

# Ervaren bureaucratie en tevredenheid passend onderwijs

Meningen van po- en vo-ouders en mbo-  
studenten, schooljaar 2015-2016

*Liselotte van Loon-Dijkers, Anna Heurter en Guuske Ledoux*  
Consortium Evaluatie Passend Onderwijs,  
[www.evaluatiepassendonderwijs.nl](http://www.evaluatiepassendonderwijs.nl)

Loon-Dikkers, A.L.C. van, Heurter, A.M.H., Ledoux, G.  
Ervaren bureaucratie en tevredenheid passend onderwijs.  
Meningen van ouders en mbo-studenten, schooljaar 2015-2016.  
Amsterdam: Kohnstamm Instituut.  
(Rapport 970, projectnummer 20689.08)

Dit is publicatie nr. 20 in de reeks Evaluatie Passend Onderwijs.

**ISBN: 978-94-6321-036-2**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

All rights reserved. No parts of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior written permission of the author and the publisher holding the copyrights of the published articles.

Uitgave en verspreiding:  
Kohnstamm Instituut  
Plantage Muidersgracht 24, Postbus 94208, 1090 GE Amsterdam  
Tel. 020-525 1226  
[www.kohnstammstituut.uva.nl](http://www.kohnstammstituut.uva.nl)  
© Copyright Kohnstamm Instituut, 2017

Deze publicatie maakt deel uit van het door het Nationaal Regieorgaan Onderwijsonderzoek gefinancierde onderzoeksprogramma Evaluatie Passend Onderwijs (2014-2020).

NRO-projectnummer: 405-15-750



# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	5
1. Inleiding	9
1.1 Achtergrond van het onderzoek	9
1.2 Leeswijzer	10
2. Onderzoeksopzet	11
2.1 Instrument ervaren bureaucratie en oudertevredenheid	11
2.2 Dataverzameling en respons	13
2.3 Data-analyse	15
3. Kenmerken van respondenten	18
3.1 Leerlingen	18
3.2 Schoolkeuze	19
3.3 Thuiszitters	19
3.4 Ouders	20
3.5 Kenmerken van mbo-studenten	20
4. Ervaren bureaucratie	22
4.1 Algemeen beeld	22
4.2 Ervaren bureaucratie: schaalscores	30
4.3 Verschillen tussen groepen ouders	32
5. Tevredenheid van ouders	34
5.1 Tevredenheid van ouders: algemeen beeld	34
5.2 Verschillen tussen groepen ouders	38
5.3 Mening van ouders over (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen	42
5.4 Relatie tussen oudertevredenheid en ervaren bureaucratie	46
6. Resultaten vragenlijst tevredenheid mbo-studenten	48
6.1 Algemene kenmerken	48
6.2 Tevredenheid van mbo-studenten	50
6.3 Verschillen tussen studenten van verschillende leeftijden	53
6.4 Vergelijking tevredenheid voor en na de start van passend onderwijs	54
7. Algemene opmerkingen van ouders	56
8. Conclusies	58
8.1 Ervaren bureaucratie	59
8.2 Oudertevredenheid	61
8.3 Relatie tussen ervaren bureaucratie en oudertevredenheid	64

8.4 Tevredenheid van mbo-studenten	65
8.5 Aanpassingen nodig?	66
Literatuur	68
Bijlagen	70
Bijlage 1: vragenlijst ervaren bureaucratie – indicatie- en ondersteuning-ouders	70
Bijlage 2: vragenlijst oudertevredenheid – indicatie- en ondersteuning-ouders	73
Bijlage 3: vragenlijst mbo-studenten	76

# Voorwoord

In augustus 2014 is de Wet op Passend Onderwijs ingegaan. Om te beoordelen of met deze wet bereikt wordt wat men wil bereiken, wordt een omvangrijk evaluatieprogramma uitgevoerd<sup>1</sup>. Een van de onderzoeken in het kader van deze evaluatie is de monitor oudertevredenheid. Met dit onderzoek wordt de tevredenheid van ouders over verschillende aspecten van de leerlingenzorg op de school van hun kind in kaart gebracht. Dit wordt gedaan voor alle ouders: ouders mét een kind dat extra ondersteuning krijgt en ouders zónder een kind dat extra ondersteuning krijgt. Met een nulmeting is (in 2014) in kaart gebracht hoe ouders de leerlingenzorg voor de start van passend onderwijs ervaren (Kuiper, Dikkers, Emmelot & Ledoux, 2015). Nu is (in 2016) gekeken in hoeverre de tevredenheid na de invoering van passend onderwijs is veranderd.

In deze monitor is de tevredenheid over leerlingenzorg op een aantal thema's in kaart gebracht, namelijk 1) communicatie en informatievoorziening, 2) signalering en feitelijke ondersteuning, 3) relatie met school en de mate van partnerschap en 4) schoolkeuzeprocess, toewijzing en plaatsing. Ook naar de tevredenheid van ouders over de aanwezigheid van (andere) leerlingen die extra ondersteuning krijgen in de klas van hun kind is gevraagd.

Aan dit onderzoek hebben veel mensen meegewerkt. Graag bedanken wij het digitale panel van de evaluatie passend onderwijs (zie [www.evaluatiepassendonderwijs.nl](http://www.evaluatiepassendonderwijs.nl)) voor hun oordeel over de nieuwe vragen in deze monitor. Ook willen wij de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB), het ROC Horizon College en het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs VO 20.01 bedanken voor hun medewerking aan het onderzoek. Tot slot willen wij alle ouders en mbo-studenten die aan deze monitor mee hebben gedaan bedanken voor hun deelname. Zonder hun deelname was dit onderzoeksrapport niet mogelijk geweest.

---

<sup>1</sup> Voor meer informatie, zie [www.evaluatiepassendonderwijs.nl](http://www.evaluatiepassendonderwijs.nl)



# Samenvatting

In dit onderzoek is nagegaan hoe ouders en studenten de leerlingenzorg ervaren op de school waar hun kind op zit of die zij bezoeken. Het gaat om ouders in het primair onderwijs, voortgezet onderwijs en speciaal onderwijs en studenten in het middelbaar beroepsonderwijs. Voor de studenten is het de eerste keer dat over dit onderwerp informatie is verzameld, voor de ouders de tweede keer. De eerste keer voor de ouders was in het schooljaar vóór de invoering van passend onderwijs. Daardoor kunnen voor de ouders nu ervaringen van voor en na passend onderwijs vergeleken worden.

Twee onderwerpen staan in dit rapport centraal: ervaren bureaucratie met aspecten van de leerlingenzorg en tevredenheid over de leerlingenzorg op de eigen school. De informatie hierover is verzameld via internetvragenlijsten. 2018 ouders vulden de vragenlijst in; daarvan hadden er 555 een kind waarvoor extra steun is ingezet. Alleen aan deze groep van 555 ouders zijn vragen over ervaren bureaucratie gesteld. Vragen over tevredenheid zijn aan alle ouders gesteld. Het aantal mbo-studenten waarover gegevens beschikbaar zijn is 2167, dit zijn uitsluitend studenten met extra ondersteuningsbehoeften. Aan hen zijn alleen de tevredenheidsvragen gesteld.

Voor meer specifieke informatie waarom ouders niet tevreden zijn over passend onderwijs, verwijzen wij naar de rapporten 'Keuzevrijheid van ouders van kinderen met een extra ondersteuningsbehoefte binnen passend onderwijs' (van Eck & Rietdijk, 2017) en 'De bomen en het bos' (van der Meer, 2016).

## *Ervaren bureaucratie, ouders*

Ervaren bureaucratie is in kaart gebracht door te kijken naar onderdelen van het verkrijgen en uitvoeren van extra ondersteuning waar ouders mee te maken krijgen. Hierbij gaat het om (1) diagnostisch onderzoek, (2) het maken van een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief, (3) formulieren die voor een eventuele indicatieaanvraag ingevuld moeten worden, (4) de procedure van deze indicatieaanvraag, (5) de inzet van extra geld en externe hulp en (6) het zoeken van een geschikte school. Voor elk aspect is gevraagd naar de tijd die het ouders kost, hoe lang zij het vinden duren, het nut ervan en de complexiteit (hoe ingewikkeld ouders het vinden).

Gemiddeld vinden ouders diagnostisch onderzoek nuttig en niet bijzonder tijdrovend of complex. Het maken van een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief ervaren ouders gemiddeld ook als nuttig, en weinig complex of tijdrovend. Het invullen van formulieren voor een indicatieaanvraag en de indicatieprocedure vinden ouders niet bijzonder ingewikkeld of tijdrovend, maar ook niet bijzonder nuttig. Het werk dat ouders (zelf) moeten doen voor het verkrijgen van extra geld ervaren ouders gemiddeld als nuttig, maar ook als redelijk tijdrovend en complex. Het verkrijgen van externe hulp vinden zij nuttig en niet bijzonder ingewikkeld of tijdrovend.

Het maken van een keuze tussen regulier en speciaal onderwijs vinden ouders niet bijzonder ingewikkeld of tijdrovend. Hetzelfde geldt voor het zoeken van een geschikte school voor speciaal onderwijs. Het invullen van formulieren voor de toelaatbaarheidsverklaring en voor de aanmelding bij de school voor speciaal onderwijs vinden ouders niet bijzonder ingewikkeld, tijdrovend of nuttig.

Wat de gemiddelden niet laten zien, is dat voor elk aspect de ervaringen van ouders nogal uiteenlopen. Sommige ouders hebben zeer weinig bureaucratie ervaren, terwijl andere ouders juist erg veel bureaucratie hebben ervaren.

Vergeleken met de situatie van vóór passend onderwijs ervaren ouders nu minder bureaucratie. Ook vergeleken met de situatie kort na passend onderwijs, toen nog een extra bureaucratiepeiling is uitgevoerd, ervaren ouders nu minder bureaucratie. Dit geldt echter alleen voor de aspecten tijdrovend en complex (beide volgens de ouders nu minder dan voorheen), voor nut is er geen verschil. Een kanttekening hierbij is dat door steekproefverschillen tussen de metingen (veroorzaakt door verschuivingen als gevolg van de invoering van passend onderwijs) deze vergelijkingen wel met voorzichtigheid moet worden bezien.

### *Oudertevredenheid*

Over de leerlingenzorg op school zijn aan alle ouders vragen gesteld die gaan over tevredenheid over communicatie en informatievoorziening en tevredenheid over de relatie met de school en de mate van partnerschap. Deze vragen zijn dus ook beantwoord door ouders van wie het kind geen extra ondersteuning krijgt. Alleen aan ouders met een kind dat wel extra ondersteuning krijgt zijn aanvullend vragen gesteld over tevredenheid over de feitelijke ondersteuning en, indien van toepassing, het schoolkeuzeproces (afweging maken tussen verschillende scholen of schooltypen).

Alle ouders samen zijn gemiddeld redelijk tevreden over de communicatie en informatievoorzieningen en nog wat meer tevreden over de relatie met de school en ervaren partnerschap. Op deze punten is er wel een kleine verschuiving ten opzichte van de situatie vóór passend onderwijs: de tevredenheid over de communicatie en informatievoorziening en over de relatie met school en partnerschap zijn in de huidige meting wat lager.

De spreiding is, net als bij de vorige meting, bij alle antwoorden vrij hoog. Dit betekent dat ouders nogal van mening verschillen, en dat er zowel ouders zijn die zeer tevreden zijn als ouders die (helemaal) niet tevreden zijn.

Ouders met een kind dat extra ondersteuning krijgt zijn gemiddeld tevreden over de signalering van wat er met hun kind aan de hand was en over de feitelijke ondersteuning. Net als in de vorige meting zijn ze wat dit betreft het meest tevreden over hoeveel rekening de school houdt met hun kind en hoe de leraar en andere professionals op de school samenwerken, en net iets minder tevreden over de inschatting van de school wát er met hun kind aan de hand was en over de informatie die zij kregen over het aanbod aan extra ondersteuning voor hun kind.

Een klein deel van deze ouders (73) heeft naar aanleiding van een indicatie of extra ondersteuningsbehoefte een keuze gemaakt tussen regulier en speciaal onderwijs en eveneens een klein deel (57) heeft een keuze gemaakt tussen de school waar hun kind nu op zit en andere reguliere scholen. Ouders hebben hiervoor meerdere scholen bezocht. Dertien ouders hebben meegemaakt dat één of meer scholen hun kind niet wilde plaatsen.

De meeste van deze ouders zijn tevreden over het schoolkeuzeproces. Ze vinden dat ze niet veel moeite hebben moeten doen om hun kind op een gewone school geplaatst te krijgen. Wel hebben sommige ouders moeite moeten doen om hun kind op de school van hun keuze geplaatst te krijgen.



Ouders van kinderen in het speciaal onderwijs zijn over het algemeen meer tevreden dan ouders van kinderen in het regulier onderwijs. Binnen het regulier onderwijs zijn ouders die ervaring hebben met een indicatie meer tevreden dan overige ouders. Een verklaring hiervoor kan zijn dat indicatie-ouders over het algemeen meer contact hebben met de school dan reguliere ouders en ook meer dan ouders van leerlingen die extra ondersteuning krijgen (ondersteuning-ouders). Verder zijn ouders van leerlingen met een niet-Westerse achtergrond meer tevreden over de communicatie en informatievoorziening en over de relatie met school en de mate van partnerschap. Dit is opvallend, aangezien onderzoek vaak laat zien dat deze groep ouders ontevredener is over de relatie met de school. Waarom dat in dit onderzoek niet blijkt is lastig te bepalen. Hoogopgeleide ouders zijn over het algemeen minder tevreden over de communicatie en informatievoorziening dan lager opgeleide ouders. Hoogopgeleide ouders zijn mogelijk kritischer over de school dan andere ouders.

#### *Oordeel over (andere) leerlingen die extra ondersteuning krijgen*

Aan ouders van leerlingen in het regulier onderwijs is gevraagd hoe zij oordelen over (andere) leerlingen die extra ondersteuning krijgen in de klas. Een van de mogelijke uitwerkingen van passend onderwijs is dat er meer leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben in het reguliere onderwijs komen of blijven. Ouders kunnen dit verrijkend vinden, omdat hun kind zo met allerlei leerlingen in contact komt. Ouders kunnen ook vrezen dat hun kind hierdoor minder aandacht krijgt, of vinden dat deze kinderen niet thuis horen in het reguliere onderwijs.

Meer dan de helft van de ouders geeft aan dat in het afgelopen schooljaar in de klas van hun kind leerlingen zaten die extra ondersteuning kregen. Bijna 40% van de ouders wist het niet. Over het algemeen oordelen ouders positief over de aanwezigheid van deze kinderen. Een groot deel van de ouders vindt dat kinderen hierdoor leren omgaan met verschillen. Ongeveer een op de vijf ouders (van de ouders die aangeven dat in de klas van hun kind leerlingen zaten die extra ondersteuning kregen) vindt het niet goed dat deze kinderen in de klas van hun kind zitten. Zij vinden dat de aandacht voor deze kinderen ten koste gaat van de andere kinderen of dat deze kinderen een negatieve invloed hebben op de werksfeer in de klas. Indicatie- en ondersteuning-ouders verschillen niet van mening van reguliere ouders in hun oordeel over de aanwezigheid van deze kinderen in de klas van hun kind.

Opvallend is wel dat het oordeel van ouders over de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning nodig hebben iets negatiever is geworden ten opzichte van de situatie voor passend onderwijs (dit is alleen gevraagd aan ouders die hebben aangegeven dat in de klas van hun kind leerlingen zaten die extra ondersteuning kregen). Dit kan komen doordat ouders hiermee daadwerkelijk meer negatieve ervaring hebben opgedaan, maar ook doordat er veel media-aandacht is geweest voor passend onderwijs met nogal eens een bezorgde toon over het opvangen van kinderen die extra steun nodig hebben in het regulier onderwijs. Wellicht zijn meer ouders gaan twijfelen aan de haalbaarheid hiervan en verklaart dat hun iets minder positieve oordeel hierover.

#### *Studenttevredenheid*

Mbo-studenten met extra ondersteuningsbehoeften blijken gemiddeld tevreden over alle gemeten aspecten met betrekking tot leerlingenzorg.

Binnen het aspect communicatie en informatievoorziening zijn studenten het meest tevreden over de informatie die zij kregen over hun eigen vorderingen en het minst tevreden over het gemak

waarmee informatie te vinden was over wat de school doet voor studenten die extra ondersteuning nodig hebben. Wanneer het welbevinden in de school specifiek wordt bekeken, zijn studenten het meest tevreden over de mate waarin zij zich welkom voelden op de opleiding en de mate waarin zij wisten bij wie zij terecht konden met vragen of bij problemen. Studenten geven relatief vaak aan dat zij zich soms alleen voelden op de opleiding en zijn ook minder tevreden over de mate waarin de opleiding een klacht serieus nam als zij deze hadden.

Binnen het aspect signalering en feitelijke ondersteuning zijn studenten het meest tevreden over de mening van de mentor/begeleider over wat voor extra ondersteuning zij nodig hadden. Minder tevreden zijn studenten over hoe de docent/mentor met andere hulpverleners samenwerkte.

Meer dan een kwart van de studenten volgde in het afgelopen schooljaar dezelfde opleiding op een ander niveau of een opleiding in een andere richting dan de opleiding waar zij begonnen zijn. Deze studenten hebben vragen gekregen over het schoolkeuzeprocess. Studenten geven aan nauwelijks naar iemand anders door te zijn verwezen toen zij een opleiding zochten (dus weinig weigeringen). Zij tonen zich echter minder tevreden bij de vraag of zij de schoolkeuze als prettig en soepel hebben ervaren.

De spreiding is bij alle antwoorden vrij hoog, net als bij de ouders. Dit betekent dat de tevredenheid van mbo-studenten nogal verschilt. Er zijn studenten die zeer tevreden zijn, en studenten die (helemaal) niet tevreden zijn.

# 1. Inleiding

## 1.1 Achtergrond van het onderzoek

In september 2014 is de Wet op Passend Onderwijs ingegaan. Het nieuwe stelsel dat hiermee van kracht is geworden moet de leerlingenzorg op lokaal niveau verbeteren. Met de stelselwijziging passend onderwijs hoopt de overheid de zorg voor leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben minder bureaucratisch en complex te maken. De verantwoordelijkheden zijn gedecentraliseerd naar samenwerkingsverbanden van schoolbesturen van scholen voor regulier en speciaal onderwijs. Elke school en elk schoolbestuur is aangesloten bij een lokaal samenwerkingsverband. Binnen een samenwerkingsverband dient in beginsel voor elk soort kind een onderwijsplek geboden te worden; samenwerkingsverbanden moeten zorg dragen voor een dekkend aanbod van onderwijsvoorzieningen.<sup>2</sup> Samenwerkingsverbanden tonen met behulp van een schoolplan, ondersteuningsprofielen en een eigen ondersteuningsplan aan hoe zij het onderwijs vormgeven voor leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben. Voor leerlingen die niet terecht kunnen op de school waar zij worden aangemeld, hebben de besturen van deze scholen zorgplicht. Dit betekent dat de school waar een leerling is aangemeld een school voor de leerling moet vinden waar hij of zij wel terecht kan. Dit kan een school in het regulier onderwijs of in speciaal (basis)onderwijs zijn. De positie van ouders verandert ook door de invoering van passend onderwijs. Voor de start van passend onderwijs moesten ouders geregeld ‘shoppen’ om een geschikt aanbod voor hun kind te vinden. Na de invoering van passend onderwijs zijn scholen zoals vermeld verplicht een geschikt aanbod te vinden. Een van de doelen van dit beleid is dat de bureaucratie voor ouders afneemt. Echter, een nadelig effect zou kunnen zijn dat ouders minder inspraak hebben in het aanbod dat voor hun kind wordt gecreëerd. Voorheen waren namelijk landelijke criteria van toepassing om gewenste steun te krijgen, terwijl nu samenwerkingsverbanden verantwoordelijk zijn voor aard en omvang van die steun.

Dit onderzoek is onderdeel van de landelijke evaluatie passend onderwijs ([www.evaluatiepassendonderwijs.nl](http://www.evaluatiepassendonderwijs.nl)). Deze evaluatie wordt uitgevoerd door een consortium van onderzoeksinstituten, onder leiding van het Kohnstamm Instituut. De volgende onderzoeksinstituten werken samen: Kohnstamm Instituut, KBA Nijmegen, Universiteit Tilburg (TIAS School for Business and Society), Rijksuniversiteit Groningen afdeling orthopedagogiek, NCOJ, Hogeschool Windesheim, CED-groep en Oberon.

Binnen de landelijke evaluatie worden uiteenlopende onderzoeken uitgevoerd. Een van de onderdelen is monitoronderzoek naar de positie en tevredenheid van de ouders. Monitoronderzoek is bedoeld om via herhaalde metingen periodiek de stand van zaken op een bepaald onderwerp in kaart te brengen. In dit rapport doen we verslag van de ervaren bureaucratie en tevredenheid van ouders in het schooljaar 2015-2016. De situatie met betrekking tot de ervaren bureaucratie en tevredenheid van ouders voor de start van passend onderwijs is bekend (Kuiper, Dikkers, Emmelot &

---

<sup>2</sup> Als een zeer gespecialiseerde vorm van onderwijs nodig is waarover het samenwerkingsverband niet zelf beschikt, wordt het samenwerkingsverband geacht een plek te zoeken in een samenwerkingsverband dat die vorm van onderwijs wel aanbiedt.

