



Dienstencentrum

*dienstverlening vanuit de Eliëzer- en Obadjaschool*

*Meer dan  
meetbaar*

# Kwaliteitsplan Dienstencentrum 2020-2021

November 2021  
Arco Hak

## Inhoud

1	Ontwikkeling Dienstencentrum .....	3
2	Kwaliteiten en bekwaamheidsbevordering van de ambulant begeleider .....	4
2.1	Bekwaamheidsbevordering .....	4
3	Borging kwaliteit .....	5
3.1	Kwaliteit – tevredenheid onderzoek 2020-2021 .....	5
4	Ontwikkeling dienstverlening .....	9
5	Formatieve inzet .....	10
6	Bijlage 1 - evaluatie AB ‘De Twijn’ .....	11

## 1 Ontwikkeling Dienstencentrum

Passend onderwijs heeft als doel zoveel mogelijk, leerlingen binnen het regulier onderwijs de ondersteuning te bieden die bij hen past, waardoor inclusief onderwijs geboden kan worden. De basisscholen kunnen daarbij gebruik maken van de ondersteuning vanuit het Dienstencentrum. Hiermee beogen we kennisdeling tussen het speciaal (basis) onderwijs en de reguliere basisscholen binnen het samenwerkingsverband. Onze visie is dat we kennis delen in het belang voor de leerlingen in het samenwerkingsverband die extra ondersteuning nodig hebben. De leerlingen kunnen zoveel als mogelijk thuis nabij en regulier onderwijs krijgen.

Nadat het Dienstencentrum in 2015 is begonnen met het ondersteunen van leerkrachten door middel van lichte en (middel)zware arrangementen, beschikken we vanaf 2018-2019 ook de expertise voor groepsarrangementen en schoolcoaching. We bieden hiermee systeembegeleiding aan voor een groep of meerdere groepen in een school.

Het Dienstencentrum is voortdurend in ontwikkeling en de feedback vanuit de scholen helpt ons om de goede koers te vinden. Uit de feedback van de scholen merken we op dat het DC op veel scholen een plaats heeft gekregen in het continuüm van zorg en ondersteuning van de leerling in het bieden van Passend Onderwijs.

We willen ons Dienstencentrum verder ontwikkelen tot een breed inzetbare dienstverlening die leerkrachten en een school kan begeleiden met complexe (gedrags)vraagstukken.

Binnen ons Dienstencentrum hebben we ambulante begeleiders (AB-ers) met de volgende expertise:

- Gedragsvraagstukken
- Hoogbegaafdheid
- Jonge Risico Kind
- Verstandelijke beperking
- Groepsdynamiek
- Medisch lichamelijke vraagstukken
- Sociale vaardigheidstrainingen (Rots & Water)
- POP-talk voor kinderen
- Ondersteuning van leerkrachten
- Brain Blocks als psycho-educatie

Voor medisch-lichamelijke arrangementen huren we AB-ers in van Onderwijscentrum De Twijn in Zwolle.

Aan het einde van het cursusjaar 2020-2021 heeft Jannet van Essen na vele jaren afscheid genomen van ons dienstencentrum. De arrangementen die Jannet uitvoerde worden in een nieuwe vorm aan de school aangeboden. Daarnaast zal er ook een ondersteuningsarrangement ontwikkeld voor leerlingen die zijn teruggeplaatst vanuit het speciaal onderwijs. In de loop van het cursusjaar 2021 zullen deze arrangementen aan de scholen worden aangeboden.

## 2 Kwaliteiten en bekwaamheidsbevordering van de ambulante begeleider

De scholen verwachten van de AB-er een gedegen kennis en vaardigheden zodat zij de scholen op een effectieve wijze kunnen ondersteunen. We houden voortdurend onze kennis op peil door nascholing te volgen, door intervisie, en door interne overleggen. Iedere AB-er heeft een persoonlijk ontwikkeltraject waarin door de AB-er wordt aangegeven op hoe deze de kennis verbreed en verdiept. Onze AB-ers zijn voortdurend in ontwikkeling. De AB-ers hebben scholing op master niveau of opleidingen gevolgd, die gelijkwaardig zijn aan master niveau.

