dat de docenten tevreden zijn over het contact met de medewerkers van het Expertisepunt. Ze geven aan dat ze de medewerkers altijd kunnen bereiken wanneer ze hen nodig hebben. Het Expertisepunt komt de afspraken die gemaakt worden altijd na. Ook is er altijd een aparte ruimte, wanneer ze iets privé willen bespreken. De hypothese dat de docenten tevreden zijn over het contact met de medewerker, kan op basis van deze gegevens aangenomen worden.

Tot slot is er een analyse gemaakt van de gehele vragenlijst. De gemiddelde score daarvan is 3,22. Uit deze resultaten kunnen we concluderen dat de docenten tevreden zijn over de ondersteuning die ze vanuit het Expertisepunt ontvangen. De hypothese dat de docenten tevreden zijn over de ondersteuning die zij krijgen van het Expertisepunt, kan aan de hand van deze gegevens aangenomen worden.

Tabel 6.
Resultaten deelvraag 2. Gemiddelde score van de constructen

	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
Aanmelding	3,227	0,412
Leerlingbespreking	3,166	0,620
Docentondersteuning	3,146	0,305
Observatie	3,105	0,472
Gesprekken	3,198	0,406
Contact	3,400	0,402
Score van de gehele vragenlijst	3,222	0,295

Resultaten openvragen van de docenten

Ook zijn er een aantal openvragen gesteld aan de docenten. Zij hebben deze vraag ook met een aantal op/of –aanmerkingen beantwoord. Een aantal docenten geven aan dat ze zonder de ondersteuning van het Expertisepunt de leerlingen niet kunnen bieden wat ze nodig hebben. Daarnaast vindt een andere docent dat het Expertisepunt een hele fijne toevoeging is voor alle docenten, maar zeker voor startende docenten. Hij/zij vindt het erg fijn dat het Expertisepunt achter de docenten staat en ze kunnen helpen. Een ander docent geeft aan dat hij/zij niet zonder de hulp van het Expertisepunt kan omgaan met de leerlingen die hij/zij op dit moment in de klas heeft. Tweetal docenten geven aan dat ze zouden willen dat het Expertisepunt uitgebreid wordt, met meer uren of een extra medewerker. Ook komt uit de openvragen naar voren dat vijf docenten aangeven dat ze de samenwerking met Expertisepunt over het algemeen prettig verloopt. Hieronder wordt er weergegeven hoeveel docenten hebben gereageerd op de openvragen.

Tabel 7.

Resultaten openvragen leerlingen

Docenten	
Aanmelding	
Leerlingbespreking	
Docentondersteuning	7
Observatie	
Gesprekken	
Contact	

4.4 Resultaten verschilanalyse

Voor dit onderzoek hebben er 60 leerlingen de enquête ingevuld. Hiervan zijn er 34 leerlingen uit de onderbouw en 26 leerlingen uit de bovenbouw. Er is gekeken of er verschil is tussen deze twee groepen leerlingen over de tevredenheid van de begeleiding en ondersteuning die ze krijgen van het Expertisepunt. Het blijkt dat er geen significant verschil is over de tevredenheid van de leerlingen uit de onderbouw en bovenbouw.

Significant verschil betekent dat het niet meer berust op toeval, maar dat er meer aan de hand is. Bij deze analyse is dat niet het geval. De gemiddelde score van de leerlingen uit de onderbouw is 3,30 en de spreiding is 0,41. Van de leerlingen uit de bovenbouw is de gemiddelde score 3,23 en de spreiding 0,30. De t waarde is 0,70, df waarde is 58 en de p waarde is 4,49. De p waarde is de uitkomst van de Levene's test. Deze test berekent in hoeverre de varianties aan elkaar gelijk zijn. Dit is een voorwaarde voor een t toets. De variantie is een maat die de spreiding van verschillende scores weergeeft. Bij een lage variantie liggen de scores heel dicht bij elkaar. Bij een hoge variantie liggen de scores heel ver uit elkaar. Over het algemeen wordt aangenomen dat er varianties van verschillende steekproeven uit de zelfde populatie aan elkaar gelijk zijn. Uit deze resultaten komt naar voren dat de p waarde van de Levene's test groter is dan 0,05. Dit betekent dat de steekproeven die worden vergeleken, in dit geval de leerlingen uit de onderbouw en bovenbouw, de zelfde variantie hebben. Ook mogen we aan de hand van deze resultaten ervan uitgaan dat deze twee groepen uit de zelfde populatie komen (HBO statistiek.nl, 2014).

Tabel 8.

Resultaten t-toets

Klas	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Onderbouw	34	3,3008	,41374	,07096
Bovenbouw	26	3,2333	,30151	,05913

Tabel 9.

Resultaten Levene's test

	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Equal variances assumed	1,274	,264	,701	58	,486	,06753	,09628
Equal variances not assumed			,731	57,894	,468	,06753	,09236

Hoofdstuk 5. Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de deelvragen en de hoofdvraag beantwoord. Aan de hand daarvan wordt de conclusie van dit onderzoek beschreven. Daarna worden de discussiepunten uitgewerkt. Het hoofdstuk eindigt met aanbevelingen voor het Expertisepunt.