Ledoux, 2015; Kuiper, Dijkers, Ledoux, van den Berg & Bos, 2015). Bovendien is de ervaren bureaucratie van ouders ook direct na de start van passend onderwijs nog een keer gemeten (Kuiper, van Loon-Dijkers & Ledoux, 2015). Het voorliggende rapport betreft voor ervaren bureaucratie dus een derde meting, voor oudertevredenheid een tweede meting. Naast de meting bij ouders, is ook opnieuw een meting naar ervaren bureaucratie op scholen uitgevoerd (Heim, Wellner & Elshof, 2016).

In de eerdere metingen is antwoord gegeven op verschillende onderzoeksvragen. Deze onderzoeksvragen zijn voor deze meting herhaald. Bovendien is in dit onderzoek een vraag toegevoegd. De onderzoeksvragen voor ouders zijn als volgt:

1. In welke mate ervaren ouders bureaucratie bij het regelen van een indicatie of extra ondersteuning voor hun kind?
2. Hoe tevreden zijn ouders met en zonder een kind met extra ondersteuningsbehoeften over verschillende aspecten van leerlingenzorg op scholen?
3. In hoeverre verschillen ouders van kinderen met en zonder een indicatie of extra ondersteuning met betrekking tot zowel de mate van ervaren bureaucratie als de tevredenheid?
4. In hoeverre zijn er verschillen tussen schoolsoorten?
5. In hoeverre zijn er verschillen tussen achtergrondvariabelen van ouders?
6. In hoeverre is er met betrekking tot de ervaren bureaucratie en tevredenheid sprake van een verschil ten opzichte van de situatie vóór passend onderwijs?
7. In hoeverre is er met betrekking tot de ervaren bureaucratie sprake van een verschil ten opzichte van de situatie in het eerste jaar na passend onderwijs?

De onderzoeksvragen voor mbo-studenten zijn als volgt:

1. Hoe tevreden zijn mbo-studenten met extra ondersteuningsbehoeften over verschillende aspecten van leerlingenzorg op hun opleiding?
2. In hoeverre verschillen zijn er verschillen tussen mbo-studenten van verschillende leeftijden?

## 1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we in op de onderzoeksopzet. Hier worden het instrument, de dataverzameling en respons en de data-analyse beschreven. In hoofdstuk 3 volgen de resultaten van het onderzoek. Tot slot zijn in hoofdstuk 4 de conclusies beschreven.

## 2. Onderzoeksoptzet

In paragraaf 2.1 worden de gebruikte instrumenten beschreven. De dataverzameling en respons worden in paragraaf 2.2 weergegeven. In paragraaf 2.3 zijn de uitgevoerde analyses beschreven.

### 2.1 Instrument ervaren bureaucratie en oudertevredenheid

De vragenlijst voor het meten van oudertevredenheid is net als in 2014 samengevoegd met de vragenlijst over ervaren bureaucratie. Omdat op het moment van afname het schooljaar net was begonnen (de meting is in oktober 2016 gestart), is gevraagd naar de ervaringen van ouders in het afgelopen schooljaar. Ook bij de nulmeting is gevraagd naar het afgelopen schooljaar of eerder, omdat het toen ging over de situatie vóór de start van passend onderwijs.

In 2014 is ook een nulmeting ervaren bureaucratie uitgevoerd, in 2015 gevolgd door een eenmeting. In de eenmeting zijn aan de vragenlijst over bureaucratie verschillende thema's toegevoegd, namelijk over extra geld en externe hulp, en meer vragen over het schoolkeuzep proces. Dit was deels nodig omdat passend onderwijs veranderingen met zich meebracht waardoor vragen niet meer helemaal identiek gesteld konden worden, en deels kwam het voort uit voortschrijdend inzicht over de aard van de gewenste vragen.<sup>3</sup> In de huidige vragenlijst is uitgegaan van de eenmetingsvragenlijst. Er zijn opnieuw enkele vragen toegevoegd over de tevredenheid van ouders met betrekking tot deze procedures. Ook enkele andere vragen zijn toegevoegd om een duidelijker beeld te krijgen van de tevredenheid van ouders met betrekking tot passend onderwijs, bijvoorbeeld over de ontwikkeling van het ontwikkelingsperspectief. De nieuwe vragen zijn voorgelegd aan deelnemers van het digitale panel dat functioneert binnen de evaluatie passend onderwijs (zie voor meer informatie de website [www.evaluatiepassendonderwijs.nl](http://www.evaluatiepassendonderwijs.nl)). De benaderde deelnemers van het panel waren ouder, schoolleiding, intern begeleider, zorgcoördinator of jeugdhulpverlener.

Om de vragenlijst niet onnodig lang te maken, zijn enkele vragen met betrekking tot ervaren bureaucratie rondom leerlingenzorg uit de vragenlijst verwijderd. Zo is dit jaar niet gevraagd naar factoren die van invloed kunnen zijn op de ervaren bureaucratie (de zogenaamde beïnvloedende variabelen). Daar is al naar gevraagd in de nul- en in de eenmeting en de verwachting was dat herhaling hierover geen nieuwe inzichten zou opleveren.

In 2014 is een instrument ontwikkeld om oudertevredenheid voor de start van passend onderwijs in kaart te brengen (nulmeting). Dit instrument is zoveel mogelijk opnieuw gehanteerd om de huidige tevredenheid rondom leerlingenzorg te meten, zij het met enkele aanpassingen. Na het aanpassen en toevoegen van vragen met betrekking tot ervaren bureaucratie is de volgorde van de gehele vragenlijst enigszins aangepast om de opbouw voor ouders zo logisch mogelijk te maken.

De nulmeting tevredenheid van ouders uit 2014 is bij ouders van leerlingen in het po, vo, (v)so en mbo uitgevoerd. Destijds kwam er commentaar van een groep mbo-studenten dat zij al lange tijd

---

<sup>3</sup> Zie voor deze aanpassingen in de eenmeting Kuiper, Van Loon-Dijkers & Ledoux, 2015.

niet meer thuis woonden, of zelf al kinderen hadden, en dat het daarom vreemd was dat hun ouders een vragenlijst moesten invullen. Bovendien hebben mbo-studenten in menig opzicht meer concrete ervaring met aspecten van passend onderwijs binnen hun opleiding dan hun ouders. Daarom is er voor gekozen om in de nu uitgevoerde meting de tevredenheid van mbo-studenten in kaart te brengen, in plaats van die van hun ouders.

Voor de volgende groepen is een vragenlijstversie ontwikkeld:

- *Indicatie-ouders*: ouders van een kind in het po, vo en (v)so waarvoor in het schooljaar 2015-2016 een indicatieaanvraag is gedaan voor cluster 1 (blinde en slechtziende kinderen), cluster 2 (dove en slechthorende kinderen), lwoo (leerwegondersteuning in het vmbo) of PrO (praktijkonderwijs);<sup>4</sup>
- *Ondersteuning-ouders*: ouders van een kind in het po, vo en (v)so zonder indicatie, maar met extra ondersteuning op school;
- *Reguliere ouders*: ouders van een kind waarvoor in het schooljaar 2015-2016 geen indicatieaanvraag is gedaan en dat ook geen extra ondersteuning krijgt;
- *Geen school*: ouders van kinderen die niet naar school gaan;
- *Indicatie-studenten*: mbo-studenten voor wie in het schooljaar 2015-2016 een indicatieaanvraag is gedaan voor cluster 1 (blinde en slechtziende kinderen), cluster 2 (dove en slechthorende kinderen);
- *Ondersteuning-studenten*: mbo-studenten zonder indicatie, maar met extra ondersteuning op de opleiding.

Informatie over de constructie van de vragenlijst met betrekking tot ervaren bureaucratie is te vinden in de rapporten over de nulmeting en eerste vervolgmeting (Kuiper, Dijkers, Ledoux, van den Berg & Bos, 2015; Kuiper, van Loon-Dijkers & Ledoux, 2015). Meer informatie over de instrumentontwikkeling voor oudertevredenheid is te vinden in het rapport over de nulmeting oudertevredenheid (Kuiper, Dijkers, Emmelot & Ledoux, 2015).

De vragenlijst voor studenten in het mbo is ontwikkeld op basis van de vragenlijst voor de ouders. Waar mogelijk zijn dezelfde vragen gehanteerd, en waar nodig aangepast. Zo is 'uw kind' vervangen door 'jij' en zijn zinnen enigszins versimpeld. Bovendien zijn enkele vragen verwijderd, omdat ze niet voor de studenten van toepassing waren. Om de begrijpelijkheid van de vragen te testen, is de vragenlijst voorgelegd aan verschillende (mbo-)deskundigen binnen het Kohnstamm Instituut. Aan de hand van het commentaar zijn sommige vragen enigszins bijgesteld.

---

<sup>4</sup> Met de invoering van passend onderwijs zijn indicaties volgens landelijke criteria voor de clusters 3 en 4 van het speciaal onderwijs afgeschaft. De toewijzing naar deze typen speciaal onderwijs is nu de verantwoordelijkheid van de samenwerkingsverbanden. Voor de clusters 1 en 2 bestaan nog wel landelijke criteria, dit geldt ook voor lwoo en PrO. Voor lwoo zijn er wel enkele samenwerkingsverbanden die al experimenteren met loslaten of veranderen van deze criteria. Zie hiervoor Weijers e.a. (2016).

## 2.2 Dataverzameling en respons

### *Gerichte dataverzameling niet mogelijk*

Ten tijde van de nulmeting van oudertevredenheid en ervaren bureaucratie was bij DUO<sup>5</sup> bekend voor wie een indicatieaanvraag voor cluster 1, 2, 3 of 4 was gedaan. Dit konden ook leerlingen zijn in het regulier onderwijs, met een 'rugzakje'. In passend onderwijs zijn er geen indicaties meer voor cluster 3 en 4. De leerlingen die sinds de invoering van passend onderwijs extra ondersteuning krijgen in het regulier onderwijs en die voorheen cluster 3 of cluster 4 indicaties kregen zijn nu niet meer bekend bij DUO. Hierdoor was het niet meer mogelijk om deze groep leerlingen (de grootste groep in de nulmeting) nog gericht te benaderen. In de eerste vervolgmeting van ervaren bureaucratie is daarom gebruik gemaakt van de sleepnetmethode. Dit betekent dat een grote algemene groep ouders is benaderd en in de vragenlijst zelf is gevraagd of bij het kind voor wie de ouders de vragenlijst kregen sprake was van extra ondersteuning. In de actuele meting, die zowel over oudertevredenheid als over ervaren bureaucratie gaat, is deze procedure opnieuw gehanteerd (zie ook onderstaand kader). Voor ervaren bureaucratie bestond de doelgroep uit ouders die ervaring hebben met een indicatie of met extra steun, voor oudertevredenheid bestond de doelgroepen uit alle ouders. Alle respondenten kregen (een deel van) de vragen over de tevredenheid met betrekking tot passend onderwijs. Alleen de ouders die een kind hadden waarvoor een indicatieaanvraag was gedaan of die extra ondersteuning nodig had, kregen de vragen gerelateerd aan ervaren bureaucratie.

### **Aanpassingen in de doelgroepen na invoering passend onderwijs**

#### *Nulmeting (voor passend onderwijs)*

Indicatie: cluster 1, 2, 3 en 4, lwoo en pro

Ondersteuning: een kind zonder indicatie, maar met extra ondersteuning op school

#### *Eenmeting en tweede vervolgmeting (huidige meting)*

Indicatie: cluster 1 en 2, lwoo en pro

Ondersteuning: een kind zonder indicatie, maar met extra ondersteuning op school

**Wijziging:** leerlingen die voor passend onderwijs een indicatie voor cluster 3 of 4 hadden, vallen na de start van passend onderwijs onder de groep 'ondersteuning'. Alleen de leerlingen met een indicatie zijn bij DUO bekend. De groep leerlingen die voorheen een indicatiecluster 3 of 4 had, is sinds passend onderwijs niet meer gericht te benaderen.

### *Steekproef en respons ouders*

Voor dit onderzoek heeft DUO een aselechte (willekeurige) steekproef getrokken uit alle leerlingen in het po, vo en sbo/(v)so. De volgende verdeling is aangehouden:

- 16.000 leerlingen in het po en vo (verhouding geselecteerde leerlingen is gelijk aan de verhouding van het aantal aanwezige leerlingen in het po en vo);
- 4.000 leerlingen in het sbo, so en vso (verhouding geselecteerde leerlingen is gelijk aan de verhouding van het aantal aanwezige leerlingen in het sbo, so en vso).

---

<sup>5</sup> Dienst Uitvoering Onderwijs, de afdeling van het Ministerie van OCW die gegevens over leerlingen en scholen registreert, onder meer voor bekostigingsdoeleinden.

Naast een aselechte groep ouders van leerlingen in heel Nederland, is een deel van de ouders van leerlingen van een samenwerkingsverband voor voortgezet onderwijs benaderd. Dit samenwerkingsverband neemt deel aan de evaluatie passend onderwijs, en had gevraagd of wij de tevredenheid van ouders binnen hun samenwerkingsverband in kaart wilden brengen. Uit dit samenwerkingsverband zijn in januari (toen de vragenlijst voor de overige ouders reeds gesloten was) 1200 leerlingen geselecteerd. De ouders van deze leerlingen zijn meegenomen in deze rapportage.

De geselecteerde ouders hebben via DUO een schriftelijke uitnodiging gekregen (op naam van hun geselecteerde kind) met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Met een persoonlijke inlogcode en wachtwoord konden ouders op een website toegang krijgen tot de online vragenlijst. Aan de inlogcode waren enkele gegevens van de leerlingen gekoppeld (bijvoorbeeld het geslacht en het schooltype volgens DUO). Een klein deel van de ouders bleek niet benaderd te kunnen worden, zoals altijd het geval is bij steekproeven van DUO. Dit komt bijvoorbeeld omdat adresgegevens onbekend zijn, of omdat ouders bij eerder onderzoek hebben aangegeven hier niet aan mee te willen werken. Er zijn 20.470 brieven verstuurd.

In totaal hebben 2018 ouders deelgenomen, waarvan 116 later benaderde ouders uit het samenwerkingsverband voor voortgezet onderwijs. In Tabel 2.1 is per schooltype te zien hoeveel ouders de vragenlijst hebben ingevuld. De gegevens over schooltype zijn gebaseerd op de gegevens van DUO op 1 oktober 2015. De gemiddelde respons was 9.86%.

De respons is vergelijkbaar met de respons in 2014 en in 2015, toen respectievelijk 9.13% en 12.36% van de ouders heeft gereageerd. Mogelijke verklaringen voor de lage respons zijn een beperkte interesse in passend onderwijs indien het kind geen extra ondersteuningsbehoeften heeft, en de moeite die het ouders kost om de vragenlijst in te vullen (naar een website gaan en inloggegevens overtypen). De respons is het laagst in het voortgezet onderwijs. Wellicht hebben deze ouders minder contact met de school van hun kind dan ouders van leerlingen in het primair onderwijs.

**Tabel 2.1 Steekproef en respons (DUO-steekproef, inclusief 1151 ouders van het specifieke samenwerkingsverband)**

Schooltype	Totale N steekproef per groep	N respons per groep	% respons t.o.v. steekproef
Sbo	1284	145	11.29
So	1096	120	10.95
Vso	1374	129	9.39
Po	9259	977	10.55
Vo	7457	646	8.66
<i>Totaal</i>	<i>20.470</i>	<i>2018</i>	<i>9.86</i>

Het aantal ouders met een kind voor wie een indicatieaanvraag is gedaan of die extra ondersteuning krijgen, is per schooltype te vinden in Tabel 2.2. Deze gegevens zijn gebaseerd op de informatie verkregen van de ouders (dit wijkt soms af van de gegevens van DUO). Bij 10 kinderen is de indicatieaanvraag niet toegekend.



Er is een groot verschil tussen het aantal kinderen voor wie een indicatieaanvraag is gedaan of die extra ondersteuning krijgen in vergelijking met de nulmeting in 2014 (niet in de tabel). Dit komt doordat, zoals eerder vermeld, indicatieaanvragen voor cluster 3 en 4 niet meer bestaan. Deze leerlingen vallen nu vermoedelijk (deels) onder extra ondersteuning. In vergelijking met de eerste vervolgmeting van ervaren bureaucratie in 2015, toen de indicatieaanvragen voor cluster 3 en 4 ook al afgeschaft waren, is het verschil klein.

**Tabel 2.2 Aantal leerlingen waarvoor een indicatieaanvraag is gedaan of dat extra ondersteuning krijgt naar schooltype**

Schooltype	Indicatieaanvraag	Extra ondersteuning	Totaal
Sbo	39	97	136
So	11	27	38
Vso	15	51	66
Po	27	173	200
Vo	21	94	115
<i>Totaal</i>	<i>113</i>	<i>442</i>	<i>555</i>

#### *Steekproef en respons mbo-studenten*

Mbo-studenten zijn via e-mail benaderd. De benaderde mbo-studenten hebben in 2015 deelgenomen aan de JOB-monitor (ResearchNed Nijmegen, 2016). Alleen de studenten die in die monitor hebben aangegeven een beperking te hebben en deel te willen nemen aan verder onderzoek zijn door ons benaderd. Bovendien heeft een mbo-instelling mbo-studenten met een beperking rechtstreeks benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Deze mbo-instelling neemt deel aan de evaluatie passend onderwijs en wilde graag een beeld krijgen van de tevredenheid van hun studenten. Deze studenten zijn ook in deze rapportage meegenomen.

In totaal is naar 10.827 studenten een uitnodiging gestuurd, waarvan aan 275 studenten door de mbo-instelling. Mbo-studenten van de instelling hadden geen inlogcode, omdat er bij de onderzoekers geen gegevens van hen bekend waren en de anonimiteit vanuit de instelling zo gewaarborgd kon worden (de instelling heeft zelf de uitnodiging tot deelname verstuurd). In totaal hebben 2167 mbo-studenten (20.01%) deelgenomen aan het onderzoek, waarvan 68 van de mbo-instelling die zelf een e-mail heeft gestuurd. In paragraaf 3.6 is meer informatie te vinden over de steekproef en respons van mbo-studenten.

In het mbo zijn 17 indicatieaanvragen gedaan, 831 studenten ontvingen extra ondersteuning. Er zijn geen studenten benaderd zonder extra ondersteuningsbehoeften.

## 2.3 Data-analyse

#### *Betrouwbaarheidsanalyse*

In de nulmeting is een factoranalyse uitgevoerd op de data van de indicatie-ouders om schalen over ervaren bureaucratie te vormen. Dit resulteerde in vijf schalen: twee schalen met betrekking tot ervaren bureaucratie (tijd/gemak en nut) en drie schalen voor de beïnvloedende factoren (oordeel over de indicatieprocedure, oordeel over ondersteuning en samenwerking). In de eenmeting ervaren bureaucratie bij ouders zijn deze schalen opnieuw gevormd en gecheckt op betrouwbaarheid. In de huidige meting is zoals vermeld niet meer gevraagd naar beïnvloedende factoren. Drie

van de vijf schalen waren daardoor dit keer niet van toepassing. Voor deze meting zijn de betrouwbaarheidsanalyses voor de twee andere schalen (met betrekking tot ervaren bureaucratie) herhaald. Opnieuw bleek de betrouwbaarheid van elke schaal redelijk tot goed, zoals te zien is in Tabel 2.3. Beide schalen hebben alleen betrekking op de indicatie-ouders, omdat ze gebaseerd zijn op vragen over een indicatieprocedure.

De nadruk van het onderdeel van de ervaren bureaucratie ligt in de resultatensectie op de losse items. Waar mogelijk zullen de nulmeting, eerste vervolgmeting en deze meting met elkaar vergeleken worden. In de eerste vervolgmeting was een dergelijke vergelijking slechts beperkt mogelijk, omdat de groepen te klein waren, of omdat het om nieuwe procedures ging die pas met de invoering van passend onderwijs aan de orde waren. Ook in deze meting zijn sommige groepen te klein om vergelijkingen te maken.<sup>6</sup> De nieuwe procedures zijn in deze meting opnieuw bevraagd, waardoor vergelijkingen op dit onderwerp nu wel mogelijk is.

**Tabel 2.3 Betrouwbaarheid schalen ervaren bureaucratie**

Schaal	Cronbach's alpha
Ervaren bureaucratie, tijd en gemak	.92
Ervaren bureaucratie, nut	.65

De vragen met betrekking tot de oudertevredenheid bleken in de nulmeting op basis van een factoranalyse te passen in vier schalen: tevredenheid over communicatie en informatievoorziening, tevredenheid over de feitelijke ondersteuning, tevredenheid over de relatie met de school en de mate van partnerschap, en tevredenheid over het schoolkeuzeprocess.<sup>7</sup> Bij deze meting is de betrouwbaarheid van deze schalen opnieuw bekeken. De betrouwbaarheid is voor elke schaal goed, zoals te zien is in Tabel 2.4.

Bij de oudertevredenheid ligt in de resultatensectie de nadruk op de schalen. Waar mogelijk zullen vergelijkingen worden gemaakt tussen de nulmeting en deze meting. Dit is niet altijd mogelijk omdat de groepen soms te klein zijn. Aangezien de indicatie- en ondersteuning-ouders andere groepen zijn geworden in vergelijking met de nulmeting (in verband met leerlingen voor wie voorheen een cluster 3 of 4 indicatieaanvraag werd gedaan), moeten de resultaten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. De verschillen kunnen immers door een andere samenstelling van de indicatie- en ondersteuning-groep zijn veroorzaakt.

