

Zeg het eens met cijfers ... in je CLB

DOOR ROSY HOPPE



Shutterstock



In 't kort

LARS-datawarehouse verzamelt gegevens uit de LARS-dossiers van alle leerlingen die de CLB's in Vlaanderen begeleiden. Elk CLB heeft in de LARS-datawarehouse zo toegang tot gegevens van de leerlingen die het begeleidt.

Waarom zijn de gegevens in LARS-datawarehouse interessant? Je kan er de werking van je CLB mee opvolgen en verbeteren, vergelijkingen maken (bv. tussen cijfers van je eigen CLB en de CLB-sector), checken of de manier waarop je in LARS registreert beter kan, trends in kaart brengen of de werking van je CLB in de kijker zetten.

Alles staat of valt met de kwaliteit van de gegevens in LARS. Als de data onduidelijke, incomplete, onbetrouwbare of foutieve informatie bevatten, zijn ze eigenlijk onbruikbaar. Je krijgt in dit artikel een checklist om ervoor te zorgen dat je data bruikbaar zijn.

C

CLB-medewerkers spenderen veel tijd aan het registreren van activiteiten in LARS (het Leerling Activiteiten en Registratie Systeem) om een overzichtelijk leerlingendossier op te

bouwen. Die gegevens zijn belangrijk om een individuele leerling zo goed mogelijk te begeleiden. Toch is er nog veel meer te doen met de LARS-gegevens en met de cijfers die achter al die gegevens verstopt zitten! Waarom zijn cijfers interessant voor jouw CLB? Hoe zorgen we er met z'n allen voor dat er uit de LARS-gegevens bruikbare cijfers komen?

WELKOM IN HET LARS-DATAMAGAZIJN

- Hoeveel leerlingen hebben we in ons CLB afgelopen schooljaar begeleid rond eetproblemen?
- Verschilt het aantal leerlingen met een begeleidingstraject voor dyslexie in de basisscholen die ik begeleid?
- Verschilt het aantal doorverwijzingen dat ik als arts op basis van de consulten doe van het aantal doorverwijzingen die mijn collega-arts doet?
- Krijgen we op ons CLB na de invoering van onze nieuwe organisatiestructuur andere hulpvragen dan vroeger?



Rosy Hoppe
werkte tot voor kort
als verantwoordelijke
LARS-datawarehousing
voor Vrij CLB Netwerk en
CLB GO!

De gegevens die CLB-medewerkers registreren in leerlingendossiers in LARS laten toe om op dit soort vragen te antwoorden. Toch zijn alle LARS-dossiers nog ruw materiaal, dat eerst bewerkt moet worden om antwoorden te kunnen geven. Het bewerken van dat ruw materiaal gebeurt via LARS-datawarehouse of datamagazijn.

Een datawarehouse verzamelt alle gegevens in één

systeem zodat je die gegevens beter kan analyseren en antwoorden kan zoeken op vragen. In de LARS-datawarehouse zijn dus gegevens verzameld uit de LARS-dossiers van alle leerlingen die de CLB's in Vlaanderen begeleiden. Elk CLB heeft in de LARS-datawarehouse enkel toegang tot de geanonimiseerde gegevens van de leerlingen die het begeleidt. Op die manier kan je bijvoorbeeld te weten komen hoeveel leerlingen jouw CLB begeleidde rond gedragsproblemen en of dit aantal verschilt van school tot school. Deze cijfers kunnen een startpunt zijn om met scholen in gesprek te gaan over hun zorgbeleid en het aanbod van het CLB hierbij.

Het voorbeeld over gedragsproblemen toont dat iemand de ruwe data eerst moet analyseren om de gevraagde informatie te verkrijgen (bv. omzetten van gegevens in alle LARS-dossiers van het CLB naar een overzicht per school van aantal leerlingen in begeleiding rond gedragsproblemen). Die informatie probeer je dan te begrijpen. Hoe komt het dat school 1 minder signalen met gedragsproblemen heeft dan school 2? Ligt dat aan een beter zorgbeleid van school 1 of geraken de vragen over gedragsproblemen van leerlingen in school 1 niet tot bij het CLB? Vervolgens kan je je manier van werken evalueren of herdenken. Je kan bijvoorbeeld in gesprek gaan met school 1 of school 2 - afhankelijk van de oorzaak van het verschil in signalen - over hun zorgbeleid en het aanbod van CLB hierbij.

ANGST VOOR CIJFERS

Veel mensen hebben een beetje schrik van data. Anderen staan er sceptisch tegenover en zijn van

Alles staat of valt met de kwaliteit van je data.

mening dat 'als je de truken kent, je uit data alles kan besluiten wat je wil'. Data hoeven echter geen naar gevoel te geven. Gezond verstand is het eerste en een van de belangrijkste gereedschappen om met data om te gaan.

'IK BEN BANG VERKEERDE CONCLUSIES TE TREKKEN'

Goed nieuws: je kan een datawarehouse niet stuk maken. Slecht nieuws: je kan de cijfers helaas wel foutief interpreteren. Het is dan ook begrijpelijk dat sommige mensen wat huiverachtig staan om betekenis te geven aan cijfers.

Tips om foute interpretatie van cijfers te vermijden:

- Bedenk steeds op voorhand op welke vraag je graag een antwoord zou willen.
- Bepaal op welke manier dat idealiter zou geregistreerd moeten worden in LARS-datawarehouse.
- Kijk na op welke manier de gegevens werkelijk geregistreerd worden.
- Denk goed na over welke zoekfuncties je dan in LARS-datawarehouse moet ingeven om de gevraagde informatie te verkrijgen.
- Laat de interpretatie van de cijfers over aan mensen met kennis van zaken over LARS-datawarehouse in combinatie met collega's die inhoudelijk veel over het onderwerp weten.

Bijvoorbeeld: je CLB wil zicht krijgen op het aantal begeleidingen in het kader van leerlingen die een definitieve uitsluiting krijgen of 'buitengezet worden op school' (BOS). Bij het bekijken van de nomfiche (nomenclatuurfiche) BOS¹ via LARS-datawarehouse lijkt het alsof je CLB geen interventies heeft geregistreerd, terwijl je CLB in realiteit wel interventies heeft gedaan hierrond. Deze nomfiche wordt doorgegeven aan de overheid. Dat maakt het nog belangrijker dat je deze interventie op de afgesproken manier registreert, namelijk als aparte activiteit met functie 'onthaal' en onderwerp 'buitengezet op school'. Dit voelt contra-intuïtief aan omdat deze activiteit vaak een onderdeel is van een traject dat een CLB-medewerker met deze jongere loopt. Men heeft dan de neiging om dit ook zo te registreren i.p.v. als een aparte activiteit met functie 'onthaal'. Hierbij kan je uiteraard de bedenking maken of een CLB-medewerker dan zijn registratiegedrag moet aanpassen of dat er aanpassingen in LARS moeten gebeuren zodat de meer intuïtieve manier van registreren van BOS ondersteund wordt.

'IK VIND DE CIJFERS TE CONFRONTEREND'

Cijfers kunnen pijnpunten aan het licht brengen in zowel registratiegedrag van medewerkers als in het presteren van bepaalde teams of bepaalde scholen. Het is dan ook normaal dat er een zekere vorm van weerstand zal zijn wanneer je d.m.v. cijfers zaken

gaat blootleggen. Gebruik deze pijnpunten zeker om gemaakte afspraken over 'hoe registreren in LARS' opnieuw op te frissen en op te volgen.

Tips bij weerstand tegen cijfers:

- Denk eraan dat de cijfers gebruikt worden in het kader van een verbeteringstraject. Het analyseren van prestaties is een voorwaarde om tot een betere service te komen en om bij te leren. Cijfers die gebruikt worden om af te straffen zijn contraproductief.
- Ga stap voor stap te werk zonder elkaar te overstelpen met cijfers. Bekijk vraag per vraag. Laat iedereen mee nadenken over de mogelijke betekenis van de cijfers en laat hen mee vormgeven aan veranderingen die je op basis van de analyse kan doorvoeren. Op deze manier wordt verandering door meer mensen gedragen en vergroot ook de kans dat iedereen correct zal registreren.