5.1 Conclusie

In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven van dit onderzoek. Er zal antwoord gegeven worden op de deelvragen en de hoofdvraag.

Conclusie deelvraag 1.

“In hoeverre zijn de leerlingen tevreden over de begeleiding en ondersteuning o.a. time-out, begeleidingsgesprekken en hulp bij plannen en organiseren, vanuit het Expertisepunt?”

In totaal hebben 60 leerlingen deze vragenlijst ingevuld. De vragenlijst meet verschillende constructen over de tevredenheid van leerlingen en docenten van het Expertisecentrum. Het gemiddelde cijfer van de construct “aanmelding” is 3,11. Dit betekent dat de leerlingen tevreden zijn over de aanmeldingsprocedure. Op construct “time out” scoren de leerlingen gemiddeld 3,32. Dit geeft aan dat ze tevreden zijn over de time out. Verder scoren de leerlingen gemiddeld 3,31 op de construct “gesprekken”. Dit houdt in dat ze tevreden zijn over de gesprekken die ze voeren met de begeleiders van het Expertisepunt. Het gemiddelde cijfer van de construct “contact” is 3,31. Dit wil zeggen dat de leerlingen tevreden zijn over de contact met de begeleiders van het Expertisepunt. Tot slot scoren de leerlingen gemiddeld 3,21 op de construct “plannen en organiseren”. Dit betekent dat ze ook tevreden zijn over de ondersteuning die ze ontvangen bij het plannen en organiseren van schoolwerk. Uit deze resultaten kunnen we concluderen dat de leerlingen over het algemeen tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt hen biedt.

Naast de gesloten vragen hebben een aantal leerlingen ook een aantal openvragen beantwoord. Uit de openvragen komt naar voren dat ze liever vaker een gesprek hebben met de begeleiders van het Expertisepunt. Deze leerlingen willen ook graag dat de begeleiders zelf initiatief nemen om aan de leerlingen te vragen of er wat aan de hand is. Tweetal andere leerlingen vinden dat het belangrijk dat ze worden gemotiveerd bij het maken van keuzes voor een mbo opleiding. Tot slot geeft één leerling aan dat er verschil gemaakt moet worden tussen kinderen die huiswerk maken in het Expertisepunt en kinderen die daar voor straf zitten.

Conclusie deelvraag 2.

“In hoeverre zijn de docenten tevreden over de ondersteuning, o.a. adviezen over de aanpak van de leerlingen, vanuit het Expertisepunt?”

De vragenlijst is door totaal dertig docenten ingevuld. Deze vragenlijst meet verschillende onderdelen van dit onderzoek. Op construct “aanmelding” scoren de docenten gemiddeld 3,23. Dit betekent dat de

docenten tevreden zijn over de aanmeldingsprocedure. Het gemiddelde cijfer van de construct “leerlingbespreking” is 3,20. Dit geeft aan dat ze tevreden zijn over de leerling besprekingen. Verder scoren de docenten gemiddeld 3,20 op de construct “docentondersteuning”. Dit wil zeggen dat de docenten tevreden zijn over de ondersteuning die ze ontvangen door het Expertisepunt. Het gemiddelde cijfer van de construct “observatie” is 3,11. Dit betekent dat de docenten tevreden zijn over de observaties van de leerlingen in de klas door de medewerkers van het Expertisepunt. De docenten scoren een gemiddelde score van 3,21 op construct “gesprekken”. Dit wil zeggen dat de ze tevreden zijn over de gesprekken die ze voeren met de medewerkers van het Expertisepunt. Tot slot scoren de docenten gemiddeld 3,40 op construct “contact”. Dit houdt in dat de docenten tevreden zijn over het contact met de medewerkers van het Expertisepunt. Concluderend kunnen we zeggen dat de docenten over het algemeen tevreden zijn over de ondersteuning die ze ontvangen vanuit het Expertisepunt. Naast de gesloten vragen hebben een aantal docenten ook een aantal openvragen beantwoord. Uit deze antwoorden komt naar voren dat een aantal docenten vinden dat het Expertisepunt een positieve toevoeging is voor alle docenten, maar zeker voor startende docenten. Ze geven aan dat ze niet zouden weten hoe ze anders die leerlingen op een juiste manier zouden moeten begeleiden. Verder blijkt uit de antwoorden van een aantal docenten dat ze zonder de hulp van het Expertisepunt niet om kunnen gaan met de leerlingen, die ze momenteel in de klas hebben. Tot slot geeft een tweetal docenten aan dat ze zouden willen dat het Expertisepunt uitgebreid wordt, met meer uren of een extra medewerker.

Antwoord op de hoofdvraag.

“Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de betrokkenen (leerlingen en docenten) over de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt hen biedt?”