**Tabel 2.4 Betrouwbaarheid schalen oudertevredenheid**

Schaal	Cronbach's alpha
Tevredenheid over communicatie en informatievoorziening	.88
Tevredenheid over de feitelijke ondersteuning	.94
Tevredenheid over de relatie met de school en de mate van partnerschap	.95
Tevredenheid over het schoolkeuzeprocess	.76

De vragen voor mbo-studenten zijn sterk gebaseerd op de vragen voor de ouders. Uit factoranalyses op de items kwamen dezelfde schalen naar voren als bij de ouders. Vervolgens is de betrouw-

<sup>6</sup> De statistische power was in dit geval lager dan .80.

<sup>7</sup> Zie voor meer gegevens over de factoranalyse Kuiper, Dijkers, Emmelot & Ledoux, 2015

baarheid van elke schaal (zowel ervaren bureaucratie als tevredenheid) die in de nulmetingen zijn gevormd opnieuw bekeken. In Tabel 2.5 is te zien dat de betrouwbaarheid van de schalen redelijk tot goed is. De schaal ‘tevredenheid over de relatie met de school en de mate van partnerschap’ had bij de mbo-studenten een andere betekenis. Studenten kregen minder vragen voorgelegd dan ouders en de vragen waren op een andere manier geformuleerd. Dit resulteerde in de schaal ‘tevredenheid over het welbevinden in de school’.

**Tabel 2.5 Betrouwbaarheid schalen ervaren bureaucratie en tevredenheid van mbo-studenten**

Schaal	Cronbach's alpha
Tevredenheid over communicatie en informatievoorziening	.79
Tevredenheid over de feitelijke ondersteuning	.87
Tevredenheid over het welbevinden in de school	.68
Tevredenheid over het schoolkeuzeproces	.63

### Vervolganalyses

Er zijn beschrijvende statistische analyses uitgevoerd om de kenmerken van de respondentengroepen (ouders, kinderen en mbo-studenten) in kaart te brengen. Hierbij gaat het om het geslacht, de leeftijd en etniciteit van het kind (afkomstig van de gegevens van DUO) en student, het aantal toegekende indicaties, en het geslacht en opleidingsniveau van de ouder. Ook is in kaart gebracht hoeveel ouders een andere school hebben gezocht voor hun kind naar aanleiding van de indicatie of extra ondersteuning, en wat de kenmerken zijn van de kinderen die niet naar school gaan.

De mate van ervaren bureaucratie bij ouders is per item in kaart gebracht, omdat veel vragen niet van toepassing waren op alle leerlingen en schaalscores daarom niet voor alle ouders te berekenen zijn. Zo heeft slechts een deel van de ouders te maken gehad met een indicatieaanvraag. De gevormde schalen hebben alleen betrekking op de indicatie-ouders. Daarom is in de rapportage voornamelijk op de individuele items gefocust. De schalen voor de indicatie-ouders zijn ook weergegeven. De tevredenheid van ouders en mbo-studenten is wel per schaal geanalyseerd, want de tevredenheidsvragen waren minder afhankelijk van de specifieke situatie van de leerling of student. Ook de scores op de losse items met betrekking tot tevredenheid zijn weergegeven.

Tussen uiteenlopende groepen ouders en mbo-studenten zijn de verschillen<sup>8</sup> nagegaan, namelijk tussen:

- Ouders met kinderen op het regulier en speciaal onderwijs;
- Indicatie- en ondersteuning-ouders;
- Po, vo en so;
- Achtergrondkenmerken (etnische achtergrond van de leerling en opleidingsniveau van de ouder);
- Mbo-studenten van verschillende leeftijden.

De antwoorden van de open vragen zijn geteld en inhoudelijk gescand. De belangrijkste patronen zijn gebruikt om de kwantitatieve resultaten te illustreren of aan te vullen.

<sup>8</sup> Wanneer wordt gesproken over gevonden verschillen, zijn deze altijd significant ( $p < .05$ ).

### 3. Kenmerken van respondenten

In deze paragraaf worden kenmerken van de respondenten beschreven. Allereerst worden kenmerken van de leerlingen weergegeven. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het achtergrondkenmerken en de reden voor extra ondersteuning. Daarna volgen kenmerken van de schoolkeuze en van thuiszitters. In de volgende paragraaf volgen achtergrondkenmerken van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld. Ten slotte is informatie gegeven over de ervaringen van ouders met het indienen van een klacht en externe hulp voor hun kind.

#### 3.1 Leerlingen

In tabel 3.1 zijn enkele achtergrondkenmerken van de leerlingen in de responsgroep te vinden. Deze kenmerken zijn gebaseerd op de gegevens van DUO. Jongens zijn iets oververtegenwoordigd. Bijna 85% van de respons betreft autochtone leerlingen.

**Tabel 3.1 Geslacht en etnische achtergrond van de kinderen**

Achtergrondkenmerk		N	Percentage
Geslacht	Jongen	1144	56.7
	Meisje	873	43.3
Etnische achtergrond	Autochtoon	1708	84.6
	Westers allochtoon	130	6.4
	Niet-Westers allochtoon	176	8.7

Leerlingen voor wie een indicatieaanvraag is gedaan of die extra ondersteuning krijgen, hadden uiteenlopende problemen. In tabel 3.2 is te vinden wat voor een beperking zij hadden of waarvoor zij extra ondersteuning kregen.

**Tabel 3.2 Reden voor extra ondersteuning**

Diagnose <sup>a</sup>	N	Percentage
Blindheid of slechtziendheid	9	1.6
Doofheid of slechthorendheid	17	3.0
Ernstige spraak- en/of taalmoeilijkheden	67	11.9
Leerproblemen	193	34.3
Verstandelijke handicap/zeer moeilijk leren	42	8.0
Syndroom van Down	4	0.7
Langdurige ziekte	14	2.5
Lichamelijke beperking	39	6.9
Autisme spectrum stoornis	145	25.8
Gedragsproblemen	116	20.6
Hoogbegaafdheid	30	5.3
Iets anders	109	19.4

<sup>a</sup> De percentages tellen niet op tot 100 omdat ouders meer dan één reden konden aanvinken

Voor 115 leerlingen hebben ouders naar hun zeggen een indicatieaanvraag gedaan. In tabel 3.3 is te vinden voor welke clusters of onderwijsvormen volgens ouders een indicatieaanvraag is gedaan.

**Tabel 3.3 Clusters/Onderwijsvorm waarvoor een indicatieaanvraag is gedaan**

Gebied	N
Cluster 1 (blinde en slechthorende kinderen)	7
Cluster 2 (dove en slechthorende kinderen en kinderen met spraak-taalproblemen)	47
Leerwegondersteunend onderwijs (lwoo)	49
Praktijkonderwijs (pro)	12

## 3.2 Schoolkeuze

Voor 73 ouders is naar aanleiding van de indicatie of extra ondersteuning in het schooljaar 2015-2016 sprake geweest van een keuze tussen regulier en speciaal onderwijs. Dit is lager dan bij de eerdere metingen, toen dit voor 98 en 96 ouders gold. Mogelijk hebben deze ouders minder vaak aan het onderzoek mee gedaan dan bij de eerdere metingen, maar het kan ook zijn dat bij minder ouders een keuze aan de orde is geweest. Het ging in 51 gevallen om een (eventuele) verwijzing naar het speciaal onderwijs. Voor 22 leerlingen ging het om een (eventuele) terugplaatsing naar het reguliere onderwijs. Voor 34 ouders is de keuze op een school voor speciaal onderwijs gevallen. Bovendien hebben 57 ouders naar aanleiding van de indicatie of extra ondersteuning een keuze gemaakt tussen de school waar hun kind op zat en andere reguliere scholen.

Om het goede aanbod voor hun kind te vinden, hebben 47 ouders meerdere scholen bezocht. 15 ouders hebben geprobeerd hun kind op meerdere scholen geprobeerd geplaatst te krijgen. Bovendien hebben 13 ouders meegemaakt dat één of meer scholen hun kind niet wilden plaatsen (tabel 3.4).

**Tabel 3.4 Aantal scholen dat een kind niet wilde plaatsen**

Aantal scholen	Aantal leerlingen (N = 22)
0	9
1	6
2	5
3	2

## 3.3 Thuiszitters

Ouders van vier leerlingen die het afgelopen schooljaar niet naar school gingen, hebben meegewerkt aan het onderzoek. Een van de leerlingen ging 0-6 maanden niet naar school, een andere leerling 7-12 maanden en de andere twee leerlingen gingen langer dan 12 maanden niet naar school.

De leerlingen gingen om uiteenlopende redenen niet naar school. Een kind werd door geen enkele school opgenomen. Een ander kind heeft een stofwisselingsziekte, waardoor het bedlegerig is. Het derde kind ging slechts drie ochtenden naar school, omdat het te weinig begeleiding krijgt. Deze ouder vindt procedures te lang duren en loopt tegen wachtlijsten aan. Het laatste kind was niet meer leerplichtig, en valt daarom eigenlijk niet onder de groep thuiszitters.

### 3.4 Ouders

Enkele achtergrondkenmerken van ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn te vinden in tabel 3.5. De meerderheid van de respondenten is vrouw. Het grootste deel van de ouders heeft een gemiddeld of hoog opleidingsniveau en is in Nederland geboren.

In vergelijking met de nulmeting oudertevredenheid en ervaren bureaucratie en de vervolgmeting ervaren bureaucratie deden nu minder laagopgeleide en meer hoogopgeleide ouders mee. Het geslacht en het geboorteland zijn vergelijkbaar met de eerdere metingen (zie tabel 3.5).

**Tabel 3.5 Geslacht, opleidingsniveau en geboorteland de ouder**

Kenmerk		Tweede vervolgmeting 2015-2016		Eenmeting schooljaar 2014-2015		Nulmeting schooljaar 2013-2014	
		N	Percentage	N	Percentage	N	Percentage
Geslacht (N = 1911; 764; 1585)	Man	386	20.2	146	20.3	396	25.0
	Vrouw	1525	79.8	573	79.7	1189	75.0
Opleidingsniveau (N = 1895; 716; 1590)	Laag	90	4.7	76	10.6	109	6.9
	Gemiddeld	738	38.9	297	41.5	700	44.0
	Hoog	1067	56.3	343	47.9	781	45.3
Geboorteland (N = 1909; 715; 1575)	Nederland	1797	94.1	672	94.0	1477	93.8
	Suriname	7	0.4	1	0.1	10	0.6
	Nederlandse Antillen	7	0.4	5	0.7	8	0.5
	Turkije	13	0.7	4	0.6	14	0.9
	Marokko	18	0.9	7	1.0	10	0.6
	Anders	67	3.5	26	3.6	56	3.6

### 3.5 Kenmerken van mbo-studenten

2167 mbo-studenten hebben de vragenlijst ingevuld (35.9% man en 64.1% vrouw). De gemiddelde leeftijd van de studenten is 20.75 jaar, de jongste student is 16, de oudste 58.

1696 studenten (78.3%) hebben de vraag over geboorteland ingevuld, van hen is 97.6% in Nederland geboren.

De meeste respondenten volgden in schooljaar 2015-2016 een opleiding op niveau 4 en het vaakst in de sector Zorg & Welzijn, zie tabel 3.6 en 3.7.

**Tabel 3.6 Opleidingsniveau**

	N	Percentage
Entree-opleiding	27	1.2
Niveau 2	290	13.4
Niveau 3	473	21.8
Niveau 4	1343	62.0
Ik volgde vorig schooljaar geen mbo-opleiding	14	0.6
Anders	19	0.9
Totaal	2166	100

**Tabel 3.7 Sector waar de opleiding onder valt**

	<b>N</b>	<b>Percentage</b>
Zorg & Welzijn	892	42.9
Techniek	492	23.7
Groen/Landbouw	127	6.1
Economie	403	19.4
Intersectoraal	163	7.8
Totaal	2077	100

*Soort beperking/reden voor extra ondersteuning*

De studenten is gevraagd wat voor beperking ze hadden of om welke reden of redenen zij extra hulp kregen, zie tabel 3.8 voor de antwoorden. Bij 626 studenten is ooit een diagnostisch onderzoek gedaan (waarvan bij 96 in schooljaar 2015-2016, bij de rest is het langer geleden).

**Tabel 3.8 Soort beperking/reden voor extra ondersteuning**

<b>Diagnose<sup>a</sup></b>	<b>N</b>	<b>Percentage</b>
Ik heb geen beperking <sup>9</sup>	382	17.6
Blindheid of slechtziendheid	42	1.9
Doofheid of slechthorendheid	67	3.1
Ernstige spraak- en/of taalmoeilijkheden	36	1.7
Leerproblemen	792	36.5
Verstandelijke handicap/zeer moeilijk leren	11	0.5
Syndroom van Down	1	0.0
Langdurige ziekte	237	10.9
Lichamelijke beperking	231	10.7
Autisme spectrum stoornis	378	17.4
Gedragsproblemen	514	23.7
Hoogbegaafdheid	34	1.6
Iets anders	70	3.2

<sup>a</sup> De percentages tellen niet op tot 100 omdat leerlingen meer dan één reden konden aanvinken

---

9 Er zijn alleen studenten benaderd die in de JOB-monitor hadden aangegeven een beperking te hebben en mee te willen werken aan vervolgonderzoek. Het is onduidelijk waarom een deel van de studenten nu aangeeft geen beperking te hebben.

## 4. Ervaren bureaucratie

### 4.1 Algemeen beeld

In deze paragraaf wordt de ervaren bureaucratie bij ouders beschreven. Eerst gaan we in op de ervaren bureaucratie rondom het diagnostisch onderzoek, het maken van het handelingsplan/ontwikkelingsperspectief en de indicatieprocedure. Vervolgens zijn de ervaren bureaucratie rondom het verkrijgen van extra geld en externe hulp te vinden. Daarna wordt de ervaren bureaucratie met betrekking tot de schoolkeuze beschreven.

Een laag gemiddelde betekent dat ouders veel bureaucratie hebben ervaren. Een hoog gemiddelde betekent weinig bureaucratie. Voor verschillende aspecten is gevraagd naar onderdelen van bureaucratie, namelijk tijd die het ouders heeft gekost, nut, duur (bijvoorbeeld lengte van een indicatieprocedure) en complexiteit (aangegeven als ‘gedoe’ of ‘ingewikkeld’).

- Een lage score op tijd, betekent dat het ouders veel tijd heeft gekost. Een hoge score op tijd, betekent dat het ouders weinig tijd heeft gekost;
- Een lage score op nut, betekent dat ouders het niet nuttig vonden. Een hoge score op nut, betekent dat ouders het nuttig vonden;
- Een lage score op duur, betekent dat ouders het lang vonden duren. Een hoge score op duur, betekent dat ouders het kort vonden duren;
- Een lage score op complexiteit, betekent dat ouders het complex vonden. Een hoge score op complexiteit, betekent dat ouders het weinig complex vonden.

*Ervaren bureaucratie rond diagnostisch onderzoek, maken van het handelingsplan/ontwikkelingsperspectief en de indicatieprocedure*

In tabel 4.1 is voor verschillende aspecten gerelateerd aan leerlingenzorg de ervaren bureaucratie te vinden voor het schooljaar 2015-2016 en de eerdere metingen. Hier is informatie te vinden over het diagnostisch onderzoek, het maken van een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief en over het invullen van formulieren voor en de procedure van de indicatieaanvraag.



**Tabel 4.1 Gemiddelden en standaarddeviaties voor ervaren bureaucratie bij het diagnostisch onderzoek, het maken van een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief, formulieren voor de indicatie en de procedure voor het aanvragen van een indicatie<sup>10 11</sup> (1 = veel bureaucratie, 5 = weinig bureaucratie).**

Items	Tweede vervolgmeting 2015-2016			Eenmeting schooljaar 2014-2015			Nulmeting schooljaar 2013-2014		
	N	M	Sd	N	M	Sd	N	M	Sd
Het diagnostisch onderzoek bij mijn kind vond ik...									
Tijd	218	3.05**	1.08	232	2.97*	1.12	613	2.67	1.15
Nut	217	4.08	1.00	234	4.26	0.99	607	4.11	1.05
Duur	211	3.08**	0.99	229	2.99	1.05	601	2.83	1.08
Het maken van een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief vond ik...									
Gedoe	164	3.60	1.06	237	3.62	1.14	407	3.57	1.13
Tijd	162	3.35	1.01	232	3.44*	1.10	404	3.21	1.09
Nut	162	4.14	0.93	233	4.12	1.00	404	4.01	1.10
De formulieren die ik in moest vullen voor de indicatie vond ik...									
Ingewikkeld	100	3.76	1.10	135	3.61	1.23	601	3.50	1.12
Tijd	97	3.37**	1.23	134	3.26*	1.24	599	2.76	1.14
Nut	98	3.31	1.06	135	3.17*	1.08	599	3.42	0.95
De procedure voor het aanvragen van een indicatie vond ik...									
Ingewikkeld	100	3.42**	1.24	132	3.27*	1.36	603	2.94	1.20
Duur	98	3.14**	1.24	131	3.01*	1.28	600	2.63	1.18
Nut	96	3.28	1.01	133	3.08*	1.12	596	3.33	0.96

\* Significant verschil tussen de nul- en eenmeting,  $p < .05$

\*\* Significant verschil tussen de nul- en tweede vervolgmeting,  $p < .05$

10 Wanneer er 'Tijd' staat, is gevraagd of ouders het veel tijd vonden kosten. Bij 'Duur' is gevraagd of men het lang vond duren. Een hoge score op tijd betekent dat ouders het weinig tijd vonden kosten, en een lage score op duur betekent dat ouders het lang vonden duren.

11 De items over het diagnostisch onderzoek en het handelingsplan/ontwikkelingsperspectief hebben betrekking op indicatie- en ondersteuning-ouders. De items over de formulieren en de procedure voor het aanvragen van een indicatie hebben alleen betrekking op de indicatie-ouders.

Bij 223 leerlingen (40,4% van de ouders) is het afgelopen schooljaar een diagnostisch onderzoek gedaan. Ouders vonden het diagnostisch onderzoek over het algemeen nuttig, en niet bijzonder tijdrovend of lang duren.

82 ouders wilden bij een aanvullende open vraag nog iets kwijt over hun ervaring met het diagnostisch onderzoek. Een deel van de onderzoeken is op initiatief van en door de school uitgevoerd, de rest op initiatief van de ouders. Een paar ouders merkten op dat zij het onderzoek zelf moesten betalen. Een aantal ouders vond dat het diagnostisch onderzoek veel tijd kostte: *“Al met al duurt het wel lang voordat alles rond is. Waarschijnlijk komt dit doordat er meerdere personen en instanties bij betrokken zijn, hier heb je dus te maken met diverse agenda's en dat maakt het soms lastiger om de dingen snel te behandelen”* en *“Er zijn meerdere onderzoeken gedaan. De ene was nuttiger dan de andere. Het heeft wel ongeveer een jaar geduurd voordat alles was afgerond, dat vond ik lang duren”*.

Ook werd door een paar ouders gezegd dat er na het onderzoek door school niets werd gedaan met de diagnose: *“Er werd geen hulp geboden nadat de diagnose was gesteld. Ik heb zelf hiervoor meerdere instanties moeten benaderen. School heeft hierin geen ondersteuning geboden”*.

Ouders van 338 leerlingen (61,5% van de indicatie- en ondersteuning-ouders) geven aan dat er een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief is gemaakt voor hun kind. Ongeveer de helft van deze ouders heeft zelf een rol gespeeld in het maken van het handelingsplan/ontwikkelingsperspectief. Ouders vonden het maken van een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief over het algemeen nuttig, en weinig complex of tijdrovend. 15,1% van de ouders weet niet of er een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief voor hun kind is gemaakt.

47 ouders vulden iets in bij de vraag of ze nog iets kwijt wilden over hun ervaring met het handelingsplan/ontwikkelingsperspectief. De meeste ouders zijn tevreden over het maken van het handelingsplan. Ze vinden het handelingsplan nuttig. Wel geven een aantal ouders aan dat het maken van het handelingsplan veel tijd kostte: *“Het kost inderdaad veel tijd, maar het is heel nuttig. Zeker voor je kind zijn/haar toekomst. Zeker wanneer het kind er ook zijn/haar eigen inbreng in heeft. Ik heb het als een heel goed proces ervaren”* en *“Het kost weliswaar tijd maar ik vind het belangrijk dat mijn kind alle ondersteuning krijgt zodat hij zich zo zelfstandig mogelijk kan ontwikkelen”*.

Er is ook een aantal ouders iets minder tevreden over het maken van het handelingsplan/ontwikkelingsperspectief. Sommigen vinden het heel bureaucratisch, veel gedoe en niet op maat: *“Het past totaal niet bij onze groep kinderen!”*. Het wordt als niet-nuttig, omslachtig en niet-passend ervaren (zowel door ouders als (volgens deze ouders) door leerkrachten). Een ervaring: *“Ik vind het erg veel administratie om de administratie”* en *“Veel dingen kosten veel tijd. Dan staat er een vinkje verkeerd en dan sturen instanties die er iets mee moeten het zonder pardon terug. Dit legt veel druk op onderwijzers. Het officiële gedeelte zou wel iets minder bureaucratisch mogen”*.