CIJFERS: WHAT'S IN IT FOR ME?

Waarom kunnen cijfers interessant zijn voor een organisatie als het CLB? We zetten een paar redenen op een rijtje.

DE WERKING VAN JE EIGEN ORGANISATIE OPVOLGEN: KWALITEITSZORG

Via cijfers kan je bedrijfsprocessen opvolgen en monitoren. Een bedrijfsproces is een ordening van activiteiten om een dienst te kunnen leveren aan de cliënt (zie kader). Een voorbeeld van zo'n bedrijfsproces is 'het onthaal van leerlingen met hardnekkige leesproblemen'. Je kan nagaan of de leerlingen met een hardnekkig leesprobleem door je CLB begeleid werden via achtereenvolgende activiteiten zoals jullie dat uittekenden in je CLB.

Als organisatie/team kan je ook KPI's (kritieke prestatie-indicatoren) bepalen: het zijn maatstaven om de prestaties van een organisatie af te wegen. Door naar de cijfers over de KPI's voor jouw organisatie te kijken, kan je nagaan of jouw organisatie op koers ligt ten opzichte van de bepaalde doelstellingen. Voorbeelden van KPI's voor CLB's zijn het aantal unieke leerlingen dat je bereikt hebt, tevredenheid van cliënten en hoe snel je antwoordt op een vraag van een cliënt.

BENCHMARKING

Cijfers lenen zich tot benchmarking. Bijvoorbeeld, als de sector van de CLB's een jaarverslag maakt, kan jij de data van jouw CLB vergelijken met de overkoepelende cijfers. Volgen jullie dezelfde trend of zijn er opmerkelijke verschillen? Waaraan liggen die verschillen? Het zou kunnen dat een bepaald CLB een goede methodiek geïmplementeerd heeft die haar goede cijfers kan verklaren. Dan is deze methodiek misschien ook interessant voor de ande-



¹ Aan de CLB's wordt opgelegd om bepaalde gegevens op een uniforme manier aan de overheid aan te leveren. De overheid wil op basis van die gegevens haar beleid plannen en/of evalueren. Een nomfiche (afkorting van 'nomenclatuurfiche') is een technische fiche die een exacte beschrijving geeft van welke informatie op welke manier moet gecodeerd worden. Bedoeling is dat, bij correct gebruik van LARS door de CLB-medewerker, de door de overheid gevraagde gegevens automatisch en op de achtergrond aangeleverd worden, zonder dat die CLB-medewerker zelf daar uitdrukkelijk hoeft bij stil te staan.



re CLB's. Verschillen cijfers van een bepaald CLB significant van de sectorcijfers, dan kan het nuttig zijn om verder te zoeken naar wat er aan de hand kan zijn. Misschien bedient het CLB een populatie die niet op alle punten gelijk is aan de populatie van andere CLB's? Misschien heeft het CLB al wel een aantal goede acties gestart, maar hebben die nog niet geleid tot een effect dat zo groot is dat de verschillen met andere CLB's wegvallen?

Een andere manier van benchmarking is dat cijfers van verschillende organisaties onderling vergeleken worden. Je CLB kan bijvoorbeeld cijfers vergelijken van verschillende scholen die het begeleidt. Op die manier kan het bepaalde problematieken in een school aan het licht brengen.

CONTROLE OP HET REGISTREREN

Grasduinen in data kan registratieproblemen aan het licht brengen. LARS is een flexibel systeem dat weinig restricties kent bij het registreren. We moeten trouwens vrij complexe en variabele (want op maat van de leerling) processen documenteren. Daardoor is het niet vanzelfsprekend om iedereen op dezelfde manier te laten registreren. Het is dan ook interessant om er van tijd tot tijd een thema uit te pikken en na te gaan of iedereen op de correcte manier registreert.

VERBETEREN VAN DE EIGEN WERKING

Je kan cijfers inzetten om de werking van je eigen organisatie op te volgen en te verbeteren. Je ver-

trekt dan van gegevens in de huidige situatie (een zogenoemde 'nulpuntmeting') op basis waarvan je pijnpunten in kaart brengt. Vervolgens bedenkt je manieren om de werking te verbeteren en voert je aanpassingen door. Dan voert je een tweede meting uit en vergelijk je de resultaten met de nulpuntmeting. Zo ga je na of de aanpassingen het gewenste effect hebben gehad.

IN KAART BRENGEN VAN TRENDS EN EVOLUTIES

Voel je intuïtief aan dat er plotseling bepaalde problematieken prominenter aanwezig zijn dan voorheen? Staaf dit dan met cijfers en kom naar buiten met je bevindingen.

JEZELF IN DE KIJKER ZETTEN

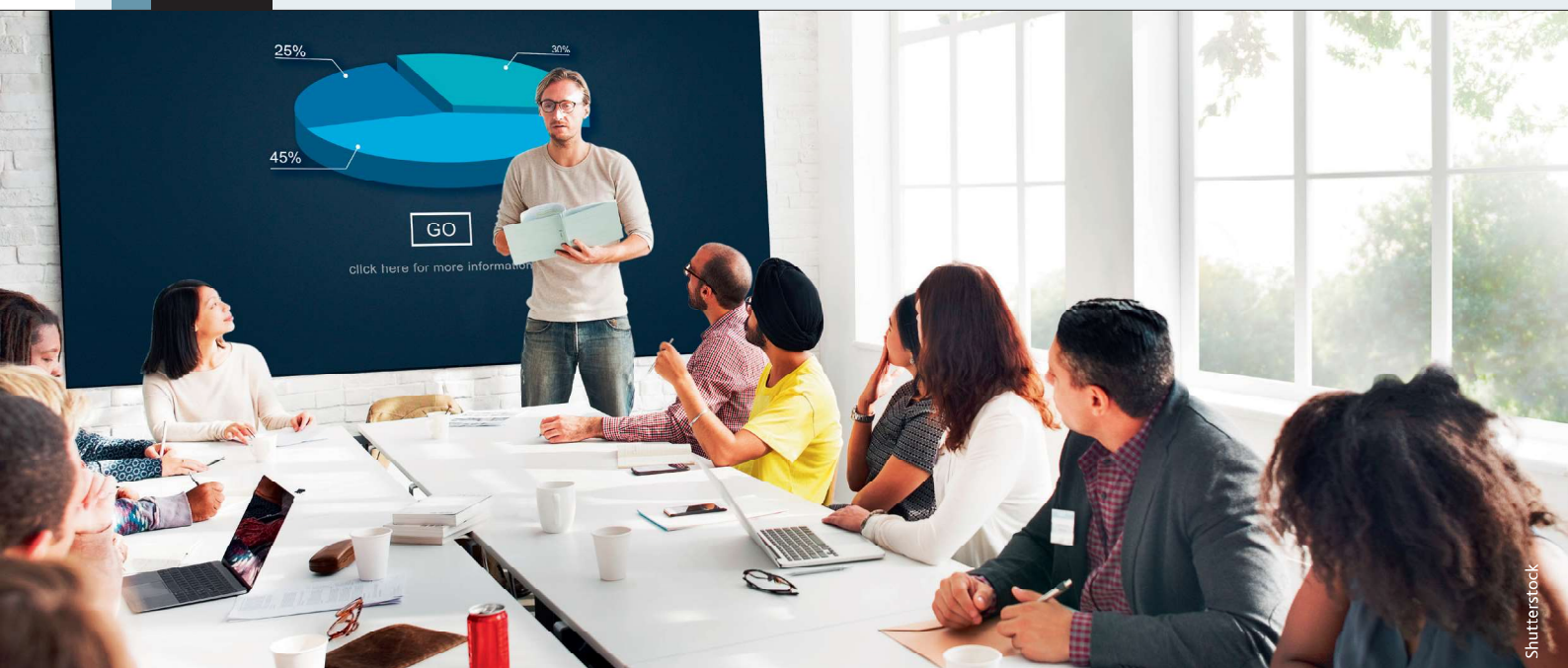
Je kan cijfers gebruiken om je eigen werking in de kijker te plaatsen via nieuwsbrieven, in je communicatie naar scholen ... Je kan bijvoorbeeld op het einde van een schooljaar aan iedere school een rapport overhandigen met het aantal leerlingen dat jullie CLB ondersteunde, rond welke problematieken enz.