Op basis van de conclusies van de deelvragen kan er antwoord worden gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek:

“Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de betrokkenen (leerlingen en docenten) over de begeleiding en ondersteuning die het Expertisepunt hen biedt?”

Om de hoofdvraag zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden is deze opgedeeld in tweetal deelvragen. Wanneer de antwoorden op de deelvragen wordt gecombineerd, kan de hoofdvraag als volgt beantwoord worden:

De leerlingen en docenten zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding en ondersteuning van het Expertisepunt. De gemiddelde score van de gehele vragenlijst van de leerlingen is 3,271. Het meest zijn de leerlingen tevreden over de time out. Op dit construct geven zij hun tevredenheid gemiddeld een 3,321 voor de ondersteuning die ze krijgen. Ook is er gekeken of er verschil is tussen de leerlingen uit de onderbouw en bovenbouw. Uit de verschillenanalyse blijkt dat er geen significant verschil is tussen deze twee groepen.

Uit de antwoorden van de openvragen komt naar voren dat een aantal leerlingen toch liever vaker een gesprek willen hebben. Het is niet bekend wat voor gesprekken ze zouden willen hebben. Verder vinden een tweetal leerlingen het belangrijk dat ze worden gemotiveerd bij het maken van keuzes voor een mbo opleiding. Eén leerling geeft aan dat er verschil gemaakt moet worden tussen kinderen die huiswerk maken in het Expertisepunt en kinderen die daar voor straf zitten.

Zoals beschreven in hoofdstuk 2, moet een leerling een bepaalde mate van tevredenheid hebben. Als een leerling niet tevreden is over de organisatie op school, zijn klas, of de manier waarop de mentor/begeleiders met zijn problemen omgaat, kan dit ten koste gaan van de schoolresultaten. De leerlingen van het Expertisepunt geven aan dat ze tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning die ze ontvangen. Op basis van de informatie die verkregen is in hoofdstuk 2 uit de literatuuronderzoek van Henraat, Van Kampen & Willems zouden de leerlingen die onder begeleiding zijn van het Expertisepunt goede schoolresultaten moeten behalen. In de toekomst kan er eventueel nog een vervolgonderzoek plaatsvinden om dit verder te gaan onderzoeken. Ook benoemen Henraat, Van Kampen & Willems in hun onderzoek dat tevredenheid een rol kan spelen bij het psychologisch welbevinden van de leerling, de betrokkenheid tot de school, de absenties en schooluitval. Een hoge beoordeling van tevredenheid onder leerlingen laat zien dat de leerlingen een positief beeld hebben over hun school. Aan de hand van deze informatie zouden de leerlingen die onder begeleiding zijn lekker in hun vel moeten zitten en dat ze een positief beeld moeten hebben over het Expertisepunt (Henraat, Van Kampen & Willems, z.j.). Uitgaande van het onderzoek van de Onderwijsraad die beschreven is in hoofdstuk 2, zou de kans kleiner moeten zijn dat leerlingen die onder begeleiding zijn van het Expertisepunt voortijdig het onderwijs verlaten (Onderwijsraad, 2010).

Daarna volgen de docenten die ook ondersteuning krijgen van het Expertisepunt. Zij geven een gemiddelde score van 3,222 op de gehele vragenlijst. Dit houdt in dat de docenten tevreden zijn over de ondersteuning die ze krijgen van het Expertisepunt. Het meest zijn de docenten tevreden over het contact met de medewerkers van het Expertisepunt. Daar geven zij hun tevredenheid gemiddeld een 3,400. Er zijn ook openvragen gesteld aan de docenten. Een aantal docenten geven aan dat ze zouden willen dat het Expertisepunt uitgebreid wordt, met meer uren of een extra medewerker. Verder vinden een aantal andere docenten dat het Expertisepunt een positieve toevoeging is voor alle docenten, maar zeker voor startende docenten. Als deze resultaten teruggekoppeld wordt met de informatie uit hoofdstuk 2 zouden de (startende) docenten die ondersteuning krijgen, minder snel moeten uitvallen (Van den Berg, 2011). Van den Berg beschrijft in zijn onderzoek dat de begeleiding vanuit het Expertisepunt vaak gericht wordt op beginnende docenten. In dit onderzoek geven enkele docenten in de openvragen aan dat ze het Expertisepunt een hele fijne toevoeging vinden voor alle docenten, maar vooral voor startende docenten. Deze informatie komt overeen met de informatie uit het onderzoek van Van den Berg. Op basis hiervan kan er gezegd worden dat de ondersteuning vanuit het Expertisepunt vooral gericht moet worden op startende docenten. Daarnaast kan er van uitgegaan worden dat de docenten de leerlingen met hulp van de ondersteuning, optimaal kunnen begeleiden in de klas. Hierdoor kunnen ze een positieve relatie krijgen met de leerlingen. Uit de artikel van OCO die in hoofdstuk 2 is beschreven blijkt dat leerlingen beter presteren op school als ze een positieve relatie hebben met hun docenten (OCO, 2011). In de toekomst zou dit verder uitgezocht kunnen worden of dat daadwerkelijk het geval is.