Ouders vonden het invullen van formulieren voor het aanvragen van een indicatie over het algemeen niet bijzonder ingewikkeld en niet opvallend tijdrovend, maar ook niet bijzonder nuttig. Hetzelfde geldt voor de procedure voor het aanvragen van de indicatie. Ouders vonden dit niet bijzonder ingewikkeld, tijdrovend of nuttig.

Voor alle procedures geldt dat ouders wel behoorlijk van mening verschillen, zoals te zien is aan de grote spreiding in tabel 4.1. Voor de exacte verdeling over de antwoorden zie bijlage 1.

Op verschillende componenten verschilt deze meting van de nulmeting. Voor de start van passend onderwijs (schooljaar 2013-2014 of eerder) vonden meer ouders het diagnostisch onderzoek veel tijd kosten en lang duren dan na de invoering van passend onderwijs, in het schooljaar 2015-2016. Ook het invullen van de formulieren voor het aanvragen van de indicatie vonden toentertijd meer ouders veel tijd kosten dan na de start van passend onderwijs. Verder vonden voor de start van passend onderwijs meer ouders de procedure voor het aanvragen van de indicatie ingewikkeld en lang duren dan in het schooljaar 2015-2016.

Vergeleken met de eenmeting (uitgevoerd kort na de invoering van passend onderwijs, betreft schooljaar 2014-2015) zijn er geen veranderingen met de huidige meting. Op geen enkele variabele zijn er verschillen tussen het schooljaar 2015-2016 en het schooljaar 2014-2015. Dit betekent dat de ervaren bureaucratie van ouders ten opzichte van het diagnostisch onderzoek, maken van het handelingsplan/ontwikkelingsperspectief en de indicatieprocedure niet verder is afgenomen.

#### *Ervaren bureaucratie rond het verkrijgen van extra geld en externe hulp op de school*

Voor 142 leerlingen (25.3% van de leerlingen voor wie een indicatieaanvraag is gedaan, of die extra ondersteuning kregen) is in het schooljaar 2015-2016 volgens de ouders extra geld ingezet voor de begeleiding van hun kind. Deze begeleiding kon bijvoorbeeld bestaan uit extra materiaal. 45 ouders hebben voor dit extra geld zelf moeite moeten doen, terwijl de school het voor de andere leerlingen heeft geregeld.

Verder ontvingen 214 leerlingen (38.3% van de leerlingen voor wie een indicatieaanvraag is gedaan, of die extra ondersteuning kregen) het afgelopen schooljaar externe hulp, bijvoorbeeld van een fysiotherapeut, orthopedagoog of logopedist. Voor de inzet van deze hulp hebben 80 ouders zelf moeite moeten doen. Voor de overige leerlingen werd het door de school geregeld.

De ervaren bureaucratie bij het verkrijgen van het extra geld of de externe hulp is weergegeven in tabel 4.2. Ouders ervaren het werk dat zij moeten doen voor het verkrijgen van extra geld als nuttig. Zij vinden het over het algemeen wel redelijk tijdrovend en ingewikkeld. Ook het werk dat zij moeten doen voor het verkrijgen van externe hulp vinden ouders over het algemeen nuttig. Zij vinden dit niet bijzonder ingewikkeld of tijdrovend. Wel lopen de ervaringen van ouders bij zowel het verkrijgen van extra geld als voor het verkrijgen van externe hulp sterk uiteen, zoals te zien is aan de grote spreiding. Voor meer informatie over de spreiding over de antwoorden, zie bijlage 1 met de frequentieverdelingen.

**Tabel 4.2 Gemiddelden en standaarddeviaties voor ervaren bureaucratie bij het werk dat ouders moesten doen voor het verkrijgen van extra geld en voor het verkrijgen van externe hulp (1 = veel bureaucratie, 5 = weinig bureaucratie)**

Items		Tweede vervolgmeting 2015-2016			Eenmeting schooljaar 2014-2015		
		N	M	Sd	N	M	Sd
Vond u het werk dat u voor het verkrijgen van extra geld moest doen...							
	Tijd	41	2.15	1.11	59	2.27	1.22
	Ingewikkeld	43	2.47	1.18	57	2.88	0.96
	Nut	41	4.00	1.00	57	3.28	1.15
Vond u het werk dat u voor het verkrijgen van externe hulp moest doen...							
	Tijd	80	2.85	1.25	153	2.94	1.28
	Ingewikkeld	80	3.44	1.25	125	3.55	1.21
	Nut*	80	3.98	0.95	150	3.65	1.07

\* Significante verschillen tussen de eenmeting en tweede vervolgmeting,  $p < .05$

In de nulmeting zijn geen vragen gesteld over extra geld of externe hulp. De resultaten voor deze onderwerpen kunnen daarom niet vergeleken worden met de situatie voor de start van passend onderwijs. Wel kunnen de resultaten vergeleken worden met de situatie van het schooljaar 2014-2015. Echter, de groepen ouders die zelf moeite hebben doen voor het extra geld waren te klein om met elkaar te vergelijken.

De ervaring van het werk dat ouders voor het verkrijgen van externe hulp hebben moeten doen is veranderd ten opzichte van een jaar eerder. Net na de invoering van passend onderwijs vonden ouders het werk dat zij voor het verkrijgen van externe hulp moesten doen minder nuttig dan een jaar later.

#### *Externe hulp buiten de school*

Van ruim de helft (52%) van de extra indicatie- en ondersteuning-ouders kregen de kinderen extra hulp buiten de school. Bij driekwart was er sprake van contact tussen de school en deze hulpverlener, zie tabel 4.3.

**Tabel 4.3 Contact tussen de school en de hulpverlener**

Was er contact tussen de school en deze hulpverlener?	N	Percentage
Ja, met mijn toestemming	216	75,5
Ja, zonder mijn toestemming	4	1,4
Nee, dit wilde ik niet/vond ik niet nodig	23	8,0
Nee, dit vond de school/hulpverlener niet nodig	30	10,5
Weet ik niet	13	4,5

De ouders zijn gemiddeld genomen tevreden over de afstemming tussen de hulpverlener en de school (een score van 3.7 op een vijf puntsschaal) en het kostte hen niet al te veel tijd en moeite om de school en hulpverlener met elkaar te laten overleggen (score van 2.14 op een vijf puntsschaal waarbij een lagere score minder tijd en moeite betekent).

65 ouders wilden nog iets kwijt over de samenwerking tussen de school en de hulpverlener. Een groot gedeelte van hen is niet tevreden over de samenwerking. Zij geven aan dat de school niet goed meewerkt, dat de leerkracht te weinig tijd heeft voor de samenwerking of dat de school de

externe hulp overal buiten wil houden. Ook wordt een aantal keer gemeld dat er slecht één keer contact is geweest, of dat er wel contact is maar geen goede afstemming. Verder geven een aantal ouders aan dat zij zelf veel moeite moeten doen om het contact onderling in stand te houden: *“De hulpverlener is heel flexibel, maar school wil haar eigenlijk overal buiten houden is mijn ervaring”*, *“Aanvankelijk (twee-drie jaar geleden) vond school het moeilijk om het dyslexieadvies van extern onderzoek voor ons kind te accepteren, dit gaat nu beter. Al is de invulling van ondersteuning soms een discussiepunt”* en *“De hulpverlener van Accare kreeg bijna geen medewerking van school. Medewerker van Accare heeft wel kunnen voorkomen dat onze dochter van school werd gestuurd”*. De externe hulpverleners hebben niet altijd een goed beeld hoe het er op school toegaat: *“Externe hulpverleners hebben een slecht beeld van de werkzaamheden van een docent. je kunt een leerkracht niet uit de klas laten halen voor een telefoongesprek.....”*. Er zijn ook voorbeelden waar hulpverleners verbonden zijn aan de school, hier zijn ouders tevreden over want dit komt de samenwerking ten goede volgens hen.

#### *Indienen van een klacht*

Negen van de tien indicatie- en ondersteuning-ouders weten hoe ze een klacht moeten indienen over leerlingenzorg op de school of weten hoe ze daar achter kunnen komen (zie tabel 4.4). 13% van de ouders heeft daadwerkelijk ooit een klacht ingediend, zoals te zien is in tabel 4.5.

**Tabel 4.4 Manier om een klacht in te dienen over leerlingenzorg op de school.**

<b>Weet u hoe u een klacht kan indienen, als u klachten heeft over leerlingenzorg op de school?</b>	<b>N</b>	<b>Percentage</b>
Ja, dat weet ik	222	41.7
Nee, maar ik weet hoe ik daar achter kan komen	261	49.0
Nee, ik weet niet hoe ik daar achter kan komen	50	9.4

**Tabel 4.5 Klacht indienen op de school.**

<b>Heeft u wel eens een klacht ingediend?</b>	<b>N</b>	<b>Percentage</b>
Ja, via...	71	13.4
Nee, ik wist niet hoe ik dit kon doen	10	1.9
Nee, ik heb nooit een klacht gehad	329	62.3
Nee, ik vond mijn klacht niet belangrijk genoeg	44	8.3
Nee, volgens mij heeft dat geen zin	38	7.2
Nee, ik was bang om de verstandhouding te schaden	36	6.8

De ouders is gevraagd of zij nog iets kwijt wilden over het indienen van een klacht. 75 ouders gaven hierop een reactie. De meeste antwoorden hadden niet direct betrekking op het daadwerkelijk indienen van een klacht, maar waren meningen/klachten over diverse onderwerpen, ter illustratie: *“Scholen kunnen niet omgaan met het passende onderwijs en worden beschadigd door dit systeem. leerkrachten zijn overbelast en kunnen niet meer mee denken in wat het beste is voor je kind”* en *“De keuzevrijheid van kinderen met een beperking is er niet. Als het onderwijs niet voldoet kun je niet zo naar een andere school overstappen”*.

Een aantal ouders geeft aan om verschillende redenen nooit een klacht ingediend te hebben of in te dienen. Zij denken dat dit geen zin heeft of dat dit negatieve gevolgen kan hebben: *“Klachten hebben in onze ervaring niet veel zin, het gesprek aangaan wel”* en *“Dat veel ouders niets durven*

*doen bij onkunde in het onderwijs, omdat dit altijd schade aan je kind brengt, zowel het kind waar het over gaat, als de broertjes en zusjes van het betreffende kind worden er op afgerekend”.*

Ruim tien reacties gingen over het daadwerkelijk indienen van een klacht. Veruit de meeste ouders merkten op dat de klacht naar tevredenheid was afgehandeld: *“Mijn klacht werd meteen serieus genomen en er is direct actie op ondernomen”* en *“Klacht is geventileerd, in vervolg traject met belanghebbenden besproken, uitkomst is een geoptimaliseerde situatie”*.

Een paar ouders waren minder tevreden met de procedure: *“Daar is op dat moment erg slecht gehoor aan gegeven. Dit was vorig jaar februari, toen het passend onderwijs net was ingegaan”* en *“Als je een klacht indient, dan neemt men het voor elkaar op. Als ouders sta je in de kou”*.

#### *Ervaren bureaucratie rond de schoolkeuze*

In tabel 4.6 is weergegeven in welke mate ouders bureaucratie hebben ervaren bij het maken van een schoolkeuze. In paragraaf 3.2 is weergegeven dat 73 ouders in het schooljaar 2015-2016 een schoolkeuze hebben gemaakt naar aanleiding van de indicatie of extra ondersteuning; de resultaten hebben alleen betrekking op deze groep. Ouders vonden het maken van een keuze tussen regulier en speciaal onderwijs niet bijzonder ingewikkeld of tijdrovend. Ook het zoeken van een geschikte school voor speciaal onderwijs vonden ouders niet bijzonder complex of veel tijd kosten. De formulieren die ouders in moesten vullen voor de toelaatbaarheidsverklaring en voor de aanmelding bij de school voor speciaal onderwijs vonden zij niet bijzonder ingewikkeld, tijdrovend of nuttig. Naar het zoeken van een reguliere school is dit jaar niet gevraagd om de vragenlijst te verkorten.

Slechts een deel van de ouders heeft het afgelopen schooljaar (2015-2016) te maken gehad met een schoolkeuze. Het was daarom op veel vlakken niet mogelijk een vergelijking te maken tussen de verschillende meetmomenten. Alleen voor het maken van een keuze tussen het regulier en speciaal onderwijs konden deze vervolgmeting en de nulmeting met elkaar vergeleken worden. Andere variabelen waren voor te weinig ouders van toepassing, en ook de beide vervolgmetingen konden niet met elkaar vergeleken worden.<sup>12</sup>

Het maken van een keuze tussen regulier en speciaal onderwijs vonden ouders voor de start van passend onderwijs (schooljaar 2013-2014 of eerder) minder tijdrovend dan in het schooljaar 2015-2016. Wel moet daarbij opgemerkt worden dat het voor de start van passend onderwijs om een andere groep ouders ging dan nu. Voor de start van passend onderwijs moesten alleen indicatieouders een keuze te maken tussen het regulier en speciaal onderwijs. Na de start van passend onderwijs kan dit van toepassing zijn voor indicatie- en ondersteuning-ouders.

---

<sup>12</sup> De statistische power was lager dan .80.

**Tabel 4.6 Gemiddelden en standaarddeviaties voor ervaren bureaucratie bij het kiezen tussen gewoon en speciaal onderwijs, het zoeken van een geschikte school voor speciaal onderwijs, formulieren voor de toelaatbaarheidsverklaring, formulieren voor de schoolaanmelding voor speciaal onderwijs en het zoeken van een geschikte (reguliere) school** (1 = veel bureaucratie, 5 = weinig bureaucratie)

Items	Tweede vervolgmeting 2015-2016			Eenmeting schooljaar 2014-2015			Nulmeting schooljaar 2013-2014		
	N	M	Sd	N	M	Sd	N	M	Sd
Het kiezen tussen gewoon en speciaal onderwijs vond ik...									
Ingewikkeld	34	3.03	1.59	39	3.77	1.44	181	3.36	1.41
Tijd	32	2.81*	1.33	39	3.51	1.36	181	3.31	1.19
Het zoeken van een geschikte school voor speciaal onderwijs vond ik...									
Gedoe	33	2.97	1.49	39	3.44	1.39	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Tijd	34	2.91	1.33	39	3.54	1.23	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
De formulieren die ik in moest vullen voor de toelaatbaarheidsverklaring vond ik...									
Ingewikkeld	33	3.18	1.26	39	3.62	1.14	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Tijd	33	2.82	1.13	39	3.49	1.00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Nut	32	3.34	1.04	39	3.28	1.05	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
De formulieren die ik in moest vullen voor de aanmelding bij de school vond ik...									
Ingewikkeld	33	3.55	1.30	38	3.74	0.89	97	3.87	1.08
Duur	33	3.06	1.27	39	3.61	0.97	96	3.72	1.17
Nut	30	3.57	1.04	37	3.54	1.04	93	3.48	1.05
Het zoeken van een geschikte school vond ik...									
Gedoe	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	46	2.39	1.11	103	3.22	1.49
Tijd	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	46	2.33	1.08	102	3.16	1.43

\* Significant verschil tussen de nul- en tweede vervolgmeting,  $p < .05$

## 4.2 Ervaren bureaucratie: schaalscores

In de nulmeting zijn op basis van de vragen in de vragenlijst vijf schalen gevormd. Drie van de vijf schalen zijn in deze meting niet opnieuw te vormen, omdat bij deze meting niet is gevraagd naar factoren die de ervaren bureaucratie mogelijk beïnvloeden (zie hoofdstuk 2).

Twee schalen met betrekking tot ervaren bureaucratie konden wel opnieuw gevormd worden. De scores op deze schalen zijn weergegeven in tabel 4.7. Hierin zijn ook de scores van de nul- en eenmeting weergegeven. Een hoge score betekent weer weinig ervaren bureaucratie, en een lage score betekent veel ervaren bureaucratie.

In de eenmeting bleek dat er een significant verschil was tussen de situatie voor passend onderwijs en het eerste jaar van passend onderwijs. Indicatie-ouders ervoeren in het schooljaar 2014-2015 minder bureaucratie met betrekking tot tijd en gemak dan voor de start van passend onderwijs. In het schooljaar 2015-2016 is de bureaucratie ook minder dan voor de start van passend onderwijs. In vergelijking met de eenmeting (schooljaar 2014-2015) zijn er geen verschillen ten aanzien van de ervaren bureaucratie met betrekking tot tijd en gemak, of nut.



**Tabel 4.7** Schaalscores, gemiddelden en standaarddeviaties, alleen voor indicatie-ouders

Schaal	Tweede vervolgmeting 2015-2016			Eenmeting schooljaar 2014-2015			Nulmeting schooljaar 2013-2014		
	N	M	Sd	N	M	Sd	N	M	Sd
Ervaren bureaucratie, tijd en gemak*	100	3.43**	1.13	128	3.29*	1.10	583	2.96	0.93
Ervaren bureaucratie, nut	99	3.43	0.92	56	3.45	0.79	481	3.44	0.92

\* Significante verschillen tussen de nul- en eenmeting,  $p < .05$

\*\* Significante verschillen tussen de nul- en tweede vervolgmeting,  $p < .05$

### 4.3 Verschillen tussen groepen ouders

In de nulmeting en eenmeting is voor elk item gekeken of er significante verschillen waren tussen de volgende groepen ouders:

- indicatie-ouders en ondersteuning-ouders;
- ouders met kinderen in het regulier en speciaal onderwijs;
- ouders in po, vo en so;
- autochtone en allochtone ouders;
- ouders met een verschillend opleidingsniveau.

Ook in deze meting zijn deze verschillen bekeken. Niet voor elk item was het mogelijk verschillen te bekijken, omdat de groepen geregeld niet groot genoeg waren (statistische power kleiner dan .80). Enkele analyses die in de eerdere metingen wel gedaan konden worden, konden nu niet gedaan worden. Zo konden dit keer geen verschillen tussen ouders op de schalen berekend worden, omdat dit jaar niet is gevraagd naar beïnvloedende factoren. Ook konden geen verschillen tussen ouders in ervaren bureaucratie met betrekking tot de indicatieprocedure berekend worden, omdat de groepen te klein waren.

Enkele verschillen tussen groepen ouders in de mate van ervaren bureaucratie met betrekking tot het diagnostisch onderzoek en het handelingsplan/ontwikkelingsperspectief konden wel berekend worden. Een hogere score betekent weer dat ouders minder bureaucratie hebben ervaren. De verschillen in ervaren bureaucratie met betrekking tot het diagnostisch onderzoek en het handelingsplan/ontwikkelingsperspectief zijn te vinden in tabel 4.8.

Op twee items verschillen indicatie- en ondersteuning-ouders significant van elkaar. Ondersteuning-ouders vonden het diagnostisch onderzoek tijdrovender dan indicatie-ouders. Indicatie-ouders vonden het maken van een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief minder nuttig dan ondersteuning-ouders. Bij de nulmeting werden geen verschillen gevonden tussen indicatie- en ondersteuning-ouders. Bij de eenmeting verschilden ouders in het ervaren nut van het diagnostisch onderzoek.

Ouders van leerlingen op het regulier en speciaal onderwijs verschilden niet significant van elkaar op de ervaren bureaucratie met betrekking tot het diagnostisch onderzoek en het handelingsplan/ontwikkelingsperspectief. Ook in de nul- en eenmeting verschilden deze groepen niet van elkaar.

De groep ouders met een leerling op het voortgezet onderwijs was te klein om te vergelijken met ouders van leerlingen op het primair en speciaal onderwijs. Tussen ouders van leerlingen in het po en so waren geen verschillen.

De groepen ouders van niet-autochtone leerlingen waren te klein om met elkaar of met autochtone leerlingen te vergelijken.

Hoogopgeleide ouders verschilden op één punt significant van ouders met een gemiddeld opleidingsniveau. Zij vonden het diagnostisch onderzoek nuttiger dan ouders met een gemiddeld opleidingsniveau.

**Tabel 4.8 Verschillen tussen groepen op ervaren bureaucratie bij het diagnostisch onderzoek en handelingsplan/ontwikkelingsperspectief (> betekent positiever dan, oftewel minder bureaucratie)**

<b>Ervaren bureaucratie bij het diagnostisch onderzoek en handelingsplan/ontwikkelingsperspectief</b>	<b>Tweede vervolgmeting 2015-2016</b>	<b>Eenmeting schooljaar 2014-2015</b>	<b>Nulmeting schooljaar 2013-2014</b>
Indicatie-/ondersteuning-ouders	Eén item: ondersteuning-ouders > indicatie-ouders Eén item: indicatie-ouders > ondersteuning-ouders	Eén item: ondersteuning-ouders > indicatie-ouders	Geen verschillen
Regulier/speciaal onderwijs	Geen verschillen	Geen verschillen	Geen verschillen
PO/VO/SO	Geen verschillen tussen PO en SO; VO was te klein	Geen verschillen tussen PO en SO; VO was te klein	Geen verschillen
Etnische achtergrond	Groepen waren te klein	Groepen waren te klein	Geen verschillen
Opleidingsniveau	Eén item: hoog opleidingsniveau > gemiddeld opleidingsniveau; laag opleidingsniveau was te klein	Geen verschillen tussen gemiddeld en hoog opleidingsniveau; laag opleidingsniveau was te klein	Geen verschillen

## 5. Tevredenheid van ouders

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van oudertevredenheid. In paragraaf 5.1 wordt een algemeen beeld van de oudertevredenheid met betrekking tot leerlingenzorg gegeven. Vervolgens zijn in paragraaf 5.2 verschillen tussen groepen ouders beschreven. In paragraaf 5.3 zijn de meningen van ouders over (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen te vinden. Ten slotte is in paragraaf 5.4 de relatie tussen oudertevredenheid en ervaren bureaucratie weergegeven.