DATAKWALITEIT: HOE ZORG JE VOOR BRUIKBARE DATA?

Alles staat of valt met de kwaliteit van de gegevens waarop je de analyses gaat doen. Als de data onduidelijke, incomplete, onbetrouwbare of foutieve informatie bevatten, zijn ze eigenlijk onbruikbaar en kan je geen antwoorden krijgen op de vragen die je hebt. We geven een checklist voor een goede datakwaliteit.

Ook voor data geldt dat er regelmatig een lenteschoonmaak nodig is.





VALIDITEIT: GEVEN DE DATA WEER WAT ZE MOETEN WEERGEVEN?

Op basis van de gegevens uit LARS-datawarehouse kan je bijvoorbeeld geen conclusies trekken over hoeveel er gepest wordt in sommige scholen ten opzichte van andere scholen. Je kan wel het aantal interventies vergelijken met het onderwerp 'Pesten

en gepest worden'. Verschillen tussen scholen in het aantal interventies rond pesten kunnen bijvoorbeeld te maken hebben met verschillen in pestbeleid. Een goed pestbeleid zou er op termijn toe moeten leiden dat een CLB minder interventies moet doen. Een goed pestbeleid zou er op middellange termijn ook toe leiden dat het CLB méér meldingen krijgt: leerlingen durven misschien makkelijker dan vroeger over de brug komen met verhalen over pestgedrag in de klas. Verschillen tussen scholen kunnen ook te maken hebben met verschillen in de snelheid waarmee een activiteit onder de categorie 'Pesten of gepest worden' wordt geregistreerd door CLB-medewerkers.

Bedrijfsprocessen: wat zijn dat?

Een bedrijfsproces is een ordening van activiteiten om een dienst te kunnen leveren aan de cliënt. Via cijfers kan je bedrijfsprocessen opvolgen en monitoren. Welk soort data je als organisatie registreert en welk soort informatie je hieruit wil bekomen, heeft voor een deel te maken met de bedrijfsprocessen in je organisatie. De tools die je gebruikt om data in te voeren - zoals LARS - ondersteunen idealiter zo goed mogelijk de bedrijfsprocessen.

Bijvoorbeeld, een bedrijfsproces voor het CLB kan zijn 'het afnemen van de SPIN-test'. Daarbij is het belangrijk dat dit proces helder is en uniform over de verschillende CLB's. Eerst breng je stap voor stap alle activiteiten in kaart die hierbij komen kijken. Vervolgens bepaal je welke data automatisch en/of manueel moeten worden bewaard. Hoe moeten de data eruitzien (bv. een optie uit een keuzelijst, een cijfer of vrij tekstveld)? Daarbij is het belangrijk rekening te houden met wat je op basis van je data wil rapporteren. Stel dat je bijvoorbeeld een overzicht wil hebben van het aantal leerlingen waarbij de SPIN-test niet goed verliep, dan moet je hierover ergens data kunnen registreren.

Als sector is het belangrijk goed na te denken over de verschillende bedrijfsprocessen en de data die nodig zijn om verbeterpunten zichtbaar te maken. Er moet ook eigenaarschap van data zijn. Zonder een duidelijke eigenaar is het ook niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor de kwaliteit en beschikbaarheid van gegevens. De eigenaar denkt ook na over eventuele wijzigingen en de implicaties hiervan. Hij bewaakt de kwaliteit en stelt processen op om deze kwaliteit te bewaken.

VOLLEDIGHEID: ZIJN ALLE DATA DIE JE NODIG HEBT AANWEZIG?

Als je een activiteit wil registreren in LARS, zijn er een aantal velden die je verplicht moet invullen. De data over die velden zijn dus steeds aanwezig en beschikbaar. Dit verplicht invullen geldt echter niet voor alle velden. Soms beschik je voor bepaalde velden immers eenvoudigweg nog niet over de juiste informatie. Bij een verplichting om in te vullen bestaat het risico dat gebruikers zomaar iets zullen invullen om de activiteit te kunnen registreren. Het is daarom belangrijk op voorhand te bepalen over welke velden je informatie wilt. Als die velden niet verplicht te registreren zijn, is het handig om een waarschuwing te tonen bij het afsluiten van een activiteit. Op die manier ben je zeker dat de data die je nodig hebt voor de analyse ook aanwezig zullen zijn in je datawarehouse.

ACCURAAUWHEID: KLOPPEN DE DATA MET DE WERKELIJKHEID?

De geboortedatum van een leerling waarover je gegevens hebt, moet bijvoorbeeld correct in het

gegevensbestand staan. Wanneer een leerling nog niet gekend is in LARS, kan je de geboortedatum manueel toevoegen. Het is niet denkbeeldig dat hierdoor fouten optreden. Controleer daarom regelmatig of de officiële gegevens via Discimus² al zijn toegekomen. Via LARS kan je deze twee records dan samenvoegen, waardoor de accuraatheid weer een stuk hoger zal liggen.

UNIFORMITEIT: REGISTREERT IEDEREEN OP DEZELFDE MANIER?

Wanneer je CLB haar data wil vergelijken met die van de hele sector, is het belangrijk dat gelijkaardige activiteiten op dezelfde manier worden geregistreerd. Als dat niet zo is, meet je eigenlijk registratieverschillen i.p.v. bijvoorbeeld verschillen in aantallen leerlingen dat CLB's begeleiden.

BEGRIJPBAARHEID: WEET JE WELKE BETEKENIS EEN CIJFER HEEFT?

In de LARS-datawarehouse is het belangrijk te weten of een cijfer over aantallen leerlingen al dan niet over unieke leerlingen gaat. Wanneer je in LARS-datawarehouse gegevens uitsplitst over interventietype (m.n. medisch en vraaggestuurd), kan eenzelfde leerling zowel voorkomen in een medische interventie als in een vraaggestuurde interventie. Het algemeen totaal bevat echter enkel unieke leerlingen. Het is daarom belangrijk up-to-date documentatie te hebben over hoe je elk cijfer in de databank moet interpreteren.

UNIEKHEID: KOMT ELKE PERSOON OF ZAAK MAAR ÉÉN KEER VOOR IN DE DATA?

Het is belangrijk om regelmatig te controleren of de manueel ingegeven leerlingen in LARS er niet dubbel instaan. Anders krijg je in je rapportering ten onrechte dubbele data. Hetzelfde geldt voor dubbele registratie van activiteiten. Het is bijvoorbeeld niet de bedoeling dat als je een interventie doet voor een groep leerlingen (bv. een klasgesprek), je dat ook apart registreert bij elke leerling.

DATAKWALITEIT: WE ZIJN OOK MAAR MENSEN

Of data wel of niet kwaliteitsvol zijn, hangt ook af van de mensen die de data zelf invoeren. Leg daarom processen en procedures vast voor CLB-medewerkers die data invoeren. Wie mag data invoeren, hoe lang mag het duren voordat nieuwe data zijn aangemaakt, wie mag wat wijzigen, welke informatie is verplicht in te voeren ...?

Datakwaliteit verbeteren is een continu proces en mag geen eenmalige actie zijn. Als eerste stap kijk je naar een huidige stand van zaken en bepaal je doelen om aan een hoger niveau van datakwaliteit te geraken (bv. juist afsluiten van activiteiten). Vervolgens wordt er een plan van aanpak opgesteld om deze doelstellingen te verwezenlijken. Als laatste stap wordt dit plan van aanpak uitgevoerd en wordt er achteraf gemeten of de beoogde doelstelling werd bereikt.