5.2 Discussie

Net als ieder onderzoek heeft ook dit onderzoek discussiepunten. Per onderwerp zullen de punten in dit paragraaf besproken worden.

In dit onderzoek zijn er aantal sterke punten en een aantal zwakke punten. De sterke punt van dit onderzoek is de methode die toegepast is. De enquête is online en anoniem door de respondenten ingevuld. De gegevens van het onderzoek zijn niet openbaar gemaakt. Door de enquête anoniem af te nemen en de gegevens niet openbaar te maken, is de kans kleiner dat de respondenten sociaal wenselijke antwoorden geven tijdens het onderzoek. Verder is er ook gebruik gemaakt van een

betrouwbare vragenlijst. De construct “leerlingbespreking” van de vragenlijst voor de docenten heeft wel een lage homogeniteitscoëfficiënt. De waarde van dit construct is 0,447. Om te kunnen bepalen of de constructen betrouwbaar zijn wordt er, zoals in hoofdstuk 4 beschreven, minimaal een Cronbach’s alpha van 0,6 gehanteerd. Echter voor een zelf ontwikkelde vragenlijst is de waarde 0,447 niet al te laag. De homogeniteitscoëfficiënt van de verschillende constructen zijn terug te vinden in hoofdstuk 4 in tabel 2 (leerlingen) en tabel 3 (docenten).

Verder heeft het laten aansluiten van het taalgebruik op het niveau van de respondenten, veel tijd in beslag genomen bij het ontwikkelen van de enquête. Ondanks de aandacht hiervoor kan het zijn dat het taalgebruik alsnog te moeilijk is geweest voor een deel van de respondenten. Dit kan invloed hebben gehad op de wijze van antwoorden. Dit doet afbreuk aan de begripsvaliditeit van de resultaten (Van der Bliek, 2015).

Doordat de wet passend onderwijs pas op 1 september 2014 is ingevoerd, zijn er nog te weinig onderzoeken naar gedaan. Om deze reden is er nauwelijks literatuur over passend onderwijs. De onderzoeken die hierover zijn gedaan, zijn binnen het speciaal onderwijs gedaan. Dit onderzoek richt zich op het reguliere onderwijs. Als men de literatuur gebruikt die gericht is op speciaal onderwijs, worden er onjuiste vergelijkingen gedaan.

In dit onderzoek is er gekozen voor kwantitatieve onderzoeksmethode. Echter zou er ook een kwalitatief onderzoek uitgevoerd kunnen worden. Deze vorm van onderzoek geeft diepgaande informatie. In die situatie kan er bijvoorbeeld dieper ingegaan worden op achterliggende meningen, wensen en behoeften van respondenten over het Expertisepunt.

5.3 Aanbeveling

In deze paragraaf worden er op basis van de resultaten van dit onderzoek aanbevelingen gedaan om bepaalde aspecten te verbeteren. Vervolgens wordt de plan van aanpak in een tabel weergegeven.

Aanbeveling 1.

Dit onderzoek richt zich op kwantitatieve gegevens. Echter zou er naast een kwantitatief onderzoek ook kwalitatief onderzoek relevant zijn als aanvulling op dit onderzoek. Dit onderzoek heeft zich beperkt tot de mate van tevredenheid van de betrokkenen. Met een kwalitatieve onderzoek zou er dieper op in kunnen gaan op de antwoorden die de respondenten hebben gegeven. De achterliggende meningen, wensen en behoeften van de respondenten over het Expertisepunt kunnen dan in kaart worden gebracht. Uit de antwoorden van de openvragen komt bijvoorbeeld naar voren dat een aantal leerlingen meer gesprekken willen hebben met de begeleiders. Daarnaast geven een aantal docenten dat ze uitbreiding van het Expertisepunt willen. Het is verder niet duidelijk welke gesprekken de leerlingen willen hebben en wat de docenten precies bedoelen met het uitbreiden van het Expertisepunt. Met dit onderzoek kon er daar niet op worden ingegaan. Met een kwalitatieve onderzoek zou dat eventueel achterhaald kunnen worden.

Bij een kwalitatieve onderzoeksmethode focust de onderzoeker zich op de betekenis die bijvoorbeeld de onderzochte personen, in dit geval de leerlingen en docenten, aan de situatie geven. Op deze manier worden “onderzoekseenheden” in de omgeving volledig onderzocht (Verhoeven, 2007). Bij een kwalitatieve onderzoek is het van belang dat er waarde wordt gehecht aan de betekenis die de

respondenten aan zaken geven (Verhoeven, 2007). Dit vervolg onderzoek kan eventueel door een toegepaste psycholoog uitgevoerd worden.