In de nulmeting (de situatie voor de start van passend onderwijs) is de oudertevredenheid gemeten op vier componenten die van belang zijn voor de tevredenheid van ouders over onderwijs aan leerlingen met extra ondersteuningsbehoeften. Deze vier componenten zijn gevormd op basis van literatuur. De vier componenten zijn (Kuiper, Dikkers, Emmelot & Ledoux, 2015, p. 13):

1. Tevredenheid over *communicatie en informatievoorziening*: dit betreft de kwaliteit en transparantie van de voorlichting over aanbod en procedures en de communicatie over de ontwikkeling van het kind.
2. Tevredenheid over de *signalering en feitelijke ondersteuning*: dit betreft het (vroegtijdig) signaleren dat er iets met een kind aan de hand is (en wat), het onderwijsaanbod, de geboden begeleiding en de samenwerking tussen alle betrokken actoren.
3. Tevredenheid over de *relatie met de school en de mate van partnerschap*: de mate waarin ouders zich gehoord en serieus genomen voelen en vertrouwen hebben in de school.
4. Tevredenheid over het *schoolkeuzep proces, de toewijzing en de plaatsing*.

De resultaten zijn voor elke component beschreven.

### 5.1 Tevredenheid van ouders: algemeen beeld

In deze paragraaf worden de resultaten van oudertevredenheid weergegeven. Dit wordt per component gedaan, achtereenvolgens communicatie en informatievoorziening, signalering en feitelijke ondersteuning, relatie met school en de mate van partnerschap, en schoolkeuzep proces. Voor elke component worden het schaalgemiddelde en gemiddelden van opvallende variabelen besproken. Een hoge score betekent een sterke mate van tevredenheid, en een lage score betekent weinig tevredenheid. De spreiding op de schalen en variabelen is groot. Dit betekent dat de tevredenheid van ouders uiteen loopt. Meer informatie over de spreiding over de antwoorden is te vinden in bijlage 2 waar de frequentieverdelingen zijn weergegeven.

In de nulmeting zijn dezelfde vragen aan ouders voorgelegd. Voor elke component is een vergelijking gemaakt tussen de nulmeting en deze vervolgmeting. In de nulmeting zijn de vragen ook aan mbo-ouders gesteld. Deze ouders zijn in de vergelijking weggelaten.

### *Communicatie en informatievoorziening*

Ouders zijn gemiddeld redelijk tevreden over de communicatie en informatievoorziening, zoals te zien is in tabel 5.1. In vergelijking met de tevredenheid voor de start van passend onderwijs is de tevredenheid over de communicatie en informatievoorziening veranderd. Ouders waren voor de start van passend onderwijs meer tevreden over de communicatie en informatievoorziening dan na de start van passend onderwijs.

**Tabel 5.1 Gemiddelde tevredenheid over communicatie en informatievoorziening van alle ouders (1 = zeer laag tot 5 = zeer hoog)**

Schaal en item	Vervolgmeting 2015-2016			Nulmeting 2013-2014		
	N	M	Sd	N	M	Sd
Tevredenheid over communicatie en informatievoorziening*	1954	3.38	0.96	1360	3.49	1.04
De informatie die u kreeg over hoe het ging met uw kind op school	1954	3.80	1.05	1359	3.86	1.12
De informatie van de school over het aanbod voor kinderen die extra ondersteuning nodig hebben	1926	3.20	1.11	1330	3.37	1.19
Hoe gemakkelijk het was informatie te vinden over de aanpak van de school met betrekking tot kinderen die extra ondersteuning nodig hebben	1920	3.13	1.06	1325	3.23	1.14

\* Significant verschil tussen de nul- en eenmeting,  $p < .05$

### *Signalering en feitelijke ondersteuning*

Indicatie- en ondersteuning-ouders zijn over het algemeen tamelijk tevreden over de signalering en feitelijke ondersteuning (tabel 5.2). Voor reguliere ouders waren deze vragen niet van toepassing. Ouders zijn net als bij de nulmeting het minst tevreden over de inschatting van de school wat er met hun kind aan de hand was. De tevredenheid met betrekking tot de signalering en feitelijke ondersteuning is niet veranderd ten opzichte van de situatie voor de start van passend onderwijs.

**Tabel 5.2 Gemiddelde tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning van indicatie-ouders en ondersteuning-ouders (1 = zeer laag tot 5 = zeer hoog)**

Schaal en item	Vervolgmeting 2015-2016			Nulmeting 2013-2014		
	N	M	Sd	N	M	Sd
Tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning	536	3.52	1.10	710	3.44	1.21
Het signaleren door de school dat er iets met uw kind aan de hand was	533	3.56	1.24	705	3.36	1.39
De inschatting van de school wát er met uw kind aan de hand was	533	3.42	1.27	707	3.23	1.38
De informatie die u kreeg over het aanbod aan extra ondersteuning voor uw kind	534	3.35	1.27	703	3.39	1.30
Hoeveel begeleiding uw kind kreeg	534	3.55	1.23	707	3.52	1.33
Hoeveel rekening de school hield met uw kind	533	3.63	1.27	706	3.57	1.37
Hoe de leerkracht/mentor en andere professionals op de school (intern begeleider, zorgcoördinator, ambulante begeleider etc.) samenwerkten	535	3.64	1.24	704	3.60	1.32

*Relatie met school en de mate van partnerschap*

Ouders zijn over het algemeen erg tevreden over de relatie met de school en de mate van partnerschap, zoals te zien is in Tabel 5.3. Zij zijn vooral tevreden over de gesprekken met de leerkracht of mentor en de mate waarin zij zich welkom voelden op school en op de hoogte waren bij wie zij terecht konden met vragen of bij problemen. De meningen van ouders lopen opnieuw sterk uiteen, zoals te zien is aan de grote spreiding (zie ook bijlage 2 voor de frequentieverdelingen). Ouders zijn na de start van passend onderwijs minder tevreden over de relatie met de school en de mate van partnerschap dan voor de start van passend onderwijs.

**Tabel 5.3 Gemiddelde tevredenheid van alle ouders over de relatie met school en de mate van partnerschap (1 = zeer laag tot 5 = zeer hoog)**

Schaal en item	Vervolgmeting 2015-2016			Nulmeting 2013-2014		
	N	M	Sd	N	M	Sd
Tevredenheid over de relatie met school en de mate van partnerschap*	1937	4.02	0.91	1354	4.10	0.96
Ik werd goed op de hoogte gehouden van hoe het met mijn kind ging op school	1933	3.77	1.12	1351	3.86	1.15
Er werd op tijd contact met mij opgenomen als er iets was met mijn kind <sup>13</sup>	1456	3.82	1.29	1142	3.84	1.30
De school bood voldoende mogelijkheden om over mijn kind te praten	1932	3.98	1.03	1351	4.00	1.07
Als ik een klacht had, werd deze op school serieus genomen	1277	3.83	1.23	1026	3.91	1.21
Ik voelde mij welkom op school	1921	4.21	0.94	1350	4.16	1.00
De school vroeg ook mijn mening over hoe het gaat met mijn kind	1931	3.77	1.18	1344	3.90	1.16
Informatie die ik gaf over mijn kind werd merkbaar gewaardeerd op school	1725	4.02	1.08	1252	4.03	1.14
Gesprekken met de leerkracht/mentor heb ik als prettig ervaren	1855	4.23	1.02	1324	4.22	1.06
Ik voelde me gehoord op school	1795	3.97	1.15	1291	3.98	1.20
Ik wist bij wie ik terecht kon met vragen of bij problemen	1833	4.24	1.01	1316	4.28	1.01

\* Significant verschil tussen de nul- en eenmeting,  $p < .05$

#### Schoolkeuzeproces

Ouders die een schoolkeuze hebben gemaakt naar aanleiding van de extra ondersteuning die hun kind nodig heeft, zijn over het algemeen tevreden over het schoolkeuzeproces (tabel 5.4). De meningen van ouders lopen wederom sterk uiteen. In vergelijking met de situatie voor de start van passend onderwijs zijn ouders niet meer of minder tevreden over het schoolkeuzeproces.

<sup>13</sup> Bij verschillende items van deze vragen is de optie 'n.v.t.' toegevoegd aan de vragenlijst. Het aantal respondenten per vraag loopt daardoor sterk uiteen.

**Tabel 5.4 Gemiddelde tevredenheid van waarbij voor het kind een schoolkeuze is gemaakt n.a.v. de indicatieaanvraag of extra ondersteuning (1 = zeer laag tot 5 = zeer hoog)**

Schaal en item	Vervolgmeting 2015-2016			Nulmeting 2013-2014 <sup>14</sup>		
	N	M	Sd	N	M	Sd
Tevredenheid over het schoolkeuzeproces <sup>15</sup>	89	3.75	1.24	95	3.76	1.05
Ik moest niet veel moeite doen om mijn kind op een gewone school geplaatst te krijgen	79	4.16	1.48	80	4.16	1.42
Ik moest niet veel moeite doen om mijn kind op de school van mijn keuze geplaatst te krijgen	84	3.80	1.66	93	3.75	1.51
Ik werd als ouder niet van het kastje naar de muur gestuurd toen ik een school zocht voor mijn kind	84	4.05	1.47	92	3.95	1.42
Ik heb de schoolkeuze als prettig en soepel ervaren	87	3.75	1.24	93	3.15	1.50

## 5.2 Verschillen tussen groepen ouders

Voor elke component van tevredenheid is nagegaan in hoeverre groepen ouders in het schooljaar 2015-2016 significant van elkaar verschillen. Hierbij zijn de volgende groepen met elkaar vergeleken:

- indicatie- en ondersteuning-ouders;
- ouders met kinderen op het regulier en speciaal onderwijs;
- ouders in po, vo en so;
- autochtone en allochtone ouders;
- ouders met een verschillend opleidingsniveau.

Deze vergelijkingen zijn ook in de nulmeting gemaakt. In tabellen zijn gemiddelde scores weergegeven van deze meting en de nulmeting. Het was niet altijd mogelijk groepen met elkaar te vergelijken, omdat groepen soms te klein waren (statistische power kleiner dan .80).

### *Communicatie en informatievoorziening*

Ouders van leerlingen in het speciaal onderwijs zijn tevredener over de communicatie en informatievoorziening dan ouders van leerlingen in het regulier onderwijs, zoals te zien is in tabel 5.5. Dit geldt zowel voor het speciaal onderwijs tegenover het primair als tegenover het voortgezet onderwijs. Bovendien zijn indicatie-ouders hier meer tevreden over dan ondersteuning- en reguliere ouders. Ouders van leerlingen met een niet-Westerse achtergrond zijn meer tevreden over de communicatie en informatievoorziening van de school dan autochtone of Westers allochtone ouders. Ten slotte zijn ouders met een hoge

<sup>14</sup> In de nulmeting waren deze vragen alleen van toepassing voor indicatie-ouders.

<sup>15</sup> In de vragenlijst zijn de items in deze schaal zonder 'niet' voorgelegd. Ze zijn voor de analyses omgescoord.



opleiding hier over het algemeen minder tevreden over dan ouders met een laag of gemiddeld opleidingsniveau.

**Tabel 5.5 Verschillen in tevredenheid over de communicatie en informatievoorziening**

Vergelijking		Vervolgmeting 2015-2016		Nulmeting 2013-2014	
		N	M	N	M
Regulier/speciaal onderwijs*					
	Regulier onderwijs	1570	3.31	1254	3.25
	Speciaal onderwijs	382	3.68	306	3.73
Indicatie/ondersteuning/regulier*					
	Indicatie-ouders	105	3.75	608	3.49
	Ondersteuning-ouders	436	3.39	146	3.55
	Reguliere ouders	1413	3.35	808	3.20
Schooltypen*					
	PO	955	3.32	544	3.39
	VO	615	3.30	458	3.44
	SO	382	3.68	319	3.73
Etniciteit*					
	Autochtoon	1664	3.37	1654	3.33
	Westers allochtoon	123	3.26	85	3.45
	Niet-Westers allochtoon	163	3.56	123	3.46
Opleidingsniveau*					
	Laag	87	3.61	106	3.68
	Gemiddeld	732	3.45	665	3.33
	Hoog	1058	3.31	758	3.31

\* Significante verschillen in de vervolgmeting

#### *Signalering en feitelijke ondersteuning*

In tabel 5.6 is de gemiddelde tevredenheid van ouders met betrekking tot signalering en feitelijke ondersteuning te vinden. Ouders met een kind in het speciaal onderwijs zijn hier over het algemeen meer tevreden over dan ouders van leerlingen in het regulier onderwijs (zowel regulier primair als voortgezet onderwijs). Ook tussen indicatie- en ondersteuning-ouders is een verschil in de mate van tevredenheid: indicatie-ouders zijn meer tevreden over de signalering en feitelijke ondersteuning dan ondersteuning-ouders.

Tussen ouders van leerlingen met uiteenlopende etnische achtergronden zijn geen verschillen gevonden. Daarbij moet gemeld worden dat de groepen Westers allochtoon en niet-Westers allochtoon te klein waren om met elkaar te vergelijken. Tot slot maakt het opleidingsniveau van ouders niet uit voor de mate van tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning.

---

16 In de nulmeting waren deze vragen alleen van toepassing voor indicatie-ouders.

**Tabel 5.6 Verschillen in tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning**

Vergelijking		Vervolgmeting 2015-2016		Nulmeting 2013-2014	
		N	M	N	M
Regulier/speciaal onderwijs*					
	Regulier onderwijs	296	3.29	501	3.34
	Speciaal onderwijs	237	3.82	232	3.57
Indicatie/ondersteuning/regulier*					
	Indicatie-ouders	104	3.72	597	3.41
	Ondersteuning-ouders	431	3.48	140	2.42
Schooltypen*					
	PO	191	3.33	245	3.52
	VO	105	3.21	204	3.30
	SO	237	3.82	238	3.57
Etniciteit					
	Autochtoon	456	3.53	656	3.40
	Westers allochtoon	35	3.36	37	3.46
	Niet-Westers allochtoon	43	3.55	44	3.58
Opleidingsniveau					
	Laag	37	3.67	49	3.75
	Gemiddeld	226	3.59	338	3.46
	Hoog	253	3.44	343	3.31

\* Significante verschillen in de vervolgmeting

#### *Relatie met school en de mate van partnerschap*

Ouders met een kind in het regulier onderwijs (po en vo) zijn minder tevreden over de relatie met de school en de mate van partnerschap dan ouders met een kind in het speciaal onderwijs (tabel 5.7). Bovendien zijn ouders met een kind in het primair onderwijs hier meer tevreden over dan ouders met een kind in het voortgezet onderwijs.

Indicatie-ouders zijn meer tevreden over de relatie met de school en de mate van partnerschap dan reguliere ouders. Bovendien zijn ouders met een kind met een niet-Westerse achtergrond meer tevreden dan ouders met een kind met een autochtone of Westers allochtone achtergrond. Tussen de opleidingsniveaus bestaan geen verschillen in de mate van tevredenheid over de relatie met de school en de mate van partnerschap.

---

17 In de nulmeting waren deze vragen alleen van toepassing voor indicatie-ouders.

**Tabel 5.7 Verschillen in tevredenheid over de relatie met school en de mate van partnerschap**

Vergelijking		Vervolgmeting 2015-2016		Nulmeting 2013-2014	
		N	M	N	M
Regulier/speciaal onderwijs*					
	Regulier onderwijs	1557	3.97	794	3.72
	Speciaal onderwijs	378	4.18	222	4.10
Indicatie/ondersteuning/regulier*					
	Indicatie-ouders	105	4.23	474	3.90
	Ondersteuning-ouders	431	4.02	103	3.93
	Reguliere ouders	1401	4.00	444	3.67
Schooltypen*					
	PO	947	4.04	386	3.91
	VO	610	3.87	283	3.79
	SO	378	4.18	233	4.10
Etniciteit*					
	Autochtoon	1653	4.01	880	3.80
	Westers allochtoon	121	3.90	52	3.80
	Niet-Westers allochtoon	159	4.17	90	3.87
Opleidingsniveau					
	Laag	87	4.05	72	3.97
	Gemiddeld	732	4.04	434	3.83
	Hoog	1057	3.99	507	3.76

\* Significante verschillen in de vervolgmeting

#### *Schoolkeuzeprocess*

Slechts een kleine groep ouders heeft een schoolkeuze gemaakt naar aanleiding van de indicatie of de extra ondersteuning. De verschillende groepen ouders waren dan ook te klein om met elkaar te vergelijken. Er kunnen daarom geen uitspraken gedaan worden over eventuele verschillen tussen de groepen ouders. In tabel 5.8 zijn wel de uitkomsten van de nulmeting en de huidige vervolgmeting te vinden.

---

18 In de nulmeting waren deze vragen alleen van toepassing voor indicatie-ouders.

**Tabel 5.8 Verschillen in tevredenheid over het schoolkeuzeproces**

Vergelijking	Vervolgmeting 2015-2016		Nulmeting 2013-2014	
	N	M	N	M
Regulier/speciaal onderwijs				
Regulier onderwijs	49	3.93	42	3.90
Speciaal onderwijs	38	3.59	41	3.63
Indicatie/ondersteuning/regulier				
Indicatie-ouders	20	3.90		n.v.t.
Ondersteuning-ouders	69	3.71		n.v.t.
Schooltypen				
PO	32	3.94	16	3.89
VO	17	3.90	16	3.94
SO	38	3.59	41	3.63
Etniciteit				
Autochtoon	71	3.72	76	3.77
Westers allochtoon	4	4.31	3	4.33
Niet-Westers allochtoon	13	3.79	6	3.04
Opleidingsniveau				
Laag	4	2.94	3	2.75
Gemiddeld	34	3.42	32	4.02
Hoog	47	4.08	50	3.62

### 5.3 Meningen van ouders over (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen

Aan ouders met een kind in het regulier onderwijs is gevraagd of er vorig schooljaar in de klas van hun kind leerlingen zaten die extra ondersteuning kregen. 670 ouders (51.0%) gaven aan dat dit vorig schooljaar het geval was. 517 ouders (39.4%) wist het niet, en 126 ouders (9.6%) gaf aan dat dit niet het geval was.

De ouders die aangaven dat er vorig schooljaar (andere) leerlingen in de klas van hun kind extra ondersteuning kregen, hebben vervolgvragen gekregen. In tabel 5.9 is te vinden wat ouders vinden van de aanwezigheid van deze kinderen in de klas. Hierin is te zien dat ouders net als voor de start van passend onderwijs over het algemeen tevreden zijn over de aanwezigheid van deze leerlingen. Ouders vinden dat de school er moet zijn voor alle kinderen, en dat kinderen hierdoor leren omgaan met verschillen. Een klein deel van de ouders vindt dat de aandacht voor deze kinderen ten koste gaat van de andere kinderen, of dat deze kinderen een negatieve invloed hebben op de werksfeer in de klas.

---

19 In de nulmeting waren deze vragen alleen van toepassing voor indicatie-ouders.

**Tabel 5.9 Mening van ouders over de aanwezigheid van (andere) kinderen die extra ondersteuning krijgen in de klas van hun kind**

	Vervolgmeting 2015-2016		Nulmeting 2013-2014	
	N ouders	Percentage	N ouders	Percentage
Goed, de school moet er zijn voor alle kinderen	175	26.6	213	35.4
Goed, zo leren kinderen omgaan met verschillen	256	38.9	265	44.1
Niet goed, de aandacht voor deze kinderen gaat ten koste van de andere kinderen	95	14.4	34	5.7
Niet goed, deze kinderen hebben een negatieve invloed op de werksfeer in de klas	40	6.1	13	2.2
Anders	92	14.0	76	12.6

Veel ouders wilden nog iets kwijt over de aanwezigheid van leerlingen met extra ondersteuningsbehoeften in de klas. Voor een deel zijn die reacties afkomstig van ouders die niet zo positief zijn over de aanwezigheid van leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben in de klas. Zij vinden bijvoorbeeld dat er te weinig tijd overblijft voor de ‘reguliere’ kinderen en dat de aanwezigheid van leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben niet altijd gunstig is voor de sfeer in de klas: “31 kinderen worden regelmatig in de klas zonder begeleiding achter gelaten, omdat 1 kind extra aandacht buiten het lokaal nodig heeft”, “De groepen zijn zo groot. Er zitten vaak meerdere kinderen in een groep met extra ondersteuning. Ik ben bang dat dat ten koste gaat van de 'stillere' kinderen. De leerkracht heeft het druk met kinderen die extra zorg nodig hebben. Die kinderen vragen er ook om. Maar waarom in zulke grote klassen en waarom maar één leerkracht?” en “Vooral bij groepswork zijn deze kinderen lastig, in de zin dat leerlingen onderling elkaar aan het werk moeten krijgen en deze groep dat niet oppakt of niet kan oppakken maar de gewone leerlingen daarvoor de handvatten ook niet heeft. Een cijfer op een groepsopdracht kan zo je school loopbaan negatief beïnvloeden buiten je schuld om”.

Er zijn ook een aantal positieve tegengeluiden, ouders geven aan dat ze het goed vinden dat de leerlingen leren om te gaan met verschillende kinderen en dat ze van elkaar kunnen leren: “Kinderen hebben er uiteraard nadeel van als de leerkracht druk is met de bijzondere kinderen. Maar ook waar is dat kinderen van elkaar veel leren. In het volwassen leven later moeten ze ook om zien te gaan met verschillende mensen, dat kunnen ze maar beter vroegtijdig leren” en “De klas van mijn zoon heeft een goede mix van kinderen die extra begeleiding nodig hebben (in zijn geval t.g.v. dyslexie) en kinderen die hoogbegaafd zijn. Leuk om te zien dat ze op dezelfde manier met elkaar omgaan, niet gehinderd door een label”.