En ook voor data geldt dat er regelmatig een lenteschoonmaak nodig is ... Het uitzuiveren van de data kan bijvoorbeeld bestaan uit het aanvullen van ontbrekende data of het harmoniseren van data. Bijvoorbeeld, in LARS werd er vroeger de variabele 'onbekend' gebruikt. Na een update in LARS werd de schrijfwijze aangepast naar 'Onbekend'. Dit resulteert in de datawarehouse in twee variabelen en wordt dus best aangepakt. De lentekuis kan deels door de gebruikers gebeuren op basis van de kwaliteitsrapportering aangeleverd door de IT-cel die LARS ondersteunt, maar ook de IT-cel moet regelmatig de handen uit de mouwen steken (bv. bij de variabele 'onbekend').

DE TROEVEN VAN LARS

Het LARS-datamagazijn waartoe iedere CLB-medewerker elke dag bijdraagt, heeft enorm veel troeven. Om die troeven uit te kunnen spelen hebben we niet alleen gemotiveerde en vakkundige 'LARS-specialisten' nodig, maar op elk CLB ook een cultuur van reflectie en goede ICT- en registratiesystemen. Daarbij is angst voor cijfers nergens voor nodig. Registreren in LARS en aan de slag gaan met die gegevens moeten we niet enkel als 'noodzakelijk' of 'nuttig' bestempelen, maar ook als 'razend interessant'. 🌀



Meer weten over LARS-datawarehouse?

Handleiding LARS-datawarehouse: Rosy schreef een handleiding voor LARS-datawarehouse. Je kan de handleiding na inloggen raadplegen op www.vclb-koepel.be (beleid en organisatie – LARS&DWH).

Wat cijfers zeggen

**Als
ik
berekend
ben,
ben
ik
uitgeteld**



Liese Leunens

*werkt sinds september
2013 bij Onderwijskiezer
en schrijft ook
glimlachjes-in-versvorm.
Volg Liese op Instagram
via @poeziejegraag.*

² Met Discimus wisselen scholen, de Centra voor Deeltijds Onderwijs en AgODi leerlingengegevens uit.

‘Cijfers houden ons een spiegel voor’

INTERVIEW MET JO VAN VAERENBERGH (VRIJ CLB AALST)

TEKST: VEERLE GERMEIJS



Shutterstock

C

Cijfers, enkel iets voor de directeur of kwaliteitscoördinator in een CLB? In Vrij CLB Aalst denken ze daar anders over. Jo Van Vaerenbergh vertelt hoe hij met een eenvoudige opdracht iedereen op het CLB meekreeg en wat dat allemaal opleverde.

IEDEREEN AAN DE SLAG MET CIJFERS

Enkele schooljaren geleden ging jij als kwaliteitscoördinator aan de slag met cijfers in LARS-datawarehouse. Over welke cijfers gaat het?

Jo Van Vaerenbergh: Ik ben begonnen met de cijfers in LARS van de schooljaren 2014-2015 en 2015-2016 globaal te analyseren in LARS-datawarehouse. Op die manier kregen we voor ons CLB een overzicht van het aantal interventies tijdens die twee schooljaren op de verschillende domeinen (leren en studeren, onderwijsloopbaan, preventieve gezondheidszorg, psychosociaal functioneren) en ook van de problematieken binnen elk domein die we begeleid hadden. Voor het domein leren en studeren berekenden we bijvoorbeeld het aantal interventies voor leren en cognitie (bv. taal- en spraakontwikkeling, lezen en spelling/dyslexie, rekenen/dyscalculie) en werkhouding en aandacht (bv. motivatie, aandacht/concentratie/impulsiviteit/ADHD). Deze globale cijfers over alle scholen heen stelden we voor aan alle medewerkers op een personeelsvergadering.

Nadien ging elke CLB-medewerker ook zelf aan de slag met deze cijfers. Hoe kreeg je iedereen mee?

Jo Van Vaerenbergh: Na die algemene voorstelling zorgde ik voor bijkomende analyses, zodat elke medewerker de cijfers van de scholen die hij begeleidde, kon bekijken. Dat soort analyses vraagt wel wat tijd, maar eens je het sjabloon in LARS-datawarehouse hebt aangemaakt voor een bepaalde school en een bepaald schooljaar, kan je het nadien erg makkelijk aanpassen voor andere scholen en schooljaren.

We gaven de medewerkers drie opdrachten:

- 1) Bekijk de cijfers van je school per domein: wat valt je op? Vergelijk de cijfers van schooljaar 2014-2015 met die van schooljaar 2015-2016. Vergelijk de cijfers van je school met de algemene cijfers van alle basisscholen of secundaire scholen die ons CLB begeleidt.
- 2) Bekijk de cijfers van 2015-2016 voor de onderwerpen dyslexie, dyscalculie, leerplicht, traject gemotiveerd verslag/verslag, GON/ION, A-document, besmettelijke ziekten, luizen, pesten, verwaarlozing-mishandeling-verontrusting. Zijn de cijfers herkenbaar? Zo niet, waaraan zou dat kunnen liggen (bv. manier van registreren, populatie van de school, zorgbeleid van de school)?
- 3) Heb je door deze analyse tips of opmerkingen voor afspraken i.v.m. de registratie in LARS?

In 't kort

Met korte, laagdrempelige opdrachten over cijfers uit LARS krijg je alle medewerkers op je CLB mee. Dit helpt om na te denken over de werking van het CLB en de samenwerking met scholen, maar ook over de manier waarop iedereen op het CLB begeleidingsactiviteiten registreert.



Jo Van Vaerenbergh
werkt in Vrij CLB Aalst,
waar hij sinds 2006
de functie opneemt
van algemeen en
kwaliteitscoördinator.



Je kan onmogelijk elke problematiek tot in de diepte analyseren. We kozen ervoor om in de tweede vraag thema's te selecteren die een link hebben met het M-decreet en IJH en thema's waarvan we de cijfers uit de globale analyse moeilijk konden interpreteren (bv. omdat het aantal activiteiten lager was dan verwacht).

De meeste medewerkers maakten echt wel werk van deze drie vragen. We hielden het opvallend **low profile** en verwachtten geen verslagen van vier pagina's. Een halve pagina volstond. Het gaat ook om cijfers die meteen spreken: het zijn de CLB-activiteiten in een bepaalde school van het team waartoe ze zelf behoren. Ik merk dat medewerkers met andere cijfers meer moeite hebben. Cijfers over bijvoorbeeld het aantal zittenblijvers, anderstaligen ... van een school vinden ze veel moeilijker om mee aan de slag te gaan. Wat ook meegespeeld heeft om iedereen mee te krijgen, is dat we zorgden voor een veilig klimaat: ze hoefden de cijfers niet voor te leggen aan anderen en er werden geen vergelijkingen gemaakt tussen medewerkers.

CIJFERS LATEN SPREKEN

Jij verzamelde de antwoorden van alle medewerkers op de opdracht over de cijfers in LARS-datawarehouse. Welke informatie haalde je daaruit?

Jo Van Vaerenbergh: Die cijfers gaven ons in de eerste plaats een zicht op waar we als CLB-team in een bepaalde school vooral mee bezig zijn geweest, of juist niet mee bezig zijn geweest. Ze zijn een spiegel voor onze werking. Tegelijkertijd brengen die cijfers iets op gang waardoor medewerkers ook verder nadachten over het waarom ervan. Zo kon in een school de daling in het aantal activiteiten rond leren en studeren gekoppeld worden aan een vernieuwde zorgwerking van de school. De daling van het aantal activiteiten rond dyslexie of dyscalculie brachten we in verband met minder gestelde diagnoses door het M-decreet. De begeleidingen werden daarom eerder onder lezen/spelling of rekenen geregistreerd. Ook de stijging van het aantal activiteiten rond trajectbegeleiding in functie van (gemotiveerd) verslag konden we koppelen aan de implementatie van het M-decreet.

Zo was er een school waarvoor we geen enkele activiteit geregistreerd hadden rond pesten. Wat betekent dat? Dat de zorg van de school rond pesten uitermate goed is of dat we als CLB door de school niet gecontacteerd worden in het kader van pesten? Ik vind het daarom belangrijk om ook in gesprek te gaan met de school over dit soort cijfers. School en

CLB hebben in samenwerking met elkaar een opdracht rond pesten. Werken we dan niet goed samen op dat vlak of gaat de school ervan uit dat het CLB daar geen rol in te spelen heeft?

