

Zorg- en Begeleidingsstructuur

ROC v Amsterdam

*Wat gaat goed?
En wat kan beter?*

Emma Hanemaayer
Bachelorproject juli 2010
Begeleider: Robert Maier
Groep: Burgerschap en Participatie
Cursuscode 200600007
Tweede opdrachtgever: Jomara Riesebosch

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Probleemstelling.....	5
Hoofdvraag.....	5
Deelvragen.....	5
Wetenschappelijke relevantie.....	6
Maatschappelijke relevantie.....	6
ASW invalshoek.....	6
Theoretisch kader.....	8
Methodologie.....	14
Dataverzameling.....	14
Onderzoekspopulatie.....	14
Data-analyse.....	15
Betrouwbaarheid en validiteit.....	16
Ethiek.....	17
Zorg en begeleidingstructuur.....	18
Resultaten.....	19
Loopbaanbegeleiders.....	19
Zorgcoördinatoren.....	25
Schoolmaatschappelijk werk.....	31
Opleidingsmanager.....	35
Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider.....	36
Remedial Teacher.....	39
Algemene positieve houding tegenover de Zorg-en begeleidingstructuur	41
Student staat centraal.....	44
Student omschrijving.....	46
Achtergrond betrokkenen.....	47
Meerwaarde externe contacten.....	48
Doorverwijsmogelijkheden.....	50
Intake.....	52
Verzuim.....	53
Werkdruk.....	57
Bijscholing personeel.....	61
ZAT.....	64
LEC.....	69
Hoofd LEC.....	71
Carrouselklas.....	74
BBL.....	79
Overlap binnen de structuur.....	80
Terugrapportage.....	83
Belangrijkste conclusies.....	85
Aanbevelingen.....	100
Discussie.....	103
Referenties.....	104
Bijlagen	
1.	Lijst met respondenten
2.	Lijst met vestigingen waar interviews plaats vonden
3.	Lijst van teams waaruit betrokkenen geïnterviewd zijn:
4.	Gebruikte afkortingen

Inleiding

Voortijdig schoolverlaten is een probleem. Studenten beginnen met een opleiding, maar sommigen van hen ondervinden op de weg naar hun diploma tegenslagen. De weg die zij bewandelen wordt zwaarder en sommige studenten beslissen al dan niet gewild om onderweg af te haken.

De redenen hiervoor zijn erg uiteenlopend. Sommige studenten hebben grote problemen thuis binnen hun gezin, sommigen hebben een verkeerde opleiding gekozen en voor sommigen is het leren gewoon te moeilijk.

Deze weg vindt grotendeels binnen de muren van de school plaats. Studenten worden in zekere mate begeleid op deze weg. Van sommige studenten is het meteen vanaf het begin al zichtbaar dat hem een helpende hand moet worden geboden. Van andere studenten wordt het pas laat gesignaleerd dat hij hulp nodig heeft. Soms op dat het moment dat ze wankelend aan de rand van de weg staan.

Hoe kan het personeel op school ervoor zorgen dat elke student bij voorbaat een probleemloze en stabiele weg bewandelt? En hoe kunnen zij de wankelende studenten hun evenwicht teruggeven?

Deze vraag heb ik gesteld op het ROC van Amsterdam Werkmaatschappij RAI. Hieronder vallen verschillende vestigingen met verschillende opleidingen. Naast het lesgeven wordt binnen deze organisatie veel tijd en aandacht besteed aan de student. Er is een stroomschema ontwikkeld waarin wordt aangegeven hoe en door wie een student met een probleem wordt begeleid. Het schema bestaat uit verschillende takken die met elkaar in verbinding staan. Het heet de Zorg en Begeleidingsstructuur. Het doel van deze structuur is de student de hulp en begeleiding bieden die hij nodig heeft om zijn opleiding af te maken.

Ik heb een evaluatief onderzoek gedaan naar de Zorg en Begeleidingsstructuur. Hierbij vroeg ik mij af wat sterke punten zijn van deze structuur en welke punten nog beter kunnen. Ik heb geprobeerd inzicht te krijgen in de verschillende facetten van de structuur en heb op basis van mijn bevindingen aanbevelingen geschreven met als doel

de Zorg- en Begeleidingsstructuur te verbeteren. Hiertoe heb ik veertien interviews gehouden en ik heb observaties gedaan.

Ik geef in deze onderzoeksrapportage aan welke resultaten uit mijn dataverzameling zijn gekomen. Aan het eind van het stuk staan de belangrijkste conclusies met de daaruit volgende aanbevelingen.

De geïnterviewde betrokkenen wil ik via deze weg bedanken voor hun medewerking. Het was fijn dat ze tijd hadden voor mij en zo open wilden praten. Jomara Riesebosch zou ik graag in het bijzonder willen bedanken. Via haar mocht ik dit onderzoek doen. Ze heeft ook meegedacht over de onderzoeksopzet. Zij zorgde er verder voor dat ik in contact kwam met de juiste respondenten.

Om mijn inleiding af te ronden moet ik vast één onderzoeksresultaat vermelden. Vrijwel elke betrokkene had weinig tijd. In het kader hiervan heb ik geprobeerd dit rapport overzichtelijk in te delen. De gedachte erachter was dat elke betrokkene duidelijk weet welk deel relevant is om te lezen.

Ik hoop dat met behulp van mijn onderzoek de Zorg en Begeleidingsstructuur verder verbeterd kan worden en dat dit helpt voortijdig schooluitval te verminderen.

Emma Hanemaayer

2 juli 2010,
Utrecht

Probleemstelling

Voortijdig schooluitval vormt een groot probleem binnen de samenleving. De groep zonder diploma heeft veel minder kansen op de arbeidsmarkt dan gediplomeerden. Om voortijdig schooluitval tegen te gaan is het belangrijk dat er goed en kritisch wordt gekeken naar de structuren die worden gemaakt rondom dit probleem.

Het ROC van Amsterdam Werkmaatschappij RAI heeft een zorg- en begeleidingsstructuur geïmplementeerd, met als doel voortijdig schooluitval tegen te gaan. Met de structuur probeert de instelling factoren die voortijdig schoolverlaten tot gevolg hebben, te ondervangen. De structuur bestaat uit een geheel van meerdere ketens van instanties en hulpdiensten binnen en buiten de school. De weg tussen de student en de passende hulp is getracht zo kort en gemakkelijk mogelijk te maken. Op deze manier moet de student de beschikking hebben over alle benodigdheden die nodig zijn om zijn opleiding af te maken.

Het ROC van Amsterdam wm Rai werkt nu twee jaar met de zorg-en begeleidingstructuur. Vanuit de school kwam de vraag om de zorg-en begeleidingsstructuur te evalueren en te bekijken waar verbeteringen nodig zijn. Met dit onderzoek kan ik ook sterke punten van de structuur uitlichten en wellicht ook verbeterpunten beschrijven. De school zal belangrijke bevindingen uit het onderzoek doorvoeren in de zorg- en begeleidingsstructuur, met als doel voortijdig schooluitval nog verder tegen te gaan.

Hoofdvraag

Wat zijn de sterke en zwakke punten van de zorg-en begeleidingsstructuur op het ROC Werkmaatschappij RAI?

Deelvragen hierbij zijn:

1. Hoe is te oordelen over de uitvoering van de verschillende onderdelen van de zorg- en begeleidingsstructuur, mede afgaande op het oordeel van de betrokkenen:
2. Zijn de taken die beschreven staan in de zorg-en begeleidingstructuur uitvoerbaar en realistisch?

3. Zijn er zaken die betrokkenen anders zouden willen zien in de zorg-en begeleidingstructuur?
4. Welke veranderingen zouden de structuur verbeteren?

Maatschappelijke relevantie

De maatschappelijke relevantie is erg groot. Jongeren zijn de toekomst van de samenleving. Een diploma van een afgeronde opleiding is belangrijk, omdat het een succesvolle deelname op de arbeidsmarkt ten goede komt. Iemand die niet aan een baan komt, heeft over het algemeen minder inkomen. Er bestaat tevens een positief verband tussen het aantal delicten waarvan iemand verdacht wordt en het niet afgerond hebben van een opleiding (WRR, 2009). Het is dus belangrijk dat het onderwijs optimaal zijn best doet voortijdig schooluitval tegen te gaan. Onderzoek naar werkzame structuren binnen het onderwijs is dan ook van groot belang.

Wetenschappelijke relevantie

Wetenschappelijke relevantie bestaat uit het feit dat wetenschappelijk inzicht over goed werkende zorgsystemen op scholen nuttig is. Deze wetenschappelijke informatie is generaliseerbaar naar andere vergelijkbare onderwijsinstellingen. Zij kampen immers met dezelfde problemen rondom voortijdig schoolverlaten. Als uit het onderzoek blijkt dat bepaalde zaken erg goed of erg slecht werken, kan dit voor andere instellingen interessant zijn omdat ze hiervan ook kunnen leren.

Algemene Sociale Wetenschappen invalshoek

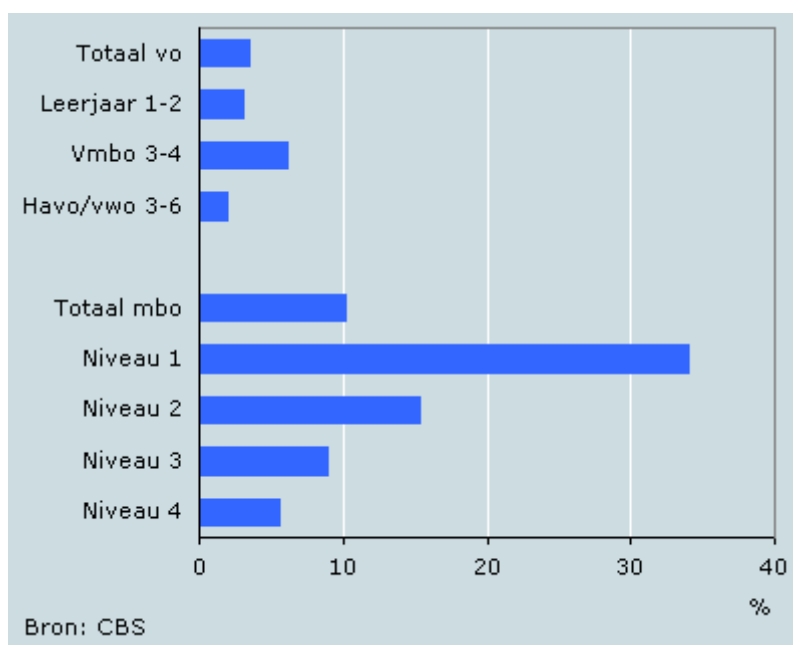
Vanuit mijn Studie ASW wordt veel gekeken vanuit de uitgangspunten interdisciplinariteit en probleemgerichtheid. Deze uitgangspunten zijn terug te vinden in dit onderzoek. Probleemgerichtheid, omdat dit onderzoek een vraagstuk binnen de school tracht op te lossen. Voortijdig schoolverlaten is een groot probleem. Met dit onderzoek wordt gezocht naar effectieve beleidsvormen in het onderwijs om voortijdig schoolverlaten terug te dringen.

Van interdisciplinariteit is ook sprake. Met een brede wetenschappelijke kijk, wordt dit onderzoek uitgevoerd. Veel verschillende perspectieven worden belicht. Onder andere de gedragsleer en de sociologie. Elementen van de gedragsleer (pedagogiek en psychologie) worden belicht door naar persoonlijke belevingen te vragen. Een sociale invalshoek zal worden gebruikt als de organisatie in zijn geheel wordt bekeken en hoe de verschillende ketens met elkaar interacteren.

Theoretisch kader

Voortijdig schooluitval betekent dat studenten met een opleiding stoppen, voordat zij een startkwalificatie (mbo niveau 2) hebben behaald. De groep van voortijdige uitvallers is in Nederland erg groot en vormt een probleem in de samenleving. Dit thema staat al jaren op de politieke agenda. Binnen het Middelbaar Beroepsonderwijs (het MBO) is de uitval het grootst. 35.000 MBO studenten vallen per jaar voortijdig uit, wat neerkomt op 10% van het totaal (CBS, NJI, 2009). Zie tabel 1. Jongeren zonder opleiding ervaren meer problemen bij het vinden van een baan. De kans dat zij afzakken en in het ‘verkeerde’ circuit terecht komen is significant groter dan bij studenten met een diploma. Dat is vervelend voor de studenten zelf en voor de maatschappij (WRR, 2009).

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft in regio's convenanten afgesloten met contactgemeenten en onderwijsinstellingen. Het doel is dat het aantal nieuwe schooluitvallers met 40% wordt verminderd in de periode tussen 2007-2008 en 2010-2011. Verder moet het percentage 20-24 jarigen met een startkwalificatie toenemen van 72% in 2000 tot 85% in 2010 (Compen, Hogenwind en Leunk, 2009).



Tabel 1: *Percentage schooluitvallers per opleidingsniveau per jaar.*

De negatieve gevolgen van het zonder diploma van school gaan, zijn groot. De groep zonder diploma biedt zich minder vaak aan op de arbeidsmarkt. De ‘niet-aanbieders’ heeft

duidelijk moeite met het vinden naar de weg naar een succesvolle start op de arbeidsmarkt ofwel de weg terug naar het onderwijs (ROA, 2009). Hoe langer iemand uit het circuit van werk en opleiding blijft, hoe groter de kans is dat hij de aansluiting verliest met het onderwijs en de arbeidsmarkt. Voortijdige schoolverlaters zijn vaker werkloos. Als voortijdige schoolverlaters een baan hebben, moeten zij vaak een functie vervullen waarvoor maximaal een diploma op basisonderwijsniveau vereist is. Dat is dus meestal ver beneden hun eigenlijke niveau. Functies die zonder diploma te krijgen zijn, bieden meestal minder werkzekerheid. Voortijdige schoolverlaters krijgen meestal geen vaste aanstelling of zij doen werk als uitzendkracht. Ook aan het salaris is het ontbreken van een startkwalificatie te merken. Jongeren met een diploma MBO niveau 2 verdienen aanzienlijk meer dan jongeren zonder dit diploma, gedurende de eerste jaren op de arbeidsmarkt (ROA, 2009).

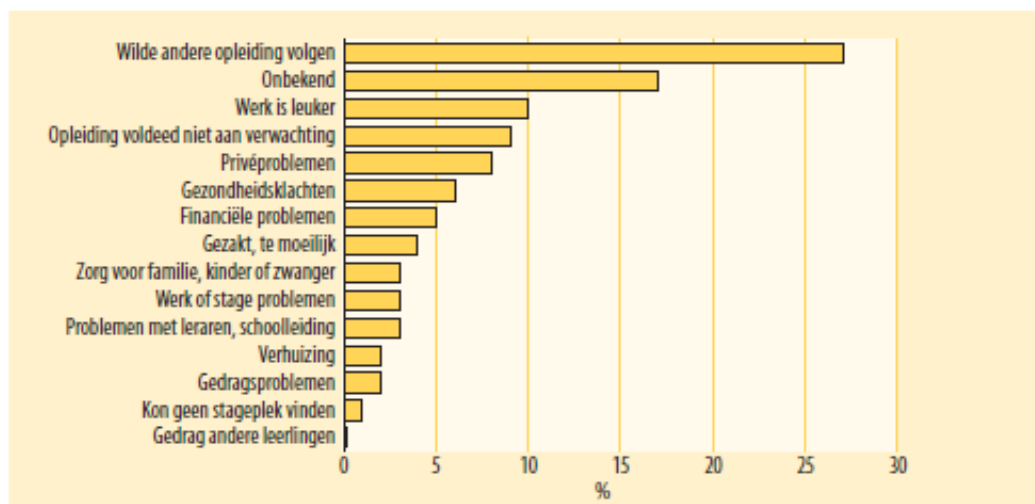
Oorzaken van voortijdig schooluitval zijn niet eenduidig te noemen. Er is veelal sprake van een combinatie van factoren die de student ertoe dwingen om te stoppen of tot de conclusie laten komen dat stoppen met de opleiding voor hen de beste keuze is. Elke student heeft zijn eigen 'plaatje' van redenen om te stoppen.

Er bestaan risicofactoren die de kans op uitval groter maken. Ten eerste is de sociaaleconomische status van de ouders van invloed op al dan niet voortijdig uitvallen uit het onderwijs. Ook spelen leeftijdsgenoten, de intelligentie en het leervermogen van de student zelf een rol in voortijdig schooluitval. Voortijdige schooluitvallers zijn over het algemeen minder intelligent en presteren slechter in het onderwijs. Ook is de leermotivatie van voortijdig schoolverlaters vaak minder. Zij zijn ook over het algemeen minder gelukkig in de schoolomgeving (Traag & Velden, 2008/ ROA, 2009). Ook het opleidingsniveau van de ouders speelt een rol. Hoger opgeleide ouders zouden beter in staat zijn hun kind te helpen bij problemen bij bijvoorbeeld het huiswerk. Ook hechten hoogopgeleide ouders meer waarde aan een hoge opleiding van het kind en stimuleren het daarom meer in het onderwijs (Traag & van der Velden, 2008). Ontdekt is tevens dat jongens vaker voortijdig uitvallen dan meisjes. Allochtonen vallen twee keer zo vaak uit als autochtonen (WRR, 2009). Het leefmilieu is ook van invloed; een verstedelijkt leefmilieu leidt vaker tot voortijdig schooluitval (Herweijer, 2008). Het blijkt dat studenten die in grote steden wonen, vaker uitvallen dan studenten uit kleine steden of dorpen (Steeg & Webbink, 2006). Alcohol-en drugsgebruik onder jongeren vergroot de kans op voortijdig schooluitval (Bogt et al., 2009). Vooral als er sprake is van een cumulatie van

meerdere risicofactoren, neemt de kans op voortijdig schooluitval toe (Steege & Webbink, 2006).

Andere factoren zijn van toepassing op het schoolklimaat. Hieronder wordt onder andere de veiligheid op school, de houding van docenten en de onderwijsvorm verstaan. Ook een minder goede kwaliteit van het gegeven onderwijs leidt sneller tot uitval. De Inspectie van Onderwijs (2009) ontdekte dat de scholen waar veel studenten uitvallen vaker dan op andere scholen niet voldoen aan de vereisten en dat de kwaliteitszorg nog niet goed ontwikkeld is. Wanneer een student veel persoonlijke binding met de school heeft, zal hij minder snel uitvallen. Betrokkenheid zorgt voor een grote motivatie om hard te werken (WRR, 2009). Ook kan de school veel voortijdig schooluitval voorkomen als er goede begeleiding in de studiekeuze plaats vindt (Steege & Webbink, 2006).

Het Researchcentrum van Onderwijs en Arbeid (2009) heeft een onderzoek gedaan onder ongediplomeerde schoolverlaters. Zij gaven op een vragenlijst aan wat de hoofdoorzaak volgens hen zelf was om met de opleiding te stoppen. De bevindingen zijn te zien in de figuur 3



Bron: SIS, 2007

Figuur 3: Aandeel voortijdig schooluitvallers naar de redenen van hun uitval (%).

Er is een typologie aan te brengen in de voortijdige uitvallers, waarbij de schooluitvaller worden ingedeeld op de motieven voor het stoppen met de opleiding (Inspectie van Onderwijs, 2009/ WRR, 2009). De percentages geven aan welk deel van de uitvallers tot die typering horen.

1. Opstappers: (30-50%) Deze groep prefereert werk boven onderwijs. Over het algemeen weet deze groep schoolverlaters zich wel te redden en vindt een plekje in de samenleving en op de arbeidsmarkt.
2. Niet-kunners: (5-10%) Deze groep beschikt niet over voldoende capaciteiten en leervermogen om gemakkelijk een startkwalificatie te behalen. Als zij in een opleiding worden geplaatst die niet is toegespitst op de beperkte mogelijkheden van deze studenten, zullen zij snel uitvallen. Het blijkt echter wel dat wanneer deze studenten in een goede omgeving opgroeien, zij uiteindelijk toch goed aan de slag kunnen in werk waar ze zich op hun eigen niveau kunnen ontplooien. Op deze manier vinden zij, ondanks hun uitval, toch een plek in de samenleving (WRR, 2009).
3. Overbelasten: (50-70%). De 'overbelasten' zijn de echte probleemgevallen. Deze groep uitvallers wilde wel, maar had te kampen met een opeenstapeling van problemen uiteenlopend van beperkte vaardigheden en gedragsproblemen tot chronische sociale en emotionele problemen. Denk hierbij aan gebroken gezinnen, het gebrek aan positieve voorbeelden, verpauperde buurten en huizen, chronische armoede, werkloosheid, drugs(verslaving), criminaliteit en hoge schulden etcetera (WRR, 2009).
'Overbelasten' zijn super kwetsbaar en ontsporing is bij het minste of geringste gebeurd (Inspectie van Onderwijs, 2009).

De WRR (2009) geeft aan dat elk van deze groepen een aparte aanpak nodig heeft: *“Het gaat erom de ‘opstappers’ vast te houden, de kansen van de ‘niet-kunners’ te optimaliseren en de ‘overbelasten’ (nog) beter te begeleiden, zodat ze blijven sporen in plaats van te ontsporen.”* (citaat WRR in: *Inspectie van Onderwijs, 2009*).

Uit verschillende onderzoeken blijken onderstaande preventieve onderwijskenmerken bij te dragen aan een verminderde kans op voortijdig schooluitval.

- *Persoonlijke binding aan de school.* (NJI, 2009b/Inspectie van Onderwijs, 2009).

- *Mentorinterventies*. Elke student persoonlijk contact bieden. (Junger tas, 2002 in NJI, 2009b & Crul en Kraal, 2004/ Steeg & Webbink, 2006).
- *Positieve aandacht bieden aan de student*. (Inspectie van Onderwijs, 2009).
- *Structuur en regelmaat*. (Inspectie van Onderwijs, 2009)
- *Goede begeleiding studiekeuze*. (Steeg & Webbink, 2006).
- *Concreet beeld van toekomstperspectief*. (NJI, 2009b).
- *Academische vaardigheden ontwikkelen en ondersteunen*. (NJI, 2009b).
- *Het betrekken van het gezin*. (NJI, 2009b & Durlak, 1997)
- *Waarde creëren om hard te werken* (WRR, 2009).
- *Interactie school en omgeving student*. (WWR, 2009).
- *Goed evenwicht in klassen tussen kansarmen en kansrijken*. (Paulle, 2005 & NJI, 2009b).
- *Vormen van interventies waarbij positieve beloningen worden uitgedeeld*. (Junger-Tas, 2002 in: NJI, 2009b & Steeg & Webbink, 2006).
- *Zorgvuldige intake gesprekken*. Met een goede voorlichting vooraf over de student, kan snel een passende begeleiding worden gezocht. Ook kunnen ‘verkeerde-kiezers’ snel gesignaleerd worden. (Steeg & Webbink, 2006 & Inspectie van Onderwijs, 2009).
- *Goede informatieoverdracht van studenten bij opleidingswissel*.
- *Dossiers bijhouden van studenten*. Een goed bijgehouden dossier zou gemakkelijk kunnen laten zien of een student een risicostudent is en welke begeleiding hij nodig heeft. (Inspectie van Onderwijs, 2009 & Steeg & Webbink, 2006)

- *Training docenten in signalering.* (Inspectie van Onderwijs, 2009)

In onderzoeken worden ook verschillende curatieve interventies genoemd die dreigende uitvallers binnen zouden kunnen houden.

- *Snel handelen.* (Steeg & Webbink, 2006).
- *Aparte klassen voor zorgstudenten.* (Durlak, 1997 7 NJI, 2009b).
- *Cognitieve gedragstherapie.* (Junger-Tas ,2002 in NJI, 2009b)
- *Reboundvoorzieningen.* (Veen et al, 2007).

Zorg en Advies Teams in het MBO. Zorgt voor een effectieve samenwerking tussen de school en externe instellingen voor zorg, welzijn, leerplicht, gezondheidszorg en veiligheid (Brinkman et al, 2008 & LCOJ, 2007).

Methodologie

Dataverzameling

Om antwoord te krijgen op de hoofdvraag was het zaak om de Zorg-en Begeleidingsstructuur van dichtbij te ervaren. Ook moest nagegaan worden hoe de verschillende betrokkenen de structuur ervaren. Ik hoopte een compleet plaatje te krijgen van de uitvoering van de Zorg-en Begeleidingsstructuur. Concreet heb ik veertien betrokkenen geïnterviewd. Tijdens deze interviews heb ik naar hun werkzaamheden gevraagd en naar hun ervaringen met de Zorg-en Begeleidingsstructuur. De interviews duurden ongeveer veertig minuten. Ik ben op één na alle keren naar de respondenten toegegaan voor het interview. Één betrokkene heb ik telefonisch geïnterviewd. De gesprekken vonden meestal plaats in de kamer van de geïnterviewde. Meestal zaten we alleen, een enkele keer waren er meer mensen aanwezig in de kamer. Ik heb de interviews altijd opgenomen, om ze later te kunnen uittypen. Ook heb ik bij een ZAT overleg gezeten en deze bijeenkomst geobserveerd. Observerende dataverzameling was ook een belangrijk onderdeel van mijn onderzoek. Er gebeurde vaak van alles dat bruikbaar was voor het beantwoorden van mijn onderzoeksvraag. Wat voorbeelden hiervan: Een student die met een betrokkene belt, de betrokkene voert een gesprek met een student, een groepje studenten loopt al kletsend langs, het uiterlijk van de kamer van een betrokkene, de bereikbaarheid van betrokkenen, een gesprekje tussen twee betrokkenen en het uiterlijk van de school. De dataverzameling vond constant plaats zodra ik op de school rondliep.

Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie was dus grof gezegd iedereen die op de school rondliep. Zowel studenten als betrokkenen konden data verschaffen voor het onderzoek.

De groep die de meeste informatie kon verschaffen, heb ik geïnterviewd. Dit zijn veertien betrokkenen geworden, met uiteenlopende functies.

- 6 Zorgcoördinatoren.

- 1 Hoofd LEC
- 1 Schoolmaatschappelijk werker
- 1 Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider
- 2 Opleidingsmanagers
- 1 Loopbaanbegeleider
- 1 Remedial Teacher
- 1 docent Carrouselklas
-

Middels interviews heb ik hen bevestigd over hun ervaringen met de Zorg-en Begeleidingsstructuur.

De ZAT deelnemers heb ik niet geïnterviewd, behalve het Hoofd LEC. Hen heb ik geobserveerd tijdens het overleg.

Via Jomara Riesebosch ben ik in contact gekomen met deze betrokkenen. Ik kreeg hun emailadressen en van sommigen de telefoonnummers. Jomara heeft ook twee keer een groepsmail rondgestuurd naar de betrokkenen met de vraag erin of ik hen mocht interviewen. Sommige mensen reageerden positief. Hen heb ik gebeld voor een afspraak. Van de mensen die niet reageerden, heb ik een aantal gebeld met dezelfde vraag. Alle betrokkenen wilden tijd vrij maken voor een interview. Er was één uitzondering, dat waren de Loopbaanbegeleiders.

Alle respondenten waren vrouwen. Daarom sta ik mijzelf toe om altijd in de vrouwelijke vorm te praten over de betrokkenen.

Data-analyse

De data-analyse is gebeurd met het programma Maxqda. Dit is een programma waarmee uitgetypte interviews te verwerken zijn. Fragmenten uit de teksten kunnen gelabeld worden, zodat er inhoudelijke indelingen gemaakt kunnen worden. Aan de hand van deze indelingen zijn de hoofdstukken te schrijven. Alle ruwe data heb ik zo ingedeeld naar onderwerp. De hoofdstukken in deze onderzoeksrapportage bevatten bevindingen uit verschillende bronnen herschreven tot één overzichtelijk geheel. De data die niet uit de interviews komt, is ook verwerkt per onderwerp. Zo wordt elk onderwerp van veel kanten belicht en ontstaat er een compleet plaatje.

Ik heb geprobeerd om de visie van de betrokkenen goed over te laten komen in deze rapportage. Letterlijke citaten hebben hierbij geholpen. Soms vond ik het belangrijk dat de bewoordingen van de respondenten letterlijk in het verslag terugkwamen, omdat het tekenend was voor hun ervaringen.

Vanuit de theoretische achtergrondkennis en met behulp van mijn eigen expertise als onderzoeker heb ik een aantal conclusies en aanbevelingen getrokken uit de data. Hierbij heb ik mij ook geprobeerd in te leven in de betrokkenen en de zaak vanuit hun referentiekader te bezien. De aanbevelingen zijn hopelijk passend en bruikbaar voor de betrokkenen.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van dit onderzoek is groot. Dat betekent dat ik weet wat ik wil weten. Het komt doordat ik betrokkenen die zelf werkzaam zijn in de Zorg-en Begeleidingsstructuur heb geïnterviewd. Uitspraken die zij doen is direct datgene dat gemeten beoogd te worden. De kans is aanwezig dat de betrokkenen sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Dit heb ik zo goed mogelijk proberen te vermijden door vaak te vermelden dat de resultaten anoniem verwerkt zouden worden. Ook heb ik betrokkenen in één op één gesprekken geïnterviewd, zodat de kans op betrouwbare antwoorden groter werd. Daarbij is het te verwachten dat elke betrokkene met het interview verbeteringen hoopt te bewerkstelligen door zaken aan te snijden. Waarschijnlijk vinden ze dat juist die zaken aandacht behoeven.

Validiteit

De interne validiteit is groot, omdat de conclusies grotendeels getrokken zijn uit de uitspraken die de betrokkenen zelf hebben gedaan. De externe validiteit is ook gewaarborgd. De resultaten zijn namelijk naar verwachting te generaliseren naar de andere betrokkenen. Ik heb van bijna alle verschillende betrokkenen één of meer mensen gesproken. Respondenten waren verder van veel verschillende vestigingen en

opleidingen binnen werkmaatschappij RAI. De kans is dus groot dat de resultaten de meningen bevatten van alle betrokkenen in de Zorg-en Begeleidingsstructuur.

Ethiek/anonimiteit

Ik heb de betrokkenen beloofd de resultaten anoniem te verwerken. Ik ben me ervan bewust dat sommige betrokkenen liever niet willen dat hun uitspraken gekoppeld worden aan hun naam. Het is niet nodig dat collega betrokkenen weten wie wat heeft gezegd. Mogelijk kan het confronterend worden opgevat. Het is absoluut niet mijn bedoeling negatieve gevolgen teweeg te brengen door het doen van dit onderzoek.

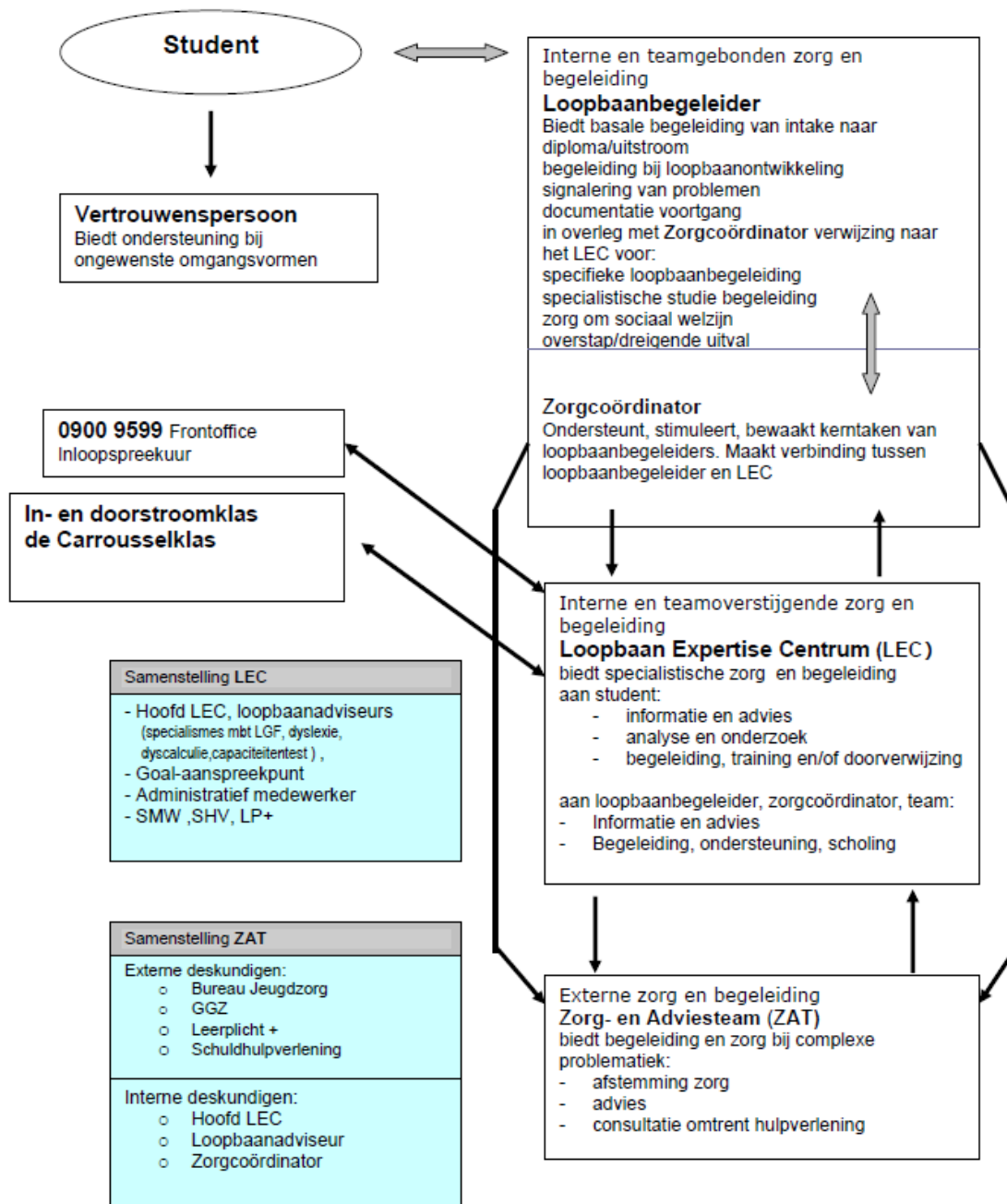
Ik ga er vanuit dat alle uitspraken opbouwend bedoeld zijn. Verbeterpunten hoeven niet te worden beschouwd als kritiek, maar als een teken dat men streeft naar een goed schoolbeleid. Het is duidelijk dat iedere betrokkene wil dat de Zorg-en Begeleidingsstructuur optimaal werkt en dat elke student goed begeleid wordt.

Benoeming respondenten

In sommige gevallen was het nuttig om bij een uitspraak te vermelden als deze kwam van een bepaald type betrokkene. In dat geval heb ik wel de titel vermeld. Ik praat dan bijvoorbeeld over 'de Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider'. Wanneer het er niet echt toe deed wie een bepaalde uitspraak had gedaan, zette ik de respondent neer als R.01 tot en met R.05. Omdat er meerdere Zorgcoördinatoren voorkomen in respondenten lijst, heb ik mijzelf toegestaan om hen Zoco.01 tot en met Zoco.06 te noemen. Er kan nu nog steeds niet worden nagetrokken wie wat heeft gezegd.

De Zorg – en Begeleidingsstructuur

Onderstaand figuur geeft schematisch de Zorg- en Begeleidingsstructuur weer. Er zijn verschillende schakels die met elkaar verbonden zijn. De student staat zo in contact met de juiste zorg en begeleiding. Niet alle onderdelen die in dit schema staan, zijn werkelijk aanwezig. Bureau Jeugdzorg ontbreekt namelijk in het ZAT en de van de Vertrouwenspersoon weet niemand iets af.



Resultaten

Loopbaanbegeleiders

Loopbaanbegeleiders hebben twee taken. Ze zijn docent en ze zijn coach van een groepje studenten. Als coach moeten ze de studenten volgen en begeleiden in hun loopbaan tot het behalen van het diploma. Loopbaanbegeleiders coachen ze in dat traject. Ook zorgen ze ervoor dat eventuele moeilijkheden worden aangepakt.

Complexe problemen moeten worden doorverwezen. Het docentschap wordt hiermee gecombineerd. Een Loopbaanbegeleider geeft les aan de studenten waarvan hij of zij Loopbaanbegeleider is. Ook voert de Loopbaanbegeleider vier gesprekken per jaar met een student. Per jaar gaat hij of zij twee keer per jaar op stage bezoek.

Loopbaanbegeleiders zijn het eerste contact met de student. Een belangrijke taak van Loopbaanbegeleiders is het signaleren van problemen bij studenten. Ze zijn het eerste aanspreekpunt van de student bij vragen of bij problemen. Een Loopbaanbegeleider probeert problemen samen met de student aan te pakken. Wanneer de hulpvraag groter is dan de Loopbaanbegeleider kan oplossen, wordt met de Zorgcoördinator overlegd welke stappen ondernomen moeten worden. De Zorgcoördinator kan de student naar de juiste hulp doorverwijzen. Een Loopbaanbegeleider is een belangrijke schakel binnen de Zorg-en Begeleidingsstructuur, omdat hij het eerste contact met de student heeft.

Onder andere R.04 vindt dat de meeste aandacht moet gaan naar de Loopbaanbegeleiders.

“Zij zijn namelijk de essentie van de zorg-en begeleidingsstructuur.” (R.04)

Zijn taken realistisch?

Switch onderwijssysteem

De laatste twee jaar hebben Loopbaanbegeleiders er veel administratieve taken bij gekregen. Dit wordt door een aantal betrokkenen als een probleem gezien. Er worden

veel zaken van ze verwacht die nog niet lopen. De nieuwe ontwikkelingen die de afgelopen jaren hebben plaats gevonden, lopen nog niet helemaal. Sinds kort is het onderwijs overgegaan naar een onderwijsvorm die heet Competentie Gericht Onderwijs (CGO). Hierbij gaat het om zelfstandig werken en om het uitvergroten van de competenties van de student. Ook de zorg speelt nu een belangrijkere rol op de school vergeleken met de tijd voor deze invoering. Het blijkt dat een groep Loopbaanbegeleider hier aan moeten wennen. Ze vinden dat school louter een kennisinstituut is. Zorg zou volgens hen niet binnen de school gehaald moeten worden. Juist deze groep blijkt ook moeite te hebben met het bieden van goede zorg en begeleiding aan de student. Meerdere betrokkenen noemen deze groep ‘de oudere garde’. Jongere docenten snappen beter hun taak als Loopbaanbegeleider, omdat zij deze vaardigheden bij hun opleiding geleerd hebben. Dit wringt behoorlijk, vindt R.04. LBB.01 vindt dat ze een hele leuke baan heeft omdat ze zowel docent als Loopbaanbegeleider is. Ze vindt het fascinerend dat studenten zich zo kunnen ontwikkelen en dat zij hier een rol in speelt.

“Helemaal top!” (Lbb.01)

Taken te moeilijk

Een Loopbaanbegeleider moet een student met een zorgvraag op de juiste manier doorverwijzen.

LBB.01 vindt de taken die ze heeft niet te moeilijk, maar vindt alleen dat ze te weinig tijd krijgt om de taken goed uit te voeren.

Meerdere betrokkenen vinden dat Loopbaanbegeleiders soms (te) laat doorverwijzen naar een Zorgcoördinator. Dit kan de zorg negatief beïnvloeden. De Remedial Teacher heeft er bijvoorbeeld vaak last van dat Loopbaanbegeleiders niet op tijd in hebben gegrepen bij problemen van studenten.

R.03 vindt dat Loopbaanbegeleiders wel voldoende contact hebben met de studenten. Hier is LBB.01 hier mee eens. R.03 concludeert daaruit dat signalering van problemen wel voldoende plaats vindt. Naast de lessen, ziet een Loopbaanbegeleider zijn studenten twee uur. Ook begeleidt zij ze in hun stage.

“Ze hebben zoveel contact met ze” (R.03)

Toch is ook een meer dan eens gemaakte opmerking is dat sommige Loopbaanbegeleiders niet voldoende in staat zijn hun functie te vervullen. Het blijkt dat met name de signalerende rol voor sommigen lastig is. Velen vinden het erg belangrijk dat deze betrokkenen aandacht krijgen in de vorm van trainingen. Op deze manier krijgen de Loopbaanbegeleiders wel de beschikking over de skills om problemen goed te signaleren.

Te veel taken voor te weinig uren

“Ze zeggen allemaal: het is druk en veel en heftig om het goed te kunnen doen.”(R.04)

LBB.01 geeft aan dat de werkdruk heel hoog ligt. Ze kan de taken die ze heeft daardoor niet altijd naar behoren uitvoeren. Ze vertelt de studenten bij haar opleiding vaak rugzakjes hebben en die groep kost heel veel tijd. De werkdruk is erg hoog. Ze vertelt dat ze dertien klokuren per deelnemer per jaar heeft. Dit vindt ze veel te weinig. In die dertien uur zitten veel zaken, zoals stage, portfolio en gesprekken. Ze vindt het heel vervelend dat de studenten met bijvoorbeeld een rugzakje minder tijd krijgen dan hoort. Ze levert door de hoge werkdruk vaak haar eigen tijd in. Ze werkt thuis dingen uit, zoals notulen en contracten. Ze zegt hierover dat dit een structureel probleem is.

“Iedereen is echt op aan het eind van het jaar” (Lbb.01)

LBB.01 denkt dat het komt doordat er bezuinigingen zijn geweest. Er werken minder mensen en het studenten aantal is hetzelfde gebleven. Ze vertelt ook dat om andere redenen mensen uit haar team weg zijn gegaan en de overgebleven mensen hun taken moesten overnemen. Verder denkt ze dat door de veranderingen in de maatschappij studenten meer zorg vragen dan vroeger.

Door bijna alle respondenten werd verteld dat de werkdruk van de Loopbaanbegeleiders erg hoog ligt. Veel van hen beschouwen dit als een probleem, het zou namelijk af doen aan de zorg en begeleiding.

De Remedial Teacher denkt dat haar interventies minder nodig waren geweest als de werkdruk van de docenten minder zwaar was. Ze hebben nu zware groepen die ze les moeten geven. Dit is een erg intensieve bezigheid. Ze vindt dit pittig. Ook komen er vele tijdrovende taken bij zoals de mail en alle administratie:

Zoco.03 vindt de taak van de Loopbaanbegeleiders ook zwaar. Het vergt volgens haar veel discipline om de verzuimregistratie bij te houden. Je moet iemand die verzuimt melden bij Leerplicht en er zelf achteraan gaan wat de reden van het verzuim was. Ook moeten de Loopbaanbegeleiders alle portfolio's lezen van de studenten en op stagebezoek gaan. Ze vindt dit alles bij elkaar een pittige taak.

“Als Loopbaanbegeleiders met grote tassen werk naar huis gaan, denk ik: Jeetje, wat een klus om leerlingen te volgen en dat allemaal goed te lezen en ze weer te bevragen.”
(Zoco.03)

R.04 vindt dat Loopbaanbegeleiders het heel druk hebben. Ze krijgen volgens haar heel weinig tijd voor deze ernstige problematiek. Sommige Loopbaanbegeleiders zouden naar haar mening meer ondersteuning mogen krijgen. Deze ondersteuning moet zich dan met name richten op de signalering van problemen.

R.05 meent dat als Loopbaanbegeleiders het minder druk hadden, ze meer ruimte in hun hoofd zouden hebben. Studenten krijgen dan meer aandacht. Ze zegt verder:

“Dáárdoor verlies je ze! Ik denk dat dit een hele belangrijke schakel is.” R.05

Zoco.06 zou ook graag zien dat er meer aandacht naar de Loopbaanbegeleiders gaat. Zij worden geacht de totale loopbaanontwikkeling te volgen. Een Loopbaanbegeleider bij haar heeft een groep van 32 studenten. Zoco.06 weet dat bij haar in de opleidingen ongeveer tachtig procent met ernstige problemen kampt. De Loopbaanbegeleider krijgen te weinig tijd voor deze groep.

Zoco.06 weet dat als de Loopbaanbegeleider niet voldoende aan het signaleren van problemen toekomt, er een gat ontstaat. Dit gat wordt bijna niet opgevangen, zegt ze. Uitval is dan dus een groot risico. Daarom zou het goed zijn als er meer uren en geld naar de Loopbaanbegeleiders gaat.

De Gespecialiseerd Deelnemersbegeleider (GDB), ziet het als een enorme taakverlichting voor de Loopbaanbegeleider als zij de student naar haar doorverwijzen. Het kost de Loopbaanbegeleiders volgens de GDB te veel tijd om de gesprekken met de studenten te voeren. GDB zegt hierover:

“Daar hebben Loopbaanbegeleiders absoluut geen tijd voor. En ik ben er natuurlijk ook voor opgeleid.” (GDB)

Als gedacht wordt over verbeterpunten zegt Zoco.02 dat Loopbaanbegeleiders meer achter studenten aan zouden moeten zitten.

“Als het niet goed gaat met een leerling proberen ze dan wel te bellen, maar als het dan niet lukt, dan laten ze het weer even liggen.” (Zoco.02)

Overdracht tussen twee Loopbaanbegeleiders

Wanneer een student van Loopbaanbegeleider wisselt is informatie overdracht nuttig. Studenten met een hulpvraag kunnen zo opnieuw extra in de gaten gehouden worden. Als nieuwe Loopbaanbegeleider weet je wie de risicostudenten zijn en welke problemen studenten hebben. Problemen kunnen sneller worden aangepakt. Ook is het goed om te weten welke hulpinterventies de student al heeft gehad.

Helaas is de overdracht tussen Loopbaanbegeleider onvoldoende.

“Dan merk ik een aantal weken later dat een Loopbaanbegeleider zegt: ‘ja maar ik weet ook nog niets van die leerling’”(Zoco.03)

Zoco.03 probeert de overdracht wel te stimuleren, maar merkt dat het niet goed gebeurt. Andere Zorgcoördinatoren merken ook dat het slecht gebeurt en vinden het onhandig.

“Je hoort vaak van een Loopbaanbegeleider: maar dat wist ik niet!” (Zoco.02)

Zoco.03 snapt niet goed dat dit zo onvoldoende gebeurt.

“Jij hebt een leerling een jaar lang gevolgd, dan wil je toch overdragen hoe deze leerling is. En omgekeerd: als je weet wie de leerling heeft begeleid, dan wil je de informatie van die persoon hebben. Ik snap niet hoe dit mis kan gaan.” (zoco.03)

Zoco.03 legt dit probleem niet bij haar zelf. Ze zegt dat een week erg vol is en dat de overdracht dan wordt ondergesneeuwd door andere taken.

R.03 noemt als oplossing voor dit probleem dat er een algemeen Leerlingvolgsysteem moet komen. Waarschijnlijk bedoelde ze hier mee een systeem als Trajectplanner.

Huidige oplossingen

Meerdere betrokkenen vinden dat Loopbaanbegeleiders de meeste aandacht zouden moeten krijgen. Dit zou zowel in uren als in coaching moeten worden bewerkstelligd.

Het is goed dat er trainingen zijn voor Loopbaanbegeleiders. Zij hebben een belangrijke functie binnen de zorg-en begeleidingsstructuur, omdat ze het eerste contact met de leerling zijn. In maart waren er drie trainingen voor Loopbaanbegeleiders. R.02 vertelt dat men daar erg enthousiast over was. R.02 meent te merken dat ze deze trainingen nodig hebben en ze ze graag willen volgen. Naast deze trainingen bestaat er ook de Coachinggroep: ‘Expertisegroep Coaching’. Dit is los van het LEC geregeld. Hier vanuit kunnen gespecialiseerde coaches de Loopbaanbegeleiders coachen op allerlei problemen. R.02 meent dat er op deze manieren een samenhangend pakketje wordt geboden voor de Loopbaanbegeleiders.

Een respondent geeft aan dat er hier een taak is weggelegd voor de opleidingsmanager en de directie om heel precies te kijken naar de werkzaamheden van de Loopbaanbegeleiders op papier. Dit zou naast de hoeveelheid tijd die ze ooit beschikbaar hebben gekregen, worden gelegd. Zo nodig moet de hoeveelheid tijd voor de taken van de Loopbaanbegeleiders worden aangepast. Het blijkt echter ook dat tijd niet altijd de juiste oplossing is. Coaching kan ook een oplossing bieden.

Zorgcoördinatoren

De zorgcoördinator vormt een schakel tussen de student en de hulp. Deze hulp kan allerlei vormen aannemen. Zij kan zelf wat gesprekken voeren met de student of zij kan de student doorverwijzen naar een hulpinstantie. Voorbeelden van verwijzingen zijn bijvoorbeeld Schoolmaatschappelijk werk of Schulphulpverlening. De Zorgcoördinator moet goed op de hoogte zijn van de verwijsmogelijkheden en moet de procedures in de gaten houden.

De meeste Zorgcoördinatoren kunnen goed omschrijven wat hun taken zijn. De specifieke invulling van de taken varieert soms tussen de geïnterviewde Zorgcoördinatoren.

In de praktijk

Daarnaast noemt Zoco.03 zichzelf klankbord van de Loopbaanbegeleider op het moment dat zij vragen hebben over wat de beste strategie is om een student met moeilijke problemen te helpen. Zoco.03 heeft ongeveer 15 Loopbaanbegeleiders van wie ze Zorgcoördinator is.

Zoco.03 vindt het goed dat de Zorgcoördinator dicht bij de studenten staat:

“Leerlingen zie je ook door de gang lopen als het weer goed met de ze gaat.”
(Zoco.03)

Zoco.03 ervaart de korte lijntjes als positief. Ze vergelijkt dit met de vroegere situatie, waarbij studenten werden doorverwezen naar hulp op andere locaties. Soms kwamen ze dan niet aan, vertelt ze. Dat gaat nu dus een stuk beter.

Zoco.03 is bij overleggen en houdt de procedures in de gaten. Ze geeft haar inbreng als ze meer weet van een student uit eerdere gesprekken.

Zoco.04 geeft aan dat daarna de Loopbaanbegeleider naar haar toe komt om te overleggen over hoe deze student verder geholpen kan worden.