Wat ook een aantal keer wordt opgemerkt is dat er te weinig aandacht is voor kinderen die juist extra uitdaging nodig hebben: “Er zijn ook kinderen die geen extra ondersteuning nodig hebben, maar juist behoefte hebben aan moeilijkere lesstof of meer uitdaging. Over het algemeen zou in het onderwijs ook meer aandacht voor deze kinderen moeten komen”.

Een aantal ouders heeft aanbevelingen voor hoe het beter zou kunnen. De meest genoemde aanbeveling is kleinere klassen en extra ondersteuning/training voor de leerkrachten in het omgaan met kinderen met een zorgvraag. “De klassen moeten kleiner, dan kunnen er zoveel 'extra ondersteuning kinderen' in als nodig. En graag meer mannelijke docenten”. Een andere uitspraak: “De school doet nog te weinig voor de extra ondersteuning. Ik denk dat leerkrachten hier beter in begeleid kunnen worden. Startende vanaf de PABO”.

Sommige ouders zien ook dat de leerkrachten hun best doen maar zelf gefrustreerd raken doordat ze te weinig tijd, kennis en mankracht hebben voor deze extra taken. *“Hoeveel ballen kan de leerkracht in de lucht houden? En zijn de kinderen die extra zorg verdienen hierbij gebaat? Natuurlijk is het goed dat kinderen zien dat er ook kinderen zijn die anders zijn of meer hulp nodig hebben, en dat je elkaar kunt helpen en van elkaar kunt leren, maar dan moet de groepsgrootte kleiner worden. Nu is het en...en. Daar wordt niemand beter van”*.

Ten opzichte van de situatie voor passend onderwijs zijn ouders negatiever geworden over de aanwezigheid van (andere) kinderen die extra ondersteuning krijgen in de klas van hun kind (tabel 5.9). Ouders vonden in de huidige meting minder vaak dat het goed is dat er (andere) kinderen die extra ondersteuning krijgen in de klas van hun kind zitten.

Indicatie-/ondersteuning-ouders verschillen niet significant van mening van reguliere ouders over de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas van hun kind die extra ondersteuning krijgen. In tabel 5.10 is te zien hoe deze groepen ouders er over denken. Tussen ouders van leerlingen in het primair en voortgezet onderwijs is wel een verschil. Ouders van leerlingen in het po zijn hier over het algemeen negatiever over dan ouders van leerlingen in het vo.

**Tabel 5.10 Aantal ouders (percentages) per antwoord op de vraag wat zij van de aanwezigheid van (andere) leerlingen vinden die extra ondersteuning krijgen in de klas van hun kind**

	<b>Goed, de school moet er zijn voor alle kinderen</b>	<b>Goed, zo leren kinderen omgaan met verschillen</b>	<b>Niet goed, de aandacht voor deze kinderen gaat ten koste van de andere kinderen</b>	<b>Niet goed, deze kinderen hebben een negatieve invloed op de werksfeer in de klas</b>
Indicatie/ondersteuning/regulier*				
Indicatie/ ondersteuning	44 (36.1%)	60 (49.2%)	14 (11.5%)	4 (3.3%)
Regulier	131 (29.5%)	196 (44.1%)	81 (18.2%)	36 (8.1%)
Schooltype*				
PO	104 (27.2%)	170 (44.4%)	77 (20.1%)	32 (8.4%)
VO	71 (38.8%)	86 (47.0%)	18 (9.8%)	8 (4.4%)

\*Significante verschillen

Aan ouders is ook gevraagd of hun kind vorig schooljaar iets heeft geleerd van de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen (tabel 5.11). 245 ouders (36.9%) vonden dat deze stelling klopt voor hun kind. 189 ouders (28.5%) vonden niet dat dit klopt en 230 ouders (34.6%) wisten het niet. Voor de start van passend onderwijs waren ouders positiever. Na de start van passend onderwijs vinden minder ouders dat hun kind iets heeft geleerd van de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen dan voor de start van passend onderwijs.

Indicatie- en ondersteuning-ouders dachten hier wel anders over dan reguliere ouders. Ouders van leerlingen waarvoor een indicatieaanvraag is gedaan of die extra ondersteu-

ning krijgen, zijn het vaker eens met de stelling dat hun kind iets heeft geleerd van de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen. Ook tussen ouders met een leerling in het primair en voortgezet onderwijs zijn verschillen. Ouders van leerlingen in het primair onderwijs zijn het in sterke mate eens met de stelling, terwijl veel ouders met een leerling in het voortgezet onderwijs dit vaak niet weten.

**Tabel 5.11 Aantal ouders (percentages) dat het eens is met de stelling dat hun kind iets heeft geleerd van de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen**

	Ja	Nee	Weet niet
Indicatie/ondersteuning/regulier*			
Indicatie/ondersteuning	66 (44.9%)	30 (20.4%)	51 (34.7%)
Regulier	179 (34.6%)	159 (30.8%)	179 (34.6%)
Schooltype*			
PO	182 (40.2%)	123 (27.2%)	148 (32.7%)
VO	63 (29.9%)	66 (31.3%)	82 (38.9%)

\*Significante verschillen

Ten slotte is aan ouders gevraagd of hun kind in het afgelopen schooljaar nadeel heeft ondervonden van de aanwezigheid van kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen (5.12). Met deze stelling waren 208 ouders (31.2%) van de ouders het eens. 316 ouders (47.4%) van de ouders waren het er mee oneens, en 142 ouders (21.3%) wist het niet. Voor de start van passend onderwijs waren ouders positiever. Na de start van passend onderwijs vinden meer ouders dat hun kind nadeel heeft ondervonden van de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen, dan voor de start van passend onderwijs.

Er zijn geen verschillen tussen indicatie-/ondersteuning-ouders en reguliere ouders in de mate waarin zij het eens zijn met de stelling dat hun kind nadeel heeft ondervonden van de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen. Ouders van leerlingen in het primair en voortgezet onderwijs verschillen hierin wel van mening. In het primair onderwijs is meer dan een op de drie ouders het eens met deze stelling, terwijl meer dan de helft van de ouders met een leerling in het voortgezet onderwijs het niet met deze stelling eens is.

**Tabel 5.12 Aantal ouders (percentages) dat het eens is met de stelling dat hun kind nadeel heeft ondervonden van de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen**

	Ja	Nee	Weet niet
Indicatie/ondersteuning/regulier			
Indicatie/ondersteuning	31 (21.1%)	82 (55.8%)	34 (23.1%)
Regulier	177 (34.1%)	234 (45.1%)	108 (20.8%)
Schooltype*			
PO	166 (36.6%)	199 (43.8%)	89 (19.6%)
VO	42 (19.8%)	117 (55.2%)	25.0%)

\*Significante verschillen

## 5.4 Relatie tussen oudertevredenheid en ervaren bureaucratie

Voor de indicatie-ouders was het mogelijk de relatie tussen de ervaren bureaucratie en de tevredenheid te onderzoeken. In tabel 5.13 is te zien dat de samenhang tussen de variabelen laag is. De positieve relaties betekenen dat een hoge tevredenheid samenhangt met weinig ervaren bureaucratie, want een hoge score op de schalen gerelateerd aan bureaucratie betekenen weinig ervaren bureaucratie, en een hoge score op tevredenheid betekent een hoge tevredenheid. Enkele relaties zijn niet significant. Slechts een klein deel van de indicatie-ouders heeft een schoolkeuze moeten maken, waardoor deze correlatie waarschijnlijk niet significant is.

**Tabel 5.13 Correlaties tussen schalen oudertevredenheid en schalen bureaucratie**

	Tevredenheid over communicatie en informatievoorziening	Tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning	Tevredenheid over de relatie met school en de mate van partnerschap	Tevredenheid over het schoolkeuzeproces
Ervaren bureaucratie, tijd en gemak	.28*	.26*	.31*	.18
Ervaren bureaucratie, nut	.32*	.31*	.18	.15

\*  $p < .01$





## 6. Resultaten vragenlijst tevredenheid mbo-studenten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de vragenlijst voor mbo-studenten besproken. In paragraaf 6.1 is algemene informatie weergegeven, namelijk over het aantal leerlingen met een indicatie, extra ondersteuning, begeleidingsplan, ondersteuning op en buiten de school, en over het indienen van een klacht. Paragraaf 6.2 geeft de tevredenheid van mbo-studenten weer op verschillende aspecten met betrekking tot leerlingenzorg. In paragraaf 6.3 zijn verschillen tussen studenten van uiteenlopende leeftijden weergegeven. Ten slotte is in paragraaf 6.4 een vergelijking in tevredenheid gemaakt tussen mbo-studenten in afgelopen schooljaar en ouders van mbo-studenten voor de start van passend onderwijs.

### 6.1 Algemene kenmerken

#### *Indicatie*

Voor 17 studenten is een indicatieaanvraag voor cluster 1 of 2 gedaan, bij 16 is deze toegekend. 15 studenten hebben ingevuld om welk cluster het ging. Bij twee van hen ging het om een aanvraag voor cluster 1, bij 13 om cluster 2.

Vier studenten gaven aan dat ze zelf moeite hebben moeten doen voor de indicatieaanvraag, voor zeven studenten heeft de opleiding dit geregeld en voor vier studenten is dit door hun ouders/verzorgers gedaan.

De vier leerlingen die zelf de indicatieaanvraag hebben gedaan, kregen een aantal vragen voorgelegd over de ervaren bureaucratie bij de aanvraag. Per element is naar verschillende aspecten van ervaren bureaucratie gevraagd: *Ingewikkeld* (mate van complexiteit), *duur* (hoeveelheid tijd het kostte) en *nut* (hoe nuttig het werd gevonden). Gezien het kleine aantal respondenten en de grote variatie in antwoorden, zijn deze resultaten niet goed te interpreteren.

#### *Extra ondersteuning*

Van de 2167 mbo-studenten met een ondersteuningsbehoefte gaven 831 (46%) aan dat ze in schooljaar 2015/2016 extra ondersteuning kregen op de opleiding vanwege hun beperking. Voor 872 studenten (48.2%) was dit niet het geval en 105 studenten (5.8%) wisten het niet.

De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de studenten die hebben aangegeven extra ondersteuning te krijgen en de studenten die een indicatieaanvraag hebben gedaan.

#### *Begeleidingsplan*

Volgens 337 studenten (39.8%) is er voor hen een begeleidingsplan gemaakt, de rest zegt dat er geen begeleidingsplan voor hen is gemaakt (38.4%) of weten dit niet (21.8%). 294 studenten (87.2%) voor wie een begeleidingsplan is gemaakt, waren zelf betrokken bij het maken van dit plan. De meeste van deze studenten vonden dat zij de begeleiding kregen zoals in het plan omschreven en vonden dat ze voldoende invloed hadden op het plan. De

meeste studenten vonden het maken van het plan nuttig en niet zoveel gedoe, zie tabel 6.1 voor de resultaten.

**Tabel 6.1 Gemiddelden en standaarddeviaties voor ervaren bureaucratie bij het maken van een begeleidingsplan.**

	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>Sd</i>
Ik kreeg de begeleiding zoals dat in het begeleidingsplan staat	335	3.91	1.03
Ik had voldoende invloed op het begeleidingsplan	333	4.10	0.95
Het maken van een begeleidingsplan vond ik...			
Gedoe	291	2.51	1.07
Duur	292	2.55	1.02
Nut	288	3.85	1.02

73 studenten wilden aanvullend nog iets kwijt over hun ervaring met het maken van een begeleidingsplan. Veel studenten gaven aan dat het handig is om zelf mee te werken aan dit plan omdat het dan beter op hen wordt afgestemd: *“Als je meedoet met het opstellen ervan, dan word het wel naar je wensen gedaan. Want je laat je mening dan horen, je begeleiders weten niet echt alles perfect wat het beste is voor je”*.

Het kost volgens sommigen wel veel tijd en energie maar is de moeite waard om de goede begeleiding te krijgen: *“Er gaat veel energie in zitten, maar uiteindelijk heeft het er wel voor gezorgd dat ik nu krijg wat ik nodig heb”*.

Er waren een aantal kritische opmerkingen over de uitvoering van het plan. Dit gaat niet altijd zoals afgesproken: *“Het plan is gemaakt, er is echter niet naar gehandeld.”* en *“Het plan was prima, maar werd nauwelijks uitgevoerd, dus ik had er niets aan”*.

#### *Ondersteuning op en buiten school*

263 studenten (31.2% van de respondenten van deze vraag) kregen in het schooljaar 2015/2016 ondersteuning *op school van iemand buiten de school*. Bijna de helft van hen heeft hiervoor zelf moeite moeten doen, voor de anderen is dit door de school (28.5%) of de ouders (28.1%) geregeld. 82.1% van hen (215 studenten) kreeg ook extra begeleiding buiten de school.

In totaal kregen 343 studenten (40.8% van de respondenten van deze vraag) in hetzelfde schooljaar extra ondersteuning *buiten de school*. In bijna de helft van deze gevallen was er contact tussen de school en deze hulpverlener. De studenten zijn tevreden over de afstemming van de ondersteuning tussen de school en de hulpverlener (een gemiddelde score van 3.59 op een vijfpuntschaal) en zij vonden het niet veel tijd/moeite kosten om de school en de hulpverlener met elkaar te laten overleggen (een gemiddelde score van 2.15 op een vijfpuntschaal waarbij een lagere score minder tijd/moeite betekent).

40 studenten wilden aanvullend nog iets kwijt over de samenwerking tussen de school en de hulpverlener. Een aantal opmerkingen ging over de stroeve samenwerking. Meerdere malen is opgemerkt dat al het contact vanuit de hulpverlener moest komen en dat het moeilijk was om contact met de school te leggen en afspraken te maken: *“De samenwerking tussen school en de hulpverlener kwam moeizaam tot stand. Hierbij moesten er telefoonnummers worden uitgewisseld. Wat ook gebeurde. Maar uiteindelijk moest er op verzoek van mijn hulpverlener contact komen. Dit is er pas gekomen nadat er meermaals om*

gevraagd was” en “Deze hulpverlener moest school meerdere keren terecht wijzen zodat ze zich aan afspraken hielden”.

De meeste opmerkingen waren echter positief van aard en gingen over de goede samenwerking en communicatie en dat de studenten er echt iets aan hadden: “Ging allemaal erg goed, en heeft mij erg veel geholpen” en “De samenwerking tussen de school, mijn hulpverlener en mijzelf is buitengewoon prettig. We hebben elke periode een soort bijeenkomst en de lijntjes over de mail zijn erg kort, mochten er vragen opdoemen of problemen voorkomen”.

#### Het indienen van een klacht

Driekwart van de studenten weet hoe hij of zij een eventuele klacht over de extra ondersteuning moet indienen (of hoe daarachter te komen). 8% van de respondenten heeft daadwerkelijk wel eens een klacht ingediend, 61% heeft nooit een klacht gehad en de rest heeft om diverse redenen nooit een klacht ingediend, zie tabel 6.2.

**Tabel 6.2 Klacht indienen over de extra ondersteuning.**

Heb je wel eens een klacht over de extra ondersteuning ingediend?	N	Percentage
Ja	69	8.3
Nee, ik heb nooit een klacht gehad	504	60.7
Nee, ik wist niet hoe ik dit kon doen	44	5.3
Nee, ik vond mijn klacht niet belangrijk genoeg	78	9.4
Nee, volgens mij heeft dat geen zin	102	12.3
Nee, ik was bang om het contact met de opleiding te verslechteren	33	4.0

De respondenten is gevraagd of ze verder nog iets kwijt wilden over het indienen van een klacht. 120 studenten hebben hier iets ingevuld. De meeste opmerkingen gaan niet over het indienen van een klacht maar zijn uitingen van klachten/ontevredenheden. Ook gaan een aantal antwoorden juist over de tevredenheid met de opleiding en dat ze geen klachten hebben.

## 6.2 Tevredenheid van mbo-studenten

#### Communicatie en informatievoorziening

De gemiddelde tevredenheid over communicatie en informatievoorziening op deze schaal en de onderliggende items is te zien in tabel 6.3. De studenten zijn over het algemeen redelijk tevreden over de communicatie en informatievoorziening. Ze zijn het meest tevreden over de informatie die ze kregen over hun eigen vorderingen en het minst tevreden over het gemak van informatie vinden over wat de school doet voor studenten die extra ondersteuning nodig hebben.

**Tabel 6.3 Gemiddelde tevredenheid over communicatie en informatievoorziening**

	N	M	Sd
Tevredenheid over communicatie en informatievoorziening	838	3.26	0.91
De informatie die je kreeg over je vorderingen op school	838	3.57	0.98
De informatie over wat de school kan bieden aan extra ondersteuning	834	3.30	1.12

Hoe gemakkelijk je informatie kon vinden over wat de school doet voor studenten die extra ondersteuning nodig hebben	827	2.90	1.15
--	-----	------	------

#### *Signalering en feitelijke ondersteuning*

De gemiddelde tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning op deze schaal en de onderliggende items is te zien in tabel 6.4. De studenten zijn over het algemeen tamelijk tevreden, maar de standaarddeviaties zijn redelijk groot. Dit betekent dat er behoorlijke verschillen in oordeel zijn, zie ook de tabel in bijlage 3 met de frequentieverdelingen.

**Tabel 6.4 Gemiddelde tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning**

	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>Sd</b>
Tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning	838	3.41	0.95
De mening van je mentor/begeleider over wat voor extra ondersteuning je nodig had	835	3.62	1.14
De mate waarin de docenten wisten dat je extra ondersteuning nodig had	835	3.26	1.18
Hoeveel begeleiding je kreeg	835	3.45	1.13
Hoeveel rekening de opleiding met je hield	834	3.41	1.24
Hoe de docent/mentor met andere hulpverleners samenwerkten	830	3.29	1.16

#### *Welbevinden in de school*

De respondenten zijn gemiddeld genomen behoorlijk tevreden over hun relatie met de opleiding (zie tabel 6.5). Zij voelden zich welkom op de opleiding en wisten goed bij wie ze terecht konden met vragen of bij problemen.

**Tabel 6.5 Gemiddelde tevredenheid over het welbevinden in de school**

	<b>N*</b>	<b>M</b>	<b>Sd</b>
Tevredenheid over de relatie met de school	838	3.76	0.71
Als ik een klacht had, werd deze op de opleiding serieus genomen	725	3.57	1.33
Ik voelde mij welkom op de opleiding	836	4.19	0.98
Gesprekken met de docent/mentor vond ik fijn	833	4.01	1.09
Ik kan met de docent/mentor over problemen praten	794	4.09	1.15
Ik wist bij wie ik terecht kon met vragen of bij problemen	800	4.16	1.08
Op de opleiding voelde ik me soms alleen**	834	2.55	1.36

\*De aantallen liggen bij sommige items lager omdat respondenten hier ook de optie niet van toepassing konden aanvinken

\*\*Item is omgescoord, dus hoe lager de score hoe eenzamer

### Overdracht

Bijna driekwart van de studenten volgt in schooljaar 2015-2016 dezelfde opleiding als in 2014-2015, de rest volgt in 2015-2016 een opleiding in dezelfde richting maar op een ander niveau (18%) of een opleiding in een andere richting op hetzelfde niveau (10%). Bij bijna de helft van de respondenten die is overgestapt naar een andere opleiding of ander niveau is geen communicatie geweest tussen de opleidingen (23%) of weten zij niet of dit is gebeurd (22%).

De andere helft is gemiddeld tevreden over de communicatie tussen de opleidingen over de extra ondersteuning die zij krijgen.

### Tevredenheid over het zoeken naar een opleiding

Alleen aan de studenten die in schooljaar 2015-2016 zijn gestart met de opleiding die ze dat jaar volgden is een aantal vragen over het zoeken van een opleiding gesteld. De tevredenheid over het zoeken van een opleiding is gemiddeld hoog, zie tabel 6.6. Studenten vonden dat ze weinig moeite moesten doen om op de opleiding van hun keuze te worden toegelaten, en ze werden nauwelijks van het kastje naar de muur gestuurd.

**Tabel 6.6 Gemiddelde tevredenheid over het schoolkeuzeprocess**

	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>Sd</b>
Tevredenheid over het zoeken van een opleiding	394	3.88	0.91
Ik moest veel moeite doen om op de opleiding van mijn keuze toegelaten te worden*	393	3.79	1.30
Ik werd steeds weer naar iemand anders doorverwezen toen ik een opleiding zocht*	391	4.24	1.09
Ik heb de keuze voor een opleiding als prettig en soepel ervaren	392	3.59	1.19

\*item is omgescoord, dus hoe hoger de score hoe positiever

Een derde van de studenten die in schooljaar 2015-2016 is gestart met de opleiding heeft meerdere opleidingen bezocht om een opleiding te vinden die de benodigde ondersteuning kon bieden. Een vijfde ( $N=78$ ) heeft zich bij meerdere opleidingen ingeschreven. Van deze 78 studenten kon twee op de drie studenten bij een of meer opleidingen niet terecht. De redenen hiervoor waren divers. De opleiding kon bijvoorbeeld geen gepaste ondersteuning bieden, de opleiding was vol of de student voldeed niet aan de toelatingseisen.