Sommige medewerkers zeggen: 'Waarom zijn die cijfers nodig? Ik ken de scholen waar ik kom wel en ik weet hoe we samenwerken!' Maar ik zie dat die cijfers toch iets op gang gebracht hebben op ons CLB. We gaan niet meer louter op ons buikgevoel af, maar objectiveren een aantal dingen waarmee we verder kunnen in onze samenwerking met de school.

Hoe gebruiken jullie de cijfers uit LARS-datawarehouse in jullie contacten met de scholen?

Jo Van Vaerenbergh: Het overzicht van het aantal interventies per domein die ons CLB tijdens een schooljaar in een school doet, helpt om in gesprek te gaan met een school. Bijvoorbeeld, morgen heb ik in een school een gesprek over hun schoolfoto¹. Ik neem dan graag ook LARS-datawarehousegegevens over onze interventies in die school mee om dit gesprek te voeden.

Het gebeurt ook dat een school met een bepaald project bezig is en de cijfers uit LARS-datawarehouse hen daarbij kunnen helpen. Zo was er een secundaire school die iets wilde doen rond B- en C-attesten. Onze cijfers uit LARS over het aantal interventies per domein waren aanvullend aan hun cijfers over het aantal B- en C-attesten. Daaruit bleek dat we als CLB nauwelijks leerlingen bereikten met een vraag over studiekeuze. Door meer preventief in te zetten op een schoolloopbaanbeleid met het CLB in de verhoogde zorg zou het aantal B- en C-attesten mogelijk kunnen teruglopen.

Ik merk echt veel interesse van scholen in de cijfers uit LARS-datawarehouse over onze interventies. Soms krijg je ook verbaasde reacties als: 'Amai, hebben jullie dit schooljaar zo veel leerlingen van ons begeleid?' Je zet zo als CLB je werking dus ook in de kijker.

REGISTREREN IN LARS: NIET ALTIJD EENVOUDIG

Je vroeg aan alle medewerkers ook tips of opmerkingen over het registreren in LARS. Gaven de cijfers uit LARS-datawarehouse meteen aanleiding tot feedback over jullie manier van registreren?

Jo Van Vaerenbergh: Ja, zeker. In elk antwoord van de medewerkers kon de LARS-werkgroep op

¹ Een schoolfoto bevat schoolspecifieke gegevens op basis waarvan een CLB-team samen met de school kan reflecteren over hun gelijkheidsbeleid. In een schoolfoto zitten zowel cijfergegevens over de schoolpopulatie (bv. aantal leerlingen met thuistaal niet-Nederlands, aantal leerlingen met schooltoelage) als kwalitatieve gegevens over het gelijkheidsbeleid en zorgbeleid van de school (bv. thema's, doelstellingen, acties van de school, verwachtingen en samenwerking met het CLB).

We zorgden voor een veilig klimaat: onze medewerkers hoefden de cijfers niet voor te leggen aan anderen.

ons CLB wel iets terugvinden dat ook ging over de registratie in LARS. Bijvoorbeeld, in een aantal scholen kwam er bijna geen enkele begeleidingsactiviteit rond verontrusting uit. Als je de globale cijfers in Vlaanderen over verontrusting kent, dan weet je dat daar iets niet klopt. In dit voorbeeld heeft het te maken met de manier waarop mensen activiteiten rond verontrusting registreren. Ze registreren namelijk het hele traject in één activiteit. Dat doen ze wellicht uit tijdsnood, maar dat geeft een vertekend beeld van het aantal activiteiten die we rond verontrusting doen.

Op basis van de opmerkingen en vragen die de werkgroep LARS op ons CLB verzamelde, hebben we een aantal nieuwe tips en afspraken gemaakt over het registreren in LARS (zie kader) en vulden we onze LARS-map aan met antwoorden op enkele veel gestelde vragen. Onze oefening met LARS-datawarehouse heeft er dus zeker voor gezorgd dat medewerkers meer inzicht kregen in

- 1) wat steken we er allemaal in;
- 2) hoe kunnen we dat zo correct mogelijk doen;
- 3) wat kunnen we er op termijn allemaal uithalen.

We zijn ondertussen twee jaar verder. Het zou eigenlijk goed zijn om de oefening nog eens opnieuw te doen en te kijken of onze oproep om meer gelijkgericht te registreren effect heeft gehad.

Enkele aandachtspunten bij registratie in LARS in Vrij CLB Aalst, waar Jo werkt

Algemeen:

- We raden iedere medewerker aan om de LARS-map goed door te nemen en te gebruiken bij het registreren.
- Houd de onderwerpenlijst van LARS (lijst met mogelijke thema's van activiteit, behandelde problematiek) steeds bij de hand zodat je die regelmatig kan checken, specifiekere registreert, andere onderwerpen gebruikt ...

Basisonderwijs:

- Registreer MDO's als er een traject wordt doorlopen. Als de situatie duidelijker wordt, verfijn je gaandeweg de onderwerpen meer.
- Aandacht voor het correct registreren bij het onderwerp 'pesten en gepest worden'. Dat gebeurt nog te weinig en wordt nog te vaak onder 'aanpassingsproblemen' geregistreerd.
- Opvallende daling voor registratie dyslexie/dyscalculie. Blijf het traject registreren in LARS. Het is immers belangrijk een aanduiding te hebben van maatregelen, ondersteuning en hardnekkigheid van het probleem. Ook zonder diagnose moet het duidelijk zijn welk traject is gelopen.

Secundair onderwijs:

- Houd onthaal en vraagverheldering in LARS kort.
- Aandacht voor afsluiten van een traject.

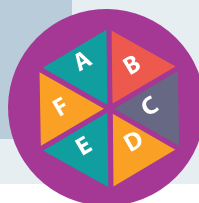
CIJFERS ZEGGEN NIET ALTIJD ALLES

Net zoals verschillende andere CLB's, gingen jullie begin vorig schooljaar van start in een nieuwe organisatiestructuur. Welke rol spelen cijfers daarin?

Jo Van Vaerenbergh: Gelijkgericht registreren in LARS was voor ons het voorbije schooljaar sowieso een belangrijke doelstelling in het kader van de nieuwe arbeidsorganisatie. Als de kwaliteit van onze registratie goed is, dan biedt LARS een schat aan informatie over onze organisatieverandering. Bijvoorbeeld, we zouden kunnen nagaan hoe lang de periode is tussen het contact van een leerling met het onthaalteam van het CLB en de eerst daaropvolgende activiteit die in LARS wordt geregistreerd. Als ons CLB vooropgesteld heeft dat we binnen de veertien dagen gevolg geven aan een aanmelding bij het onthaalteam, dan kunnen we checken voor hoeveel leerlingen we dit streefdoel halen. Voor de leerlingen bij wie we langer dan veertien dagen nodig hebben, kunnen we vervolgens grondiger bekijken waaraan dat ligt en of we dat in de toekomst kunnen voorkomen.

Maar we mogen niet te snel gaan. Vooraleer we dit soort van analyses doen, wil ik eerst ons CLB de kans geven om de nieuwe werking helemaal op poten te zetten. Alle medewerkers moesten vorig schooljaar de tijd krijgen om te zoeken en dingen heruit te vinden. Dat is niet eenvoudig. De cijfers van vorig schooljaar zeggen dus echt nog te weinig over onze organisatieverandering. Dat is iets voor dit schooljaar ten vroegste.