Ook geeft Zoco.02 voorlichting aan studenten over een vervolgopleiding, bijvoorbeeld in het HBO. Zij helpt ze met kiezen.

Zoco.01 geeft aan dat ze de tijd van één dag best kort vindt voor al het rapporteren.

“Rugzakje moet je gewoon goed invullen. Er zit een smak geld achter”(Zoco.01)

LGF studenten kunnen ambulante begeleiding krijgen, mits dat goed wordt aangevraagd. Zorgcoördinatoren hebben er echter weinig tijd voor. Één van de Zorgcoördinatoren geeft aan dat dit een puntje is dat beter kan.

“Nou, ik wil het wel beter doen, maar soms leg je je er maar bij neer wegens tijdgebrek.”(zoco.01)

Over LGF: *“Ja, dat je weet, extra geld, daar zitten ook extra uren bij hier bij het ROC. Dat geld kan de school gewoon krijgen. Dat moet je gewoon goed in de gaten houden. Als je dat niet goed doet, krijg je zo een rechtszaak.”* (Zoco.01)

Er wordt door de meeste Zorgcoördinatoren gezegd dat ze geen voorlichting geven aan de Loopbaanbegeleiders over mogelijke vervolgopleidingen voor de studenten. Folders of brochures worden op tafel gelegd. Verder wordt aangegeven dat de Loopbaanbegeleiders zelf goed thuis zijn in het werkveld. Ze zouden zelf goed in staat zijn informatie te geven aan de studenten.

Zoco.01 verwijst alleen door naar Schoolmaatschappelijk werk. Voor zaken als een beroepskeuze test of faalangstraining wordt verwezen naar de Trajectadviseur.

Zoco.01 geeft aan dat deze doorverwijsmogelijkheden goed in haar hoofd zitten. Ze vindt het belangrijk goed de procedures te kennen.

Zoco.05 geeft aan dat de werkzaamheden soms de kant opslaan naar een planmatig geheel. Men krijgt een beperkt aantal uur voor bijvoorbeeld gesprekken. Ze hoopt dat dit niet verder doorslaat. Dit vindt ze niet horen bij werken met mensen.

Zoco.05 vertelt ook dat ze te weinig tijd heeft voor administratieve werkzaamheden. Ze wil namelijk niet inkorten op zaken als gesprekken of persoonlijke aandacht voor de studenten. Dat vindt ze belangrijker.

Gesprekken voeren

Aan de gespreksvoering met studenten geeft iedereen Zorgcoördinator zijn eigen invulling.

Zoco.03 voert zelf in principe geen gesprekken met de student. Ze schat in wat voor hulp er gewenst is op basis van wat ze hoort. Soms houdt ze twee of drie gesprekken, als ze denkt dat het hiermee voor de student is opgelost. Bij een meer gespecialiseerde vraag verwijst ze door.

“Voor de coach zijn het téveel gesprekken om het allemaal zelf te doen, dus gaat hij dan naar de zorgcoördinator en die doet dan het gesprek.” (Zoco.04)

Zoco.04 neemt dus gesprekken over van de Loopbaanbegeleider. Het streven van Zoco.04 is dat de Loopbaanbegeleiders niet meer dan drie gesprekken per jaar hebben met de student. Anders kost het volgens Zoco.04 te veel tijd. Mocht de student meer zorg nodig hebben, dan wordt het teveel voor de Loopbaanbegeleider en moet hij de student doorverwijzen. BBL studenten worden meestal doorverwezen naar de huisarts en soms naar het Sociaal-maatschappelijk werk.

De belangrijkste taak van Zoco.04 vindt ze de gesprekken die ze voert. Ze vindt het belangrijk dat ze gesprekken voert, maar wil doet dit niet meer dan nodig is. Ze heeft als doel het beeld van de student zo duidelijk mogelijk te hebben, zodat hij of zij op de juiste manier geholpen kan worden.

“Ik vind het belangrijk dat Loopbaanbegeleiders het eerste aanspreekpunt blijven.” (Zoco.02)

Zoco.02 houdt gesprekken met studenten. Met de meeste studenten is dat maar één gesprek, om ze vervolgens door te verwijzen. Met sommige studenten heeft Zoco.02 meer dan één gesprek. Soms een tijdje wekelijks.

“Soms heb ik gesprekken om even te horen hoe het gaat” (Zoco.02)

Zoco.02 noemt het praktisch dat ze af en toe even zelf met de studenten een gesprek voert. Geregeld is het een soort check voor de student. Dan wordt er bijvoorbeeld elke week gekeken of het is gelukt om de hele week naar school te gaan. Soms komt het ook voor dat Zoco.02 samen met een student bepaalde aanmeldingsformulieren invult.

“Leerlingen vinden het soms prettig om een vast persoon te hebben, zoals dat meisje dat elke week langskomt”. (Zoco.02)

Nog een reden voor Zoco.02 om zelf meerdere gesprekken te voeren:

“Soms is het gewoon nodig om een band op te bouwen voordat je iemand kan doorverwijzen. Anders is de stap te groot.” (Zoco.02)

Zoco.06 kan goed uit de voeten met zorggesprekken, vindt ze zelf. Ze houdt maximaal twee tot drie gesprekken met de student. Daarna onderneemt ze doorverwijsstappen. Ze vindt dat het doorverwijzen goed werkt.

Zoco.05 houdt ook zo weinig mogelijk gesprekken met de student. Ze wil de problematiek in kaart brengen in het liefst één gesprek en dan doorverwijzen. Ze vindt het namelijk belangrijk dat de studenten niet afhankelijk van haar worden, maar snel doorstromen.

Communicatie met Loopbaanbegeleiders

Het contact met de Loopbaanbegeleiders is goed, vindt Zoco.02. Dat komt volgens haar doordat ze allemaal voor dezelfde student werken.

Zoco.03 vindt het lastig wanneer Loopbaanbegeleiders hun taak niet uitvoeren op de manier zoals zij dat hadden afgesproken of wanneer ze vindt dat de

Loopbaanbegeleiders de studenten tekort doen. Het aanspreken van de Loopbaanbegeleiders op hun gedrag is niet altijd makkelijk, vanwege de gelijke collegiale rol. Ze beschouwt zichzelf niet als hun leidinggevende.

Andere Zorgcoördinatoren vinden het ook lastig om hun Loopbaanbegeleiders aan te spreken op slecht lopende zaken, waarvan ze zien dat het onmacht is.

“Geen tijd, geen geld, het is allemaal zo veel” (Zoco.01)

Zoco.01 vond het in het begin wel lastig om de Loopbaanbegeleiders te moeten aansturen, maar nu is de rolverdeling duidelijk. Zo hoopt dat de Loopbaanbegeleiders haar niet zien als een politieagent.

Communicatie met Opleidingsmanagers

Zorgcoördinatoren geven terugkoppeling aan de Opleidingsmanager. De Opleidingsmanagers kunnen op hun beurt inspringen op vragen of adviezen. De terugkoppeling gebeurt niet structureel, maar men weet elkaar wel te bereiken als dat nodig is.

Er zit op dit moment een Opleidingsmanager die graag hoort wat Zoco.03 allemaal bezighoudt. In dat geval wil Zoco.03 graag vertellen wat er speelt. Over het algemeen worden er geen structurele meetings gepland tussen deze twee partijen. Ad hoc vindt er overleg plaats, wanneer dat nodig is. Soms geeft Zoco.03 signalen door vanuit de opleidingen. Zoco.03 vindt dat het contact prima gaat.

Zoco.01 vertelt dat haar contact met de opleidingsmanager bestaat uit terugrapporteren. Als de Zorgcoördinator met een moeilijke kwestie zit, kan zij overleggen met de Opleidingsmanager. Ook worden zo signalen doorgegeven vanuit de opleiding.

Communicatie met Hoofd LEC

Het Hoofd LEC geeft aan dat de zorgcoördinatoren vrij veel aandacht krijgen in de vorm van voorlichting, advisering en ondersteuning. Dit vindt plaats met behulp van

bijvoorbeeld een zorgcoördinatorenoverleg en het doorgeven van nieuwe ontwikkelingen, adviezen, trainingen via de mail. Belangrijke informatie wordt door het Hoofd LEC doorgestuurd naar de Zorgcoördinatoren. Het Hoofd LEC wil graag meedenken als Zorgcoördinatoren met moeilijke kwesties zitten. Het valt het Hoofd LEC op dat de betrokkenen haar steeds beter weten te vinden. Ze merkt dat aan de vragen die ze krijgt. Ze ervaart dit als zeer positief.

Zorgcoördinatoren overleg

Zoco.03 vertelt dat ze het zorgcoördinatorenoverleg handig vindt, omdat het een platform is om zaken centraal toe te lichten en uit te lichten. Een voorbeeld is uitleg rondom Persoons Gebonden Financiering. Ze ziet het als een bevordering van de deskundigheid. Helaas kan Zoco.03 niet altijd aanwezig zijn bij deze overleggen in verband met andere werkzaamheden.

Er vinden vier tot zes keer per jaar een Zorgcoördinatoren overleg plaats.

Door het Hoofd LEC wordt er een jaarplanning gemaakt voor deze overleggen. Deze jaarplanning wordt gestuurd naar de opleidingsmanagers, die ervoor moeten zorgen dat de Zorgcoördinatoren dan geen les geven.

Zoco.01 geeft aan niet bij het Zorgcoördinatoroverleg te kunnen zijn. Ze heeft dan altijd een andere bezigheid. De meerwaarde van dit Zoco overleg is dat je het hebt over organisatorische zaken. Meerdere Zorgcoördinator vertellen dat het ze niet altijd lukt om bij het zorgcoördinator overleg te zijn.

Omschrijving Schoolmaatschappelijk werker

De Schoolmaatschappelijk werker (SMW) houdt gesprekken met studenten die ergens tegen aan lopen, waardoor het op school niet helemaal goed gaat. Dit zijn bijvoorbeeld studenten die regelmatig afwezig zijn of niet wenselijk gedrag vertonen.

Schoolmaatschappelijk werk probeert met de studenten een plan op te stellen hoe ze de problemen kunnen aanpakken. Doel van het Schoolmaatschappelijk werk is voortijdig schooluitval tegen te gaan. Er wordt naar gestreefd dat iedereen met een startkwalificatie (MBO niveau twee diploma of hoger) de school verlaat. De SMW heeft echter vaak te maken met studenten die een niveau drie of vier opleiding doen. Met dit niveau is het wel toegestaan om van school te gaan.

De Schoolmaatschappelijk werker voert gesprekken. Ze probeert de situatie van de student in kaart te brengen. Ze overlegt met de student waar ze aan moeten werken.

De geïnterviewde SMW werkt heel oplossingsgericht.

“Het houdt in dat ik mezelf compleet in dienst stel van de jongere. Ik kom niet met adviezen, moet vanuit jongere komen. Het moeten zijn oplossingen zijn, want mijn oplossing werken niet voor hem of haar.” (SMW)

Deze hulpverlener vindt het goed dat alle mogelijkheden zijn geboden, wanneer een student toch wordt uitgeschreven. Dat is goed geregeld, nu heel veel hulpinstanties dichtbij de student staan. Voorbeelden zijn Leerplicht, schuldhulp enzovoorts. Het is volgens SMW niet altijd erg dat iemand van school gaat zonder diploma. Soms zit het gewoon niet in die student. Dan is werken de beste oplossing.

Schoolmaatschappelijk werk verwijst door naar de GGZ. Dat gaat niet altijd even snel, omdat deze doorverwijzing verloopt via de huisarts. Ze ervaart dit niet echt als een probleem, maar wel als een extra schakel. Zij schrijft samen met de student dan een verwijsbrief voor de huisarts.

Problematiek

De SMW heeft vaak studenten aan tafel met psychosociale problematiek. Dit zijn problemen op veel verschillende gebieden.

De geïnterviewde herkent drie fasen bij jongeren: kinderen, pubers en adolescenten. Ze vertelt dat met kinderen makkelijk te werken is, omdat zij nog kneedbaar zijn. Met pubers is het erg lastig werken omdat zij eigenwijs zijn. Adolescenten zijn vaak weer wat gemotiveerder om aan zichzelf te werken. Zij willen vaak dat het goed komt. Deze Schoolmaatschappelijk werker heeft vooral met deze groep te maken.

Succesvol?

De SMW denkt succesvol te zijn met haar werkzaamheden. Ze vertelt dat twee studenten zeker door haar interventie hun diploma dit jaar hebben gehaald. Als zij er niet was geweest, waren de studenten eerder van school gestuurd, durft deze Schoolmaatschappelijk werker te stellen.

LEC

SMW vindt het fijn samenwerken met het Hoofd LEC. Zij overleggen genoeg en het contact is goed. Ook met andere LEC medewerkers vindt overleg plaats. Ze kan emailen met vragen en er komt dan vaak snel een antwoord terug. Ze ervaart de korte lijnen als positief.

“We weten elkaar te vinden.” (SMW)

Hoe bereikbaar?

De studenten komen meestal bij de Schoolmaatschappelijk werker terecht via de Zorgcoördinator. Het contact met de Zorgcoördinator en de Loopbaanbegeleiders is inmiddels dermate goed dat zij steeds vaker naar haar toe komen. Dit kan ofwel voor advies zijn ofwel voor doorverwijzing.

Het doorverwijzen gebeurt soms ook door Loopbaanbegeleiders, bijvoorbeeld bij de opleidingen van SPW.

Dat zowel Zorgcoördinatoren als Loopbaanbegeleiders doorverwijzen, ervaart de Schoolmaatschappelijk werker niet als storend. Wel kan ze zich voorstellen dat een andere Schoolmaatschappelijk werker dit verwarrend zou kunnen vinden.

Elk jaar probeert deze betrokkene zichzelf op de kaart te zeggen door langs te gaan bij de Zorgcoördinatoren en de Loopbaanbegeleiders. Ze merkt dat ze steeds beter te vinden is door iedereen en dat ervaart ze als positief.

Werkdruk

De SMW omschrijft haar werkdruk als hoog. De aantallen studenten die langskomen stijgen per jaar. Ze noemt als voorbeeld dat ze vorig jaar 89 studenten zag. In mei dit jaar was dat aantal al 105.

Er zijn twee duidelijke piekmoment bij de Schoolmaatschappelijk werker. Dit is rond november, december en voor de zomervakantie. De piek rond november verklaart ze doordat het winter is en studenten last hebben van winterdepressies. Ook is dit de periode dat school sommige studenten vertelt dat ze misschien moeten stoppen met hun opleiding. Deze oorzaak geldt ook voor de piek voor de zomer.

Bij drukke perioden werkt deze betrokkene wat harder.

“Tja, ik knal daar gewoon doorheen. Harder werken, op andere momenten pak ik dan mijn tijd weer terug.” (SMW)

Wel merkt de Schoolmaatschappelijk werker dat de drukte van invloed is op hoe intensief ze met iemand bezig is. Ze vindt het noodzakelijk dat ze alles opschrijft, anders is ze het kwijt. Ze begrenst zichzelf tot zes gesprekken per dag. Zo zoekt ze naar de balans tussen kwaliteit en kwantiteit. Tijdens de drukke perioden is er wel sprake van wat kwaliteitsverlies. Ze legt het dan wel eerlijk uit aan de student, als ze bijvoorbeeld even niet meer weet hoe iets precies zat.

Het zou fijner zijn voor haar als de studenten wat meer over het jaar verspreid worden.

Er wordt een manier gegeven hoe dit beter kan. Opleidingen zouden sneller moeten kijken naar hoe iemand het doet en directer reageren als het minder gaat in zijn prestaties. Ze zouden hier niet mee moeten wachten tot het laatste moment.

Verder zou de Schoolmaatschappelijk werker het fijn vinden als er vaker overlegmomenten waren tussen de Loopbaanbegeleiders. Ze zouden volgens haar een lijst moeten bijhouden waarin aandachtsstudenten worden aangegeven.

“Het zou dan helemaal niet verkeerd zijn als ik of erbij kan zitten of dat ik daarna een lijst krijg van dit zijn allemaal nee’tjes. Bijvoorbeeld door absenties of zo. Dan kan ik daar weer mee aan de slag.” (SMW)

Af en toe zijn er momenten dat Schoolmaatschappelijk werk een wachtlijst heeft. In zo’n geval kijkt ze wel naar studenten die prioriteit hebben. Helaas ziet ze als gevolg van een wachtlijst dat sommigen studenten toch afvallen, die eerder wel gemotiveerd waren om te komen. Doordat het wat langer gaat duren, is het niet meer zo laagdrempelig. Ze vindt het erg jammer dat door de wachtlijst sommige studenten afvallen.

Omschrijving Opleidingsmanager

Een Opleidingsmanager is verantwoordelijk voor een opleiding. Deze persoon heeft een team onder zich dat bestaat uit één of meerdere opleidingen. De Opleidingsmanager focust zich vooral op de onderwijskant. Wel houdt hij of zij de Zorg en Begeleiding in de gaten en kijkt waar verbeteringen kunnen worden toegepast.

De Opleidingsmanagers hebben niet het idee zelf deel te maken van de Zorg- en begeleidingsstructuur. De invloed erop is kijken hoe het loopt en feedback ontvangen vanuit de betrokkenen die ermee werken. Dit zijn de Zorgcoördinatoren en de Loopbaanbegeleiders. Wanneer er een signaal komt vanuit de Loopbaanbegeleiders of de Zorgcoördinatoren dat er iets niet lekker loopt, proberen ze altijd in gesprek te gaan om tot een oplossing te komen.

Één Opleidingsmanager vindt dat het contact met haar en de Loopbaanbegeleiders goed is. Ze spreekt ze regelmatig.

“Ik weet wel min of meer wat ze doen en waar ze zich mee bezig houden. Ik heb regelmatig gesprekken met ze in de wandelgangen.” (Opleidingsmanager)

Één Opleidingsmanager heeft op het moment geen Zorgcoördinator. Daarom neemt ze de Zorgcoördinator taken over.

De Zorgcoördinatoren en Loopbaanbegeleiders koppelen terug naar de Opleidingsmanager. Soms komen ze met vragen om advies als ze met een moeilijke kwestie zitten. Er vindt dan overleg plaats. Door dit contact blijft de Opleidingsmanager op de hoogte van wat er gebeurt. Ook worden zo signalen doorgegeven vanuit de opleiding.

Omschrijving Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider.

Op het ROC van Amsterdam WM RAI werkt één Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider. Deze functie lijkt op de functie van een Schoolmaatschappelijk werker. Ze is echter geen deelnemer van het LEC. Haar functie wordt ook niet genoemd binnen het stroomschema van de Zorg-en Begeleidingstructuur. Ze werkt naar eigen zeggen niet teamoverstijgend, maar zelfstandig. Ook werkt ze naast de Zorgcoördinator. De zorgcoördinator doet de decanaatdingen; de papieren. De Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider houdt zich bezig met de emotionele kant.

Oordeel over eigen functioneren

Naar de mening van de Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider (GDB) is zij binnen de school een laagdrempelige hulpinstantie. Ze voert gesprekken met studenten die daar behoefte aan hebben. Studenten kunnen worden doorverwezen door hun Loopbaanbegeleider, maar kunnen ook zelf langs komen bij haar. Ze bevindt zich letterlijk dicht bij de cursisten en is makkelijk toegankelijk. Haar kamer is in een gang waar studenten langs lopen en de deur staat vaak open. Er zijn twee vaste dagen in de week dat studenten binnen mogen lopen. Dit zijn erg positieve feiten in haar ogen. De lijnen zijn namelijk kort en zo kan de zorg snel gaan.

“Ik spreek een docent of mentor en maak dan gelijk een afspraak met een leerling. Ik heb dan erg snel een voorgesprek. Dat is belangrijk.” (GDB)

Tijdens gesprekken met de studenten wordt gevraagd naar het probleem van de student. Hierover wordt gepraat. Samen met de student zoekt ze naar oplossingen en naar welke steun iemand nodig heeft. Soms is het al genoeg om alleen het verhaal kwijt te kunnen, vertelt de GDB. Ook maakt De Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider wel eens een aantal vervolgspraken met de studenten. Het aantal afspraken met studenten verschilt per geval. Ongeveer 35 mensen komen geregeld bij haar terug.

“Soms dan steken ze hun hoofd even hun om de deur. Dan roepen ze met de duim omhoog: ‘het gaat goed!’ ”. (GDB)

Ze beschrijft de groep studenten die bij haar komt:

“Dit is ook een groep die heel bedreven is in het wegstoppen van hun problemen. Ze komen alleen maar als het water over de lippen is, zal ik maar zeggen. Na één gesprek is de druk er weer even af. Ze komen dan pas weer als de druk is opgevoerd”. (GDB)

De Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider geeft aan dat het belangrijk is om deze groep studenten te overtuigen van het feit dat ze gelijk aan hun problemen moeten werken. Ze denkt dat ze dit wel kan overbrengen aan deze groep.

De Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider zit verder bij de intake met studenten die met een opleiding beginnen. Gedurende het gesprek met de student wordt duidelijk verteld welke hulp geboden kan worden. Ze kan zo direct problemen signaleren waar ze mogelijk aan de toekomst aan kan gaan werken met de student.

Bijdragen aan voortijdig schooluitval verminderen?

De Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider denkt dat ze bijdraagt aan het verminderen van voortijdig schooluitval. Zij denkt dat omdat studenten naar haar worden verwezen om het moment dat de spanning te hoog oploopt. Zij weet deze studenten te motiveren om weer in zichzelf te geloven. Dit zorgt ervoor dat de student toch de moed krijgt om door te gaan. De Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider geeft verder aan dat het vaak erg belangrijk is dat er eens goed naar de student wordt geluisterd.

“Zo’n last valt er dan soms van ze af, dat ze daarna iets hebben van: ‘Hé, het gaat wel weer!’” (GDB)

Geen rol in onderwijs systeem

Deze betrokkene ziet in haar functie als Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider zeker een goede toevoeging binnen de Zorg-en Begeleidingsstructuur. Dat komt onder andere doordat zij zelf geen rol heeft in het schoolsysteem, zoals docent. Zij denkt dat sommige studenten het heel belangrijk vinden om hun problemen niet aan hun docenten te hoeven vertellen. Docenten hebben namelijk ook nog de taak van het beoordelen van de studenten. Het is fijn dat er een neutraal persoon is voor de studenten om problemen mee te bespreken.

Zelfstandig en onafhankelijk

Een ander positief punt aan de functie van Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider is, naar eigen mening, dat zij zelfstandig en onafhankelijk werkt en niet verbonden is aan een organisatie, zoals Jeugdzorg of Spirit. Deze betrokkene is zeker positief ten aanzien van het werk van Schoolmaatschappelijk werk. Wel ziet er een nadeel hieraan: Er blijkt vanuit de studenten af en toe wat aversie te bestaan tegen deze twee organisaties, wegens negatieve ervaringen in het verleden:

“Maar het vervelende daarvan is dat ze niet zelfstandig werken. En veel meiden hebben al zo veel ervaringen achter de rug dat ze zeggen: nee, ik ga niet meer weer met iemand van jeugdzorg praten. Iemand van Spirit? Nee, daar ben ik al geweest. Dat is het voordeel van mij.” (GDB)

Succesvol

Deze respondent is ervan overtuigd dat er meerdere Gespecialiseerd Deelnemerbegeleiders moeten komen. Dat is met name een goede toevoeging op de niveau twee opleidingen, omdat hier vaak de moeilijkste problematiek voorkomt. Ze vertelt dat twee andere opleidingen aan hebben gegeven dat het aanstellen van een soortgelijke hulpverlener daar een groot succes zou zijn.

R.02 geeft een reactie op de functie van de Gespecialiseerd Deelnemersbegeleider. Zij vertelt dat deze persoon is aangesteld omdat er een uitzonderlijk hoog percentage probleemgevallen was. Er was sprake van veel uitval. De Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider is aangesteld omdat er heel erg behoefte was aan zo iemand. Er was vroeger een veel minder ontwikkelde structuur en alles was nog opstartend. De Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider werd aangesteld en zo is het altijd gebleven. Deze betrokkene moet echter wel betaald worden en haar team kiest ervoor dit zo te laten. Er wordt speciaal geld voor vrij gemaakt. Andere teams hebben ook die keuze, meldt R.02.

Remedial Teacher

Sinds maart dit jaar is er een functie bijgekomen op een opleiding. Deze functie kan Remedial Teacher (RM) genoemd worden. Het aanstellen van deze Remedial Teacher is een nieuw project waarin onderzocht wordt of deze functie voldoende rendement hebben in het voorkomen van voortijdig schooluitval. Dit project duurt een jaar. Voor elke student die niet voortijdig uitvalt, krijgt de opleiding geld van de gemeente.

De Remedial Teacher geeft studenten die problemen hebben in het onderwijs extra aandacht. Ze benadrukt dat ze hulp op maat biedt. Ze wil eerst een goede band met de student hebben en een gelijkwaardige relatie creëren. Als dat gelukt is, kijkt ze waarbij zij de student kan ondersteunen. Ze maakt gebruik van opdrachten om de student te begeleiden. Ze bespreekt met de student waar het probleem ligt. Een voorbeeld is het geven van zelfvertrouwen aan de student. Ze hoopt met haar interventie de studenten *skills* mee te geven zodat ze prettiger in hun vel zitten op het gebied van onderwijs. Ook richt ze zich wel op omgang met anderen. Haar hulp is dus gericht op onderwijs, maar ook deels op sociaalpsychologisch vlak. De Remedial Teacher heeft anderhalf uur per week voor een student.