De studenten hoefden gemiddeld niet lang te wachten voordat ze wisten of ze op de opleiding terecht konden (2.10 op een vijfpuntsschaal).

### 6.3 Verschillen tussen studenten van verschillende leeftijden

In de nulmeting zijn alleen ouders van studenten jonger dan 23 jaar bevestigd. In deze meting zijn de studenten zelf bevestigd en konden studenten van alle leeftijden deelnemen. Voor de continuïteit is er gekeken of er verschillen zijn tussen studenten jonger dan 23 jaar (n=1719) en studenten van 23 jaar of ouder (n=385).

Wat betreft de eerste drie schalen (tevredenheid en ervaren bureaucratie over het begeleidingsplan, de ondersteuning op en buiten de school en de communicatie en informatievoorziening) waren er geen verschillen tussen de studenten jonger dan 23 jaar en de studenten van 23 jaar en ouder.

Er zijn wel verschillen tussen de twee leeftijdsgroepen betreffende de signalering en feitelijke ondersteuning. De studenten van 23 jaar of ouder geven een gemiddeld hoger cijfer, zie tabel 6.7.

**Tabel 6.7 Verschillen in tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning**

Schaal en item	Jonger dan 23 jaar			23 jaar of ouder		
	N	M	Sd	N	M	Sd
Tevredenheid signalering en ondersteuning	651	3.36	.95	165	3.59	1.00
De mening van je mentor/begeleider over wat voor extra ondersteuning je nodig had.	651	3.57	1.12	163	3.75	1.19
De mate waarin de docenten wisten dat je extra ondersteuning nodig had.	648	3.22	1.18	165	3.44	1.21
Hoeveel begeleiding je kreeg.	649	3.38	1.13	164	3.70	1.10
Hoeveel rekening de opleiding met je hield.	648	3.35	1.21	164	3.65	1.32

Ook in de tevredenheid over de relatie met de school zijn er verschillen tussen de leeftijdsgroepen. De oudere studenten zijn tevredener over hun relatie met de school, zie tabel 6.8.

**Tabel 6.8 Verschillen in tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning**

Schaal en item	Jonger dan 23 jaar			23 jaar of ouder		
	N	M	Sd	N	M	Sd
Tevredenheid relatie met de school	651	3.73	0.72	165	3.87	0.67
Als ik een klacht had, werd deze op de opleiding serieus genomen	564	3.55	1.32	143	3.64	1.39
Ik voelde mij welkom op de opleiding	649	4.18	0.98	165	4.22	0.97
Gesprekken met de docent/mentor vond ik fijn	647	3.96	1.10	165	4.16	1.04
Ik kan met de docent/mentor over problemen praten	613	4.03	1.16	160	4.27	1.11
Ik wist bij wie ik terecht kon met vragen of bij problemen	616	4.11	1.09	163	4.32	1.00
Op de opleiding voelde ik me soms alleen*	648	2.53	1.36	164	2.61	1.32

*\*Item is omgecoörd, dus hoe lager de score hoe eenzamer*

Er zijn geen verschillen tussen de twee groepen in tevredenheid over het zoeken van een opleiding.

## 6.4 Vergelijking tevredenheid voor en na de start van passend onderwijs

Zoals eerder aangegeven is een vergelijking tussen de situatie voor en na de start van passend onderwijs niet mogelijk, omdat mbo-studenten nu voor het eerst zijn bevroegd. Voor de start van passend onderwijs zijn wel gegevens over tevredenheid bij mbo-ouders verzameld. In deze paragraaf is voor de volledigheid een korte vergelijking van de resultaten gemaakt tussen de tevredenheid van ouders en van studenten. In tabel 6.9 zijn de gemiddelde scores voor de verschillende schalen weergegeven.

Te zien is dat mbo-ouders in 2014 over het algemeen een stuk minder tevreden waren dan mbo-studenten in 2016. Alleen over het schoolkeuzeproces waren ouders in vergelijkbare mate tevreden. Het is denkbaar dat dit verschil komt door de invoering van passend onderwijs, maar waarschijnlijker is dat het te maken heeft met de verschillen in perspectief en beleving tussen ouders enerzijds en studenten anderzijds. Een voor de hand liggende verklaring is dat ouders minder tevreden zijn omdat zij verder afstaan van de school en minder contact met de school hebben dan hun kinderen.



**Tabel 6.9 Verschillen in tevredenheid tussen ouders en studenten, per aspect. Vergelijking nulmeting (ouders) en huidige meting (studenten).**

	<b>Vervolgmeting 2015-2016</b>	<b>Nulmeting 2013-2014</b>
Communicatie en informatievoorziening	3.26	2.58
Signalering en feitelijke ondersteuning	3.41	2.56
Relatie met de school en de mate van partnerschap/welbevinden in de school	3.76	2.89
Schoolkeuzeprocess	3.88	3.85

## 7. Algemene opmerkingen van ouders

In de vragenlijst kregen ouders de mogelijkheid hun ervaringen weer te geven en overige opmerkingen te plaatsen. 247 ouders maakten van deze gelegenheid gebruik. De antwoorden hebben betrekking op uiteenlopende thema's.

Een groot deel van de ouders die op deze vraag heeft gereageerd, heeft klachten over het onderwijs aan hun kind. Zij maken opmerkingen over de school of de leraar, bijvoorbeeld: *“Afgelopen schooljaar was voor ons prettig. Het hele jaar door was er dezelfde juf. Het jaar daarvoor waren er zes verschillende juffen. Geen structuur en absoluut geen goede aanpak. Mijn kind had er veel last van. Er is op school ook geen aandacht voor minder begaafde kinderen. Als het erop aankomt, zijn het de ouders die hun kind zelf moeten helpen. Jammer”, “Als ik van tevoren had geweten hoe het er op school aan toe ging, had ik mijn zoon daar nooit opgegeven, maar er was geen keuze voor een andere school” en “De grootte van de klas staat de ontwikkeling van mijn kind, die van andere kinderen en de kwaliteit van het onderwijs in de weg. Kinderen leren van diversiteit, maar lijden tegelijkertijd ook onder de complexiteit in de groep die dit met zich meebrengt. Ook voor de docenten is het nauwelijks haalbaar om aan te sluiten bij de onderwijsbehoeften van zo veel verschillende kinderen”. Ook over de overgang van po naar vo hebben ouders klachten: *“De overgang van basisonderwijs naar voortgezet onderwijs is te groot qua niveau. Hier mag zeker meer aandacht aan besteed worden”*.*

Als ouders juist tevreden zijn over het onderwijs aan hun kind, gaat dat vaak over het speciaal onderwijs. Een ouder met een kind op het speciaal onderwijs geeft bijvoorbeeld aan: *“Onze dochter zit nu al drie jaar op speciaal onderwijs en daar doet ze het heel goed. Op regulier onderwijs zou ze nooit zo ver gekomen zijn. Dus speciaal onderwijs is heel belangrijk voor bepaalde kinderen”*. Ook ouders met een kind op het regulier onderwijs geven soms positieve reacties, zoals: *“De school van mijn kind (...) is begonnen met het coachen van kinderen. Top! Een hele positieve vooruitgang. Meer aandacht voor het individuele kind en 4x per jaar een coachgesprek met ook de ouders erbij. Compliment voor deze school!!!”*

Verschillende ouders maken opmerkingen over de belasting die procedures zijn voor hen, zoals: *“Hulp voor ouders moeten zij voor zichzelf maar allemaal uitzoeken en oplossen” en “Iets aan de wachtlijsten doen a.u.b. want een kind heeft snel hulp nodig”*.

Een klein deel van de ouders benoemt de bureaucratie waarmee zij te maken hebben gekregen: *“Ik heb ongenoegen over de wet- en regelgeving. School en onderwijzers doen hun best, maar ze moeten het ook met de bureaucratische regels doen die er zijn” en “De aanvraagprocedure voor cluster 2 is zeer tijdrovend en belastend voor het kind. Zodra je kind maar iets te hoog 'scoort' op één onderdeel, dan wordt de toekenning erg moeilijk, terwijl iedereen die direct met haar werkt aangeeft dat ze wel degelijk extra ondersteuning op school nodig heeft. De voortdurende (zelfde) testen die bij haar vervolgens afgenomen worden, geven altijd hetzelfde beeld, maar toch moet zij dit iedere keer opnieuw ondergaan om een toekenning te kunnen krijgen. Gelukkig kon dit alleen het afgelopen jaar via een kortere*

weg via haar ambulante begeleider en heeft ze nog één jaar extra begeleiding toegekend gekregen”.

Voor sommige ouders bestaat er nog onduidelijkheid over passend onderwijs, bijvoorbeeld: *“Ik ben al een aantal jaar bezig om mijn zoon op speciaal onderwijs te krijgen, maar dat krijg ik niet voor elkaar. Hij doet het namelijk heel goed op school, maar thuis barst de bom steeds. Zijn gedrag thuis geeft problemen binnen het gezin. (...) Volgens mij worden kinderen ook geplaatst voor hun gedrag en niet alleen omdat ze niet goed kunnen leren”*. Daarnaast vinden sommige ouders dat er te weinig geld beschikbaar is voor passend onderwijs, bijvoorbeeld: *“Als kinderarts zie ik veel kinderen met problemen. Ik denk dat het erg jammer is voor veel kinderen die extra steun nodig hebben dat er zoveel speciaal onderwijs verdwijnt. Veel kinderen verzuipen in het reguliere onderwijs”* en *“De leerkrachten en scholen hebben te weinig middelen om passend onderwijs tot een succes te maken. Goede leerlingen worden hiervan zoals het nu geregeld is de dupe en beperkt in hun ontwikkeling”*.

Ouders met een kind dat hoogbegaafd is, ervaren niet altijd dat de school hun kind voldoende hulp kan bieden, of dat er aandacht aan deze groep kinderen wordt geschonken: *“De diversiteit in de klassen is enorm en dat legt met de grootte van de klassen, een hele grote druk bij de leerkrachten. Daarnaast mis je op gebieden kennis, zoals ik ervaren heb bij mijn zoons hoogbegaafdheid. Hoewel er intern begeleiders zijn, komt veel van de taken bij de leerkracht te liggen. Dat vind ik echt een heel belangrijk punt van aandacht. Respect voor wat leerkrachten moeten doen. Het lijkt op papier prima passend onderwijs maar in de praktijk legt het, volgens mij, een enorme druk bij de leerkrachten en dat kan de kwaliteit van het onderwijs niet ten goede komen”*. Een andere ouder geeft aan: *“In het passend onderwijs gaat het vooral over kinderen die 'aan de onderkant' niet meekomen of die gedragsproblemen hebben. Kinderen met een IQ van boven de 130 lopen evengoed vast en krijgen onvoldoende aandacht in het reguliere onderwijs. Daar zijn wij met onze beide kinderen tegenaan gelopen. Dit wordt gauw afgedaan als een 'luxe probleem' waarbij geen oog is voor de behoeften van deze kinderen, zij worden niet gezien, onvoldoende uitgedaagd en worden daardoor diep ongelukkig. Met een woordzoekertje op de gang worden geparkeerd is geen oplossing voor kinderen die snel klaar zijn. Als een IQ onderzoek om deze reden wordt aangevraagd bij een samenwerkingsverband wordt dit dus afgewezen aangezien deze kinderen niet de klas afbreken en niemand in elkaar slaan. Er MOET ook aandacht zijn voor kinderen die 30 IQ punten hoger scoren dan gemiddeld, niet alleen voor die 30 punten lager scoren en/of leer- gedragsproblemen hebben!”*

Ten slotte hebben veel ouders de behoefte gehad hun mening over passend onderwijs kwijt te kunnen. Het onderzoek sluit daar voor hun gevoel niet genoeg bij aan en zij missen vragen over meer algemene (on)tevredenheid.

## 8. Conclusies

Een van de doelen van passend onderwijs is om de bureaucratie voor ouders van leerlingen in het basisonderwijs (po), voortgezet onderwijs (vo) en speciaal onderwijs (so) terug te dringen. Een ander doel is om aan leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben steun op maat te bieden. Eén van de manieren om daar zicht op te krijgen is vragen naar de tevredenheid van ouders en van (oudere) leerlingen/studenten over de leerlingenzorg op hun scholen. Om te kunnen bepalen hoe de mate van ervaren bureaucratie en tevredenheid zich ontwikkelt, worden binnen het evaluatieprogramma passend onderwijs monitoronderzoeken uitgevoerd. Voor de start van passend onderwijs zijn de ervaren bureaucratie van ouders en de oudertevredenheid in kaart gebracht (nulmeting, schooljaar 2013-2014). In het eerste jaar na passend onderwijs is de ervaren bureaucratie van ouders opnieuw onderzocht (eerste vervolgmeting/eenmeting, schooljaar 2014-2015). In het schooljaar 2015-2016 zijn opnieuw verschillende deelonderzoeken uitgevoerd:

- Ervaren bureaucratie bij ouders van leerlingen in het po, vo en so;
- Tevredenheid van ouders van leerlingen in het po, vo en so;
- Tevredenheid van mbo-studenten;
- Ervaren bureaucratie op scholen.

De eerste drie deelonderzoeken staan centraal in dit rapport. Over het vierde verschijnt een aparte rapportage (Heim et al., 2017).

Voor zowel de ervaren bureaucratie als voor de oudertevredenheid is gekeken of de huidige mening van ouders verschilt in vergelijking met de situatie voor passend onderwijs. Deze vergelijking was voor mbo-studenten niet mogelijk, omdat zij in de nulmeting niet deelnamen aan het onderzoek.<sup>20</sup> Voor hen worden dus nu eerste resultaten gepresenteerd.

### *Het onderzoek bij de ouders*

Via DUO zijn bijna 20.000 willekeurig gekozen ouders benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Ook zijn bijna 1.200 ouders uit een samenwerkingsverband voor voortgezet onderwijs benaderd. Dit samenwerkingsverband neemt deel aan de landelijke evaluatie passend onderwijs ([www.evaluatiepassendonderwijs.nl](http://www.evaluatiepassendonderwijs.nl)) en wilde graag de situatie in hun samenwerkingsverband in kaart gebracht hebben. Deze ouders zijn meegenomen in de rapportage.

De ouders - afkomstig uit het po, vo, s(b)o en vso - werden uitgenodigd om een internetvragenlijst in te vullen. In totaal hebben 2018 ouders de vragenlijst ingevuld (waarvan 116 uit het samenwerkingsverband). De respons was 9.86% en was daarmee vergelijkbaar met de respons in de nulmeting en eenmeting. Voor 113 leerlingen was in het afgelopen schooljaar een indicatieaanvraag gedaan voor cluster 1, 2, leerwegondersteuning of praktijkonderwijs (indicatie-ouders). 442 leerlingen kregen in het afgelopen schooljaar extra

---

<sup>20</sup> In de nulmeting is de tevredenheid van ouders van mbo-studenten in kaart gebracht. Omdat mbo-studenten dichterbij de praktijk staan en zij vaak zelfstandig leven (en er vragen kwamen van mbo-studenten waarom hun ouders iets voor hen moesten invullen), is er dit keer voor gekozen mbo-studenten zelf te bevragen.

ondersteuning (ondersteuning-ouders). De overige leerlingen kregen geen extra ondersteuning (reguliere ouders).

In vergelijking met de nulmeting deden veel minder indicatie-ouders mee. Dit komt door de invoering van passend onderwijs, waarin geen indicaties voor cluster 3 en 4 meer bestaan (zie ook paragraaf 2.1). Dit betekent dat deze ouders nu onder de groep ondersteuning-ouders vallen. De responsgroep is hierdoor (noodzakelijkerwijs) niet gelijk aan de nulmeting. Het aantal indicatie- en ondersteuning-ouders samen is wel vergelijkbaar met de eenmeting van ervaren bureaucratie. Vanwege de veranderde responsgroepen is in de rapportage de nadruk gelegd op de huidige situatie en niet op de verschillen met de eerdere metingen.

Ouders die de vragenlijst hebben ingevuld waren over het algemeen hoog opgeleid (56%) en geboren in Nederland (94%). Het aandeel hoogopgeleide ouders lag hiermee hoger dan bij de nul- en eenmeting (respectievelijk 45% en 48%). Het is mogelijk dat een deel van de gevonden verschillen tussen metingen veroorzaakt wordt door het hogere aantal hoogopgeleide ouders. Slechts vier ouders hebben aangegeven dat hun kind in het afgelopen schooljaar niet naar school ging. De redenen hiervoor waren uiteenlopend (geen enkele school wilde het kind opnemen; stofwisselingsziekte; te weinig begeleiding).

#### *Het onderzoek bij de mbo-studenten*

Via het JOB zijn meer dan 10.000 studenten uit het mbo via e-mail benaderd. In de JOB-monitor (2016) hebben deze studenten aangegeven een beperking te hebben en mee te willen werken aan een vervolgonderzoek. Ook zijn bijna 300 leerlingen door een ROC benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Deze mbo-instelling doet mee aan de landelijke evaluatie passend onderwijs en wilde de tevredenheid onder de mbo-studenten weten. Deze studenten zijn opgenomen in de rapportage.

2167 mbo-studenten (20%) hebben deelgenomen aan het onderzoek (waarvan 68 van de mbo-instelling die zelf een e-mail heeft gestuurd).

Meer dan de helft van de mbo-studenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek volgde een opleiding op niveau 4. Meer dan 40% van de studenten volgde een opleiding binnen de sector Zorg & Welzijn. Voor slechts 17 mbo-studenten is in het afgelopen schooljaar een indicatieaanvraag gedaan. Bijna 90% van de studenten die aangeeft dat er een begeleidingsplan voor hen is gemaakt, was zelf betrokken bij het maken van dit plan.

## 8.1 Ervaren bureaucratie

### *Operationalisatie ervaren bureaucratie*

Ervaren bureaucratie is in kaart gebracht door te kijken naar onderdelen van het verkrijgen en uitvoeren van extra ondersteuning waar ouders mee te maken krijgen. Hierbij gaat het om (1) diagnostisch onderzoek, (2) het maken van een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief, (3) formulieren die voor de indicatieaanvraag ingevuld moeten worden, (4) de procedure van de indicatieaanvraag, (5) de inzet van extra geld en externe hulp en (6) het zoeken van een geschikte school. Voor elk aspect is (waar van toepassing) gevraagd naar de tijd die het ouders kost, hoe lang zij het vinden duren, het nut ervan en de complexiteit (het gemak of hoe ingewikkeld ouders het vinden).

### *Algemeen beeld*

Het diagnostisch onderzoek vinden ouders over het algemeen nuttig, en niet bijzonder tijdrovend of lang duren. Het maken van een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief ervaren ouders gemiddeld ook als nuttig, en weinig complex of tijdrovend. Het invullen van formulieren voor de indicatieaanvraag en de indicatieprocedure vinden ouders niet bijzonder ingewikkeld of tijdrovend, maar ook niet bijzonder nuttig. Het werk dat ouders moeten doen voor het verkrijgen van extra geld ervaren ouders gemiddeld als nuttig, maar ook redelijk tijdrovend en complex. Het verkrijgen van externe hulp vinden zij nuttig en niet bijzonder ingewikkeld of tijdrovend.

Het maken van een keuze tussen regulier en speciaal onderwijs vinden ouders niet bijzonder ingewikkeld of tijdrovend. Hetzelfde geldt voor het zoeken van een geschikte school voor speciaal onderwijs. Het invullen van formulieren voor de toelaatbaarheidsverklaring en voor de aanmelding bij de school voor speciaal onderwijs vinden ouders niet bijzonder ingewikkeld, tijdrovend of nuttig.

Voor elk aspect geldt dat de ervaringen van ouders nogal uiteenlopen. Sommige ouders hebben zeer weinig bureaucratie ervaren, terwijl andere ouders juist erg veel bureaucratie hebben ervaren.

In tabel 8.1 zijn de schaalscores (voor indicatie-ouders) te vinden voor de huidige meting (schooljaar 2015-2016), de eenmeting (schooljaar 2014-2015) en de nulmeting (schooljaar 2013-2014). Een hoge score betekent dat ouders weinig bureaucratie ervaren. Een lage score betekent dat ouders veel bureaucratie ervaren.

**Tabel 8.1 Gemiddelde ervaren bureaucratie op een vijfpuntsschaal voor de huidige meting, de eenmeting en nulmeting, de betrouwbaarheid en het aantal items per schaal.**

Schaal	Gemiddelde huidige meting	Gemiddelde eenmeting	Gemiddelde nulmeting	Cronbach's alpha	N items
Ervaren bureaucratie, tijd en gemak	3.43	3.29	2.96	.92	4
Ervaren bureaucratie, nut	3.43	3.45	3.44	.65	3

### *Verschillen tussen groepen ouders*

Indicatie- en ondersteuning-ouders verschillen in de mate van ervaren bureaucratie op twee aspecten. Indicatie-ouders vinden het diagnostisch onderzoek minder tijdrovend dan ondersteuning-ouders. Ook vinden zij het maken van een handelingsplan/ontwikkelingsperspectief minder nuttig dan ondersteuning-ouders.

De mate van ervaren bureaucratie verschilt niet voor ouders met een kind in het regulier of speciaal onderwijs. Op een punt verschilden hoogopgeleide ouders van ouders met een gemiddeld opleidingsniveau. Zij vonden het diagnostisch onderzoek nuttiger dan gemiddeld opgeleide ouders.

Veel vergelijkingen tussen groepen ouders konden niet gemaakt worden omdat de groepen te klein waren. Zo konden ouders van leerlingen met verschillende etnische achtergronden niet met elkaar worden vergeleken.