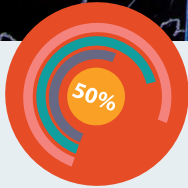
We hebben de cijfers uit LARS ook niet gebruikt om te bepalen hoe groot elk team moet zijn en om de scholen te verdelen onder medewerkers. Volgens ons is de registratie in LARS daarvoor nog te onbetrouwbaar. Om tot een indicatie van de werkbelasting per school te komen, hebben we wel rekening gehouden met het aantal gewogen leerlingen en een beoordeling van het zorgbeleid van de school (CLB-medewerkers beoordeelden scholen op hun zorgbeleid met een score van 0 tot 10), maar dan nog is bijkomende informatie en interpretatie nodig. Dat toont nog maar eens dat het niet eenvoudig is om sommige zaken in een cijfer uit te drukken. Enkel afgaan op je gevoel of enkel afgaan op cijfers, daar zeg ik 'neen' tegen. Het is net de combinatie van beiden die volgens mij het meeste oplevert. 🌀





In 't kort

Cijfers kunnen helpen om het werk in een CLB efficiënter te organiseren en te verdelen onder medewerkers. Vrij CLB Roeselare maakt daarvoor gebruik van cijfers uit LARS-datawarehouse. Daarnaast zetten ze in dit CLB ook aparte tijdsregistraties op of doen ze gerichte bevragingen bij medewerkers of cliënten. Ook om na te gaan of een verandering het gewenste effect heeft, gebruikt het CLB cijfers.



‘Cijfers helpen om ons werk beter te organiseren’

INTERVIEW MET LIESLOT VANDENBERGHE EN PATRICK LANCKSWEERDT (VRIJ CLB ROESELARE)
TEKST: VEERLE GERMEIJS

V

Veel CLB's sleutelen op dit moment aan hun organisatie: hoe kunnen ze het werk anders en beter organiseren? Dat cijfers daarbij echt van pas kunnen komen, blijkt uit het verhaal van Patrick Lanckswertd en Lieslot Vandenberghe van Vrij CLB Roeselare.

CIJFERS IN 1001 SOORTEN

Jullie gebruiken op het CLB heel wat verschillende soorten cijfers. Over welke cijfers gaat het precies?

Lieslot Vandenberghe: Ten eerste zijn er cijfers die

voortkomen uit de elektronische leerlingendossiers die we in LARS bijhouden. Daardoor kunnen we via LARS-datawarehouse onder andere berekenen welke en hoeveel begeleidingsactiviteiten medewerkers doen in de verschillende domeinen. Bijvoorbeeld, een tijd geleden wilden we weten hoeveel onderwijsloopbaan (OLB)-vragen we op ons CLB krijgen tijdens de openingsdagen in de kerstvakantie. Hiervoor moesten onze CLB-medewerkers geen aparte registratie doen: je kan deze data perfect uit LARS-datawarehouse halen. Op basis van die cijfers uit LARS hebben we uiteindelijk beslist om het aantal aanwezige medewerkers per discipline te verminderen op die dagen tijdens de kerstvakantie.

Niet alle gegevens die we nodig hebben, zijn uit LARS te halen. Daarom gebruiken we in ons centrum soms andere registratiesystemen of bronnen. Bijvoorbeeld, via onze afspraken in de Outlookagenda registreerden we enkele jaren geleden de tijd die we besteedden aan het geven van infolessen in het zesde leerjaar. Ook uit ons reservatiesysteem van testmateriaal halen we cijfers: hoe vaak gebruiken we nog een bepaald diagnostisch instrument?

Belangrijk is om doelgericht informatie te verzamelen. Eerst stilstaan bij 'wat willen we op ons CLB te weten komen?' en vervolgens bekijken welke data hiervoor geschikt zijn. Soms zijn dat data uit LARS, maar soms moet je op zoek gaan naar andere bronnen om informatie te bekomen.



Patrick Lanckswaert is directeur van Vrij CLB Roeselare sinds september 2002 en ligt mee aan de basis van het LARS-project voor de CLB-sector. Hij was projectleider van LARS. Vanuit zijn ervaringen met nog andere projecten en besprekend vanuit zijn ICT-diploma, zijn data-analyses geen onbekende voor hem. Ze worden in Vrij CLB Roeselare dan ook veel gebruikt bij het nemen van beleidsbeslissingen. Patrick bereidde samen met Lieslot dit gesprek met Caleidoscoop voor, maar kon niet aanwezig zijn op het interview zelf.



Lieslot Vandenberghe werkt in Vrij CLB Roeselare, waar ze sinds september 2003 gestart is als ICT'er en deeltijds als documentalist. De functie documentalist werd geminimaliseerd, toen ze samen met Patrick aan het roer stond van de start van LARS. Nadien werd ze ook kwaliteitscoördinator op het CLB en kreeg ze er de opdracht van beleidsondersteuner bij.

KWALITEIT VAN GEGEVENS OPVOLGEN IS BELANGRIJK

Hoe zorgen jullie ervoor dat die cijfers betrouwbaar zijn?

Lieslot Vandenberghe: Gegevens zijn enkel bruikbaar en betrouwbaar als er duidelijke afspraken zijn over hoe iedereen registreert. Voor LARS hebben wij op ons intranet naast algemene info (bv.: 'Wie heeft toegang tot welk deel van het LARS-dossier?') ook richtlijnen uitgeschreven bij veel voorkomende vragen over registreren (bv.: 'Hoe registreer ik een adibib-attest in LARS?'). Maar het blijft soms afwegen hoe we iets moeten registreren (bv.: 'Wanneer selecteer ik als onderwerp 'crisis'?'). Er komen dus steeds nieuwe afspraken bij.

Ik probeer ervoor te zorgen dat medewerkers 'registreren' zien als een meerwaarde voor hun dagelijkse werking. In LARS bijvoorbeeld, kan een medewerker door een eenvoudige klik op het e-mailadres van de moeder of vader van de leerling in het LARS-dossier veel sneller dan vroeger een e-mail naar een cliënt versturen. Ze hoeven dus niet zoals vroeger eerst in het papieren dossier op zoek te gaan naar die gegevens. Het zijn dat soort kleine voordelen waardoor je mensen stimuleert om LARS nog meer te gebruiken en dus meer te registreren in LARS. Sommige mensen zeggen me: 'Ja, maar in onze papieren dossiers vind ik nog zaken die ik niet in LARS terugvind.' Ik ga dan samen met hen op zoek naar wat ze precies zouden missen als we de papieren dossiers zouden afschaffen en hoe we dat in LARS toch kunnen toevoegen.

Het is belangrijk om op te volgen hoe mensen omgaan met afspraken rond registreren en waar nodig bij te sturen. Dat merkten we afgelopen schooljaar. We waren vorig schooljaar gestart met tijdsregistratie in LARS. We hadden medewerkers daar een jaar op voorbereid en er proberen warm voor te maken. Warm maken begint met te communiceren

dat je er als beleid over denkt om met tijdsregistratie te werken. Vervolgens konden medewerkers samen nadenken bij welke activiteiten het zinvol zou zijn om tijdsregistratie te doen. We maakten daarvan een lijst en daaruit volgde het besluit om met tijdsregistratie te starten voor alle cliëntgebonden activiteiten. Tijdens een personeelsvergadering kaartten we ook een aantal voordelen aan die je als eigen medewerker kan hebben bij een tijdsregistratie (bv. zicht krijgen op je tijd die per school gaat naar MDO/cel leerlingenbegeleiding in evenwicht is t.o.v. andere activiteiten, nagaan of de tijdsinvestering in je scholen 'juist verdeeld' is). Deze informatie is voor een medewerker ook interessant om aan te halen tijdens het gesprek met scholen over de bijzondere bepalingen/afsprakennota.

Tijd registreren in LARS is extra werk. Dat vraagt om goede afspraken over hoe je gaat registreren. We spraken af om enkel de tijd te registreren die je doorbrengt met actoren (bv. enkel de afname van de WISC, zonder voorbereidings- of verbeterwerk of enkel de tijd van het medisch consult zonder het versturen van de brieven achteraf). Na twee maanden registreren merkten we dat niet alle medewerkers op dezelfde manier de tijdsregistratie deden. De gegevens van die twee maanden moesten we dus met een korrel zout nemen. We herhaalden daarom de afspraken over tijdsregistratie en stuurden ze nog wat bij.

Hoe kunnen cijfers helpen om aan je organisatie te sleutelen?



'WE GOOCHELEN NIET MET CIJFERS'

We zien dat veel CLB's hun werk anders en beter proberen te organiseren. Ook Vrij CLB Roeselare sleutelde aan haar organisatie. Kunnen cijfers daarbij helpen?