### 2.1 Bekwaamheidsbevordering

Bekwaamheidsbevordering	cursusjaar
Gespreksvoeringstechnieken	2016-2017
Diverse cursussen over rekenen	2017-2018
Master SEN gedrag Opleiding voor POP talk Diverse cursussen over rekenen en taal	2018-2019
Opleiding voor gedragscoach Diverse thematische nascholingsdagen	2019-2020
Introductiecursus Breinleren Intervisie en coaching Brain Blocks	2019-2020
Hechtingsproblematiek	2020-2021

### 3 Borging kwaliteit

We borgen onze kwaliteiten onder andere door middel van een tevredenheidsonderzoek dat bij ieder arrangement wordt uitgevoerd. Het evaluatieformulier wordt met de AB-er besproken waardoor helder wordt wat het traject voor de leerling heeft opgeleverd en welke verbeterpunten er zijn. Het gesprek kan voor de AB-er ook input opleveren voor de persoonlijke ontwikkeling. Alle formulieren worden samengevoegd tot een totaalscore en alles wordt binnen het AB-team besproken en geëvalueerd. Daarbij kijken we wat goed gaat en of we daar tevreden over zijn en waar we de komende periode aandacht aan blijven schenken. Uit de evaluatie van 2018-2019 hebben we kennisontwikkeling als speerpunt gekozen. We vinden het van groot belang dat de kennisontwikkeling van het DC op een hoog niveau staat en we voortdurend bezig zijn om die verder te ontwikkelen.

#### 3.1 Kwaliteit – tevredenheid onderzoek 2020-2021

##### Norm

Wij stellen als ondergrens een 4 op de schaal van 5. Bij de vraag over de deskundigheid van de AB-er vinden we dat we een score van 4 te laag, en vinden we dat dit rond de 4,5 behoort te zijn.

##### Wat zien we aan de scores?

We zien dat alle scores boven de norm van 4 scores. Dit varieert van 4,3 naar 4,9. De hoge scores worden gegeven voor de deskundigheid en de gespreksvoering. De laagste score is voor de tijdigheid van de verslaglegging.

##### Wat betekent dit voor ons?

We hechten veel belang aan de expertiseontwikkeling en dit is terug te zien in de hoge score voor dit onderdeel. Verder valt op dat de scores bij verwachtingen, expertise en ouders de ruimte geven hoger zijn dan vorig jaar

We herkennen ons in de feedback die gegeven is. We blijven borgen wat we goed kunnen en we gaan aan de slag om het nog beter te doen.

##### Evaluatie ambulante begeleiding cursusjaar 2020-2021

Vraag / evaluatiepunt	Score (score 19-20)
1. Heeft de ambulante begeleiding aan de verwachtingen voldaan?	4,6 (4,4)
Toelichting op de score bij 3 sterren of minder: <ul style="list-style-type: none"><li>- Niet over het arrangement. Wel vind ik de aanvraag van een arrangement HB minder duidelijk. Het is erg zoeken hoe dit werkt;</li><li>- We hadden al zoveel gedaan dat de AB-er ook niet heel veel nieuwe acties kon aandragen;</li><li>- De uitslag van het onderzoek dat de AB-er deed duurde erg lang omdat het door anderen geaccordeerd moest worden.</li></ul>	
2. Heeft de ambulante begeleiding resultaat opgeleverd voor de groep en/of voor de leerlingenzorg binnen de school?	4,4 (4,3)
Toelichting op de score bij 3 sterren of minder:	