Meerwaarde

De RM is aangesteld omdat bleek dat docententeams niet altijd genoeg geschoold zijn in coaching. Ook hebben Loopbaanbegeleiders weinig tijd en ruimte om elke student genoeg aandacht te geven. Extra ondersteuning kan soms noodzakelijk zijn, om de weg naar het diploma voort te zetten. De RM krijgt er de tijd voor én heeft de skills om studenten één op één te kunnen coachen.

Ze zegt hierover:

“Dat is anders dan als je met een druk lesrooster en een grote groep zit, zoals Loopbaanbegeleiders.”

Ook vindt ze het erg belangrijk dat zij de studenten op een nuchtere en makkelijke manier kan helpen. Ze merkt dat studenten het fijn vinden om niet altijd met veel

verschillende instanties over hun problemen te praten. Studenten zouden soms wat overdonderd zijn door alle vele hulpinstanties die naar hun problemen vragen. De hulp die de Remedial Teacher biedt, is concreet.

Via de opleidingsmanager krijgt ze studenten aangeleverd, waarmee ze aan de slag kan. Ook heeft ze contact met de Loopbaanbegeleiders. Ze ondersteunt de Loopbaanbegeleiders door bijvoorbeeld met studenten mee te gaan naar stage afspraken.

Met Zorgcoördinatoren is ook contact over studenten. Zorgcoördinatoren hebben vaak ook kennis van bepaalde studenten.

De RT denkt dat de signalering van problemen verbeterd wordt door haar expertise. Ze is van plan om volgend schooljaar mee te lopen met klassen. Ze hoopt het gat dat Loopbaanbegeleiders soms laten vallen in de signalering van problemen op te kunnen vangen.

Algemene positieve houding tegenover de Zorg-en begeleidingsstructuur

Over het algemeen vindt elke betrokkene dat de structuur goed in elkaar zit. Wanneer een cijfer gevraagd werd voor de structuur, zeiden bijna alle betrokkenen dat ze tussen de 7,5 en de 9 zouden geven. Sommigen vervolgden de zin wel met de toevoeging ‘op papier’.

Wat door meerdere betrokkenen als een sterk punt wordt gezien is dat de zorgstudenten steeds beter gesignaleerd worden en binnen het vizier gehouden worden. Er wordt op de studenten gelet. Ook wordt er effectief doorverwezen naar de juiste hulp.

R.05 vindt dat er veel aanwezig is voor de student. Elke expertise is er te bereiken.

Zoco.01 ziet ook zeker dat de structuur succesvol is.

Zoco.03 geeft een acht aan de structuur. Ze vindt het huidige systeem qua structuur en manieren waarop studenten worden opgevangen, erg goed

“Zo op papier enzo vind ik dat het goed in elkaar zit.” (Zoco.03)

R.03 geeft een acht aan de Zorg- en Begeleidingsstructuur. Ze is blij dat de Zorgcoördinator bestaat. Ook vindt ze het positief dat Leerplicht, Schuldhulpverlening en Schoolmaatschappelijk werk in huis zitten. Daarbij is het goed dat studenten die kwalificatieplichtig zijn, doorverwezen kunnen worden naar het LEC.

“Kijk, dit stroomschema is verder in orde, het is helder en duidelijk. Daar zou ik niets aan willen veranderen.” (R.03)

en

“Het is een prachtig gesloten systeem” (R.03)

“Ja, ik vind het zorgvuldig.” (R.06)

Zoco.02 vindt dat er heel veel zorg aan studenten wordt besteed.

‘De kanalen lopen wel goed, volgens mij’ (Zoco.02)

Wat Zoco.02 ook goed vindt is dat er heel veel zorg in huis is voor de student. Ze noemt het Schoolmaatschappelijkwerk, Schulpdhulpverlening, LEC, de zorgcoördinatoren, de Loopbaanbegeleiders en Leerplicht. Ze vertelt dat elke betrokkene zijn of haar taken heel serieus neemt. Iedereen streeft naar het belang van de student.

LBB.01 is er ook van overtuigd dat de zorg goed geregeld is. Ze vindt het goed dat er een Zorgcoördinator is en een Maatschappelijk werker.

R.06 geeft een acht. Wel vindt R.06 dat het nog volop in beweging is en om steeds beter op elkaar afgestemd te raken. Ze vertelt dat er wel een sfeer is waarin het team als geheel ervoor zorgt dat het goed gaat. Ze zegt dat er geen haat en rijd is.

Zoco.05 is het erg eens met de Zorg-en begeleidingsstructuur en geeft er een 9 voor. Wel voegt ze toe dat ze nog in de groei zijn.

Opl.02 vindt dat als de structuur op de goede manier wordt uitgevoerd, er veel aandacht is voor de individuele student. Hij voelt zich dan gehoord.

De uitvoering moet nog verder ontwikkelen

Velen zijn dus positief over de Zorg-en Begeleidingsstructuur. Meerdere betrokkenen vertellen wel dat de structuur nog in ontwikkeling is. Het plan is goed, maar de uitvoering moet nog worden verfijnd. Het kan op sommige plekken meer gestroomlijnd. Een aantal betrokkenen geven aan dat er enorme vooruitgangen zijn geboekt vergeleken met vroeger. Daarom zijn veel mensen zo enthousiast. Er zijn in korte tijd grote stappen gezet.

R.06 ziet dat de structuur nog volop in beweging is, maar dat men steeds beter op elkaar afgestemd begint te raken. Ze vindt dat er een enorme ontwikkeling heeft plaats

gevonden in het ROC sinds het jaar 2007. Ze vindt het geweldig wat er allemaal is opgezet. En dat de Leerplicht nu bij hen aan tafel zitten, noemt ze gigantisch.

Wel vindt Zoco.06 dat als de uitvoering helemaal goed moet gaan, zij wel de middelen ervoor moeten krijgen. Ze beschouwt deze als minimaal en te weinig. Een voorbeeld van zo'n middel is tijd. Ze meent dat een Loopbaanbegeleider meer uren zou moeten krijgen om de taken goed te vervullen. Het budget laat dat echter niet toe. Nu gaat het geld dat beschikbaar is naar functies die naast het schema staan. Er wordt een Verzuimcoördinator aangesteld. Zoco.06 vindt dit niet de belangrijkste partij om geld in te investeren. Als argument hiervoor noemt ze dat verzuim voortkomt uit problemen.

Zoco.06 vertelt dat er heel veel schijven zijn die van elkaar afhankelijk zijn om goed werk af te leveren. Tussen de leerling en zorg zitten veel stappen. Het kost tijd om alle schijven te doorlopen. Wachten heeft geen gunstige invloed op een student met een zorgvraag (Steeg & Webbink, 2006).

Zoco.06 vindt dat de vertrouwenspersoon eigenlijk uit het schema moet. Ze zegt dat niemand weet wie het is.

Student staat centraal

Na alle interviews en observaties is het duidelijk geworden hoe gemotiveerd deze groep mensen is om het beste te doen voor de student. Ze hebben er veel voor over om het goed te laten gaan met hun studenten. Het is mooi om te zien hoe mensen soms kunnen balen van het feit dat een student problemen heeft.

De student staat centraal. Dat bleek bijvoorbeeld wel tijdens een interview met een Zorgcoördinator. Er werd halverwege aangeklopt door een student. Zoco.02 vond het erg belangrijk dat ze de student niet liet wachten en wilde het interview liever stoppen.

“Ik ben heel blij dat ik hem nu hier heb, dus kunnen we het interview onderbreken?”

(Zoco.02)

De telefoon werd altijd opgenomen als deze tijdens het interview ging.

Tijdens een gesprek met een Zorgcoördinator ging de telefoon. De Zorgcoördinator had een gesprek met een student. Uit het telefoongesprek klonk grote betrokkenheid en zorgzaamheid.

Tijdens een interview met een Zoco.05 belde een hulpverlener op. Er werd een gesprek gevoerd over een meisje dat een verkeerde studiekeuze had gemaakt. Uit het gesprek bleek grote betrokkenheid. Ze dachten beiden goed na wat de beste keuze was voor het meisje. Ze gingen na wat haar interesses waren en welke onderwijsvorm het beste bij haar paste. Ze hielden rekening met haar leeftijd en achtergrond. Er werd een plan gemaakt. Zoco.05 maakte een afspraak bij het LEC voor een beroepentest. Daarnaast bespraken ze welke vragen ze aan het meisje zouden gaan voorleggen. Ze zouden graag zien dat het meisje VMBO T zou gaan halen.

R.03 legt uit hoe ze gesprekken heeft met studenten. Ze uit hierin blijk van haar wil de student binnen te houden:

“Wij willen héél graag dat je je diploma haalt, zeg ik dan tegen ze” (R.03)

Meerdere betrokkenen hadden zichtbaar nagedacht over de inrichting van hun kamer. Ze wilden een fijne omgeving bieden voor studenten, wanneer zij langs kwamen voor gesprekken. Zo vroeg Zoco.05 aan mij of ik ideeën had voor een mooie poster voor aan haar muur, die studenten ook mooi zouden vinden. Ze wilde ermee bereiken dat studenten iets leuks en rustigs hadden om naar te kijken, wanneer zij problemen aan het bespreken zijn. Een Opleidingsmanager had op haar deur en muur vrolijke kaarten opgehangen met positieve, stimulerende teksten en plaatjes.

Wat voorbeelden van deze teksten:

‘En, heb je vandaag nog gelachen?’

In Arabisch lettertype: ‘Alles goed?’

Een plaatje van Obama met: HOPE

Een tekst op een poster: “*A silent sea has never brought a good sailor*”¹

En: *Studenten die zich vervelen worden juist vervelend.*²

Een citaat van Einstein: “*It’s not that I’m so smart, I just stay longer by problems*”³

Deze motiverende en positieve teksten dragen bij aan een stimulerende omgeving voor de student.

Men hanteert verder een positieve benadering. Het gaat, bijvoorbeeld tijdens het ZAT overleg, eigenlijk altijd over *aardige, schattige of zielige* meisjes en jongens. Er wordt niet gesproken in negatieve termen, zelfs als iemand duidelijk een storend persoon is in de les of nooit komt opdagen.

^{1,2,3} Mogelijk heb ik de precieze teksten niet goed onthouden

Student omschrijving

Vaak vertellen betrokkenen dat studenten hele diverse problemen hebben die hen kunnen belemmeren op de weg naar het diploma. Hoe hoger het niveau, hoe zwaarder en meer complex de problematiek is. Niets is standaard, wordt vaker in de interviews gezegd.

Zoco.03 vertelt dat de zorgvragen van studenten heel divers is, Ze noemt wat voorbeelden: Studenten maken een foute beroepskeuze, onderdelen van de opleiding zijn te moeilijk. Studenten raken zwanger, hebben zieke ouders of leven in gescheiden gezinnen. Soms zijn er problemen rondom financiën. Als een ouder niet wil betalen voor de opleiding van de student, kan de school een brief schrijven naar DUO om een aanvullende beurs aan te vragen.

Zoco.02 vertelt dat de zorgvraag van studenten in drie categorieën zijn in te delen.

1. Vragen over studiefinanciering en alles daarom heen.
2. De student heeft verkeerde keuzes gemaakt. Zij worden doorverwezen naar het LEC om een geschiktere plek te vinden.
3. Psychosociale, emotionele problemen. Dit zijn problemen thuis of ze zitten met zichzelf in de knoop en hebben extra steun nodig.

Problemen die op het BBL ⁴ voorkomen zijn misschien iets anders. Problemen variëren daar van slecht kunnen concentreren, van alles vergeten, tot het horen van stemmen tijdens hun werk.

Onder psychosociale problemen valt een grote groep problemen.

Zoco.01 vertelt dat studenten die tussen twee culturen opgroeien moeilijkheden hebben. Ze ervaren andere verwachtingen van thuis uit dan van school uit. Soms botst het competentiegericht onderwijs van school met het sociaal wenselijke gedrag van thuis. Op school worden de studenten aangespoord veel vragen te stellen en initiatief te nemen. Terwijl ze thuis loyaliteit horen te tonen.

Als Zorgcoördinator merkt Zoco.01 dat studenten tijdens hun stage wel eens hierop vastlopen. De houding van de studenten zou niet overeenkomen met wat de stage van ze verwacht.

⁴ Onderwijsvorm: vier dagen werk, 1 dag onderwijs

Achtergrond betrokkenen

Vrijwel elke geïnterviewde heeft een pedagogische achtergrond of komt uit de hulpverlening. De meeste gesproken Zorgcoördinatoren werken al lang op de school. Gemiddeld ongeveer acht jaar.

Heel veel betrokkenen hebben dus een hulpverlenende achtergrond. Aan de ene kant is dat erg positief. Mensen kunnen goed gesprekken voeren met de studenten. Er wordt professioneel omgegaan met zorgvragen. Aan de andere kant kan het een valkuil zijn in deze Zorg-en Begeleidingstructuur. Iedereen is in principe kundig genoeg voor de gespreksvoering. Dat leidt er soms toe dat meerdere betrokkenen allemaal tegelijk deze expertise uitvoeren. Meer hierover staat beschreven in het hoofdstuk *Overlap binnen de structuur*.

Een aantal respondenten vertelt dat ze het heel waardevol vinden dat ze bepaalde ervaringen hebben.

R.01 vertelt dat ze het erg waardevol vindt dat ze er naast het werk op de school, ook werkt als docent Nederlands als tweede taal voor Marokkaanse en Turkse volwassenen. Dit blijkt een hele goede combinatie te zijn, omdat zij hierdoor de groep ouders van Marokkaanse en Turkse studenten goed kent. Marokkaanse en Turkse studenten vinden dat geruststellend als zij bij haar komen met hun problemen.

“Voor veel Marokkaanse en Turkse meiden is dat heel geruststellend, want ik ben dan wel een witte hulpverlener om het zo maar te zeggen, maar ik ken de groep goed.”

(R.01)

Één Zorgcoördinator vindt het een meerwaarde dat zij zelf van etnische afkomst is. Ze snapt namelijk beter wat er in de studenten omgaat en hoe het is om tussen twee culturen op te groeien. Ze herkent veel in de studenten. Ze vertelt dat ze zou willen dat sommige collega's meer open zouden staan voor culturele diversiteit. Ze ziet daarin een verschil tussen docenten met een 'graad', uit een pedagogische hoek en docenten die zo

uit het werkveld zijn komen rollen. Gedrag staat niet bij iedereen centraal en dat zou volgens deze Zorgcoördinator wel moeten.

Meerwaarde van externe contacten

Er zijn op het moment meerdere externe partijen binnen de school werkzaam. Met een contactpersoon van een externe organisatie dicht bij de school, ontstaan er korte lijntjes. Korte lijntjes zijn waardevol, omdat de zorg een stuk sneller gaat. Korte lijntjes worden als erg positief ervaren door de betrokkenen.

Hoofd LEC is degene die contacten onderhoudt met externe hulpinstanties.

Voorbeelden hiervan zijn Schoolmaatschappelijk werk, Schuldhulpverlening, Leerplicht, GGZ, Jongerenloket en decanen van het VMBO. Een deel van deze externe instanties zijn al binnen het ROC werkzaam. Dit zijn de deelnemers van het ZAT⁵.

Soms komen er mensen van bijvoorbeeld de GGZ trainingen geven aan Zorgcoördinatoren en Loopbaanbegeleider of aan studenten. Ook zijn er twee sociaalpsychologische hulpverleners. Loopbaanbegeleiders en Zorgcoördinatoren kunnen hen bellen of mailen voor consulten. Het Hoofd LEC heeft geregeld een overleg met deze instanties om uit te zoeken hoe de beste hulp kan worden geboden.

“Zij kunnen altijd dingen doen die wij niet kunnen, omdat wij de expertise niet hebben, het geld niet hebben of de tijd niet hebben. En wij zijn onderwijs en geen hulpverleningsinstantie.” (Hoofd LEC)

Daarom is de hulp van buiten de deur belangrijk en waardevol.

De Gespecialiseerd Deelnemersbegeleider verwijst meestal door naar de huisarts. Ook wordt een student wel eens naar het Riagg doorverwezen, maar dit gebeurt via een andere collega. Hier zit een moeilijkheid, omdat er lang geen contactpersoon zat bij het Riagg. Dat kwam doordat er binnen het Riagg fusies hadden plaatsgevonden en daardoor raakte het ROC de Riagg-contactpersoon kwijt. De Gespecialiseerd

⁵ Zie Hoofdstuk ZAT

Deelnemerbegeleider geeft aan dat het hierdoor een hoop gedoe gaf als een student naar het Riagg moet worden verwezen.

“Nou, het kan echt maanden duren anders. Je wilt het allemaal zo kort mogelijk houden en dan heb je veel aan zo’n contact persoon.” (GDB)

Ook verwijst de GDB een student af en toe door naar de assertiviteitstraining van Masculin. Ze vertelt dat er een lijntje vanuit school daarheen loopt. Daarom is doorverwijzen makkelijk en snel

Ten slotte verwijst de GDB nog door naar de GGZ. Er zit ook iemand van het GGZ in het Zorg Advies Team. (zie Hoofdstuk ZAT). Doorverwijzen gaat dus altijd via haar. Hieruit blijkt het belang van korte lijntjes tussen de school en de instantie.

Doorverwijsmogelijkheden

De meeste betrokkenen vinden het aantal en de soorten doorverwijsmogelijkheden goed. Ze menen dat er genoeg zorg aanwezig is voor de student.

Zoco.03 oppert dat de GGD wellicht een goede toevoeging is binnen het pakket aan zorg op het ROC. Ze vindt het goed om dit soort zaken te onderzoeken.

Als de Zorgcoördinator van de BBL doorverwijst, is dat meestal naar de huisarts. Deze Zorgcoördinator vindt het belangrijk om in de gaten te houden dat men niet als hulpverlener aan het werk gaat. Als ze het idee krijgt dat iets niet binnen haar taak ligt, adviseert ze de student naar de huisarts te gaan. Soms verwijst ze ook door naar een Maatschappelijk werker of naar een Schulphulpverlener om de student te helpen.

Als een student moet worden doorverwezen naar de GGZ, kan dit alleen via een omweg. De huisarts is een dergelijke omweg. Soms kan het onverstandig zijn de huisarts in te schakelen, bijvoorbeeld als een student hier bezwaar tegen heeft. Doorverwijzing moet in dat geval lopen via het Schoolmaatschappelijk werk. Zoco.06 ervaart dat als ingewikkeld. De Schoolmaatschappelijk werker zelf vindt deze extra schakel naar de GGZ niet echt erg, maar wel jammer. Het kost meer moeite en tijd.

Zoco.06 noemt wel een aantal zaken die zij mist in het zorgaanbod. Zij heeft in haar werk te maken met een groep met relatief ernstige problematiek.

Zoco.06 zou graag zien dat Jeugdzorg, net als vroeger, weer bij de school werd betrokken. Ze vindt het een groot mankement dat dit nu niet het geval is. Directe contacten met Jeugdzorg zijn handig omdat van veel studenten dan duidelijkheid bestaat in welk zorgtraject zij al zitten. Als Jeugdzorg in de school actief wordt, is er direct toegang tot het systeem van Jeugdzorg die deze informatie bevat. Nu is het veel moeilijker contact te krijgen met Jeugdzorg. Zoco.06 noemt het af en toe frustrerend om veel te regelen voor een student, als later blijkt dat Jeugdzorg ook al van alles heeft opgezet.

Zoco.06 vindt dat ze goed weet waar ze heen kan verwijzen.

Wat Zoco.06 mist is een project of organisatie die helpt bij huisvesting.

“Nu lopen we zelf te pielen en dat kost veel tijd.” (Zoco.06)

Doorverwijzen naar de huisarts vindt Zoco.06 soms een goede oplossing. De huisarts is wel eens bekend met het hele plaatje van een student en kan daardoor goede hulp bieden.

Zoco.06 mist hulp aan tienermoeders. Het zou volgens haar een goede bijdrage hebben als tienermoeders voorlichting krijgen en als er hulp aan ze wordt geboden. Deze zorg moet laagdrempelig worden, vindt ze.

Zoco.06 zou ook graag iemand dicht bij de school willen hebben die gespecialiseerd is in de verslavingszorg. Niet alleen op het gebied van drugs is dit nodig. Ook internet- en spelverslaving vormt een probleem. Zij voegt eraan toe dat dit ook prima ROC overkoepelend kan worden georganiseerd.

Opl.02 vindt de structuur goed werken bij gemiddelde opleidingen. Zelf heeft Opl.02 op haar opleiding te maken veel en ernstige problematiek. Ze meent dat zij daar meer nodig hebben dan dat nu geboden wordt. De moeilijke doelgroep is moeilijk te begeleiden door de Loopbaanbegeleiders. Er is iemand extra nodig om de problematiek goed te overzien en aan te pakken. Daarom heeft Opl.02 een extra begeleidend persoon aangesteld om de Loopbaanbegeleiders enigszins te ontlasten. De Loopbaanbegeleiders kunnen aangeven wie probleemstudenten zijn. De nieuw aangestelde begeleider kan aan de slag met de studenten. Opl.02 zegt dat Loopbaanbegeleiders niet genoeg tijd hebben om alle studenten genoeg aandacht te geven. Of de aanstelling van deze nieuwe persoon goed werkt, moet nog blijken. In april is Opl.02 ermee gestart.

Intake

De Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider zegt dat de intake met studenten die met een opleiding beginnen belangrijk is. De GDB zit zelf bij deze intake. Gedurende het gesprek met de student wordt duidelijk verteld welke hulp geboden kan worden.

“Zo van: je hebt hartstikke veel mee gemaakt; je kan bij mij terecht.” (GDB)

Wanneer studenten zelf aangeven bepaalde begeleiding te wensen, wordt hier direct op gereageerd. De GDB maakt dan vast een afspraak. De intake is dus belangrijk om goed uit te voeren. Het kan een (te) late signalering van problemen voorkomen.

Ook Zoco.01 vindt een goede intake belangrijk. Tijdens de intake wordt gekeken naar eventuele problemen of zorgvragen. Er wordt goed doorggevraagd of de school de student ergens bij kan ondersteunen. Ook wordt ingegaan op gebruikte hulpverlening in het verleden. Niets wordt opgelegd, maar hulp wordt wel aangeboden. Studenten kunnen na de intake aangetekend worden als ‘in de gaten te houden student’. Dat is waardevol. Na de intake is duidelijk wie de student is en welke achtergrond hij of zij heeft.

Zoco.03 vindt dat de intake van nieuwe studenten beter zou kunnen. Er zit weinig vaste structuur in. Er zou tijdens de intake beter gecontroleerd en geregistreerd moeten worden welke studenten in de gaten moeten worden gehouden.

De intake is een centraal punt waar alle studenten samen komen. Er wordt voorlichting gegeven over de opleiding. De docenten die op dat moment beschikbaar zijn, zijn de intakers. Niet iedere intaker voert de intake naar behoren uit, vindt Zoco.03. Ze lopen allemaal wel een standaard kennismakingsformulier na samen met de student. Maar soms wordt er te weinig doorggevraagd naar opvallende achtergronden of naar het verleden. Een student laat niet gelijk het achterste van zijn tong zien. Doorvragen is daarom cruciaal.

“Als intaker moet je dan ook een beetje doorvragen, van waarom heb je al die opleiding gedaan? Goh, ik zie dat je dat al hebt gedaan. Kan je hierover vertellen?”

Daarin is de een ook wat alerter dan de ander. De kwaliteit van de intaker is belangrijk” (Zoco.03)

Het lijkt Zoco.03 een goed idee als een intaker boven aan het inschrijfformulier zet of iemand een zorgstudent is. Er kan dan direct op ingesprongen worden.

Verzuim

Studenten verschijnen soms niet in de les. Dit heet verzuim. Verzuim kan verschillende redenen hebben. Soms zijn studenten ziek en kunnen ze niet naar school. Soms hebben ze andere dingen te doen die zij belangrijker vinden dan school. Soms hebben studenten ook geen zin om naar de les te gaan en spijbelen een aantal uur. Geregeld verzuim zonder duidelijke reden geldt meestal als een signaal dat er iets aan de hand is. Er kan van alles aan de hand zijn waardoor een student niet naar school komt. Een student kan met een motivatieprobleem lopen. Of studenten hebben bijvoorbeeld moeilijkheden in de privésfeer. Het is belangrijk verzuimende studenten in de gaten te houden. Het is een signaal voor voortijdig uitval (Inspectie van Onderwijs, 2009).

Men doet zijn best om het verzuim van studenten bij te houden.

Studenten die verzuimen moeten gemeld worden bij de Leerplicht. Een ontwikkeling binnen het ROC is dat Leerplicht nu binnen de muren van de school werkzaam is. Verzuimregistratie wordt in de gaten gehouden en de Loopbaanbegeleiders worden erop aangesproken als het niet goed gebeurt.