Er zijn een aantal methodes van kwalitatief onderzoek, bijvoorbeeld:

1. Diepte interview: Dit is een diepgaand, open gesprek tussen de klant en een interviewer. Met een diepgaand interview kan de onderzoeker de drijfveren van de leerlingen en docenten helder krijgen.
2. Groepsdiscussies: Tijdens een groepsdiscussie wordt met een groepje respondenten tegelijk gesproken. Een aantal geselecteerde respondenten voeren onder leiding van een gespreksleider een discussie over een bepaald onderwerp. In dit geval kunnen de leerlingen en/of docenten samen discussiëren over de begeleiding en ondersteuning die ze krijgen van het Expertisepunt. Deskundige en ervaren gespreksleiders zorgen er voor dat de discussie op de juiste manier verloopt. Ook is het van belang dat alle onderdelen van het door de opdrachtgever voorgelegde onderwerp aan bod komen (Van Schie, 2013).

De organisaties willen vaak betrouwbare cijfers waar diepgang in zit. Een combinatie onderzoek, waarbij een kwantitatief onderzoek gecombineerd wordt met een kwalitatief onderzoek biedt deze mogelijkheid. Door middel van deze combinatie onderzoek wordt het inzicht in de (on)tevredenheid van de leerlingen en docenten verder uitgediept, door in te gaan op achterliggende redeneringen en motivaties. Ook kan een kwalitatief onderzoek gebruikt worden onder de leerlingen en docenten, om de belangrijkste onderwerpen voor de afgenomen vragenlijst van het kwantitatieve onderzoek te definiëren (Van Schie, 2013).

Aanbeveling 2.

Het Expertisepunt begeleidt leerlingen met ondersteuningsbehoefte. De leerlingen kunnen gebruik maken van het Expertisepunt wanneer het even niet goed gaat in de klas en behoefte hebben aan rust. Ze kunnen dan verder werken in het Expertisepunt. Het Expertisepunt biedt een rustige omgeving voor deze leerlingen. Daarnaast zijn er ook leerlingen met autisme spectrum stoornis PDD-NOS. Voor deze leerlingen is het belangrijk dat er een veilige omgeving geboden wordt op school. Zij hebben namelijk moeite met sociale contacten (Balans Digitaal, 2016). Deze leerlingen kunnen in de pauzes hun tijd doorbrengen bij het Expertisepunt. Ook kunnen de leerlingen tijdens de tussenuren terecht bij het Expertisepunt om te werken aan hun huis/schoolwerk.

Het Expertisepunt vangt ook leerlingen op die voor straf zitten bij het Expertisepunt. Zo kan bijvoorbeeld een leerling intern geschorst worden. Dit houdt in dat de leerling voor een bepaalde tijd niet de reguliere lessen mag volgen. De leerling moet zich dan binnen die periode melden bij het Expertisepunt en werkt daar aan haar/zijn schoolwerk. Daarnaast moeten de leerlingen die onder begeleiding zijn van het Expertisepunt zich melden bij het Expertisepunt wanneer ze uit de les worden gestuurd. In plaats van in de opvanglokaal zitten, moeten ze in het Expertisepunt gaan zitten en werken. Dit wordt dan ook door de medewerkers geregistreerd in het systeem. Er zijn dus leerlingen die voor rust komen zitten bij het Expertisepunt en leerlingen die daar voor straf zitten. Deze leerlingen zitten dan samen in één ruimte. Het Expertisepunt zou eventueel deze twee groepen kunnen splitsen. Ze zouden onderscheid kunnen maken in leerlingen die voor rust komen zitten bij het Expertisepunt en leerlingen die daar voor straf zitten. Het Expertisepunt heeft drie ruimtes in bezit. In het huidige lokaal zouden twee begeleiders kunnen zitten met leerlingen die voor rust komen; bijvoorbeeld leerlingen die tijdens tussenuren aan hun huis/schoolwerk willen werken, leerlingen die behoefte hebben om rustig in het Expertisepunt te kunnen werken i.p.v. in de les en leerlingen die in de pauzes hun tijd door willen brengen in het Expertisepunt. De andere ruimte kan gebruikt worden voor leerlingen die voor straf

komen zitten, bijvoorbeeld leerlingen die uit de les worden gestuurd of leerlingen die een interne schorsing hebben etc. en het kantoor kan eventueel gebruikt worden voor gesprekken, overleg etc. De leerlingen krijgen hierdoor meer rust waardoor de tevredenheid vergroot kan worden. Ook kunnen deze leerlingen zich dan optimaal concentreren op hun schoolwerk. Dit zou eventueel positieve invloed kunnen hebben op de schoolresultaten van deze leerlingen. Daarnaast voelen deze leerlingen zich mogelijk ook veiliger in het Expertisepunt en zitten ze lekkerder in hun vel (Van der Blik, 2015).