Vraag / evaluatiepunt	Score (score 19-20)
- Deze leerling is naar een andere school gegaan met een speciale groep voor HB leerlingen met problemen.	
3. Hoe waardeert u de deskundigheid van de medewerker?	4,9 (4,6)
Toelichting op de score bij 3 sterren of minder: n.v.t.	
4. Hoe waardeert u de wijze waarop de medewerker zich presenteert en zijn inbreng levert tijdens de gesprekken?	4,6 (4,7)
Toelichting op de score bij 3 sterren of minder: n.v.t.	
5. Hoe waardeert u de ruimte die de medewerker gaf aan de inbreng van ouders tijdens gesprekken?	4,9 (4,7)
Toelichting op de score bij 3 sterren of minder: n.v.t.	
6. De handelingssuggesties en het materiaal zijn: a) Direct toepasbaar in de praktijk: b) Bruikbaar voor de betreffende leerling: c) Ook bruikbaar voor andere leerlingen:	a) 14x (13x) b) 13x (13x) c) 8x (7x)
7. Kwaliteit en inhoud van de verslaglegging	4,7 (4,5)
Toelichting op de score bij 3 sterren of minder: n.v.t.	
8. Tijdigheid van de verslaglegging?	4,3 (4,5)
Toelichting op de score bij 3 sterren of minder: - Mag een dag of wat eerder, dat het binnen vijf werkdagen blijft.	
9. Bereikbaarheid van de medewerker? (telefonisch, mailverkeer)	4,9 (4,5)
Toelichting op de score bij 3 sterren of minder: n.v.t.	
10. Wat heeft u gewaardeerd in het traject?	
- De specialistische school overstijgende hulp; - De correctheid van de medewerker; - Open, eerlijk met elkaar in gesprek gaan. Kijken naar mogelijkheden. Inspanning van de AB'er om de leerling eerder te kunnen plaatsen op het SBO. De AB'er leeft mee en ziet de noodzaak ervan in! Direct handelen als mogelijk is. - Hele goede afstemming en samenwerking; - Meedenken, adviezen; - De AB'er heeft veel ervaring met kinderen met syndroom van Down. Herkent situaties die wij schetsen en kan ons daarbij goede tips geven. - De diversiteit en veelzijdigheid die geboden werd. Vragen die gesteld konden worden over de groep of over de leerling; - Luisterend oor, meedenken, snelle verslaglegging, goed advies; - Dat ik kon spuien wat ik moeilijk vond (goede luisterhouding), en toch daar niet in blijven hangen (perspectief bieden);	

Vraag / evaluatiepunt	Score (score 19-20)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deskundigheid en wijzigen als dat nodig is, dan zoeken naar een andere oplossing;</li> <li>- Het vlot oppakken en meedenken in de vragen die er waren aan het begin van het traject. De suggesties voor een aanpak die gelijk werden gedaan, zijn heel helpend geweest. Daardoor ging het gelijk al veel beter met deze leerling;</li> <li>- We merkten dat de AB'er veel praktijkervaring heeft. Dat is helpend. Het was een gezamenlijke zoektocht naar het beste voor de leerling. In de gesprekken werd steeds benoemd welke groei er gezien werd door de AB-er(s);</li> <li>- Volledige toewijding van de AB-er!;</li> <li>- De grote mate van betrokkenheid naar school, maar met name ook naar ouders toe. Ook het zoeken naar andere mogelijkheden, wanneer het ene niet blijkt te helpen;</li> <li>- Korte lijntjes;</li> <li>- De praktische toepasbaarheid en de open wijze van communicatie.</li> </ul>	
11. Welke verbeterpunten ziet u?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onze plaats is wat uit de richting voor één leerling, lockdowns hielpen ook niet mee, bezoek op school wordt gewaardeerd;</li> <li>- Meer zichtbaarheid vanuit Berséba voor arrangement HB en wat dit kan opleveren.</li> </ul>	
<p>12. Bent u tevreden over de informatievoorziening vanuit het Dienstencentrum in Zwolle?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja: 13x (15x)</li> <li>• Anders / aanvulling: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Weinig mee te maken gehad, iets meer duidelijkheid van te voren over de omvang van een traject;</li> <li>○ Voor mij is nog niet helder wanneer ik bij dit Dienstencentrum moet zijn voor vragen/aanvragen.</li> </ul> </li> </ul>	
<p>13. Zijn voor u de procedures helder (m.b.t. aanvraag AB-traject; urenverdeling)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja: 9x (14x)</li> <li>• Anders / aanvulling: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Grotendeels;</li> <li>○ Ja, en anders vraag ik het wel;</li> <li>○ Aanvraag wel, urenverdeling niet helder;</li> <li>○ Nee, kan hier een keer een algemene mail of informatiebrief over komen?;</li> <li>○ Altijd best een lastige klus. Protocol is helder. Mogelijkheid tot maatwerk is prettig (i.o.m. zorgmakelaar);</li> <li>○ Was eerst niet zo, nu wel;</li> <li>○ Ja, en anders neem ik contact op. In de achterliggende periode heb ik dat ook gedaan (ging om een andere casus);</li> </ul> </li> </ul>	