“We worden gecontroleerd”

Zoco.06 vindt niet dat een Verzuimcoördinator een instantie is om geld in te investeren. Als argument hiervoor geeft ze dat verzuim juist voortkomt uit problemen.

Zoco.01 vindt dat de nieuwe interventie slecht werkt. Ze noemt het een log en traag apparaat. Ze vertelt erover dat studenten wel worden aangesproken maar er vervolgens weinig mee gebeurt. Het gaat volgens haar te langzaam.

LBB.01 vertelt dat studenten die niet in de les verschijnen, worden genoteerd. LBB.01 schiet deze studenten dan vaak even aan, bijvoorbeeld na de les. Ze vraagt dat waar de student was. Soms belt LBB.01 de absente studenten op. Het secretariaat belt ook wel eens.

Wanneer eens student verzuimt, kan Leerplicht maatregelen nemen.

Zoco.05 geeft een omschrijving van hoe ze met de Leerplichtambtenaar werkt. Ze heeft direct contact met haar via de mail. Verder heeft ze een structureel overleg met haar één keer in de veertien dagen. Ze praten dan de studenten door. Soms plukken ze dan studenten uit de klas.

“Soms wachten we ze op bij de poort” (Zoco.05)

Dit gebeurt met als doel de student binnenboord te houden, benadrukt Zoco.05.

Loopbaanbegeleiders moeten studenten die verzuimen, melden bij Leerplicht. Zoco.03 vraagt soms wel of dit gebeurt, maar checkt dit niet voor iedereen. Ze houdt de procedures in de gaten.

De Leerplichtmelding gaat niet altijd goed, vindt R.03. De melding van studenten die niet op school verschijnen, gebeurt niet altijd. R.03 ervaart het als een goede interventie om studenten te melden bij Leerplicht op het moment dat ze verzuimen. Want de melding bij Leerplicht kan een extra druk geven, zodat de student zich meer verplicht voelt om naar school te komen. R.03 vindt het jammer dat deze interventie niet meer mogelijk is als studenten al een startkwalificatie hebben.

Een Zorgcoördinator geeft aan dat er ook vanuit school niet eenduidig wordt omgegaan met verzuimregistratie.

“Van sommige gevallen wordt wel melding gemaakt en van sommige niet.” (Zoco)

Loopbaanbegeleiders doen de registratie dus per student anders. De werkdruk is volgens een Zorgcoördinator te hoog om het allemaal goed te doen.

Verder wordt er genoemd dat Loopbaanbegeleiders niet consequent omgaan met laatkomers. Soms worden studenten die te laat zijn wel binnen gelaten en soms niet.

Registratie systeem

Afgelopen tijd hebben de betrokkenen met verschillende registratie systemen gewerkt. Er is nu een nieuw systeem gekomen om digitaal absenties bij te houden. Dit systeem bleek een tijd niet goed te werken. Zoco.01 vertelt hoe de verzuimregistratie nu geregeld is:

“Leerlingen moeten inloggen aan het begin van de dag. Daarna komt een melding van leerlingen zijn er wel of niet. LBB houdt dat bij. Bij drie aaneensluitende dagen dat de leerling niet aanwezig is, wordt er een melding gemaakt”. (Zoco.01)

Het systeem loopt volgens meerdere betrokkenen nog niet goed. Dat zou komen door technische mankementen. Een Zorgcoördinator vertelt dat de lokalen niet overeen kwamen of dat docenten ineens meerdere groepen hadden. Er waren veel onduidelijkheden rondom het systeem.

“Daarom hebben we bij onze opleiding handmatige lijsten waar aanwezigheid wordt bijgehouden. Wekelijks gaan deze lijsten naar de administratie die ze controleert.” (Zoco)

“Het werkte niet, maar ja we moesten maar gewoon doorgaan.” (zoco.01)

Zoco.01 vertelt dat er een verzuimconsulent werd aangesteld om de verzuim bij te houden. Deze persoon is helaas weggegaan. Ze zou ingestort zijn. Het was onduidelijk wat deze verzuimconsulent deed.

Tegenwoordig lijkt het erop dat het systeem het wel doet. Nu is er inmiddels veel weerstand ontstaan om alsmat met een nieuw systeem te moeten werken. Dit is namelijk meerdere malen voorgekomen.

Een Zorgcoördinator uit de twijfel of de Loopbaanbegeleiders wel willen gaan werken met het nieuwe absentiesysteem. Deze persoon wist dat sommige Loopbaanbegeleiders een dubbele administratie bijhouden, of dat sommigen het op hun eigen manier doen. Dat kost veel werk. Daarbij kan het problemen geven wanneer de verzuimregistratie door Leerplicht wordt opgevraagd en de registratie niet goed blijkt te zijn.

Wat helderder moet worden, volgens twee Zorgcoördinatoren, is de verdeling wie wat precies doet met betrekking tot 'verzuim' en 'zorg'. Er zouden nog betere taakomschrijvingen moeten komen voor de Loopbaanbegeleiders, de Zorgcoördinatoren en eventueel een toekomstige Verzuimcoördinator.

Zoco.06 vindt dat Leerplicht een belangrijke functie is binnen de structuur. Leerplicht heeft extra middelen om de student in de klas te houden. Wel bezorgt het de andere betrokkenen veel werk. Ook zou Leerplicht focussen op presentie, terwijl de Zorgcoördinatoren en Loopbaanbegeleiders meer op de zorg de nadruk leggen. Dat wringt soms, vertelt Zoco.06. De samenwerking met Leerplicht zou wel aan het verbeteren zijn. Wisselingen in het Leerplichtpersoneel en veranderend beleid staat echter het maken van structurele afspraken nog in de weg.

Werkdruk

In vrijwel alle interviews kwam naar voren dat de betrokkenen te maken hebben met een hoge werkdruk. De meeste betrokkenen zouden de werkdruk graag minder willen zien. Eigenlijk vindt bijna iedereen dat zij meer uren nodig hebben dan dat zij krijgt. Ze zien het als een negatief effect op de kwaliteit van de zorg op school.

Één betrokkene vindt werkdruk juist positief voor de prestaties. Zij ervaart het niet als een probleem.

Reacties op de hoge werkdruk

Een reactie op de drukte is voor betrokkenen meestal dat ze werkzaamheden in mindere frequentie doen. Anderen proberen minder intensief met activiteiten bezig te zijn, zodat het minder lang duurt. Geregeld worden extra activiteiten ook geschrapt uit de agenda. Sommige betrokkenen werken door in hun vrije tijd.

In veel interviews komt naar voren dat de Loopbaanbegeleiders het erg druk hebben. Ze krijgen steeds meer taken erbij. Ze moeten les geven, portfolio's nakijken, stage bezoeken afleggen, verzuim bijhouden, problemen signaleren, gesprekken voeren met studenten en nog meer dingen. Hun taken zijn dermate zwaar dat zij ze niet allemaal goed kunnen uitvoeren. De hoge werkdruk zou een slechte invloed hebben op de kwaliteit van de zorg. De schakel van de Loopbaanbegeleiders is een erg belangrijke schakel in de Zorg-en Begeleidingsstructuur. Daarom verdient dit punt aandacht.

LBB.01 geeft aan door te werken in haar vrije tijd. Dit ziet ze als iets structureel.

Bij het benaderen van respondenten bleek dat er maar heel weinig Loopbaanbegeleiders bereid waren mee te doen aan een interview. Dit zou kunnen komen doordat ze het te druk hadden. In elk geval mailden twee Loopbaanbegeleiders terug dat ze geen tijd hadden voor het interview.

Zoco.03 is onder de indruk van de werkzaamheden van de Loopbaanbegeleiders:

“Als Loopbaanbegeleiders met grote tassen werk naar huis gaan, denk ik: Jeetje, wat een klus om leerlingen te volgen en dat allemaal goed te lezen en ze weer te bevragen.”
(Zoco.03)

Zoco.06 vertelt dat Loopbaanbegeleiders inleveren op de individuele begeleiding van studenten. Ook korten ze op de begeleiding van de stageplekken en de gesprekken met stagebegeleiders.

In drukke periodes levert Zoco.02 in op het uitbreiden van haar contacten met het HBO. Studenten stromen vaak door naar het HBO. Door een tekort in tijd lukt het Zoco.02 niet om deze contacten altijd uit te breiden.

Ook laat Zoco.02 weleens *“onderwijs ontwikkelingachtige dingen”* een beetje liggen. Ze zit bijvoorbeeld in twee taakgroepen in haar team. De taken die hierbij horen, doet ze helaas iets minder door gebrek aan tijd.

Zoco.02 mindert ook in de tijd voor voorbereiding van haar lessen. Dit ervaart ze niet als storend, omdat ze vorig jaar dezelfde vakken heeft gegeven. Op dingen als examens nakijken en gesprekken voorbereiden kan niet worden ingekort, meent Zoco.02

R.01 wil haar tijd eigenlijk niet besteden aan een ZAT overleg. Liever concentreert ze zich op de gesprekken met de studenten. Ze moet veel gesprekken plannen en dus vaak aanwezig zijn.

“...,dan schieten dit soort dingen er bij in.” (R.01)

Ze vindt het wel jammer dat ze niet kan deelnemen aan het ZAT. Ze ziet namelijk grote meerwaarde in overleg met andere disciplines. Hierdoor merkt R.01 waar haar eigen blinde vlek zit en wat ze zelf niet heeft gezien. R.01 is ook contactpersoon bij Goal. Het overleg dat één keer in de drie weken plaats vindt, kan R.01 niet bijwonen omdat ze dan les geeft. Dit ervaart ze niet als storend, omdat het contact met Goal prima via de mail gaat.

Over het algemeen is tijdgebrek geen probleem voor R.01. Ze geeft aan dat haar werkzaamheden allemaal goed gaan. Dat de afspraak met mij ook gewoon lukt, vindt ze hiervan een goed teken.

Zoco.06 levert in op exitgesprekken met studenten die al een startkwalificatie hebben. De exitgesprekken met studenten zonder startkwalificatie doet ze wel. Maar omdat student met een startkwalificatie officieel mogen stoppen, is de noodzaak minder groot. Dat vindt Zoco.06 jammer. Ze zou graag willen bespreken met de student wat iemand gaat doen en waarom het mis is gegaan.

“Het is altijd druk en vol. Ik kan nooit alles voor 100% doen” (Zoco.06)

Zoco.01 vindt dat ze te weinig tijd krijgt voor het aanvragen van LGF.

“Nou, ik wil het wel beter doen, maar soms leg je je er maar bij neer wegens tijdgebrek.”(zoco.01)

De Schoolmaatschappelijk werker omschrijft haar werkdruk als hoog. De aantallen studenten die langskomen stijgen per jaar met twee duidelijke piekmoment. Deze zijn rond november, december en voor de zomervakantie. De SMW merkt dat de drukte van invloed is op hoe intensief ze met iemand bezig kan zijn. Ze heeft een wachtlijst in drukke periodes en hierdoor vallen er wel eens studenten af die eerder wel gemotiveerd waren om te komen. Door de drukte is er dus bij SMW sprake van wat kwaliteitsverlies.

Zoco.06 beschouwt het als een probleem dat de Schoolmaatschappelijk werker het druk heeft. Ze vindt het vervelend als ze moet verwijzen en ze vervolgens te horen krijgt dat het niet kan.

*“De Schoolmaatschappelijk werker *...* zit tot aan de nok toe vol. Dat is geen prettig idee.” (Zoco.06)*

De positieve kant van werkdruk

Enkele betrokkenen denken dat de oorzaak van de hoge werkdruk juist de investering in de zorg en begeleiding is. Er wordt volgens hen juist hier in heel veel tijd gestoken. Ze denken dat door deze Zorg-en Begeleidingsstructuur de zorg in elk geval wel goed gaat.

Opl.01 geeft een positieve draai aan werkdruk. Ze geeft aan dat werkdruk in haar ogen ook kan bijdragen aan goed functioneren. Hard moeten werken geeft je adrenaline. Dat heb je volgens haar nodig. Opl.01 vertelt ook dat er al goed over de werkuren van Loopbaanbegeleiders wordt nagedacht. Zo krijgen ze Loopbaanbegeleiders van eerstejaars studenten meer uren, omdat deze studenten meer begeleiding vragen. Eerstejaars willen bijvoorbeeld het vaakst van opleiding switchen, omdat ze verkeerd gekozen hebben dan tweede- en derdejaars. De Loopbaanbegeleiders krijgen daarom meer werkuren als ze eerstejaars begeleiden. Ze hebben zo meer tijd om te bellen en gesprekken te voeren. Opl.01 denkt dat dit genoeg uren zijn voor ze, omdat de Loopbaanbegeleiders dit zelf hebben vastgesteld. Er wordt door de betrokkenen ook over gestemd. Ieder jaar wordt het vastgesteld. Ieder jaar wordt besproken hoe het aantal uren verdeeld was. Er wordt dan ook overlegd naar hoe de verdeling beter kan. Wel geeft Opl.01 aan dat het binnen de kaders moet blijven; ze is gehouden aan een beperkt aantal banen. Hier kan ze niet meer van maken.

Opl.01 is stellig over het feit dat er altijd hoge werkdruk voorkomt in het onderwijs. Iedereen die in het onderwijs werkt, zou dat volgens haar moeten accepteren. Als iemand niet met werkdruk om kan gaan, kan hij of zij beter niet in het onderwijs werken, volgens haar. Zelf vindt ze werkdruk lekker en ze vindt het fijn om overuren te maken. Hier kiest ze zelf voor.

Opl.01 vertelt dat Loopbaanbegeleiders van eerstejaars 100 uur krijgen voor het voeren van POP gesprekken (Persoonlijk Ontwikkelings Plan) met studenten. Dit is inclusief drie kwartier voor-en nabereiden. Verder krijgen ze een half uur per week extra tijd om vrij in te vullen. Daarnaast is er een spreekuur op vaste tijden ingevoerd voor studenten. Studenten kunnen hier heen voor vragen. Het voordeel van een spreekuur is dat studenten niet meer in en uit lopen. Dat gaf namelijk werkdruk, weet Opl.01.

Over het algemeen zijn betrokkenen wel negatief over de hoge werkdruk en denken ze dat het afdoet aan de kwaliteit van de zorg.

Bijscholing

Eigen bijscholing

Meerdere respondenten geven aan dat zij extra cursussen, trainingen of opleidingen volgen. Ze vinden het leuk om te blijven leren. Één respondent zei dat ze het anders saai vond worden, als ze niets zou bijleren.

Een Zorgcoördinator vertelt dat ze nu een opleiding voor zorgcoördinator volgt. Ze vindt het belangrijk om nog een papiertje te halen. School betaalt voor haar deze opleiding. Deze bijscholing is niet vanuit het ROC zelf geregeld.

Het ROC biedt wel studiedagen en cursussen aan. Zoco.03 geeft een voorbeeld van zo'n cursus. Op een blaadje staat de beschrijving van een training die het LEC aanbiedt:

Het heet: Professionaliteit zoco's:

- inzicht en kennis van wat nodig om eigen functioneren te versterken
- de cultuur van samenwerking
- grenzen stellen
- kennis nemen van en oefenen met communicatie met de Loopbaanbegeleiders

Soms wordt er ook wat georganiseerd vanuit landelijke koepel. Het Hoofd LEC, mailt dit soort zaken door. Het ROC betaalt ook dit soort bijscholingen. Zoco.03 vindt het goed dat het ROC zich inzet om professionalisering te bewerkstelligen.

Één Respondent doet naast haar werk nog de leraren opleiding.

Bijscholing Loopbaanbegeleiders

Naast de eigen deskundigheidsbevordering, vinden betrokkenen het ook belangrijk dat Loopbaanbegeleiders kundig genoeg zijn om hun taken uit te voeren. Hiervoor is extra scholing nodig. Een groot voordeel van bijscholing van Loopbaanbegeleiders zou kunnen zijn dat zij sneller bepaalde problemen signaleren en probleemgevallen sneller kunnen doorverwijzen naar de juiste instantie. Loopbaanbegeleiders zijn dan minder

geneigd de student met een probleem bij zich te houden. Groot voordeel hiervan is dat dit de werkdruk van Loopbaanbegeleiders verlaagt.

Ook R.02 vindt het belangrijk dat er trainingen blijven komen voor Loopbaanbegeleiders. Zij hebben een belangrijke functie binnen de zorg-en begeleidingsstructuur, omdat ze het eerste contact met de student zijn. Zij hebben de signalerende functie. In maart waren er drie trainingen voor Loopbaanbegeleiders geweest. R.02 vertelt dat men daar erg enthousiast over was. Naast deze trainingen bestaat er ook de Coachinggroep: 'Expertisegroep Coaching'. Dit is los van het LEC geregeld. Hiervan uit kunnen gespecialiseerde coaches de Loopbaanbegeleiders coachen op allerlei problemen. R.02 denkt dat op deze manieren een samenhangend pakketje wordt geboden voor de Loopbaanbegeleiders.

Zoco.06 zou graag meer trainingen willen opzetten voor de Loopbaanbegeleiders.

“Nu worden instructies tussen neus en lippen doorgegeven.” (Zoco.06)

Zoco.06 zou graag een aantal organisaties trainingen willen laten organiseren voor de Loopbaanbegeleiders. Deze trainingen zouden als onderwerp kunnen hebben: 'Hoe kun je als Loopbaanbegeleider omgaan met een hulpvraag', 'Hoe signaleer je problemen en wat doe je ermee', 'hoe kun je je eigen administratie en documentatie overzichtelijk bijhouden'.

Opl.01 vindt het belangrijk dat iedere Loopbaanbegeleider goed functioneert. Ze streeft naar goed gekwalificeerd personeel:

“Daarom zetten we er wel scholing op. Workshops over Loopbaanbegeleiding, gesprekstechnieken, groepsgesprekken, kringgesprekken enzovoorts” (Opl.01)

Betrokkenen kunnen het bij Opl.01 aangeven als scholing of coaching nodig is. Deze trainingen komen uit het eigen team van opl.01. Dit kost geen geld. Opl.01 vindt het belangrijk en maakt graag tijd en ruimte hiervoor vrij.

Zoco.01 vertelt dat er vanuit het LEC trainingen worden gegeven over bijvoorbeeld handicaps.

“De training was een presentatie. Je leerde hoe je het ziet, wie vallen eronder. Categorieën, gedrag, en je kreeg uitleg van professionals.” (Zoco.01)

Een Zorgcoördinator vertelt dat ze zelf ook eens een training heeft opgezet. My Identity, dit was een training over de ondoorgrondelijkheid van Turkse meisjes. Ze hoopte zo meer begrip te krijgen voor deze groep en de communicatie naar de meisjes toe te verbeteren. Dit was prima te regelen via het Hoofd LEC.

Wel meldt één Zorgcoördinator dat er weinig gevolg aan trainingen wordt gegeven. Na de training blijft de nieuwe kennis niet echt hangen. Er wordt verder weinig mee gedaan. Deze Zorgcoördinator is bang dat het effect daarom niet altijd even groot is. Ze zou liever zien dat er meer op werd toegezien dat men er iets mee deed. Ze noemt dit de ROC-mentaliteit.

ZAT

Zat staat voor Zorg Advies Team. Één keer in de zes weken wordt er voor elk team een ZAT overleg georganiseerd. Het Hoofd LEC is hier meestal voorzitter van. Een aantal verschillende professionals wonen het ZAT overleg bij. Er worden studenten besproken met ernstige problematiek. Het ZAT overlegt en adviseert over wat de beste weg is voor de student om te bewandelen. Deelnemers in het ZAT zijn meestal de Zorgcoördinatoren, het Hoofd LEC, Schoolmaatschappelijk werk. Schuldhulpverlening, Leerplicht, GGZ en Loopbaanadviseur. Elke betrokkene is positief over het ZAT.

Zoco.01 vindt het belangrijk om de mening van meerdere professionals te horen. Dat vindt ze leerzaam.

“Ik vind het belangrijk om te horen waarom stappen worden genomen, omdat ik ervan leer.” (Zoco.01)

Ongeveer de helft van de Zorgcoördinatoren kan aanwezig zijn bij een ZAT. De andere helft geeft aan op die momenten andere verplichtingen te hebben.

Zoco.06 vindt het ZAT prettig. Ze zijn aardig ingewerkt op elkaar. Ze heeft veel aan de tips en suggesties die tijdens de overleggen genoemd worden. Wat ze ook positief vindt, is dat vrij snel actie ondernomen wordt na een ZAT. Je kunt gelijk een doorverwijzing regelen. Wel zou Zoco.06 het een grote meerwaarde vinden als Jeugdzorg zou deelnemen aan het ZAT.

R.01 ziet ook een groot meerwaarde in het ZAT overleg:

“De oplossing zit echt niet altijd in het verwijzen. De oplossing zit voor mij veel meer bij het betrekken. Dat je iemand die de expertise heeft, betreft bij je probleem. Naar elkaar luistert, een stukje professionalisering wel erin. Omdat een leerling, die bij een loopbaanbegeleider zit, en die Loopbaanbegeleider al zo ver is dat de leerling hulp zoekt, betekent dat dat er al iets gaande is tussen die student en de Loopbaanbegeleider. Het gevaar van verwijzen is dat die band weg is, weetje. En dat

die student dan toch niet aankomt. Dus daarom wil je hem veel liever dichterbij betrekken.” (R.01)

R.04 vindt dat een ZAT overleg vooral goed gaat als er studenten worden ingebracht. De meetings moeten voorbereid worden, want dan wordt er gestructureerder en zakelijker besproken wat er speelt. R.04 ziet er een meerwaarde in dat het multidisciplinair is.

“Je hoort ook hoever de school gaat en de Leerplicht ambtenaar. Zo aan de hand van casuïstiek krijg je een heel goed beeld van wat iedereen doet.”(R.04)

R.01 geeft aan dat ze het erg belangrijk vindt dat ze door het ZAT merkt waar haar eigen blinde vlek zit.

Bijwonen ZAT overleg

De bijwoning van het ZAT overleg was interessant. Een verslag van deze bijeenkomst:

Er zaten meerdere partijen aan tafel om input te geven:

- Leerplichtambtenaar en Contactpersoon Jongeren Loket
- Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)
- School Maatschappelijk Werk (SMW)
- Zorgcoördinator, instroomcoördinator
- Zorgcoördinator
- Hoofd LEC
- Loopbaanadviseur

Jomara opent de vergadering. Ze denkt dat iedereen er is die zou komen. Er zijn waarschijnlijk drie afmeldingen in totaal.

Er is wat onduidelijkheid rondom het uitwerken van notulen of verslagen en wie dit zou doen. Het lijkt erop dat dit geen groot probleem vormt. Het komt wel wat chaotisch over.

Er worden notulen doorgesproken van het vorige ZAT overleg. Vragen komen aan de orde als: ‘Hoe gaat het nu hem hem of haar?’ en ‘Is gebeurd wat er de vorige keer is afgesproken?’. Bij deze nabesprekingen komt het af en toe voor dat niemand precies weet hoe het met een student gaat, dit blijft dan nog vaag. Vragen die hierdoor bij mij worden opgeroepen zijn: Wie is er eindverantwoordelijk voor de student? Gaat er nog wel iemand achter deze student aan?

Er wordt vooraf geïnventariseerd hoeveel studenten door iedereen worden ingebracht. Ze hebben nogal kort de tijd en SMW wil graag dat de GGZ bij haar student bespreking aanwezig is. Daarom mag zij beginnen.

Er worden een aantal studenten ingebracht.

De Schoolmaatschappelijk werker begint haar verhaal:

.

“Het is ingewikkeld!”

Ze vertelt bijvoorbeeld over een meisje met wie het niet goed gaat op school vanwege haar thuissituatie. Tijdens de bespreking van het meisje worden alle kanten belicht van het verhaal. Bijna iedereen heeft ideeën over wat er allemaal aan de hand kan zijn. Het plaatje wordt langzaamaan duidelijker. Het blijkt dat de SMW al veel heeft gedaan. Ze heeft ongeveer twintig gesprekken gevoerd met het meisje en met haar ouders.

Het ZAT verdiept zich echt in de situatie. Iedereen denkt mee aan de beste oplossing. Alle kanten worden belicht. Het ZAT heeft duidelijk een brede visie op het vraagstuk. GGZ vraagt door over de culturele factoren die een rol zouden kunnen spelen. Anderen vragen naar de opvoeding en geven aan dat het probleem hierdoor kan komen. SMW weet op vrijwel elke vraag antwoord te geven, ze heeft zich goed verdiept in het verhaal van het meisje.

De problematiek die wordt besproken is erg heftig, maar men blijft er heel professioneel en rustig over praten.

De besproken studenten worden positief benaderd. Vaak wordt er over een probleemstudent gezegd dat het een *'aardig en beschaafd'* persoon is of iemand is *'eigenlijk een heel schattig en lief jongetje'*.

Leerplicht

Zo nu en dan wordt aan de Leerplicht ambtenaar gevraagd of zij iets van een bepaalde student heeft gehoord.

"Is deze student gemeld?". Leerplicht: "Nee, niets van gehoord"

Of:

"Dit meisje is nog niet gemeld bij leerplicht".