Lieslot Vandenberghe: Jazeker, het is een beleidskeuze van ons centrum geweest om cijfers te gebruiken om ons werk anders te organiseren en te verdelen onder de medewerkers. Zo beslisten we mede op basis van cijfers van een tijdsregistratie om de vaccinatieopdracht te centraliseren bij twee paramedici (elk 20 %). We hadden voordien gevraagd aan medewerkers om tijdens het eerste implementatiejaar van de nieuwe standaard gehoor te registreren hoeveel extra tijd ze nodig hadden om die standaard uit te voeren. Die tijdsregistratie hielp ons om te beslissen om twee paramedici elk voor 20 % vrij te stellen van de consulten en vraaggestuurde werking en hen een vaccinatieopdracht te geven. We koppelden de vaccinaties dus los van het consult, waardoor er zuurstof vrijkwam tijdens de consultwerking.

Een ander voorbeeld waarbij we beslisten om cijfers te gebruiken, is het herverdelen en centraliseren van de opdracht bij een aantal psychopedagogen in het secundair onderwijs. We onderzochten hoeveel tijdsinvestering een aantal diagnostische taken bij leerstoornissen inhielden.



Shutterstock

Hoe gingen we daarvoor te werk? Uit LARS-database haalde ik gegevens over het aantal onderzoekstrajecten bij een vermoeden van dyslexie, dyscalculie en dysfasie tijdens de voorbije jaren. Via een aparte tijdsregistratie tijdens één schooljaar, kregen we een inschatting van hoe lang zo'n onderzoekstraject gemiddeld duurt. Dit hielp ons bij de beslissing om een pakket van 10 % tewerkstelling te centraliseren bij één persoon om onderzoekstrajecten bij een vermoeden van dyslexie, dyscalculie en dysfasie in het secundair onderwijs op te nemen.

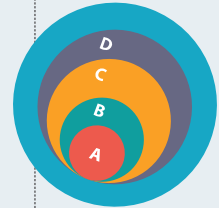
Cijfers helpen om ons werk efficiënter te organiseren. We hebben ook cijfers gebruikt voor een nieuwe verdeling van de scholen onder de medewerkers. We gebruikten daarvoor de leerlingenaantallen per school en een cijfer dat de zorgzwaarte van de school uitdrukt. Om de zorgzwaarte van de school te bepalen, gebruikten we volgende kenmerken per school:

- Elke leerling krijgt een bepaald gewicht afhankelijk van zijn onderwijsvorm en -niveau (bv. kleuteronderwijs, lager onderwijs, 1e graad A, 2e graad BSO, ASO, TSO, BSO, deeltijds onderwijs, 4e graad)
- Een leerling met ondersteuning weegt meer door dan een leerling zonder ondersteuning.
- Een leerling in het buitengewoon onderwijs weegt meer door dan een leerling in het gewoon onderwijs.
- Er wordt een extra gewicht toegekend per vestigingsplaats van de school.
- Er wordt rekening gehouden met 3 SES-kenmerken (studietoelage, opleidingsniveau van de mama en de thuistaal van de leerling) van de leerlingen. Deze cijfers zijn terug te vinden op website van het Departement Onderwijs met de leerlingenkenmerken per school.

Op die manier probeerden we al rekening te houden met het gewicht dat aan leerlingen toegekend wordt in het nieuwe decreet leerlingenbegeleiding. In februari van het voorbije schooljaar evalueerden de medewerkers de nieuwe verdeling van de scholen. Dat is belangrijk: we gebruikten namelijk een bepaalde weegschaal om het werk te verdelen, maar moesten nog nakijken of we die weegschaal verder moesten verfijnen. Hadden we voor het inschatten van de zorgzwaarte met genoeg kenmerken rekening gehouden tijdens het wegen?

We merken dat sommige medewerkers het moeilijk hebben met deze herverdeling van de scholen. Ze hebben de indruk dat we een 'goocheltruc' hebben toegepast. Ik denk dat we hen nog beter moeten uitleggen welke cijfers we gebruikten om de herverdeling op te baseren.

Gegevens zijn enkel bruikbaar en betrouwbaar als er duidelijke afspraken zijn over hoe iedereen registreert.



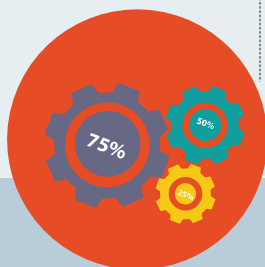
CIJFERS ALS OPKIKKER: ONS TELEFONISCH ONTHAAL IS BETER

Jullie gebruiken veel cijfers om de werkorganisatie in jullie CLB te onderbouwen. Waarvoor gebruiken jullie nog cijfers?

Lieslot Vandenberghe: Als je iets verandert, wil je graag weten of die verandering effect heeft. Ook daarvoor gebruiken we regelmatig cijfers. Een paar jaar geleden wilden we iets veranderen aan ons telefonisch onthaal. Als cliënten zich meldden via het algemeen nummer van ons CLB en de medewerker was niet aanwezig, gebeurde het soms dat ze te lang moesten wachten vooraleer de medewerker hen opnieuw contacteerde. We wilden een duidelijker beeld krijgen van hoe de behandeling van een telefonische oproep liep.

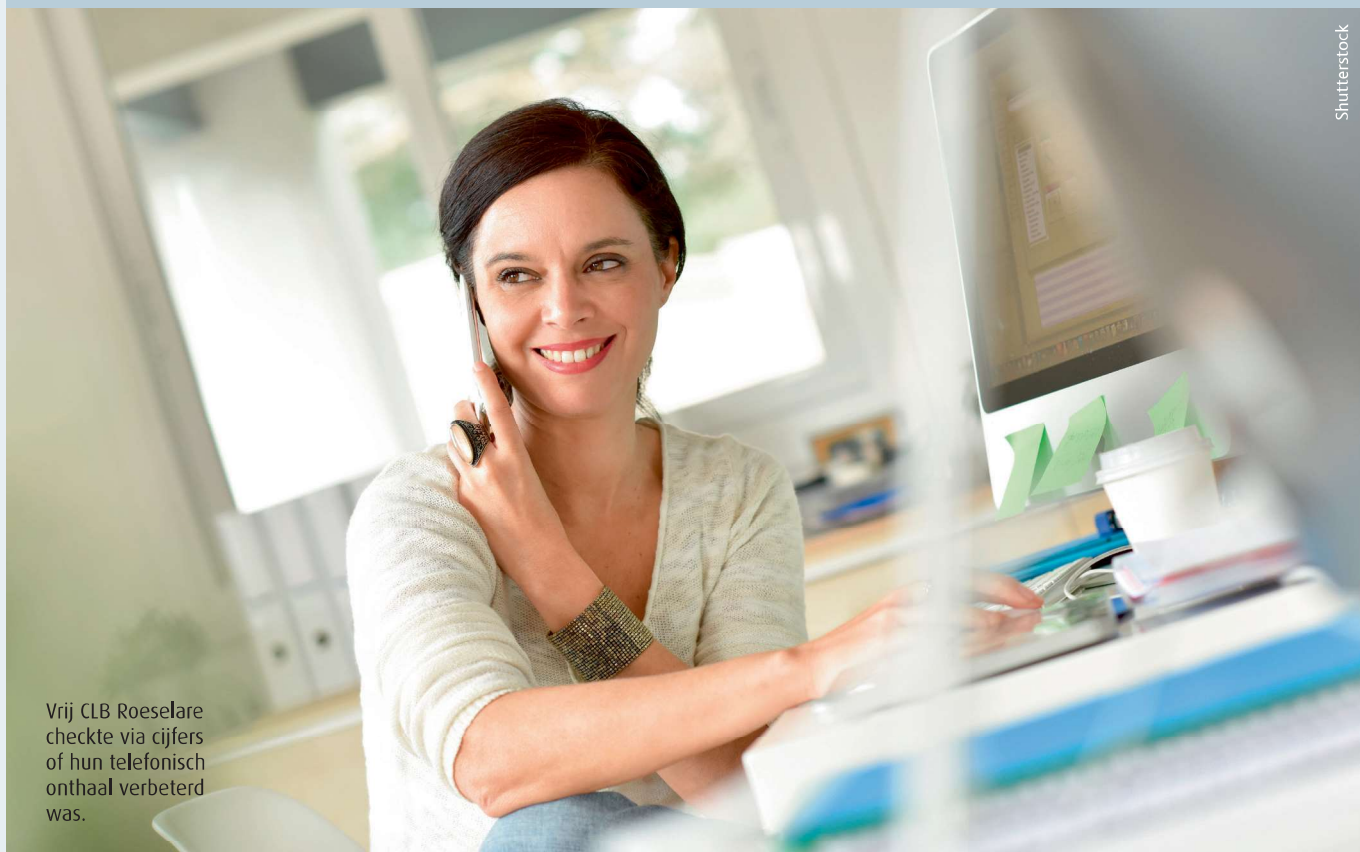
We gebruiken cijfers ook om onze werking in de kijker te plaatsen.