Vraag / evaluatiepunt	Score (score 19-20)
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Op zich wel, al liet ik het aan de AB'er over om de uren te verdelen. Daar bemoeide ik me als IB'er niet mee.</li> </ul>	
<p>14. Aan welke expertise heeft u (in de toekomst) behoefte vanuit het Dienstencentrum?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik begreep dat de specialistische orthodidactische hulp niet worden opgevolgd vanwege pensionering van een medewerker. Dat is een groot gemis, vanwege het ontbreken van specialistische en schooloverstijgende hulp die dan niet meer kan worden geboden op het gebied van rekenen. Dit betekent dat de school hierin het zelf moet uitzoeken? Juist dat specialisme - dat je als school aanvraagt als je met je handen in het haar zit - wordt niet meer geboden?! Is dat een, wat mij betreft: onjuiste, vorm van bezuiniging? <i>Reactie Dienstencentrum: In 2014 is door Berséba besloten dat deze dienstverlening komt te vervallen na pensionering van de medewerker. Omdat Berséba de financierder is van het dienstencentrum, moeten wij dit besluit ook uitvoeren. Wij zijn bezig om dit op een andere wijze in te vullen, zie 'ontwikkelingen DC'</i></li> <li>- We zouden het op prijs stellen als er specialistische orthodidactische hulp blijvend kan worden geboden op het gebied van rekenen vanuit het Dienstencentrum.</li> <li>- AB – Gedrag 3x</li> <li>- Hoogbegaafdheid 4x</li> <li>- Op deze wijze graag verder;</li> <li>- Leerproblemen;</li> <li>- We gaan indien nodig zeker vaker gebruiken maken van de ab'er HB. Verder hoor ik graag wat het Dienstencentrum nog meer kan bieden;</li> <li>- Omgaan met jonge kinderen met laag niveau / gedrag en time out mogelijkheden voor kleuters.</li> </ul>	



## 4 Ontwikkeling dienstverlening

### Overzicht arrangementen regio Noordoost

Soort arrangement	2016	2017	2018	2019	2020	2021 1e helft
Cognitief (ZML)	6	9	10	6	5	3
crisis	0	1	2	3	3	2
didactisch	7	8	9	11	3	2
EMB	0	0	0	0	0	0
extra	0	0	1	5	10	12
gedrag	33	19	17	30	32	13
groep	0	0	0	0	2	0
hoogbegaafdheid	3	6	7	12	9	4
JRK	0	0	0	0	0	0
medisch	28	35	34	38	42	31
<b>totaal</b>	<b>77</b>	<b>78</b>	<b>80</b>	<b>105</b>	<b>106</b>	<b>67</b>
waarvan uitgevoerd door DC	49	43	46	67	64	36
waarvan uitgevoerd door De Twijn	28	35	34	38	42	31

### Overzicht offertetrajecten (lichte arrangementen van 15 uur)

Arrangement	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
cognitief	0	0	0	0	0	0
crisis	0	0	0	0	0	0
didactisch	0	0	0	0	0	0
EMB	0	0	0	0	0	0
extra	0	0	0	0	0	0
gedrag	6	2	1	2	6	3
gedrag (schoolcoach)	0	0	0	1	0	1
gedrag (wekelijks dagdeel)	1	1	0	0	0	0
groep	0	0	0	0	1	0
hoogbegaafdheid	0	0	0	0	0	5
JRK	1	0	0	0	0	0
Overig (schoolbeleid)	1	0	0	0	0	0
Overig (wekelijks dagdeel tussenvoorziening)	0	1	1	1	1	0
medisch	0	1	0	0	0	0
weerbaarheidstraining	4	0	1	0	0	0
Psycho educatie	0	0	0	3	0	0
Consult (1 dagdeel)	0	0	0	0	1	0

## 5 Formatieve inzet

Het dienstencentrum heeft medewerkers in dienst en heeft enkele externe medewerkers die op offertebasis worden ingehuurd. Dit betreft meestal specialistische onderwerpen of als het aantal dossiers van de medewerkers meer wordt dan het maximaal aantal.

<b>Formatieve inzet augustus 2020 tot en met juli 2021</b>
<b>Formatie AB</b> Inzet personeel Dienstencentrum: 1,825 FTE Inzet externen: 208 uur Medisch lichamelijke AB van De Twijn: 950 uur

## 6 Bijlage 1 - evaluatie AB 'De Twijn'

Evaluatie schooljaar 2020 -2021.

Er zijn 22 evaluaties ingevuld door de Berséba scholen.