Leerplicht schrijft dan het volgende op haar blaadje: *"check + naam"* Er staan meerdere namen op haar blaadje, soms met uitroeptekens. Ze houdt blijkbaar bij welke studenten ze moet nakijken in haar administratie.

Oplossingen

Er worden steeds allerlei opties overwogen. Men vraagt zich voortdurend af wat het beste past bij de student. Is dat werken? Is het een andere opleiding? Moet deze student naar het Jongeren Loket? Of is de Carrouselklas een optie? Ook worden veel vragen gesteld om de situatie duidelijk te krijgen: Welke hulp heeft hij of zij al gehad?

Er wordt overwogen of ze op een punt zijn aangekomen dat ze 'ermee ophouden'. Vragen die bij mij worden opgeroepen zijn: Wat gebeurt er dan met deze student? Waar ligt die grens van helpen en opgeven?

Bij enkele gevallen wordt er naar mijn idee weinig concreets afgesproken.

Afspraken zijn vaag: de SMW gaat bijvoorbeeld met 'spitten' of iemand stopt

met de opleiding. Dit komt op mij over als onduidelijke afspraken. Misschien komt dit doordat er wat haast achter de vergadering zit. Een paar betrokkenen moeten wat eerder weg. Mogelijk heeft deze tijdsbeperking een negatieve invloed op de ZAT overleggen.

Houding SMW

SMW praat heel nuchter over de problemen van het meisje. Ze vertelt feitelijk en rustig hoe het zit. Zelfs als het over van huis weglopen of zelfmoord gaat, blijft ze doen alsof het een geval van alledag is. Het lijkt me dat zij wel een grote verantwoordelijkheid draagt in het proces, omdat zij één van de weinige hulpcontacten van het meisje is.

Verder blijkt duidelijk dat ze erg veel ‘uit het hoofd’ weet over de student. Hieruit blijkt dat ze de studenten echt kennen en er intensief mee bezig zijn.

Hoofd LEC, voorzitter vergadering

Het Hoofd LEC leidt de vergadering. Iedereen wordt aan het woord gelaten en er wordt voor gewaakt dat mensen uitpraten.

Tegen de SMW wordt gezegd:

“Goed dat je zoveel studenten inbrengt.” (Hoofd LEC)

Studentenbesprekingen worden dus gestimuleerd.

Al met al

In het ZAT wordt van alle kanten meegedacht aan een oplossing voor de student. De interdisciplinaire meerwaarde was niet duidelijk terug te zien. Iedere betrokkene kwam naar mijn mening met de zelfde soort ideeën. Concrete afspraken of actie plannen worden niet altijd gemaakt.

LEC

Het LEC staat voor Leer Expertise Centrum. Dit centrum is er voor studenten die hulp nodig hebben bij zaken rondom onderwijs. Het LEC is gevestigd op de Naaldwijkstraat. Er werken ongeveer 5 mensen. Studenten kunnen er terecht voor advies over hun loopbaan of voor studievaardigheden testen. Ook kan het LEC andere betrokkenen van advies voorzien.

Veel betrokkenen zijn positief over de werkzaamheden van het LEC.

R.03 vertelt dat ze met een vraag altijd kan mailen of bellen naar het LEC. Ze krijgt dan snel antwoord en dat ervaart ze als prettig. Het contact met het LEC is goed. Ook Zoco.02 vindt het fijn dat ze voor advies altijd kan bellen. Ook Zoco.06 vindt dat het LEC goed werkt. Er vindt af en toe overleg plaats en ze kan de LEC medewerkers altijd bereiken met vragen. Er is geen drempel. Ook is het duidelijk wat ze te bieden hebben.

Wat volgens R.05 een verbeterpunt zou zijn is dat het LEC op dezelfde locatie zit als de opleidingen. Zij ziet er grote meerwaarde in om 'even' te kunnen aankloppen bij dit Leer Expertise Centrum. De zorg gaat dan via kortere lijnen. R.05 weet wel te vertellen dat op haar locatie geen plek of faciliteiten zijn om een dergelijk centrum neer te zetten.

Doorverwijzen kost veel tijd

Zoco.03 vertelt dat het niet standaard is dat als zij een student aanmeldt bij het LEC, ze een bevestiging krijgt dat het de aanmelding geregeld wordt. Graag zou ze zien dat het LEC haar terugmailt met het bericht dat er een afspraak is gemaakt met een student.

“Ik meld iemand aan en dat gaat altijd goed. Maar het kan zomaar gebeuren dat ik dan een maand verder ben en dat ik denk: is die leerling wel gekomen, is er een afspraak mee? Die terugkoppeling, dat zou beter kunnen. Je krijgt wel rapportage op eind. Maar tussentijds niet.” (Zoco.03)

Zoco.02 heeft een soortgelijke mening over het LEC. Op het moment dat ze een student doorverwijst naar bijvoorbeeld het LEC, kan het soms erg lang duren.

“Als het LEC druk is, of ze hebben daar met ziekte te maken, kan het zo twee weken duren voordat iemand opgeroepen wordt. Maar wat doe je ondertussen met zo iemand?” (Zoco.02)

Deze Zorgcoördinator denkt niet dat hier veel aan te doen is. Ziekte kan je niemand kwalijk nemen en volgens haar wordt er aan de onderbezetting gewerkt. Het is vervelend als de student moet wachten en nog niet concreet ergens naar toe gaat. De motivatie zakt zo sneller weg, denkt Zoco.02.

Zoco.01 vindt dat het LEC een nogal ‘traag en log apparaat’ is.

“Als we het over LEC hebben: je verwijst door en vervolgens hoor je niets meer. Ik weet dat je moet wachten. Er gebeurt iets, maar het duurt gewoon lang.” (Zoco.01)

Oorzaken die hiervoor worden gegeven zijn bijvoorbeeld de zogenaamde paperassen die kortgesloten moeten worden met andere professionals. En er moet plaats zijn bij de hulpinstanties die nodig is.

Zoco.06 is daarentegen wel positief over de snelheid van het LEC.

“Ene keer gaat het sneller dan de andere keer. Hangt af van de drukte. Maar hooguit een week wachten.” (Zoco.06)

Zoco.06 heeft niets aan te merken op het LEC. De samenwerking met Marjan en Jomara ervaart ze ook als prettig.

De Docent Carrouselklas (DC) ziet het als een groot voordeel dat de Carrouselklas naast het LEC zit. Ze kan hierdoor altijd bij het LEC terecht.

“Er was bijvoorbeeld een jongen die wilde inééns een andere opleiding. Nou dan loop ik naar het LEC.” (DC)

Hoofd LEC

Het Hoofd LEC heeft een groot aantal taken. Zij heeft als taak de Zorg-en Begeleidingsstructuur in de gaten te houden. Op basis van wat Hoofd LEC signaleert, kan beleid worden aangescherpt. Niet alleen met interne maar ook met externe invloeden moet rekening worden gehouden.

Interne signalen krijgt Hoofd LEC onder andere door via Zorgcoördinatoren en de Opleidingsmanagers.

Communicatie Hoofd LEC met Zorgcoördinator

Het Hoofd LEC communiceert voornamelijk met de Zorgcoördinatoren. Ze zegt dat de Zorgcoördinator haar steeds beter weten te vinden en ervaart dit als goed.

“Wat ook heel goed gaat is mijn contact met de zorgcoördinatoren. Die zijn ook een soort spreekbuis naar de teams toe. Dat lukt heel aardig over het algemeen. Ik kan de Loopbaanbegeleiders niet bereiken als hoofd LEC. Dat gaat via de Zorgcoördinatoren. En soms de opleidingsmanager. Het gaat steeds beter.” (Hoofd LEC)

Communicatie Hoofd LEC met Opleidingsmanagers

Hoofd LEC geeft aan dat het contact met een deel van de opleidingsmanagers goed is en de samenwerking daar vanzelf gaat. Maar bij een deel van de opleidingsmanagers kan dit beter. De afstand blijkt nog vrij groot te zijn. Hierdoor kan de voorlichting, advisering en ondersteuning naar een paar opleidingsmanagers beter.

Aansturing interne en externe partijen

Hoofd LEC vertelt dat het aansturen van de LEC medewerkers goed gaat. Ze maakt een onderscheid tussen medewerkers waarvan zij echt leidinggevende is en medewerkers die een andere baas extern hebben, maar die zij inhoudelijk aanstuurt. Dit zijn Leerplicht, Schuldhulpverlening en Schoolmaatschappelijk werk. De samenwerking met beide groepen gaat prima. De partijen weten Jomara te vinden voor vragen en Jomara kan hen op haar beurt aansturen.

Vorming beleid ten aanzien van de zorg

Interne invloed

Hoofd LEC geeft aan dat wanneer er vanuit de opleidingen signalen komen, zij hierop alert inspringt. Ze geeft als voorbeeld dat een opleiding zou zeggen dat zij veel schooluitval hebben vanwege dyslexie. In reactie hierop gaat het Hoofd LEC met de opleidingsmanager of de directie praten om te kijken naar het huidige beleid en naar eventuele veranderingen om problemen op te lossen. Onder beleid verstaat zij bijvoorbeeld het organiseren van extra cursussen en trainingen, financiering, oplossingen bedenken en meedenken met mensen.

Externe invloed

Maatschappelijke ontwikkelingen en hieraan verbonden tendensen in de zorgvraag houdt het Hoofd LEC ook in de gaten. Zij krijgt van binnen en van buiten signalen door. Deze signalen kunnen huidige maatschappelijke problemen en de zorgvraag van jongeren aangeven. Op deze maatschappelijke tendensen is ook weer het beleid toe te spitsen. Ze vertaalt wat ze hoort door naar de opleidingen

Uit een gesprek bleek dat er last wordt ondervonden van de snel veranderende situatie. Dit houdt maatschappelijke ontwikkelingen in en allerlei convenanten die van bovenaf worden opgelegd. Dit staat het naleven van doelen in de weg, vertelt het Hoofd LEC. De doelen moeten namelijk voortdurend worden aangepast. Één nadeel van deze externe invloed is dat de aandacht met betrekking tot de BOL (leerlingen van 16 tot 23 jaar) steeds beter wordt. Maar helaas blijkt dit wel ten koste te gaan van de BBL (het volwassen onderwijs). Een ander nadeel is dat die gewenste aanpassingen niet snel genoeg plaats vinden.

Behoeftte aan evaluatie

In het gesprek met het Hoofd LEC blijkt er behoefte te zijn aan een figuurlijke pas op de plaats.

“Dat je zegt, he jongens, waar zijn we nu mee bezig?”

Het aantal taken van betrokkenen is gestegen vanwege de ontwikkelingen binnen het ROC. De betrokkenen zijn hier constant mee bezig. Daarbij gaan ontwikkelingen razendsnel door. Goede evaluaties zijn bijna niet mogelijk.

Wat wel gebeurt, is de uitvoering van een controle of doelstellingen vanuit Aanval op de uitval worden behaald. In convenanten die hierover gesloten zijn, staan bepaalde doelen met betrekking tot voortijdig schooluitval. Het ROC moet zich verantwoorden naar de geldschieter, bijvoorbeeld DMO. Er bestaat een duidelijk overzicht van deze getallen.

Er wordt gewerkt aan rapportages en jaarverslagen over de verrichte werkzaamheden van het LEC en haar medewerkers. Het is goed dat dit gebeurt, omdat zo de doelen helder worden van het jaar en zo zijn ze beter na te streven. Wel bleek dat het jaarplan dat werd geschreven niet zo snel vorderde als wenselijk was.

“Ik heb hem nu half af. En we zitten alweer in maart... Het vreet tijd”.

“Dat is iets waar iedereen tegenaan loopt. Administratie, dingen op papier zetten...”

Het Hoofd LEC werkt onder druk. Het komt af en toe over alsof ze achter de feiten aan loopt, omdat de ontwikkelingen zo snel gaan. Het Hoofd LEC is iemand die veel taken heeft. Stilstaan bij de huidige situatie is door de drukte niet goed mogelijk voor haar.

Carrouselklas

De Carrouselklas is een klaslokaal op de Naaldwijkstraat. Er staan computers en tafels en er hangt een gezellige werksfeer. Deze klas is ingericht om studenten onderwijs te bieden die op dat moment geen reguliere opleiding volgen.

Bij binnenkomst zaten er een paar studenten achter een computer. Ze praatten wat met elkaar. Het leek erop dat ze pauze hadden. De studenten werden aan het werk gezet door de docent, maar dit duurde lang. Er heerste nogal wat chaos. De studenten kregen elk een taak en werden verboden MSN en hyves aan te zetten. Ze werden eerst aardig, respectvol en met wat humor toegesproken. Later werd deze toon strenger toen er iets moest gebeuren. Het duurde ongeveer een kwartier voordat de studenten aan het werk waren. Daarna werd het rustig en kon het interview met een docent van de Carrouselklas beginnen.

De Docent van de Carrouselklas (DC) komt uit de hulpverlening en is daarom aangenomen voor deze baan. Er heerst veel gedragsproblematiek in de Carrouselklas, waardoor een hulpverlenerachtergrond waardevol kan zijn. Ze haalt binnenkort haar docentenaantekening en is dan docent.

De Carrouselklas is een doorstartklas, waar studenten kunnen komen die voor wat voor reden dan ook niet kunnen instromen in hun opleiding. Voorbeelden van redenen zijn: de verkeerde opleidingskeuze gemaakt hebben en gestopt zijn, privé problematiek, traumatische gebeurtenissen in de familie, of langdurige ziekte. Soms zijn studenten vaak afwezig en kunnen ze de reguliere opleiding niet meer bijbenen. Deze studenten zijn wel leerplichtig en daarom worden de studenten opgevangen in deze klas, totdat ze weer een reguliere opleiding kunnen volgen. In deze klas kunnen studenten zich weer prettig gaan voelen, ze krijgen de tijd om te wennen aan een situatie, maar ze blijven wel in een schoolritme.

Soms krijgen studenten in de Carrouselklas een oriënterend programma, als ze niet weten wat ze willen. De andere groep krijgt opdrachten om zich voor te bereiden op de

nieuwe opleiding. De overheid wil dat studenten ten minste een niveau twee diploma heeft, voordat ze de school verlaten.

Activiteiten in de Carrouselklas

De dag begint met een kringgesprek waar het nieuws wordt doorgenomen.

Verder wordt er iedere dag les gegeven in de Carrouselklas. Dit kunnen lessen zijn in sociale vaardigheden of in studievvaardigheden. Ook wordt er soms les gegeven in Nederlands, soms in burgerschapscompetenties.

Ten slotte krijgen studenten in de Carrouselklas opdrachten, toegespitst op de eigen opleiding. Er zijn ook algemene opdrachten voor iedereen. Soms krijgen de studenten ook buitenopdrachten. Ze moeten dan bijvoorbeeld een wijk observeren of ze gaan naar de bibliotheek.

Absentie wordt gecontroleerd. Als iemand afwezig is, wordt er gebeld naar de student of soms naar de ouders.

Het team van de Carrouselklas stelt de lesprogramma's samen. Het team bestaat uit drie docenten en twee stagiaires.

De Carrouselklas is enorm gegroeid de laatste tijd. En nog is de klas in ontwikkeling. Een lastige situatie doet zich voor dat niet goed is in te schatten welke studenten elke dag in de klas zitten. Omdat ze in-en uitstromen, stage lopen, dagen wisselen en soms ziek zijn, is dit niet altijd te voorspellen. Daarom komt een mooi gestructureerd lesprogramma soms minder mooi uit.

“En dan denk je, ik ga nu les geven en dan zit je met drie leerlingen.” (DC)

De DC zegt dat hier ook weer aanpassingen op moeten komen. Maar wel benadrukt deze docent dat ze al enorme sprongen vooruit hebben gemaakt met de Carrouselklas. Hoe ze begonnen met wat kleine opdrachten is niet te vergelijken met het dagvullend programma van nu.

Genoeg plek?

De DC denkt dat er meestal genoeg plek is in de Carrouselklas. Ze zegt hierbij dat zij de studenten krijgt aangewezen vanuit het LEC.

De Loopbaanadviseurs van het LEC beslissen of iemand wel of niet naar de Carrouselklas gaat. Dus soms zijn studenten in hun ogen niet geschikt en worden ze niet doorverwezen. Ook wordt er wel eens een prioriteitensysteem aangehouden. Zo wordt iemand van zeventien eerder toegelaten dan iemand van eenentwintig, zegt de DC. Dat heeft met Leerplicht te maken.

Als er geen plek is, wordt er geschoven in het schema.

“Maar wij zullen altijd proberen om een leerling te plaatsen. Het komt heel weinig voor dat er geen plek is. Maar soms wel, echt soms.” (DC)

Het aantal beschikbare plekken ligt ook aan de studenten die op dat moment in de klas zitten. Normaal gesproken kunnen er zeventien tot negentien studenten terecht. Soms komt het echter voor dat er veel studenten met gedragsproblemen zitten, dan is het maximale aantal ongeveer vijftien.

“Anders redt je het gewoon niet.” (DC)

Succesvol?

De DC weet niet zeker of de Carrouselklas werkt. Ze legt dit uit:

“Als hier iets niet goed loopt, zoeken we altijd naar een weg. Misschien is iemand niet geschikt voor een reguliere opleiding door de grote problematiek. Of zou diegene niet gewoon beter gaan werken?” (DC)

Wel denkt DC dat de Carrouselklas een soort screenende functie heeft. Men kan er achter komen dat de reguliere opleiding niet geschikt is of dat het niveau van de opleiding te hoog is. De DC meent dat als er niets aan gedaan zou worden, deze jongeren op straat zouden zwerven. Zij zouden dan bij Bureau Jeugdzorg terecht komen of zelfs bij Justitie.

Verder is het team een groot pluspunt, vindt DC.

“Er is een ontzettende zorgzaamheid naar de leerlingen, dat vind ik gewoon een plus. Echt. We hebben hart voor ze.” (DC)

Verder vindt de DC dat er serieus nagedacht is over de opdrachten die studenten krijgen.

Verbeteringen

Wat een goed idee is, volgens de DC, is dat de student de mogelijkheid krijgt eerst een algemeen oriëntatiejaar te volgen.

“Zodat ze lekker in hun vel zitten en de boel begrijpen.” (DC)

Er zijn misschien plannen dat het ROC een dergelijke klas wil maken, los van de Carrouselklas. De DC ziet hier wel wat in. Nu zitten alle niveaus bij elkaar.

Ook zou de DC graag zien dat opleidingen makkelijker materiaal van de opleiding leveren aan studenten uit de Carrouselklas. Wat de DC jammer vindt, is dat er weinig te regelen is rondom vrijstelling van vakken waaraan studenten in de Carrouselklas al werken. Dit was wel de bedoeling, weet ze.

Wat verder een verbetering kan zijn volgens de DC is dat er meer structuur geboden wordt aan de studenten. Ze hebben veel structuur nodig om goed te functioneren. Nu is deze structuur niet optimaal; Mensen stromen in en uit, dagen veranderen, ze lopen stage en er zitten verschillende opleidingen en niveaus in één klas.

De DC vraagt zich wel eens af of er een nadeel zou zitten aan zo'n grote bonte groep studenten in één klas. Mogelijk kan verandering hierin voor verbeteringen zorgen.

Betrokkenen over de Carrouselklas

R.02 is enthousiast over de Carrouselklas. Het gaat goed en het werkt volgens haar.

“Het heeft zeker in, het lukt. Er gebeurt zóveel in de carrouselklas.” (R.02)

Zoco.06 staat niet helemaal achter de vorm waarop de Carrouselklas werkt. Ze denkt dat de studenten niet daar zitten om te wachten tot ze kunnen starten met hun opleiding, er niet gemotiveerd uit komen. Ze denkt dat de carrouselklas goed werkt voor studenten die voor hun opleiding extra ondersteuning nodig hebben.

“Iemand zou bijvoorbeeld een maand lang elke vrijdag daarheen kunnen en dan ga je bepaalde oefeningen afmaken.” (Zoco.06)

Dit was eerst de opzet, vertelt Zoco.06. Ze denkt dat dit beter werkt dan als een wachtplaats voor studenten die tijdelijk geen opleiding hadden. Studenten kunnen er wel aan opdrachten werken, maar krijgen hierdoor geen vrijstelling voor onderdelen bij de toekomstige opleiding. Zoco.06 denkt dat het lastig is om goede opdrachten te verzinnen.

Een paar Zorgcoördinatoren geven aan dat niet elke student direct geplaatst kan worden in de Carrouselklas. Het blijkt dat de Carrouselklas een bepaalde doelgroep heeft. Het LEC beslist wie geplaatst wordt. Dit probleem wringt bij sommige Zorgcoördinatoren.

Het Hoofd LEC is sinds kort Opleidingsmanager van de Carrouselklas. Ze moet nog een beetje ontdekken welke taken zij er nu bij heeft gekregen. Ze vindt het wel heel leuk om te doen en weet dat ze deze werkzaamheden kan uitvoeren.

BBL

BBL opleidingen staat voor: Beroepsbegeleidende leerweg. Studenten van de BBL werken vier dagen en volgen één dag onderwijs. Dit wordt ook wel het volwassen onderwijs genoemd.

Binnen de Zorg-en Begeleidingsstructuur is veel zorg gericht op jongeren tot en met 23 jaar. Dat zijn dan meestal de studenten van de BOL opleidingen. Dit komt ook doordat er van bovenaf vooral geld wordt vrijgemaakt voor de BOL. Er is weinig financiering voor de BBL. Door één van de betrokkenen wordt de BBL ook wel een zorgenkindje genoemd.

“Ik kán er op het moment helaas ook niet zo veel mee! Ik heb de financiering niet.”
(Hoofd LEC)

Het LEC werkt officieel voor studenten tot en met 23 jaar. Dit geldt ook voor het Schoolmaatschappelijk werk. Mogelijk heeft de zorg-en begeleidingsstructuur relatief wat weinig te bieden voor de BBL studenten. Er wordt naar gestreefd de BBL meer aandacht te geven. Ook wordt er geprobeerd goed te blijven overleggen met de BBL-Zorgcoördinatoren over hun vragen en wensen. Erkend wordt dat zeker psychosociale hulp ook nodig is op het BBL. Helaas is het moeilijk om een passende oplossing te vinden voor het probleem, vanwege het gebrek aan financiering

Overlap binnen de structuur

Binnen de Zorg-en Begeleidingstructuur hebben alle schakels hetzelfde doel, namelijk de student zo goed mogelijk met problemen helpen. Elke schakel heeft echter net een andere focus. Sommige betrokkenen merken dat het niet altijd helder is welke taken bij welke schakel horen. Ze zouden graag duidelijker in kaart willen hebben wat de taakomschrijving is van de Loopbaanbegeleider, de Zorgcoördinator, van het Hoofd LEC, het Schoolmaatschappelijk werk en de Leerplichtambtenaar. Ook zou duidelijk moeten worden wat de taakomschrijving is van de opleidingsmanagers gerelateerd aan de zorg.

Doordat de zorg- en begeleidingsstructuur nu twee jaar verder is, behoeven deze omschrijvingen wellicht wat herziening. Er is een moment van evaluatie wenselijk.

Gespreksvoering: wie doet wat?

R.04 denkt er een aantal overlappingsen zitten in de structuur. Als voorbeeld geeft ze de Loopbaanadviseur, Schuldhulpverlening en de Schoolmaatschappelijk werker. Alle drie weten zij veel van psychosociale problemen. Ze zijn allemaal in principe geschoold genoeg om deze problemen met de student te bespreken. Toch hebben hebben ze elk een andere focus. Betere afbakening tussen hun taken zou volgens R.04 goed zijn.

“Dus op zoveel plekken is zo’n jongere dan bezig met problemen die heel dichtbij elkaar liggen. Daar moeten we nog beter in afbakenen.” R.04

Er kan bijvoorbeeld overlap bestaan tussen de werkzaamheden van de Zorgcoördinator en de Loopbaanbegeleider enerzijds en de Schoolmaatschappelijk werker anderzijds. Soms merkt R.04 dat een Zorgcoördinator of een Loopbaanbegeleider een student te lang bij zich houdt, waardoor de Schoolmaatschappelijk werker niet op tijd aan de gang kan. Soms komt volgens haar de zorg dan echt te laat. Het kan dan gebeuren dat iemand niet meer binnen school gehouden kan worden.

In bepaalde schakels constateert R.05 soms wel overlap in de taken die gedaan worden. Een Loopbaanadviseur houdt zich bijvoorbeeld soms ook bezig met de persoonlijke problemen van de student. De taak van deze betrokkene is echter om advies te geven over de loopbaan van de student. De Schoolmaatschappelijk werker is aangesteld om de student te helpen met zijn persoonlijke problemen door middel van gespreksvoering, maar niet om hem te helpen met zijn studiekeuze. Loopbaanbegeleiders en soms ook Zorgcoördinatoren houden studenten soms te lang bij zich. Ze willen de student graag helpen door met ze te praten. Dat kunnen ze volgens R.05 beter niet doen, omdat ze hier niet in gespecialiseerd zijn. R.05 zou graag zien dat elke schakel zich bij zijn expertise houdt. Het loopt volgens haar nu te veel door elkaar.