Aanbeveling 3.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat de leerlingen en docenten tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning. In de toekomst zou er eventueel een vervolg onderzoek plaats kunnen vinden voor diepgaand informatie. Dit onderzoek heeft zich namelijk beperkt op de tevredenheid van de leerlingen en docenten. Er kan onderzocht worden of tevredenheid de resultaten van de leerlingen beïnvloedt. De leerlingen die zich bij passende begeleiding veiliger voelen en lekkerder in hun vel zitten behalen namelijk betere schoolresultaten (Van der Blik, 2015). In dit onderzoek is er verder niet op ingegaan of de tevredenheid invloed heeft op de schoolresultaten. Daarnaast kan er ook onderzocht worden of de tevredenheid van de leerlingen en docenten leidt tot minder werk- en schooldruk. Bij een vraag die in de enquête werd gesteld aan de docenten geven ze aan dat ze zich op dit moment overbelast voelen wat betreft het lesgeven aan leerlingen met ondersteuningsbehoefte. Omdat het gebaseerd is op één vraag is er verder geen conclusie getrokken in dit onderzoek. Maar dit zou wel een aanleiding kunnen zijn voor een vervolg onderzoek. In het onderzoek van de VO-raad komt naar voren dat werkdruk in het voortgezet onderwijs een probleem is. Eén op de vijf leraren heeft burn-out verschijnselen. Vergelijken met alle andere sectoren is dit hoog (Voortgezet Onderwijsraad, 2016). In een vervolg onderzoek kan er gekeken worden hoe de werkdruk wordt ervaren door de docenten die ondersteuning krijgen van het Expertisepunt. Daarnaast kan er gekeken worden of tevredenheid van de docenten en werkdruk met elkaar samen hangen. De mogelijke factoren die daarbij een rol spelen kunnen ook in kaart gebracht worden.

5.3.1 Plan van aanpak

Aan de hand van bovenstaande aanbevelingen is een plan van aanpak gemaakt. Deze is te zien in tabel 10, waarbij de aanbevelingen in de kolom in een volgorde zijn gezet.

Tabel 10 .
Plan van aanpak

Doel	Meer diepte informatie verkrijgen om de achterliggende meningen, wensen en behoeften van de leerlingen en docenten over het Expertisepunt in kaart te kunnen brengen.
Interventie	Uitvoeren van een kwalitatief onderzoek. Er wordt hierbij gebruik gemaakt van een diepte-interview of een groepsdiscussie.
Verantwoordelijke	Het Expertisepunt
Uitvoerder	Student toegepaste psycholoog

Implementatie / Evaluatie	September 2016/ februari 2017
Investing	Geen kosten bij een student toegepaste psycholoog Begeleiden van een student TP ongeveer 20 weken.
Opbrengst	Het verkrijgen van diepte informatie die de leerlingen en docenten hebben aangegeven tijdens dit onderzoek. Op deze manier kan het Expertisepunt haar dienstverlening verbeter en nog mee laten aansluiten op de behoefte van de leerlingen en docenten.

Doel	Meer rust bieden voor de leerlingen die daar behoefte aan hebben.
Interventie	De twee groepen leerlingen verdelen in twee aparte ruimtes.
Verantwoordelijke	Het Expertisepunt
Uitvoerder	De medewerkers van het Expertisepunt
Implementatie / Evaluatie	Begin schooljaar 2016–2017
Investing	Geen kosten. Het ombouwen van de lokalen.
Opbrengst	De leerlingen krijgen meer rust waardoor de tevredenheid omhoog wordt gehaald. Ook kunnen deze leerlingen zich dan optimaal concentreren voor hun schoolwerk. Dit zou eventueel invloed kunnen hebben op de schoolresultaten van deze leerlingen. Daarnaast voelen deze leerlingen zich mogelijk ook veiliger in het Expertisepunt en zitten ze lekkerder in hun vel.

Doel	Achterhalen of tevredenheid invloed heeft op de schoolresultaten van de leerlingen en of tevredenheid van leerlingen en/of docenten leidt tot minder werk- en schooldruk
Interventie	Uitvoeren van een kwantitatief onderzoek door middel van een vragenlijst.
Verantwoordelijke	Het Expertisepunt
Uitvoerder	Student toegepaste psycholoog

Implementatie / Evaluatie	September 2016/ februari 2017
Investering	Geen kosten bij een student toegepaste psycholoog Begeleiden van een student TP ongeveer 20 weken.
Opbrengst	Het verkrijgen van de informatie over de invloed van de tevredenheid op de schoolresultaten. Dit kan eventueel de kans op het behalen van de diploma verhogen. Ook krijgt men inzicht in hoe de werkdruk wordt ervaren door de docenten op Sprengeloo en of tevredenheid en werkdruk met elkaar samen hangen. De mogelijke factoren die daarbij een rol spelen wordt dan ook in kaart gebracht. In een vervolg onderzoek kan gekeken worden hoe de werkdruk van de docenten wordt ervaren.