Vraag / evaluatiepunt	Score (1-5)
1. Heeft de ambulante begeleiding aan de verwachtingen voldaan?	4,4
2. Heeft de ambulante begeleiding resultaat opgeleverd voor de groep en/of voor de leerlingenzorg binnen de school?	4,1
3. Hoe waardeert u de deskundigheid van de medewerker?	4,6
4. Hoe waardeert u de wijze waarop de medewerker zich presenteert en zijn inbreng levert tijdens de gesprekken?	4,6
5. Hoe waardeert u de ruimte die de medewerker gaf aan de inbreng van ouders tijdens gesprekken?	4,6
6. De handelingssuggesties en het materiaal zijn: d) Direct toepasbaar in de praktijk: e) Bruikbaar voor de betreffende leerling: f) Ook bruikbaar voor andere leerlingen:	a) 50% b) 83% c) 23%
7. Kwaliteit en inhoud van de verslaglegging	4,3
8. Tijdigheid van de verslaglegging?	4,6
9. Bereikbaarheid van de medewerker? (telefonisch, mailverkeer)	4,8
10. Wat heeft u gewaardeerd in het traject? - Vooral het meedenken, het is een behoorlijk complex probleem. - Betrokkenheid en expertise, lijntjes kort houden, goede afstemming. - De praktische toepasbaarheid voor de leerkracht. En ook het meedenken in het traject richting het VO. - De snelheid van reageren en de zorgvuldigheid in alles. - Heel gedreven vakmensen, écht hart voor het vak, praktische tips en fijn meedenken in de haalbaarheid.-Betrokkenheid en correctheid - Prettig persoon, enthousiast, oog voor kind en leerkracht. - AB er is een zeer toegankelijke ambulante begeleider! - Een zeer toegankelijke, meedenkende ambulante begeleider - de betrokkenheid, oog voor het welzijn van leerling en ouders en van de leerkracht - Prettige samenwerking! AB er nam ook initiatief tot schoolbezoek (ook al kon dat door corona helaas niet altijd doorgaan). - De openheid en aanspreekbaarheid van de ambulant begeleider en de waardevolle tips. - Het meedenken en snel reageren op vragen - Met name de psycho-educatie voor enkele leerlingen. - Er is weer hernieuwd contact met de ouders. - Persoonlijk contact en betrokkenheid van de ambulant begeleider - Dat het ervaren is als een zoektocht die samen gedaan wordt om de leerling de juiste ondersteuning te bieden. Dit hadden wij als school niet alleen gered.	

Vraag / evaluatiepunt	Score (1-5)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het samen sparren. het traject is niet opgezet dus ik kan er nog niet heel veel van zeggen. Fijn om op de expertise te kunnen varen</li> <li>- Open communicatie, laagdrempelig</li> <li>- AB er is goed bereikbaar. Ouders zijn ook tevreden en durven AB er ook zelf te benaderen. Daarnaast heeft ze ook goede tips die soms ook direct in de praktijk gebracht kunnen worden.</li> </ul> <p>De onderlinge, goede contacten. Directe bereikbaarheid.</p>	
11. Welke verbeterpunten ziet u?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- meer vooruitkijken, wat zien we voor ons voor de bovenbouw en daarna het VO?</li> <li>- Meer aandacht voor het evalueren van doelen (planmatig).</li> <li>- Tijdens de lockdown heeft de begeleiding op een laag pitje gestaan. Bij een eventueel nieuwe schoolsluiting zouden digitale gesprekken een optie zijn.</li> <li>- verbeteractiviteiten voor leerlingzorg en school in de breedte.</li> <li>- Soms kunnen de verhalen korter, bondiger.</li> </ul>	
12. Bent u tevreden over de informatievoorziening vanuit het Dienstencentrum in Zwolle?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja (86%)</li> <li>• Nee (0%)</li> <li>• Misschien (14%)</li> </ul>
13. Zijn voor u de procedures helder (m.b.t. aanvraag AB-traject; urenverdeling)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja (86%)</li> <li>• Nee (4%)</li> <li>• Misschien (10%)</li> </ul>
14. Aan welke expertise heeft u (in de toekomst) behoefte vanuit het Dienstencentrum?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antwoorden heel divers en geen overlappende vragen. Kunnen we geen aanvullend scholingsaanbod op ontwikkelen.</li> </ul>	