Zoco.05 vertelt dat de Leerplicht ambtenaar ook een bepaalde zorg rol inneemt. Dat werkt soms wel onduidelijkheid in de hand. Ze weten niet waar de verantwoordelijkheid voor een student ligt, ofwel binnen de school ofwel bij de gemeente. Ze benadrukt dat ze blij is met de Leerplicht ambtenaar, maar ze vindt dat de taken onderling kunnen schuren.

Bijna alle geïnterviewde betrokkenen hebben een achtergrond in een nabijliggend veld. Veel van hen hebben een pedagogische achtergrond of ze komen uit de hulpverlening. Dit maakt dat zij allemaal bekwaam genoeg zijn in het voeren van gesprekken. Ze willen de student allemaal helpen. Dit is aan de ene kant fijn, omdat er professioneel wordt omgesprongen met zorgvragen. Aan de andere kant kan het een valkuil zijn. Deze professionals zijn op hetzelfde moment bezig met dezelfde interventies, namelijk gesprekken voeren.

Gedurende het ZAT overleg leek het ook een aantal keer alsof niemand eindverantwoordelijk was voor een student. Er werd een boel besproken, maar soms bleef het probleem dan toch liggen.

Nadeel

Het lijkt heel prettig dat iedereen zich wil bezighouden met de problemen van een student. Deze grote bekommering dus wel nadelen. Mogelijk wordt de student moe van het constant moeten vertellen van zijn verhaal. De student is bij meerdere partijen bezig met het werken aan zijn problemen. Dit kan verwarrend worden voor de student. De

verschillende hulpinstanties willen namelijk allemaal tegelijk aan hetzelfde probleem werken, met soms net een andere focus. Hiernaast kunnen de verschillende betrokkenen elkaar in de weg zitten met hun interventies.

“De leerling loopt bij meerdere hulpinstanties. Deze leerling loopt van hot naar her. Dat is niet professioneel” R.05

Er lijkt niet één iemand verantwoordelijk te zijn voor een student. Dit heeft als grote nadeel dat twee partijen van elkaar verwachten dat zij op dat moment voor de student werken. Als ze dit beiden denken, kan het gebeuren dat er niemand zicht houdt op de student. Dit kan een groot risico op uitval vormen.

Ondertussen wordt de werkdruk alleen maar hoger. Wellicht is hier een aandachtspunt aangesneden, dat voor verbetering kan leiden.

Taakverdeling duidelijk krijgen

Door alle taakomschrijvingen naast elkaar te leggen, denkt R.05 dat dit plaatje duidelijker wordt. Duidelijkere taakomschrijvingen zouden nuttig kunnen zijn.

R.03 ziet een oplossing voor het probleem van de overlap: Bij haar op de opleiding wordt aan het begin van het jaar duidelijk verteld wat de taken zijn van de Zorgcoördinator en een Loopbaanbegeleider en van de andere functionarissen binnen de structuur. Zo wordt het duidelijk wat de Loopbaanbegeleider zelf moet doen en waarvoor hij terecht kan bij de Zorgcoördinator. Op deze manier wordt voorkomen dat alle zorgvragen naar de Zorgcoördinator worden doorgestuurd, zegt R.03.

Ook wordt er aan het begin van het jaar een meeting georganiseerd waarbij Leerplicht, Schulphulpverlening, het LEC en de Zorgcoördinator worden uitgenodigd. Iedereen wordt voorgesteld aan de Loopbaanbegeleiders en deze instanties vertellen wat voor hulp zij te bieden hebben. R.03 vindt dat dit erg goed werkt.

Zoco.03 zou het ook waardevol vinden om een evaluatie te verrichten. Ze is benieuwd wat het rendement is van elk onderdeel van de structuur. Wie doet wat nou precies en hoeveel uur is iedereen er mee bezig? Ze vraagt zich af of je zo zou kunnen achterhalen waar dubbelingen zitten.

Terugrapportage

Meerdere betrokkenen melden dat er sprake is van onvoldoende terugrapportage over een student. Wanneer er bepaalde stappen zijn ondernomen met een student is dit niet altijd bij iedereen bekend. De communicatie tussen de verschillende schakels is niet altijd voldoende. Iemand die naar het LEC doorverwijst, hoort meestal laat of de student is aangemeld. Als een Zorgcoördinator een gesprek met een student heeft gehad, is het niet standaard dat hij een verslagje stuurt naar de Loopbaanbegeleider. Zo komt het voor dat betrokkenen soms niet weten wat er met een student gebeurt en waar deze zich in een traject bevindt.

Een gezamenlijk systeem zou hier erg nuttig kunnen zijn. Dat vinden meerdere betrokkenen. Op dit moment is mailen en een telefoontje of gesprekje het gebruikelijke communicatiesysteem.

“Als ik een gesprek heb gehad met een student mail ik naar de betreffende loopbaanbegeleider of ik spreek hem of haar even. Soms schiet dit erbij in omdat er gelijk een ander gesprek achter na is. Dat loopt wel eens een keertje mis.” (Zoco.02)

Andersom ervaart Zoco.02 dit probleem ook. Loopbaanbegeleiders informeren haar onvoldoende over probleemstudenten.

Er zou in de ogen van Zoco.02 een centraal registratiesysteem moeten komen. Hierin zou iedereen moeten bijhouden wat er met een student is gebeurd en gedaan. Trajectplanner is een dergelijk registratiesysteem.

Het nadeel van een centraal registratie systeem is dat het in eerste instantie wel extra werk gaat kosten. Aantekeningen van een gesprek worden door Zoco.02 nu in haar map gestopt. Als Trajectplanner ingevoerd zou worden, zou Zoco.02 veel werk kwijt zijn aan die aantekeningen overtypen. Dat kost extra werk. Toch denkt de dat het uiteindelijk een verbetering zal zijn.

Zoco.03 vindt het belangrijk dat er systematisch naar elkaar teruggerapporteerd wordt. Ze wil echter niet dat het uitloopt op een papierwinkel. Dit beschouwt ze als een dilemma. Ze zou hier een centraal systeem voor willen hebben. Zo worden studenten beter in de gaten gehouden. Je kunt makkelijk volgen waar de student zich in het zorgtraject zich bevindt. Men hoeft dan niet meer bang te zijn dat een student ‘tussen wal en schip valt’.

Zoco.02 vindt dat terugrapportage over en weer ook niet altijd even goed gaat. Traject planner zou een mogelijkheid kunnen bieden om het haalbaar te maken om elkaar beter te informeren, denkt Zoco.02.

Zoco.01 ondervindt weinig last. Er is ruimte voor terugkoppeling naar de Loopbaanbegeleider, meent Zoco.01. Ze hanteert een soort helikopterview. Als zaken zijn afgesloten, koppelt ze dat terug naar de Loopbaanbegeleider.

Belangrijkste conclusies

Dit onderzoek is uitgevoerd met als doel antwoord te krijgen op de hoofdvraag:

Wat zijn de sterke en zwakke punten van de Zorg-en Begeleidingsstructuur op het ROC van Amsterdam Werkmaatschappij RAI?

Deelvragen hierbij waren:

5. Hoe is te oordelen over de uitvoering van de verschillende onderdelen van de zorg- en begeleidingsstructuur, mede afgaande op het oordeel van de betrokkenen?
6. Zijn de taken die beschreven staan in de zorg-en begeleidingstructuur uitvoerbaar en realistisch?
7. Zijn er zaken die betrokkenen anders zouden willen zien in de zorg-en begeleidingstructuur?
8. Welke veranderingen zouden de structuur verbeteren?

Onderstaand volgen de belangrijkste conclusies, ofwel de antwoorden op de hoofdvraag en de vier deelvragen. De antwoorden op de deelvragen bevatten de hoofdpunten die in het onderzoek naar voren zijn gekomen. De conclusies worden gevolgd door een aantal aanbevelingen die als doel hebben de zorg- en begeleidingsstructuur te verbeteren

Onderzoek

Ik heb op het ROC van Amsterdam WM RAI een onderzoek uitgevoerd naar de sinds twee tot drie jaar geïmplementeerde structuur die als doel heeft voor de zorg en begeleiding van de student te zorgen. Met deze structuur hopen betrokkenen van de school de studenten optimaal te kunnen bijstaan op de weg naar hun diploma. De Zorg-en Begeleidingsstructuur bestaat uit allerlei schakels die de student met de juiste hulp verbindt. Ook moet de structuur ervoor zorgen dat elke student voldoende aandacht krijgt, zelfs als het goed gaat met hem of haar. In dit onderzoek evalueerde ik de structuur. Ik heb gekeken welke onderdelen goed gaan, welke onderdelen beter kunnen

en hoe dit gerealiseerd kan worden. Dit heb ik gedaan door middel van veertien interviews met betrokkenen en participerende observatie van de betrokkenen.

Beschrijvende conclusie

Loopbaanbegeleiders

Loopbaanbegeleiders vormen een zeer belangrijke schakel in de Zorg-en Begeleidingsstructuur. Loopbaanbegeleiders zijn het eerste contact met de student en vormen voor hen het aanspreekpunt. Zij hebben een signalerende functie over hoe het de student vergaat. Ook moeten Loopbaanbegeleider studenten goed weten door te verwijzen, wanneer zij specialistische hulp nodig hebben. Loopbaanbegeleiders blijken niet altijd goed in staat te zijn om problemen van studenten adequaat te signaleren en op te lossen. De groep Loopbaanbegeleiders die al lang in het onderwijs zit, heeft vaker problemen met de taken rondom de zorg en begeleiding dan jongere Loopbaanbegeleiders. Dit komt doordat zij minder bekend zijn met deze vaardigheden. En zij zien school eigenlijk vooral als kennisinstituut.

Loopbaanbegeleiders houden studenten wel eens te lang bij zich, zonder door te verwijzen. Het heeft een negatief effect als de student lang wordt vastgehouden door de Loopbaanbegeleider. Er kan dan later begonnen worden met de juiste zorg. Soms komt de zorg zelfs te laat.

De mate van contact met de studenten is voldoende. Loopbaanbegeleiders zien de studenten in de lessen en vier keer per jaar voeren ze een gesprek met ze. Voor de normale student is dat voldoende.

Er worden trainingen gegeven aan Loopbaanbegeleiders. Zo leren zij bijvoorbeeld om problemen te signaleren. Ook worden zij soms bijgeschoold over de doorverwijsmogelijkheden waar studenten geholpen kunnen worden. Deze scholingen zijn nuttig, omdat dit een manier is om Loopbaanbegeleiders kundiger te maken. Loopbaanbegeleiders hebben te veel taken voor het aantal uur dat ze werken. De werkdruk is enorm hoog. Meerdere respondenten geven aan dat dit de zorg en begeleiding negatief beïnvloedt. Studenten zouden onvoldoende aandacht krijgen, waardoor de kans op uitval groter wordt. Dit vinden betrokkenen vervelend. Het werk wordt door de Loopbaanbegeleiders geregeld in hun vrije tijd afgemaakt. De reden van de hoge werkdruk is waarschijnlijk onder andere bezuinigingen van boven af.

Loopbaanbegeleiders doen onvoldoende aan de overdracht van studenten aan een opvolgende Loopbaanbegeleider. Hierdoor gaat veel informatie over de student verloren en dat heeft geen positieve invloed op de zorg.

Zorgcoördinatoren

Zorgcoördinatoren zijn goed op de hoogte van hun plaats binnen de Zorg-en Begeleidingsstructuur. Wel varieert de invulling van de functie per persoon. Sommige Zorgcoördinator hebben bijvoorbeeld zelf veel gesprekken met studenten, anderen bijna geen. Toch zegt bijna elke Zorgcoördinator dat het belangrijk is dat zij niet teveel gesprekken voert met een student. Het lijkt niet duidelijk te zijn in hoeverre Zorgcoördinatoren verantwoordelijk zijn voor de gesprekken met studenten. Vaak vinden zij wel dat het heel nuttig is dat ze zelf deze gesprekken voeren met studenten. Het contact met de Loopbaanbegeleiders is over het algemeen goed. Sommige Zorgcoördinatoren vinden het lastig om Loopbaanbegeleiders aan te spreken op zaken die beter kunnen. Dit komt deels door hun collegiale band en deels doordat ze begrip hebben voor de hoge werkdruk van Loopbaanbegeleiders.

Het wordt als positief ervaren dat de lijntjes tussen de student en Zorgcoördinator kort zijn.

De taak van het aanvragen van LGF vindt men ingewikkeld. Zorgcoördinatoren hebben hier meer tijd voor nodig dan ze ervoor hebben. Ze vinden het wel heel belangrijk dat het goed gebeurt. Bij het LEC werkt wel iemand die de aanvragen voor LGF kan doen. Weinig Zorgcoördinatoren geven voorlichting aan studenten over vervolgoedingen. Er vinden bij de meeste Zorgcoördinatoren geen structureel overleg plaats met Opleidingsmanagers en Zorgcoördinatoren. Wel worden signalen vanuit de opleidingen doorgegeven via de Zorgcoördinatoren.

Het Hoofd LEC ondersteunt de Zorgcoördinatoren met behulp van bijvoorbeeld een Zorgcoördinatorenoverleg en het doorgeven van nieuwe ontwikkelingen, adviezen, trainingen via de mail. Het zorgcoördinatoren overleg vinden de meeste Zorgcoördinatoren nuttig. Ze beschouwen het als deskundigheidsbevordering. Het zorgcoördinatorenoverleg wordt gezien als een platform om zaken centraal toe te lichten en uit te lichten. Wel geven meerdere Zorgcoördinatoren aan dat ze vaak niet aanwezig kunnen zijn bij het overleg. Deskundigheidsbevordering is voor veel Zorgcoördinatoren belangrijk. Meerdere Zorgcoördinatoren geven aan extra scholing te volgen.

Schoolmaatschappelijk werk

De Schoolmaatschappelijk werker vindt dat haar werkzaamheden effectief zijn. Zij denkt haar aandeel te hebben in het verminderen van voortijdig schooluitval. Gedurende een schooljaar zijn er bij het Schoolmaatschappelijk werk pieken waar te nemen in het aantal studenten dat langs komt. Deze pieken zijn niet bevorderlijk voor de kwaliteit van de zorg. De Schoolmaatschappelijk werker is namelijk iets minder intensief met een student bezig. Daarbij kan een wachtlijst ervoor zorgen dat studenten toch afvallen. De grote pieken zijn gekoppeld aan momenten dat studenten (mogelijk) (moeten) stoppen met hun opleiding. Als de Loopbaanbegeleiders en Zorgcoördinatoren eerder problemen hieromtrent zouden zien aankomen, zouden de pieken minder aanwezig zijn.

Opleidingsmanagers

Het contact tussen de Opleidingsmanagers en de andere betrokkenen is goed. Er wordt vanuit de opleidingen genoeg teruggekoppeld. De taak van de Opleidingsmanagers is faciliterend. Zij houden in de gaten of alles goed loopt. Er is op het moment een Opleidingsmanager die tijdelijk de taak van Zorgcoördinator heeft overgenomen. Het is opmerkelijk dat dit zomaar kan.

Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider

Een Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider werkt succesvol aan het oplossen van problemen met studenten. Haar werkzaamheden zijn te vergelijken met die van het Schoolmaatschappelijk werk. Zij werkt echter zelfstandig. Dat ziet de GDB als een meerwaarde aan haar functie, boven het Schoolmaatschappelijk werk. Ook vindt ze het positief dat zij op het onderwijs gebied niet verbonden is met de studenten, zoals de Loopbaanbegeleiders. Ze denkt dat studenten dit fijner vinden. De meerwaarde van het aanstellen van Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider is naar haar mening groot. Toch blijft het onzeker of haar impact vergeleken met een Schoolmaatschappelijk werker beduidend anders is.

Remedial Teacher

Een Remedial Teacher geeft studenten extra coaching op maat. Dit kan op het gebied van onderwijs zijn, maar ook op psychosociaal vlak. Dit doet ze met behulp van

concrete oefeningen. Ze vindt zelf dat haar werkzaamheden toegevoegde waarde hebben binnen de Zorg-en Begeleidingsstructuur. Het is goed om nuchter en concreet met een student aan problemen te werken.

Positieve houding

Over het algemeen is vrijwel iedere betrokkenen positief over de Zorg-en Begeleidingsstructuur. Ze vinden het plan goed bedacht. Er is veel aanwezig voor de student. De uitvoering ervan vinden betrokkenen niet altijd even goed gaan. Dit komt door sommigen doordat ze niet altijd over genoeg middelen beschikken, zoals tijd en geld, om taken goed uit te voeren. Ook is een nadeel van deze structuur dat het doorlopen van alle schijven redelijk veel tijd kost. Wel vinden veel respondenten dat er op de school enorme ontwikkelingen hebben plaats gevonden met de invoering van deze structuur, vergeleken met vroeger. Het is goed dat de betrokkenen een positieve houding hebben ten aanzien van de Zorg-en Begeleidingstructuur. Wanneer zij achter de structuur staan, zullen zij sneller geneigd zijn ermee te werken.

Student staat centraal

Uit de interviews bleek dat de betrokkenen erg gemotiveerd zijn de student te helpen. Veel observaties wijzen erop dat men het beste wil voor de student. Men is betrokken bij de studenten en denkt veel met ze mee. Studenten hoeven niet te wachten als ze langs komen bij een betrokkene, men maakt haar kamer aantrekkelijk voor de student en men baalt zichtbaar wanneer zaken niet optimaal lopen voor de student.

Achtergrond betrokkenen

Bijna alle betrokkenen hadden of een pedagogische achtergrond of zij kwamen uit de hulpverlening. Er loopt dus goed geschoold personeel rond op de school. De zorg gaat professioneel. Dit vormt wel mogelijk een valkuil voor de zorg. Heel veel betrokkenen zijn in principe goed in staat gesprekken te voeren. Gevolg hiervan is dat iedereen dit dan ook doet en er overlap ontstaat in de activiteiten van de betrokkenen.

Verder vindt één betrokkene het waardevol dat zij naast haar baan op de school les geeft aan dezelfde etnische groep die ook op school zit. Een Zorgcoördinator vindt dat zij studenten goed begrijpt doordat ze zelf van een andere etnische afkomst is.

Meerwaarde externe contacten

Het is van grote waarde dat de school externe contacten maakt en onderhoudt. Door het hebben van een contactpersoon bij hulpinstanties kan de zorg sneller en makkelijker gaan. Doorverwijzen naar externe instanties is waardevol, omdat de school niet zelf alle zorg kan bieden.

Doorverwijsmogelijkheden

Doorverwijzen naar de GGZ kan makkelijker. Nu moet de doorverwijzing gaan via de huisarts.

Enkele respondenten mist een aantal hulpinstanties binnen de school. Dit zijn: de GGD, Bureau Jeugdzorg, hulp bij huisvesting, hulp aan tienermoeders en verslavingszorg.

Er wordt door de opleidingen zelf af en toe wat eigen invulling gegeven aan de structuur. Één opleiding probeert bijvoorbeeld de werkdruk van de Loopbaanbegeleiders te verlichten door een extra begeleider aan te stellen voor de studenten. Het aanstellen van een Remedial Teacher is ook momenteel een experiment bij twee opleidingen. Opleidingen hebben dus de ruimte om te experimenteren met de toevoegingen binnen de structuur. Zij proberen de schakels goed af te stemmen op hun situatie.

Intake

Het lijkt een goed idee om bekwame betrokkenen de intake te laten doen. Bij de intake van nieuwe studenten bestaat er namelijk een goede mogelijkheid om problemen te signaleren en zorgstudenten te registreren. Dat een Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider de intake doet, klinkt als een handige opzet. Zij kan gesignaleerde problemen direct oppakken. Bij andere opleidingen wordt de intake wel eens gedaan door onervaren betrokkenen. Er wordt door hen onvoldoende doorgevraagd. De registratie van zorgstudenten is ook niet altijd goed. Meerdere malen noemen respondenten dat dit beter gedaan kan worden.

Verzuim

Leerplicht is werkzaam binnen de school en controleert de verzuimregistratie. Studenten die veel verzuimen worden door de Leerplicht ambtenaar aangesproken. Deze persoon kan vanuit haar functie extra druk uitoefenen op de student. Ze kan

studenten aanspreken op hun afwezigheid. Het blijkt een effectieve interventie te zijn om de student naar school te laten gaan. Één respondent noemt het Bureau Leerplicht wel traag en log. Een ander zou het geld liever ergens anders in willen investeren. De focus vanuit Leerplicht is een andere dan vanuit de school: Presentie tegenover zorg. Dit wringt soms. Wat ook niet helemaal helder is, is de taakomschrijving van Leerplicht.

Er zijn meerdere registratiesystemen geweest om verzuim bij te houden. Door de wisselingen en door technische mankementen is de weerstand om er mee te werken groot. Het bijhouden van verzuim gebeurt nu onvoldoende. Dit komt door het systeem en door de hoge werkdruk van de Loopbaanbegeleiders.

Werkdruk

Bijna elke betrokkene klaagt over een hoge werkdruk. Ze vinden dat ze meer uren nodig hebben dan dat ze hebben. Ze denken dat de hoge werkdruk in de Zorg-en Begeleidingsstructuur afdoet aan de kwaliteit ervan. Als reactie op de hoge werkdruk korten betrokkenen op hun taken. Dit is bij Loopbaanbegeleiders meestal de individuele begeleiding van studenten. De schakel van Loopbaanbegeleiders is erg belangrijk binnen de Zorg-en Begeleidingsstructuur. Loopbaanbegeleiders zijn namelijk het eerste contact met de student. Zij hebben een signalerende functie. De werkdruk van de Loopbaanbegeleiders verdient dus aandacht. Door de hoge werkdruk is de kwaliteit van de zorg minder. Ook denken sommige Zorgcoördinatoren dat ze zelf beter zouden functioneren als ze meer tijd kregen voor hun taken.

Niet iedereen ervaart hoge werkdruk als iets negatiefs. Enkele betrokkenen geven aan dat er juist al veel tijd zit in de zorg. Zij denken dat het goed gaat op deze manier. Één respondent zegt dat hard moeten werken zorgt voor adrenaline. Een hoge werkdruk zou juist de werkzaamheden verbeteren.

Bijscholing

Er worden geregeld cursussen en trainingen aangeboden ten behoeve van de deskundigheidsbevordering van Zorgcoördinatoren, Loopbaanbegeleiders en anderen. Betrokkenen zijn gemotiveerd om bij te leren.

De meeste betrokkenen zien graag dat Loopbaanbegeleiders bijgeschoold blijven worden. Zij zouden beter moeten worden in taken als probleemsignalering en

doorverwijzen. Omdat het van oorspong geen hulpverleners zijn, is bijscholing soms noodzakelijk om de taken te vervullen. Cursussen zouden kunnen bijdragen aan sneller doorverwijzen. De werkdruk kan dan lager worden.

Enkele Zorgcoördinatoren zetten zelf graag trainingen op voor het eigen team. Hier zijn echter niet altijd de middelen voor.

ZAT

Het ZAT overleg wordt als een waardevol overleg beschouwd. Er wordt met meerdere disciplines overlegd wat het beste plan is voor studenten met complexe problematiek. Het is leerzaam en praktisch nuttig.

Wel blijkt het dat een paar Zorgcoördinatoren niet altijd aanwezig kunnen zijn bij het ZAT overleg. Verder komt in meerdere interviews naar voren dat enkele Zorgcoördinatoren Bureau Jeugdzorg in het ZAT een goede toevoeging zouden vinden. Belangrijke meerwaarde van het ZAT is ook dat men de expertise van een bepaalde instantie bij het probleem kan betrekken. Doorverwijzen is niet altijd goed, omdat de band die opgebouwd is tussen student en Loopbaanbegeleider dan weg is. Met het ZAT is advies in te winnen, zonder meteen de student door te verwijzen.

Aan het begin van het bijgewoonde ZAT overleg worden de studenten van het vorige ZAT overleg doorgesproken. De nabespreking komt over alsof de studenten goed in de gaten worden gehouden. Toch blijft er af en toe een vraag liggen, wanneer niemand weet hoe het met een bepaalde student gaat. Zover ik kon zien werd hier geen notitie van gemaakt.

Soms worden er weinig concrete afspraken of actieplannen gemaakt over een student. De bespreking van de student is nuttig, maar als er verder niets concreets mee wordt gedaan, blijft het probleem liggen. Het lijkt soms alsof er niemand eindverantwoordelijk is voor een student. Het gevaar dat de student tussen wal en schip raakt, is mogelijk aanwezig.

Dit zijn twee aandachtspunten voor het ZAT.

LEC

De werkzaamheden van het LEC zijn nuttig. De betrokkenen kunnen altijd het LEC bereiken voor vragen en advies. Het is ook duidelijk wat ze bieden. De goede samenwerking met het LEC wordt door meerdere betrokkenen genoemd. Betrokkenen die op de Naaldwijkstraat werken, vinden het erg fijn dat het LEC op hun locatie zit. Betrokkenen op andere locaties missen die meerwaarde.

Een paar betrokkenen vinden dat de terugkoppeling beter kan. Het is soms onzeker of een student is aangekomen bij het LEC, omdat er niets over gemeld wordt.