Literatuurlijst

Balans digitaal. (2016). *Steunpunt Passend Onderwijs*. Verkregen op 12 mei, 2016, via <http://www.steunpuntpassendonderwijs.nl/passend-onderwijs/wat-is-passend-onderwijs/>

Bethlehem, J. (z.j.). *Survey- onderzoek*. Verkregen op 21 januari, 2016, via <http://www.survey-onderzoek.nl/online.html>

Blokhuis, A. (z.j.). *Zorgleerlingen: ons een zorg* Verkregen op 20 juni, 2016, via <https://meesterschap.files.wordpress.com/2013/05/interventieplan-zorgleerlingen-ons-een-zorg.pdf>

Broekhuis, W. (2013). *Expertisepunt AOC Oost Almelo. Een andere begeleidingsstructuur*. Verkregen op 20 oktober, 2015, via <http://www.scholenopdekaart.nl/rapport/vensters/40979-01IC-015/publish/voind10/2013-09-24%20Expertisepunt%20AOC%20Oost%20Almelo.pdf>

Cliëntenbelang Amsterdam. (2015). *'Passend onderwijs werkt niet'*. Verkregen op 17 oktober, 2015, via <http://www.clientenbelangamsterdam.nl/-passend-onderwijs-werkt-niet--6594.html>

Derriks, M., Jungbluth, P., De Kat, E., & Van Langen, A. (1997). *Risicoleerlingen in het basisonderwijs*. Nijmegen/Amsterdam: ITS / SCO-Kohnstamm Instituut

Eldering, L., Mulder, A. (2009). *Onderzoeksverslag Klanttevredenheidsonderzoek GGD Nijmegen Afdelingen Reizigers en Soa-Sense*. Verkregen op 15 maart, 2016, via <http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCMQFjAAahUKEwi1dqIjMLIAhUGAXMKHfXnCKY&url=http%3A%2F%2Fwww.ggdghorkennisnet.nl%2F%3Ffile%3D5134%26m%3D1315487585%26action%3Dfile.download&usq=AFQjCNEMWNKksL4e-Qn1BVueD7f5kKD-IQ&bvm=bv.104819420,d.bGQ>

Grondsma, K. (2013). *De tevredenheid bij tandartsenpraktijk Centre Ville*. Verkregen op 8 april, 2016, via <http://tandartsenpraktijkcentreville.nl/wp-content/uploads/2014/01/Onderzoeksrapport-Kris-Grondsma-.pdf>

Hamerpagt, M. (2011). *De kwetsbare positie van leerlingen met gedragsproblemen binnen Passend Onderwijs*. Masterthesis Onderwijskundig Ontwerp en Advisering, Universiteit Utrecht. Verkregen op 15 februari, 2016, via <http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/207224/Masterthesis%20Hamerpagt,%20MM-3331717.pdf?sequence=1>

Hannink, D., Westerveld, S. (2012). *Werkbeleving en klanttevredenheid*. Verkregen op 12 april, 2016, via http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAAahUKEwip3beoIKvIAhUFPxQKHXBpDz4&url=http%3A%2F%2Fthesis.eur.nl%2Fpub%2F11601%2FDiane%2520Hannink%2520en%2520Suzanne%2520Westerveld.pdf&usq=AFQjCNFLqYO_beskWXtWrgHzTUqD1FtleA

HBO statistiek.nl. (2014). *Heldere uitleg over statistiek. Verkregen op 17 juni, 2016, via* <http://www.hbostatistiek.nl/t-toets/t-toets-spss-interpretatie/>

Heeringa, E. (2011). *Zorgleerlingen, een zorg of een uitdaging?* Verkregen op 8 januari, 2016, via <http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwivrqyQ2YvMAhXCjg8KHa4aBKkQFggcMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.gsg.nl%2Ffiles%2F9%2F8%2F3%2F5%2F2%2F2%2FOnderzoek%2520Eline%2520Heeringa.pdf&usq=AFQjCNE0IT8e6Z4qlj4boufSL8YwxxCtrA>

Henraat, M, Van Kampen, K., & Willems, A. (z.j.). *Leerling-tevredenheid*. Verkregen op 16 juni, 2016, via <http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/178972/Leerling-tevredenheid%20naar%20welk%20schooltype%20kun%20je%20je%20kind%20het%20best%20sturen.pdf?sequence=1>

Het Stedelijk Lyceum. (2015). *Docentondersteuning op maat*. Verkregen op 19 juni, 2016, via <http://www.hetstedelijk.nl/expertise-centrum/ondersteuning/docentenondersteuning/>

Knoop, F. & Schouteten, R. (2006). *Arbeidstevredenheid als maat voor kwaliteit van de arbeid*. Geraadpleegd op 9 januari, 2016, via file:///C:/Users/Gebruiker/Downloads/roel04_arbeidstevredenheid.pdf

Korzilius, H. (2000). *De kern van survey-onderzoek*. Van Gorcum & Comp. B.V., Postbus, 9400 AA Assen.