Gedurende vier weken hield de onthaalbediende alle telefoonnummers bij van de binnenkomende oproepen. Vervolgens belde ik in een tijdspanne van maximum 7 werkdagen een deel van de cliënten terug voor een korte bevraging. Uit die bevraging kwamen een aantal verbeterpunten naar voren zoals 'vroegere en latere openingsuren' of 'medewerkers bellen de cliënten best terug op, want als gevraagd wordt aan cliënten om zelf terug te bellen, doen ze dat meestal niet'. We maakten ook een flowchart voor het telefonisch onthaal met vragen die onthaalmedewerkers best aan de cliënten stellen. Vanaf dan stuurde de onthaalmedewerker bij afwezigheid of niet-bereikbaarheid van de medewerker ook een standaardmail naar die medewerker met info en afspraken over wie binnen welke termijn terug zou bellen.



Laat cijfers spreken! Tips van Lieslot

- Zorg ervoor dat registreren niet als 'registreren' aanvoelt. De meerwaarde ervan moet duidelijk zijn (bv. plaats de inhoud van wat mensen registreren in de kijker, zoals: 'We hebben dit schooljaar ... leerlingen begeleid').
- Het moet vooraf klaar en duidelijk zijn waarom en wat we gaan registreren: welke hypothesen willen we toetsen en welk cijfer kan ons daar een antwoord op geven (bv. van 'we hebben 'veel' werk met X' naar 'hoeveel uur per week werken we aan X')?
- Presenteer cijfers over je CLB altijd eerst binnen je eigen CLB. Bespreek ze met medewerkers (bv.: 'Klopt het volgens jullie dat X zoveel tijd kost per week?') en zoek samen naar de betekenis ervan vooraleer ermee naar buiten te gaan.
- Laat niet enkel een directeur of kwaliteitscoördinator cijfers presenteren.



Shutterstock

Vrij CLB Roeselare checkte via cijfers of hun telefonisch onthaal verbeterd was.

Een jaar later deed ik tijdens dezelfde periode opnieuw een bevraging bij cliënten die het CLB contacteerden. Om na te gaan of onze veranderingen aan het telefonisch onthaal een effect hadden, vergeleek ik de antwoorden op beide bevragingen. Uit de cijfers was o.a. te zien dat het aantal cliënten waarbij de CLB'er terugbelt gestegen was, de periode tussen contactname en terugbellen korter was en de cliënt de CLB-medewerker makkelijker kon bereiken. Dit versterkte ons gevoel dat het telefonisch onthaal inderdaad verbeterd was! Een opkikker voor alle medewerkers die zich hiervoor zo hadden ingezet.

ZET JE CLB IN DE KIJKER

Lieslot Vandenberghe: We gebruiken cijfers ook om onze werking in de kijker te plaatsen. Zo maken we ieder schooljaar een activiteitenverslag op dat we voorstellen op de centrumraad en beschikbaar stellen op onze website. Dit activiteitenverslag is gevoed met veel interessante cijfers. Daarnaast hebben we ook een elektronische nieuwsbrief die we 4 à 5 keer per jaar versturen naar onze scholen, netwerkpartners en andere geïnteresseerden met nieuws vanuit het CLB, nieuwe wetgeving, praktische tips ... Daarin wordt het activiteitenverslag voorgesteld en stilgestaan bij actuele cijfers die we zelf analyseerden (zie kader).

CIJFERS HOEVEN NIET INGEWIKKELD TE ZIJN

Wie gaat er op jullie CLB aan de slag met cijfers?

Lieslot Vandenberghe: De analyses op de data doen de directeur of ik meestal. Maar bij de interpretatie ervan vinden we het belangrijk om de andere medewerkers te betrekken: zij zijn het immers die de opdrachten registreerden waarop wij onze cijfers baseren.

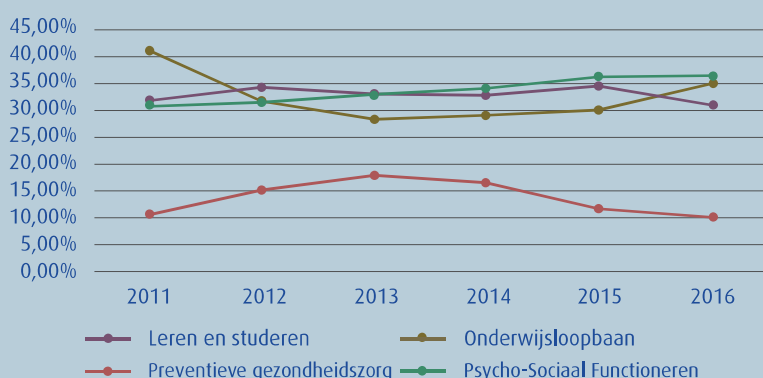
Soms gaan medewerkers ook echt zelf aan slag met cijfers. We merkten bijvoorbeeld dat niet iedereen goed op de hoogte was van de medische werking op ons CLB. Vorig schooljaar gaf ik aan onze artsen en paramedisch werkers cijfers uit LARS-datawarehouse over het aantal onderzochte leerlingen per leeftijdscategorie, externe doorverwijzingen en selectieve consulten. Ze gebruikten deze gegevens om op een personeelsvergadering alle medewerkers te informeren over hun job. Die cijfers werden bij iedereen echt goed onthaald. Het hoeft dus zeker niet altijd te gaan om ingewikkelde cijfers! Met enkele eenvoudige grafieken die voor iedereen duidelijk zijn, betrek je meteen iedereen bij je verhaal. ☺

Gebruik cijfers om je eigen werking in de kijker te zetten!

Uittreksel uit een nieuwsbrief van Vrij CLB Roeselare naar scholen

In het schooljaar 2015-2016 ontwikkelde het CLB voor 5457 unieke leerlingen een vraaggestuurde activiteit. Dit omvat zorgvragen die betrekking hebben op een van onze werkdomeinen: leren en studeren, psychosociaal functioneren, preventieve gezondheidszorg of onderwijsloopbaan. Dit gaat om ongeveer 30 % van de totale leerlingenpopulatie binnen Vrij CLB van Roeselare. Gemiddeld zijn er 4,5 acties per jongere binnen de vraaggestuurde werking. De evolutie van zorgvragen per werkdomein (zie grafiek 1) toont aan dat onze cijfers over de jaren heen lichtjes evolueren, maar wel vrij stabiel blijven. Drie begeleidingsdomeinen blijven relatief dicht bij elkaar: Onderwijsloopbaan, Leren en Studeren en Psychosociaal functioneren.

Evolutie procentueel aantal activiteiten per domein per schooljaar



Als we diezelfde gegevens bekijken vanuit het aantal betrokken leerlingen, dan krijgen wij grafiek 2. De cijfers vertellen ongeveer hetzelfde als bij de aantallen activiteiten. Ook hier is een geleidelijke tendens merkbaar, met ongeveer dezelfde verhouding tussen de domeinen. Het percentage leerlingen t.o.v. totale populatie waarvan wij zorgvragen opnemen binnen domein preventieve gezondheidszorg, is laag, daar hier de medische onderzoeken niet zijn in meegerekend. Voor deze medische consulten betreft het 7605 unieke leerlingen of 42 % van onze populatie.

Evolutie procentueel aantal leerlingen per domein per schooljaar