De wachttijd bij het LEC vinden enkele betrokkenen lang. Soms is het lastig voor betrokkenen om de tussentijd te overbruggen met een student. De kans dat de motivatie wegzakt bij de student wordt groter. Soms wordt het LEC als langzaam bestempeld. Oorzaken zijn drukte en ziekte, menen de betrokkenen.

Hoofd LEC

Taken van het Hoofd LEC zijn gericht op de Zorg-en Begeleidingsstructuur. Ze houdt in de gaten hoe de structuur loopt en waar hij aangescherpt kan worden. Dit is dus een belangrijke functie.

Het Hoofd LEC heeft veel taken. Doordat de werkdruk van het Hoofd LEC zo hoog is, is er weinig ruimte voor een figuurlijke pas op de plaats. Ontwikkelingen gaan razendsnel. Het Hoofd LEC komt over alsof ze achter de feiten aan moet lopen. Het lukt bijvoorbeeld niet om het jaarverslag op tijd af te schrijven.

Er is behoefte aan evaluatie. Het Hoofd LEC wil graag even stilstaan bij de zaken. Maar omdat er zo veel op haar bord ligt, en ook op andermans borden, is dat niet goed mogelijk.

Carrouselklas

De Carrouselklas is een doorstartklas, waar studenten kunnen komen die voor wat voor reden dan ook niet kunnen instromen in een opleiding. Ze volgen onderwijs dat is samengesteld door de docenten van de Carrouselklas.

Er zit een gemotiveerd team van docenten in de Carrouselklas.

Opleidingen stellen weinig tot geen lesmateriaal beschikbaar voor studenten in de Carrouselklas. Dat is jammer, want dit zou mogelijk kunnen leiden tot meer motivatie.

Misschien kunnen studenten dan vrijstelling krijgen voor bepaalde onderdelen die ze al in de Carrouselklas hebben gevolgd.

Het LEC zorgt voor de plaatsing van studenten in de klas. Meestal is er plek. Er wordt een prioriteiten systeem gehanteerd.

Verder is er niet altijd sprake van structuur in de Carrouselklas. Dat komt door de verschillende niveaus en opleidingen in één klas, de snelle doorstroom van studenten en de wisselende dagen. Structuur zou bijdragen aan een goed werkklimaat in de Carrouselklas.

Studenten zouden gemotiveerder uit de Carrouselklas komen als ze daar beter konden werken aan opdrachten voor de toekomstige opleiding. Het zou helemaal fijn zijn als studenten dan vrijstelling zouden krijgen voor bepaalde onderdelen.

BBL

Het BBL is Beroeps Begeleidende Leerweg. De studenten van de BBL zijn wat ouder. Binnen de Zorg-en Begeleidingsstructuur is relatief weinig te bieden aan zorg voor deze studenten, omdat veel zorg en begeleiding gericht is op jongeren tot en met 23 jaar.

Overlap

Het blijkt niet voor iedereen scherp te zijn wat ieders taken zijn. Heel veel betrokkenen voeren gesprekken met de studenten. Er is onduidelijkheid over wie welke verantwoordelijkheid heeft. Een student is nu op veel verschillende plekken aan het werken aan zijn probleem. Dit komt de zorg niet altijd ten goede. Waarschijnlijk heeft dit iets te maken met de achtergrond van de betrokkenen. Doordat velen uit een pedagogische ofwel hulpverlenerhoek komt, zijn velen goed in het voeren van gesprekken. Zij doen dit dan ook veel. Ook is niet helemaal bekend wie uiteindelijk verantwoordelijk is voor een student. Doordat een student bij zoveel instanties loopt, kan dat juist onoverzichtelijkheid met zich brengen. Men weet van elkaar niet wie met de student bezig is. De kans op uitval wordt groter.

Er is wat voor te zeggen dat betrokkenen sneller moeten doorverwijzen, zodat studenten niet met meerdere partijen zorggesprekken voeren. De andere kant van dit verhaal is dat doorverwijzen niet altijd goed is. De band die opgebouwd is tussen

student en Loopbaanbegeleider kan erg waardevol zijn. Deze kan verdwijnen als een student wordt doorverwezen..

Met het ZAT is advies in te winnen, zonder meteen de student door te verwijzen.

Terugrapportage

Er is weinig systematische terugkoppeling. Betrokkenen gebruiken nu de mail om elkaar op de hoogte te houden van de ontwikkelingen van studenten. Soms spreken ze elkaar even aan of bellen ze. Meerdere betrokkenen zouden graag een systematisch systeem zien, waarin makkelijk te zien is wie met een student bezig is en welke actieplannen worden ondernomen. Het risico van 'tussen wal en schip raken' wordt zo kleiner.

Deelvragen beantwoord

1. Hoe is te oordelen over de uitvoering van de verschillende onderdelen van de zorg- en begeleidingsstructuur, mede afgaande op het oordeel van de betrokkenen:

Bijna alle betrokkenen geven aan achter de Zorg-en Begeleidingstructuur te staan. Zij vinden het een mooi uitgedacht plan op papier. De uitvoering kan op sommige punten beter, maar het gaat steeds beter. De student staat centraal. Dit is een belangrijk aspect van de structuur. Iedereen doet zijn best samen te werken voor het beste voor de student.

Enkele schakels in de Zorg-en Begeleidingsstructuur kunnen verbeterd worden.

Loopbaanbegeleiders zijn bijvoorbeeld niet altijd bekwaam genoeg om hun taken goed uit te voeren. Ook kan tijdsgebrek een belangrijke factor spelen bij een minder goede uitvoering van hun taken. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor de zorg van de student, omdat zij het eerste contact met de student zijn.

De doorverwijsmogelijkheden zijn over het algemeen naar tevredenheid van de betrokkenen. Het is erg handig dat een aantal hulpinstanties zich binnen de schoolmuren heeft gevestigd; zo gaat de zorg sneller. Het ZAT, een overleg over probleemstudenten met meerdere disciplines, is van grote meerwaarde. Het is goed dat er een professioneel, adviserend orgaan binnen de school aanwezig is.

De intake van studenten verloopt niet altijd goed genoeg. Zorgstudenten worden niet altijd als zodanig herkend en aangetekend. Er wordt ook niet goed doorgevraagd naar mogelijke problemen.

De Verzuimregistratie doen betrokkenen niet altijd zoals het zou moeten. Dit komt door een technisch ingewikkeld systeem. Leerplicht bevindt zich binnen de school, dat vormt een nuttige interventie om studenten naar school te laten komen.

Het LEC biedt een goede zorg en begeleiding voor studenten. De communicatie met het LEC wordt meestal positief gewaardeerd. Men kan advies inwinnen en studenten

doorverwijzen naar het LEC. Wel vindt er soms weinig terugkoppeling plaats. Een voorbeeld is dat een Zorgcoördinator niet hoort dat een student is aangekomen. Soms kan het ook wat lang duren voordat studenten er terecht kunnen.

2. Zijn de taken die beschreven staan in de Zorg-en Begeleidingstructuur uitvoerbaar en realistisch?

Taken van betrokkenen zijn over het algemeen realistisch en goed uitvoerbaar. Een uitzondering is een groep Loopbaanbegeleiders. Zij zijn niet allemaal bekwaam genoeg om zorgtaken goed uit te voeren. Met name de groep die langere tijd in het onderwijs werkt, heeft moeite met de zorgkant van het onderwijs. Ook ervaren Loopbaanbegeleiders een hoge werkdruk, waardoor taken niet altijd goed genoeg worden uitgevoerd. Door middel van cursussen worden zij wel kundiger in hun taken. De taken worden dan realistischer.

De taken van de betrokkenen in het algemeen worden wel lastiger om uit te voeren, zodra er weinig tijd voor de taken is. Bijna iedereen ervaart een hoge werkdruk. Dit beïnvloedt mogelijk de zorgkwaliteit negatief, omdat taken minder intensief worden gedaan in drukke tijden.

Op het gebied van deskundigheidsbevordering wordt geïnvesteerd. Er worden cursussen en trainingen aangeboden, zodat betrokkenen steeds beter uit de voeten kunnen met hun taken binnen de structuur.

3. Zijn er zaken die beter zouden kunnen in de zorg-en begeleidingstructuur?

Taakverdeling onduidelijk

Voor sommige betrokkenen bestaat onduidelijkheid over de taakomschrijving van de verschillende betrokkenen binnen de structuur. Er zijn binnen de structuur heel veel plekken waar de student gesprekken voert. Betrokkenen komen meestal uit beroepstakken en opleidingen waar zij veel kennis hebben van hulpverlening. Zij zijn goed in staat gesprekken te voeren met de student. De betrokkenen denken de student van dienst te zijn door vaak met ze te praten. De vele gesprekken die de student met verschillende hulpverleners voert, zijn soms juist nadelig en verwarrend voor de

student. De verschillende betrokkenen hebben net een andere focus in de gesprekken, maar de interventies liggen toch dicht bij elkaar. Een voorbeeld is de interventie van het Schoolmaatschappelijk werk, de Loopbaanadviseur en van de Zorgcoördinator. De onduidelijkheid in taken kan negatieve gevolgen hebben. Er wordt werk dubbel gedaan of men denkt van elkaar dat de ander met de student bezig is. Het kan voorkomen dat niemand het dan uiteindelijk doet. Er lijkt onduidelijkheid over te bestaan wie eindverantwoordelijke is voor een student, wanneer deze loopt bij een hulpinstantie. Uitval vormt in zo'n geval een risico.

Terugrapportage

Er wordt verder weinig terug gerapporteerd naar nabij staande betrokkenen hoe het met een student gaat. Hierdoor lijkt er weinig overzicht te bestaan van wie wat doet met een student. Studenten worden dan af en toe uit het oog te worden verloren.

Terugrapportage vanuit de verschillende schakels gebeurt niet door iedereen goed. Het gebruikelijke rapportagesysteem is niet eenduidig; via de mail of men voert een gesprekje met een collega. Soms wordt terugrapportage ook overgeslagen vanwege de vele andere werkzaamheden.

Dit punt geldt ook voor het ZAT. Hier wordt niet systematisch bijgehouden welke actieplannen voor een student zijn bedacht. Soms blijven er vragen liggen als niemand iets van een student weet. Het LEC kan hier ook in verbeteren. Er wordt niet systematisch teruggerapporteerd welke acties ondernomen worden.

Nog een punt bij dit onderwerp is de overdracht tussen twee Loopbaanbegeleiders. Informatie over een student wordt onvoldoende overgedragen, waardoor bijvoorbeeld de juiste zorg niet wordt doorgezet.

4. Welke veranderingen zouden de structuur verbeteren?

De structuur zou verbeteren wanneer Loopbaanbegeleiders meer tijd krijgen voor hun taken of wanneer zij minder taken hebben.

Verder zou een Centraal Leerlingvolg systeem ervoor kunnen zorgen dat studenten beter gevolgd worden. Iedereen heeft overzicht van waar een student zich in de structuur bevindt. Betrokkenen kunnen met het systeem elkaar makkelijk op de hoogte houden. Mogelijk zorgt dit systeem er ook voor dat betrokkenen niet allemaal dezelfde

soort gesprekken voeren met de student. Het wordt zichtbaar wie welke interventie heeft uitgevoerd. De besluiten van tijdens het ZAT overleg zouden ook centraal geregistreerd kunnen worden met dit systeem, waardoor deze echt uitgevoerd worden. Soms blijven actieplannen namelijk vaag en is onduidelijk wie welke stappen gaat ondernemen. Overdracht van een student die wisselt van opleiding, zou makkelijker gaan met dit systeem. De nodige informatie is makkelijk terug te vinden.

Met deze deelvragen is een antwoord gegeven op de hoofdvraag:

Wat zijn sterke en zwakke punten van de Zorg-en Begeleidingsstructuur?

Aanbevelingen

Geordend naar de geadresseerde:

Directie:

Verlaag de werkdruk onder de betrokkenen. Met name onder de Loopbaanbegeleiders. Loopbaanbegeleiders zouden beter functioneren als zij meer tijd hadden. Taken worden dan waarschijnlijk intensiever en beter gedaan. Het is het overwegen waard om Loopbaanbegeleiders minder taken te geven en meer taken bij een Zorgcoördinator of extra aangesteld persoon te leggen.

Hoofd LEC en Opleidingsmanagers:

Extra cursussen en trainingen voor alle betrokkenen zijn aan te raden. Vooral voor de Loopbaanbegeleiders zijn deze belangrijk. Dit kunnen cursussen rondom signalering van probleemstudenten en adequaat en snel doorverwijzen zijn. Wellicht is een timemanagement cursus voor Loopbaanbegeleiders nuttig.

Betrokkenen zijn door bijscholing beter in staat professioneel te handelen. Mogelijk komt dat de werkdruk weer ten goede. De tijd die zij nodig hebben voor hun taken wordt korter door de bijscholing.

Zorg ervoor dat voor elke betrokkene duidelijk is wat zijn taakbeschrijving is.

Onduidelijkheid over taken zorgt voor een eigen invulling, waardoor overlap plaats vindt, of juist gaten vallen. Een goede taakomschrijving zorgt ervoor dat de zorg beter op elkaar wordt afgestemd. Zo hebben betrokkenen ook helder wat anderen doen en verwijzen Loopbaanbegeleiders en Zorgcoördinatoren een student misschien met meer vertrouwen, en dus sneller, door.

Maak één iemand verantwoordelijk voor één student. Soms loopt een student bij meerdere instanties tegelijk. Het lijkt dan onduidelijk te zijn wie eindverantwoordelijke is voor deze student. Het gevaar is dat de student tussen wal en schil terecht komt en dat niemand dat door heeft.

Directie en Hoofd LEC

De invoering van het Leerlingvolg systeem, Trajectplanner, zou een goede toevoeging zijn om de student van de juiste zorg te voorzien. Iedere betrokkene weet met dit systeem wat welke ontwikkelingen een student doormaakt, wat zijn verleden is, welke zorg hij of zij nodig heeft en wat er al aan zorg heeft plaats gevonden. Een student wordt minder snel uit het oog verloren.

Het is goed dat elke opleiding de structuur aanpast naar hun situatie. De Zorg-en Begeleidingsstructuur is niet overal toepasbaar, soms moeten er wat aanpassingen komen, afgestemd naar de zorgvragen.

De intake zou gedaan moeten worden door ervaren mensen, die kundig zijn in het signaleren van zorgvragen. Ook moeten ze in staat zijn om door te vragen naar mogelijke problemen. Van een intake moet een heldere registratie plaats vinden. Zorgstudenten moeten herkenbaar zijn. Hier kan het Centraal Leerlingvolg systeem een bijdrage aan leveren.

Het zou goed zijn de verzuimregistratie eens duidelijk uit te leggen aan de Loopbaanbegeleiders. Hier blijkt onduidelijkheid te bestaan. Dit zou een taak kunnen zijn voor de Leerplicht ambtenaar.

Hoofd LEC:

Het Hoofd LEC zou er goed aan doen om minder taken op zich te nemen, zodat zij een figuurlijke pas op de plaats kan maken. Een eigen evaluatie kan de zorgstructuur verbeteren. Het Hoofd LEC is degene die het beleid in de gaten houdt en heeft dus overzicht nodig van hoe het gaat.

Opleidingsmanagers:

Wellicht kan gekeken worden naar de planning van het ZAT en het Zorgcoördinatorenoverleg, zodat deelnemers aanwezig kunnen zijn hierbij.

ZAT deelnemers:

Het ZAT overleg is nuttig en het is goed om deze door te zetten. Wel zou het wellicht nuttig zijn als er meer concrete afspraken in de vorm van actieplannen worden gemaakt voor een student. Ook moet duidelijk worden wie deze actieplannen uitvoert.

LEC medewerkers:

Een kortere wachttijd voor het LEC zou de zorg ten goede komen. Ook zou terugrapportage naar de Loopbaanbegeleider of Zorgcoördinator nuttig zijn. Dit kan wederom gebeuren via het Centraal Leerlingvolg systeem Trajectplanner. Hierin kan bijvoorbeeld gemeld worden dat de student is aangekomen, dat hij nu in een bepaald traject zit en welke ontwikkelingen hij doormaakt.

Discussie

In dit onderzoek is gezocht naar punten die de Zorg-en Begeleidingsstructuur zouden verbeteren. Na het houden van veertien interviews en participerende observaties, heb ik een redelijk beeld gekregen van de werkzaamheden van de betrokkenen op het ROC van Amsterdam, WM Rai. Gedurende de gesprekken die ik voerde, kreeg ik een steeds duidelijker beeld van hoe het er aan toe gaat op de school. Ik heb conclusies geschreven op basis van mijn bevindingen, als buitenstaander. Ondanks dat ik mijn best deed me te verplaatsen in de betrokkenen, blijf ik zelf ook een student die in een andere stad woont en die in totaal maar een stuk of dertien keer op de school heeft rondgelopen. Ik trek conclusies vanuit mijn expertise als neutrale onderzoeker en als student. Ik ben mij bewust van het feit dat de resultaten mogelijk met mijn eigen interpretatie zijn vermengd hebben geleid tot deze conclusies. Ik twijfel niet aan de waarheid van deze conclusies. Wel weet ik niet zeker of ik de juiste focus ofwel invalshoek heb gebruikt. Iedereen heeft immers zijn eigen interpretatiekader, van waaruit je zaken ziet en beoordeelt. Nieuwe informatie probeer je in te passen binnen deze kaders (Carens, 2000).

Als ik een vervolgonderzoek zou doen, zou ik me daarom nog meer binnen de school proberen te begeven. Ik denk dat wanneer je zelf in de school zou werken, dat meer valide bevindingen oplevert. Deze zullen dan meer relevant zijn, omdat je zelf een beter beeld hebt van hoe de situatie is. Vervolgonderzoek kan bijvoorbeeld gaan over het rendement van elke betrokkene: Hoeveel tijd besteedt iemand precies aan welke werkzaamheden. Ik zou er mogelijk achter kunnen komen waar dubbelingen zitten en waar gaten vallen. Het doel zou zijn om een efficiëntere structuur te creëren.

Toch hoop ik met dit onderzoek ook voor verbeteringen te zorgen. Voortijdig schooluitval is een probleem binnen Nederland. Het ROC van Amsterdam heeft een mooie structuur geïmplementeerd om de student zo als goed mogelijk op de weg naar zijn diploma bij te staan. Ze bevindingen zich in een stroomversnelling van ontwikkeling.

Het gaat goed! Ik ben zeer benieuwd hoe het over twee jaar gaat.

Emma Hanemaayer

Literatuurlijst

Berg, van der G. (2009a), *Cijfers over voortijdig schoolverlaten*. Nederlands Jeugdinstituut. 3 november, 2009, van http://www.nji.nl/nji/dossierDownloads/Cijfers_voortijdigschoolverlaten.pdf.

Bogt, ter T., Lieshout, van M., Doornwaard, S.&Eijkemans, Y. (2009). *Middelengebruik en voortijdig schoolverlaten*, Utrecht: Trimbos instituut

Brinkman, B., Steenhoven, van der P. & Veen van D. (2008). *Probleemdruk en zorgstructuur in het middelbaar onderwijs. Verdieping LCOJ-Monitor psychosociale begeleiding en Zorg-en Adviesteams in het MBO*, 2007. 18 december, 2009, van <https://solismail.uu.nl/exchange/E.J.Hanemaaijer@students.uu.nl/Inbox/FW:%20rapporten%20en%20onderzoek.EML/Probleemdruk%20en%20zorgstructuur%20in%20het%20MBO%20slotversie%2022-09-08.pdf/C58EA28C-18C0-4a97-9AF2-036E93DDAFB3/Probleemdruk%20en%20zorgstructuur%20in%20het%20MBO%20slotversie%2022-09-08.pdf?attach=1>.

Carens, J. H. (2000), *Culture, citizenship and community. A contextual exploration of justice as evenhandedness*. Oxford: Oxford University Press

Compen, A., Hogenwind, J. & Leunk, B. (2009). *ROC van Amsterdam, Schoolverlatersonderzoek MBO*. 13 december, 2009, van <https://solismail.uu.nl/exchange/E.J.Hanemaaijer@students.uu.nl/Inbox/FW:%20rapporten%20en%20onderzoek.EML/schoolverlaters%20geef%20ze%20een%20gezicht.pdf/C58EA28C-18C0-4a97-9AF2-036E93DDAFB3/schoolverlaters%20geef%20ze%20een%20gezicht.pdf?attach=1>.

Crul, M. & Kraal, K. (2004). *Evaluatie landelijk ondersteuningsprogramma mentoring*. Amsterdam: Instituut voor Migratie- en Etnische Studies, Universiteit van Amsterdam

Durlak, J.A. (1997). *Successful prevention programs for children and adolescents*. New York, United States: Plenum Press.

Herweijer, L. (2008), *Gestruikeld voor de start. De school verlaten zonder startkwalificatie*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Holter, N.& Bruinsma, W. (2009b). *Wat werkt bij het voorkomen van voortijdig schooluitval? Nederlands Jeugdinstituut*. 21 december, 2009, van http://www.nji.nl/nji/dossierDownloads/WatWerkt_VoortijdigSchoolverlaten.pdf.

Inspectie van Onderwijs. (2009). *Een verkennend onderzoek naar de kwaliteit van leerlingenzorg in het MBO*. 20 december, 2009, van <https://solismail.uu.nl/exchange/E.J.Hanemaaijer@students.uu.nl/Inbox/FW:%20rapporten%20en%20onderzoek.EML/onderzoeksrapport%20zorg%20in%20mbo.pdf/C58EA28C-18C0-4a97-9AF2-036E93DDAFB3/onderzoeksrapport%20zorg%20in%20mbo.pdf?attach=1>.

Junger-Tas, J. (2002). *Preventie van antisociaal gedrag in het onderwijs*. Den Haag: Ministerie van Justitie. In : Inspectie van Onderwijs. (2009). *Een verkennend onderzoek naar de kwaliteit van leerlingenzorg in het MBO*. 20 december, 2009, van <https://solismail.uu.nl/exchange/E.J.Hanemaaijer@students.uu.nl/Inbox/FW:%20rapporten%20en%20onderzoek.EML/onderzoeksrapport%20zorg%20in%20mbo.pdf/C58EA28C-18C0-4a97-9AF2-036E93DDAFB3/onderzoeksrapport%20zorg%20in%20mbo.pdf?attach=1>.

Paulle, B. (2005). *Anxiety and intimidation in the Bronx and the Bijlmer An ethnographic comparison of two schools*. Amsterdam, Nederland: Rozenberg publishers.

Steeg, van der M. & Webbink, D. (2006). CPB. *Voortijdig schoolverlaten in Nederland: omvang, beleid en resultaten*. 22 januari, 2010, van: http://www.voortijdschoolverlaten.nl/userfiles/file/CPB_rapport.pdf

ROA (2006), Arbeidsmarkteffecten van voortijdige schooluitval in de beroepsopleidende leerweg, in: *Schoolverlaters tussen onderwijs en arbeidsmarkt 2005*, ROA-R-2006/6, Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt, Maastricht.

Veen, van D., Steenhoven van der P. & Kuijvenhoven, T. (2007). Reboundvoorzieningen voortgezet onderwijs 2006, onderzoeksbevindingen en analyse van programma's. LCOJ-monitor. 23 januari, 2010, van <http://www.minocw.nl/documenten/Reboundmonitor.pdf>

Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, (2009) *Vertrouwen in de school*. 5 januari, 2010, van <https://solismail.uu.nl/exchange/E.J.Hanemaaijer@students.uu.nl/Inbox/FW:%20rapporten%20en%20onderzoek.EML/synopsis%20wrr%20rapport%20vertrouwen%20in%20de%20school.pdf/C58EA28C-18C0-4a97-9AF2-036E93DDAFB3/synopsis%20wrr%20rapport%20vertrouwen%20in%20de%20school.pdf?attach=1>.

Bijlage 1:

Lijst met respondenten, in alfabetische volgorde

- Docent Carrouselklas
- Gespecialiseerd deelnemerbegeleider
- Hoofd LEC
- Loopbaanbegeleider
- Opleidingsmanager 1
- Opleidingsmanager 2
- Remedial Teacher
- Schoolmaatschappelijk werk
- Zorgcoördinator 1
- Zorgcoördinator 2
- Zorgcoördinator 3
- Zorgcoördinator 4
- Zorgcoördinator 5
- Zorgcoördinator 6

Bijlage 2:

Lijst met vestigingen waar interviews plaats vonden

- Gaasterlandstraat
- Korte Ouderkerkerdijk
- Naaldwijkstraat
- Koningin Wilhelmina plein

Bijlage 3:

Lijst met teams waaruit betrokkenen geïnterviewd zijn:

Team 3

Team 5

Team 6

Team 7

Team 8

Team 10

Team 11

Bijlage 4

Afkortingen lijst

R.01	Respondent 1
Zoco.01	Zorgcoördinator 1
LBB.01	Loopbaanbegeleider 1
Opl.01	Opleidingsmanager 1
SMW	Schoolmaatschappelijk werk (er)
GDB	Gespecialiseerd Deelnemerbegeleider
RT	Remedial Teacher
DC	Docent Carrouselklas