Leus, B. (2009). *De klant achter het stuur. Een onderzoek naar de te implementeren verbeteringen op het gebied van klanttevredenheid bij een autodealer*. Verkregen op 12 april, 2016, via http://essay.utwente.nl/59974/1/MSc_Bas_Leus.pdf

Matthys, W. (2013). *Gedragsproblemen bij kinderen: te weinig aandacht voor angst*. Verkregen op 20 juni, 2016, via <http://blikophulp.nl/gedragsproblemen-kinderen-angst/>

Minne, B., Webbink, D. & Van der Wiel, H. (2009). *Zorg om zorgleerlingen. Een blik op beleid, aantal en kosten van jonge zorgleerlingen*. Verkregen op 21 maart, 2016, via <http://www.cpb.nl/sites/default/files/publicaties/download/zorg-om-zorgleerlingen-een-blik-op-beleid-aantal-en-kosten-van-jonge-zorgleerlingen.pdf>

Nationaal Regieorgaan Onderwijsonderzoek. (2015). *Passend onderwijs vraagt om passende professionalisering*. Verkregen op 9 maart, 2016, via <https://www.nro.nl/passend-onderwijs-vraagt-om-passende-professionalisering/>

Nationale Onderwijsgids. (2015). *Deventer positief over passend onderwijs*. Verkregen op 17 oktober, 2015, via <http://www.nationaleonderwijsgids.nl/passend-onderwijs/nieuws/24370-deventer-positief-over-passend-onderwijs.html>

Nationale Onderwijsgids. (2015). *Leerlingen zijn negatief over het passend onderwijs*. Verkregen op 18 oktober, 2015, via <http://www.nationaleonderwijsgids.nl/speciaal-onderwijs/nieuws/29137-leerlingen-zijn-negatief-over-passend-onderwijs.html>

- OCO. (2011). *Leerlingen presteren beter als de relatie goed is*. Verkregen op 17 juli, 2016, via <https://www.onderwijsconsument.nl/leerlingen-presteren-beter-als-de-relatie-goed-is/>
- Onderwijsraad. (2010). *De school en leerlingen met gedragsproblemen*. Uitgave van de Onderwijsraad, Den Haag, 2010. Verkregen op 5 februari, 2016, via <https://www.onderwijsraad.nl/upload/publicaties/569/documenten/school-en-leerlingen-met-gedragsproblemen.pdf>
- Roeters, A.S. (2014). *De staat van het onderwijs*. Verkregen op 23 april, 2016, via <http://www.onderwijsinspectie.nl/binaries/content/assets/Onderwijsverslagen/2014/onderwijsverslag-2012-2013.pdf>
- Schulte, J. (2011). *Klanttevredenheid bij ExplainIT*. Verkregen op 14 december, 2015, via http://essay.utwente.nl/62815/1/Bachelor_Scriptie_Klanttevredenheid_Jorg_Schulte.pdf
- Smeets, E., Ledoux, G., Regtvoort, A., Felix, C. & Mol Lous, A. *Passende competenties voor passend onderwijs*. Verkregen op 8 juni, 2016, via https://www.nro.nl/wp-content/uploads/2015/06/Smeets_Passende-competenties-voor-passend-onderwijs-413-12-015.pdf
- Snijders, I. (2011). *Een onderzoek naar factoren die loyaliteit van HBO-studenten beïnvloeden*. Verkregen op 2 juni, 2016, via <http://dspace.ou.nl/bitstream/1820/3500/1/MWISnijdersjuli2011.pdf>
- Termaat, B.R. (2015). *Schoolondersteuningsprofiel voor leerlingen*. Verkregen op 8 juni, 2016, via <http://www.sprengeloo.nl/Portals/0/Sprengeloo%202015-2016/Leerlingen/Documenten/Schoolondersteuningsprofiel%20leerlingen.pdf>
- Toermalijn. (2015). *Invoering passend onderwijs*. Verkregen op 11, november 2015, via <http://www.sbotoermalijn.nl/index.php/informatie/passend-onderwijs>
- Van den Berg, D. (2011). *De begeleiding van startende leraren. Een (inter)nationale verkenning*. Den Haag: SBO
- Van der Blik, V. (2015). *Een onderzoek naar de tevredenheid over het ondersteuningsteam*. Verkregen op 22 oktober, 2015, via <https://postit.saxion.nl/resolver/getfile/0F530263-6664-48EE-9F1B4998D1098EE0>
- Van Minderhout, M. (2015). *Observeren in de onderwijsleersituatie: observeren kun je leren!* Verkregen op 20 juni, 2016, via http://www.swvpozaanstreek.nl/uploads/Observeren_in_de_onderwijsleersituatie_-_Mirella_v_Minderhout.pdf
- Van Schie, P. (2013). *Wat is een klanttevredenheidsonderzoek?* Verkregen op 16, februari 2016, via <https://www.customeyes.nl/kennis/kennisbank/wat-is-een-klanttevredenheidsonderzoek/>
- Verhoeven, N. (2010). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. (3^e ed.). Den Haag: Boom onderwijs.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken*. (5^e ed.). Den Haag: Boom onderwijs.

Voortgezet Onderwijsraad. (2016). *Werkdruk docenten te hoog*. Verkregen op 6, februari, 2016, via <http://www.vo-raad.nl/themas/professionalisering-docenten/werkdruk-docenten-te-hoog>