### *Verschillen met de nulmeting*

In vergelijking met de nulmeting zijn enkele verschillen gevonden in de mate van ervaren bureaucratie. Zo vonden ouders het diagnostisch onderzoek voor de start van passend onderwijs tijdrovender en langer duren. Het invullen van formulieren voor de indicatieaanvraag vonden zij ook meer tijd kosten. De indicatieprocedure vonden ouders voor de start van passend onderwijs ingewikkelder en langer duren dan in het afgelopen schooljaar. Dit betekent dat ouders na de start van passend onderwijs op verschillende aspecten minder bureaucratie ervaren dan voor de start van passend onderwijs. Daarentegen vonden ouders het maken van een keuze tussen regulier en speciaal onderwijs voor de start van passend onderwijs minder tijdrovend dan in het schooljaar 2015-2016.

Er moet wel opgemerkt dat de interpretatie van deze verschillen lastig is. De groep die te maken krijgt met een indicatieaanvraag en het maken van een schoolkeuze is immers veranderd. Mogelijk is het aanvragen van een indicatie voor cluster 1 en 2 of voor lwoo en PrO gemakkelijker dan het aanvragen van een indicatie was voor cluster 3 en 4. Voor cluster 3 en 4 kan zoals eerder vermeld sinds de invoering van passend onderwijs geen indicatie meer aangevraagd worden. Ook als we kijken naar de schaalscores is de ervaren bureaucratie afgenomen. Voor de start van passend onderwijs ervoeren ouders meer bureaucratie met betrekking tot tijd en gemak. Het ervaren nut is niet veranderd ten opzichte van de situatie voor passend onderwijs.

De verschillen tussen de metingen moeten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd, in verband met de steekproefverschillen tussen de metingen (vanwege verschuivingen als gevolg van de invoering van passend onderwijs).

### *Verschillen met de eenmeting*

De ervaren bureaucratie met betrekking tot het diagnostisch onderzoek, het handelingsplan/ontwikkelingsperspectief en de indicatieaanvraag is in deze meting niet anders dan de ervaren bureaucratie in de eenmeting (het schooljaar 2014-2015). De ervaren bureaucratie is dus niet toe- of afgenomen in vergelijking met het eerste jaar na de invoering van passend onderwijs. Wel is de ervaren bureaucratie voor het verkrijgen van externe hulp veranderd. Ouders vinden het werk dat zij moeten doen voor het verkrijgen van deze hulp nuttiger dan dat zij dit in de eenmeting vonden.

## 8.2 Oudertevredenheid

### *Operationalisatie oudertevredenheid*

Binnen oudertevredenheid zijn in de nulmeting vier thema's onderscheiden. Alle thema's hebben betrekking op aspecten van leerlingenzorg op de school. Twee thema's hadden betrekking op alle ouders, namelijk tevredenheid over communicatie en informatievoorziening en tevredenheid over de relatie met de school en de mate van partnerschap. Het thema tevredenheid over de feitelijke ondersteuning had alleen betrekking op de indicatie- en ondersteuning-ouders. Het laatste thema, tevredenheid over het schoolkeuzeproces, was alleen van toepassing op ouders die in het afgelopen schooljaar een schoolkeuze hebben moeten maken naar aanleiding van de extra ondersteuning voor hun kind.

### Algemeen beeld

In de nulmeting konden op basis van de vragen vier schalen worden gevormd. In dit deelonderzoek zijn de vragen herhaald, zodat een vergelijking op schaalniveau kon plaatsvinden. In tabel 8.2 is het gemiddelde per schaal (in de huidige situatie en bij de nulmeting), de betrouwbaarheid en het aantal items te vinden.

**Tabel 8.2 Gemiddelde tevredenheid per thema op een vijfpuntsschaal voor de huidige meting en nulmeting, de betrouwbaarheid en het aantal items per schaal.**

Thema	Gemiddelde huidige meting	Gemiddelde nulmeting	Cronbach's alpha	N items
Tevredenheid over communicatie en informatievoorziening	3.38	3.49	.88	3
Tevredenheid over de relatie met de school en de mate van partnerschap	4.02	4.10	.95	10
Tevredenheid over de feitelijke ondersteuning	3.52	3.44	.94	6
Tevredenheid over het schoolkeuzeproces	3.75	3.76	.76	4

Alle ouders samen zijn gemiddeld redelijk tevreden over de eerste twee thema's, zoals te zien is in de tabel. Zij zijn voornamelijk tevreden over de informatie die zij kregen over hoe het ging met hun kind op school, hoe welkom zij zich voelden op de school en de gesprekken met de leraar. Ook wisten zij gemiddeld goed bij wie zij terecht konden met vragen of bij problemen. Ouders waren iets minder tevreden (maar nog altijd tevreden) over hoe gemakkelijk het was informatie te vinden over de aanpak van de school met betrekking tot kinderen die extra ondersteuning nodig hebben, de mate waarin zij op de hoogte werden gehouden van hoe het ging met hun kind op school en de mate waarin naar de mening van de ouders werd gevraagd over hoe het ging met hun kind. De spreiding is bij alle antwoorden vrij hoog. Dit betekent dat ouders nogal van mening verschillen, en dat er zowel ouders zijn die zeer tevreden zijn als ouders die (helemaal) niet tevreden zijn.

De indicatie- en ondersteuning-ouders zijn gemiddeld tevreden over de signalering van wat er met hun kind aan de hand was en de feitelijke ondersteuning. Het meest tevreden zijn ze over hoeveel rekening de school hield met hun kind en hoe de leraar en andere professionals op de school samenwerkten. Zij zijn iets minder tevreden over de inschatting van de school wát er met hun kind aan de hand was en over de informatie die zij kregen over het aanbod aan extra ondersteuning voor hun kind.

73 ouders hebben naar aanleiding van de indicatie of extra ondersteuningsbehoefte een keuze gemaakt tussen regulier en speciaal onderwijs. Bovendien hebben 57 ouders een keuze gemaakt tussen de school waar hun kind op zat en andere reguliere scholen. Ouders hebben hiervoor meerdere scholen bezocht. Veertien ouders hebben meegemaakt dat één of meer scholen hun kind niet wilde plaatsen.

Ouders zijn over het algemeen tevreden over het schoolkeuzeproces. Ze vinden gemiddeld dat ze niet veel moeite hebben moeten doen om hun kind op een gewone school geplaatst te krijgen. Zij hebben een iets lagere score gegeven op de stellingen dat zij de schoolkeuze als prettig en soepel hebben ervaren, en dat zij niet veel moeite moesten doen om hun kind op de school van hun keuze geplaatst te krijgen.



### *Verschillen tussen groepen ouders*

Ouders van kinderen in het speciaal onderwijs zijn over het algemeen meer tevreden over de communicatie en informatievoorziening, de relatie met school en de mate van partnerschap en de signalering en feitelijke ondersteuning dan ouders van kinderen in het regulier onderwijs. Binnen het regulier onderwijs zijn indicatie-ouders meer tevreden over de communicatie en informatievoorziening en over de relatie met school en de mate van partnerschap dan reguliere ouders. Verder zijn indicatie-ouders meer tevreden over de signalering en feitelijke ondersteuning en over de relatie met school en de mate van partnerschap dan ondersteuning-ouders. Een verklaring hiervoor kan zijn dat indicatie-ouders over het algemeen meer contact hebben met de school dan reguliere ouders en ook meer dan ondersteuning-ouders.

Ouders van leerlingen met een niet-Westerse achtergrond zijn meer tevreden over de communicatie en informatievoorziening en over de relatie met school en de mate van partnerschap. Dit is opvallend, aangezien onderzoek vaak laat zien dat deze groep ouders ontevredener is over de relatie met de school. Waarom dat in dit onderzoek niet blijkt is lastig te bepalen. Hoogopgeleide ouders zijn over het algemeen minder tevreden over de communicatie en informatievoorziening. Deze ouders zijn mogelijk kritischer over de school dan laag- en gemiddeld opgeleide ouders.

Voor de tevredenheid in het schoolkeuzep proces konden geen vergelijkingen tussen groepen ouders worden gemaakt, omdat de groepen te klein waren.

### *Oordeel over (andere) leerlingen die extra ondersteuning krijgen*

Ouders van leerlingen in het reguliere onderwijs is gevraagd hoe zij oordelen over (andere) leerlingen die extra ondersteuning krijgen in de klas. Een van de mogelijke uitwerkingen van passend onderwijs is dat er meer leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben in het reguliere onderwijs komen of blijven. Mogelijk vrezen ouders hierdoor dat hun kind minder aandacht krijgt, of vinden zij dat deze kinderen niet thuis horen in het reguliere onderwijs.

Meer dan de helft van de ouders geeft aan dat in het afgelopen schooljaar in de klas van hun kind leerlingen zaten die extra ondersteuning kregen. Bijna 40% van de ouders wist het niet. Over het algemeen oordelen ouders positief over de aanwezigheid van deze kinderen. Een groot deel van de ouders vindt dat kinderen hierdoor leren omgaan met verschillen. Bovendien vindt meer dan een kwart van de ouders dat de school er moet zijn voor alle kinderen. Ongeveer een op de vijf ouders vindt het niet goed dat deze kinderen in de klas van hun kind zitten. Zij vinden dat de aandacht voor deze kinderen ten koste gaat van de andere kinderen (14.4%) of dat deze kinderen een negatieve invloed hebben op de werksfeer in de klas (6.1%). Indicatie- en ondersteuning-ouders verschillen niet van mening van reguliere ouders in hun oordeel over de aanwezigheid van deze kinderen in de klas van hun kind. Wel zijn ouders in het po over het algemeen negatiever dan ouders van leerlingen in het vo.

Meer dan een op de drie ouders is het eens met de stelling dat hun kind iets heeft geleerd van de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen. Ongeveer een kwart van de ouders is het hiermee oneens. Indicatie- en ondersteuning-

ouders zijn hierover wel positiever dan reguliere ouders. Ouders van leerlingen in het po zijn het vaak met de stelling eens, terwijl ouders van leerlingen in het vo het vaak niet weten.

Ongeveer een op de drie ouders is het eens met de stelling dat hun kind nadeel heeft ondervonden van de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning nodig hebben. Bijna de helft van de ouders was het hiermee oneens. Er was hierbij geen verschil tussen indicatie- en ondersteuning-ouders en reguliere ouders. In het po is ongeveer een op de drie ouders het met deze stelling eens, terwijl dit in het vo meer dan de helft van de ouders is.

#### *Verschillen met de nulmeting*

De tevredenheid van ouders is na de start van passend onderwijs enigszins veranderd. Ouders zijn gemiddeld iets minder tevreden over de communicatie en informatievoorziening dan voor de start van passend onderwijs. Ook zijn ze minder tevreden over de relatie met de school en de mate van partnerschap dan voor de start van passend onderwijs. Het gaat echter maar om (heel) kleine verschillen. De tevredenheid van indicatie- en ondersteuning-ouders over de signalering en feitelijke ondersteuning is niet veranderd ten opzichte van de situatie voor passend onderwijs. Ook de tevredenheid over het schoolkeuzeproces is niet veranderd.

De gevonden verschillen tussen groepen ouders zijn vergelijkbaar met de situatie voor de start van passend onderwijs. Zo waren ouders met een kind in het regulier onderwijs in de nulmeting op verschillende aspecten minder tevreden dan ouders met een kind in het speciaal onderwijs. Daarnaast waren reguliere ouders over verschillende componenten minder tevreden dan indicatie- en ondersteuning-ouders. Ook werden in de nulmeting enkele vergelijkbare verschillen gevonden tussen schooltypen en naar opleidingsniveau. Het oordeel van ouders over de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas van hun kind is negatiever geworden ten opzichte van de situatie voor passend onderwijs. In de nulmeting gaven ouders vaker aan dat het goed is dat deze kinderen in de klas van hun kind zitten. Ook vinden ouders minder vaak dat hun kind iets heeft geleerd van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen, en vinden zij vaker dat hun kind nadeel heeft ondervonden van de aanwezigheid van (andere) kinderen in de klas die extra ondersteuning krijgen.

### 8.3 Relatie tussen ervaren bureaucratie en oudertevredenheid

Voor indicatie-ouders was het mogelijk om de relatie tussen ervaren bureaucratie en oudertevredenheid te onderzoeken. Hiervoor is gebruik gemaakt van de gevormde schalen. Een hoge tevredenheid van indicatie-ouders hangt samen met weinig ervaren bureaucratie. Tevredener ouders zeiden vaker dat procedures niet zo tijdrovend waren en gemakkelijk om uit te voeren. Ook scoorden ze hoger op het nut van activiteiten en procedures.

Voor de start van passend onderwijs was het verband tussen ervaren bureaucratie en de oudertevredenheid vergelijkbaar. Ook toen hing de schaal met betrekking tot tijd en gemak samen met de tevredenheid over de communicatie- en informatievoorziening, de tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning en de relatie met school en

de mate van partnerschap. Het hing niet significant samen met het schoolkeuzeproces. De schaal met betrekking tot het ervaren nut hing daarentegen samen met alle gemeten aspecten van oudertevredenheid. Ook toentertijd waren alle verbanden laag.

## 8.4 Tevredenheid van mbo-studenten

### *Operationalisatie oudertevredenheid*

De vragen met betrekking tot tevredenheid voor mbo-studenten zijn op dezelfde manier geoperationaliseerd als de oudertevredenheid. Er zijn vier thema's onderscheiden die betrekking hebben op aspecten van leerlingenzorg, namelijk: tevredenheid over communicatie en informatievoorziening, tevredenheid over het welbevinden in de school, tevredenheid over de feitelijke ondersteuning en tevredenheid over het schoolkeuzeproces. Dit laatste thema was alleen van toepassing voor mbo-studenten die in het afgelopen schooljaar van opleiding zijn gewisseld.

### *Algemeen beeld*

De vragen vormden gezamenlijk vier schalen. Hierdoor kon de tevredenheid van mbo-studenten op schaalniveau worden bekeken. Het gemiddelde per schaal, de betrouwbaarheid en het aantal items staan in tabel 8.3. In de nulmeting is de tevredenheid van ouders van mbo-studenten gemeten. Hierdoor was een vergelijking met de situatie voor de start van passend onderwijs niet mogelijk.

**Tabel 8.3 Gemiddelde tevredenheid per thema op een vijfpuntsschaal, de betrouwbaarheid en het aantal items per schaal.**

Thema	Gemiddelde	Cronbach's alpha	N items
Tevredenheid over communicatie en informatievoorziening	3.26	.79	3
Tevredenheid over het welbevinden in de school	3.76	.68	6
Tevredenheid over de feitelijke ondersteuning	3.41	.87	5
Tevredenheid over het schoolkeuzeproces	3.88	.63	3

Mbo-studenten zijn gemiddeld tevreden over alle gemeten aspecten met betrekking tot leerlingenzorg. Binnen de communicatie en informatievoorziening zijn studenten het meest tevreden over de informatie die zij kregen over hun eigen vorderingen. Het minst tevreden zijn zij over het gemak waarmee informatie te vinden was over wat de school doet voor studenten die extra ondersteuning nodig hebben. Wanneer het welbevinden in de school specifieker wordt bekeken, zijn studenten het meest tevreden over de mate waarin zij zich welkom voelden op de opleiding en de mate waarin zij wisten bij wie zij terecht konden met vragen of bij problemen. Studenten geven relatief vaak aan dat zij zich soms alleen voelden op de opleiding en zijn ook minder tevreden over de mate waarin de opleiding een klacht serieus nam als zij deze hadden.

Binnen de signalering en feitelijke ondersteuning zijn studenten het meest tevreden over de mening van de mentor/begeleider over wat voor extra ondersteuning zij nodig hadden. Minder tevreden zijn studenten over hoe de docent/mentor met andere hulpverleners samenwerkte.

Meer dan een kwart van de studenten volgde in het afgelopen schooljaar dezelfde opleiding op een ander niveau of een opleiding in een andere richting. Deze studenten hebben

vragen gekregen over het schoolkeuzeproces. Studenten geven aan nauwelijks naar iemand anders door te zijn verwezen toen zij een opleiding zochten. Daarentegen zijn zij minder tevreden over de mate waarin zij de schoolkeuze als prettig en soepel hebben ervaren.

De spreiding is bij alle antwoorden vrij hoog. Dit betekent dat de tevredenheid van mbo-studenten nogal verschilt. Er zijn studenten die zeer tevreden zijn, en studenten die (helemaal) niet tevreden zijn.

#### *Verschillen tussen studenten van verschillende leeftijden*

In de nulmeting zijn ouders van mbo-studenten jonger dan 23 jaar bevroegd. In deze meting konden mbo-studenten van alle leeftijden deelnemen. Om de continuïteit te waarborgen is gekeken of er verschillen zijn tussen studenten jonger en ouder dan 23 jaar. Op de meeste aspecten zijn er geen verschillen tussen mbo-studenten jonger en ouder dan 23 jaar. Op een enkel aspect wel: mbo-studenten van 23 jaar en ouder zijn gemiddeld meer tevreden over hun relatie met de school. Ook over de signalering en feitelijke ondersteuning zijn zij gemiddeld meer tevreden dan studenten jonger dan 23.

## 8.5 Aanpassingen nodig?

De tevredenheid van ouders is op alle aspecten over het algemeen goed, net als bij de eerdere metingen. Op sommige aspecten ervaren ouders meer bureaucratie of zijn zij minder tevreden dan bij eerdere metingen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat dit jaar iets meer hoogopgeleide ouders deel hebben genomen aan het onderzoek. Hoogopgeleide ouders zijn vaak kritischer dan laagopgeleide ouders.

De vraag rijst of er aanpassingen gedaan moeten worden om de ervaren bureaucratie te laten dalen of de tevredenheid van ouders of mbo-studenten te laten stijgen, aangezien de meesten tevreden zijn. Alternatieve verklaringen voor de relatief positieve gemiddelden zijn dat ouders de lat voor de school niet hoog leggen, en dat zij het voornamelijk belangrijk vinden dat hun kind blij is op de school. Ook kan het zijn dat ouders sociaal wenselijk hebben geantwoord, omdat zij de school van hun kind niet in een kwaad daglicht willen zetten.

Zoals eerder gesteld, lopen de meningen sterk uiteen. Sommige ouders en mbo-studenten zijn erg tevreden, terwijl anderen een stuk minder tevreden zijn (zie hiervoor ook de bijlagen). Op vele aspecten is te zien dat een deel van de ouders niet tevreden is. Zo vond meer dan een kwart van de ouders de procedure voor het aanvragen van de indicatie ingewikkeld en is eenzelfde groep ouders (helemaal) niet tevreden over de informatie die zij kregen over wat de school kan bieden aan extra ondersteuning. Meer dan een kwart van de mbo-studenten is (helemaal) niet tevreden over de mate waarin docenten wisten dat zij extra ondersteuning nodig hadden. Hoewel het altijd wel zo zal zijn dat een deel van de ouders of de studenten minder goede ervaringen heeft of nog niet tevreden is, is dit aandeel 'niet tevreden' (een kwart) nog wel behoorlijk hoog. Dit laat zien dat de situatie nog niet optimaal is en verbetering mogelijk is.

In dit rapport staat de algemene tevredenheid van ouders centraal. Meer specifieke informatie over waar ouders niet tevreden over zijn, is te vinden in de rapporten 'Keuzevrijheid

van ouders van kinderen met een extra ondersteuningsbehoefte binnen passend onderwijs' (van Eck & Rietdijk, 2017) en 'De bomen en het bos' (van der Meer, 2016).

## Literatuur

Eck, P. van & Rietdijk, S., m.m.v. Linden, C. van der, Exalto, R. & Weijers, S. (2017). *Keuzevrijheid van ouders van kinderen met een extra ondersteuningsbehoefte binnen passend onderwijs*. Utrecht: Oberon, Rotterdam: CED-groep.

Heim, M., Wellner, H. & Elshof, D., m.m.v. Kuiper, E. & Ledoux, G. (2017). *Passend onderwijs bureaucratisch? Tweede vervolgmeting ervaren bureaucratie in de school*. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.

Kuiper, E.J., Dijkers, A.L.C., Emmelot Y.W. & Ledoux, G., m.m.v. Eck, E. van & Berg, E. van den (2015). *Tevredenheid van ouders voor de start van passend onderwijs*. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.

Kuiper, E.J., Dijkers, A.L.C., Ledoux, G., Berg, E. van den & Bos, W., m.m.v. Buisman, M., Emmelot, Y.W., Felix, X., & Pol, L. (2015). *Feitelijke en ervaren bureaucratie*. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.

Kuiper, E.J., Loon-Dijkers, A.L.C. van & Ledoux, G., m.m.v. Felix, X., Hendrix, N. (2015). *Vervolgmeting ervaren bureaucratie passend onderwijs*. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.

Meer, J. (2016). *De bomen en het bos: Leraren en ouders over passend onderwijs*. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.

ResearchNed Nijmegen. (2016). *JOB-Monitor 2016*. Verkregen van <http://www.jobmbo.nl/wp-content/uploads/2016/06/JOB-monitor-rapport-2016.v2-web.pdf>

Weijers, S., Walraven, M., Damstra, G., Roelofs, M., Meijs, M. van der, Voncken, E., & Heim, M. (2016). *Op weg naar nieuw beleid lwoo. Voortgangsonderzoek naar opting out lwoo*. Utrecht: Oberon, BKA Nijmegen, Kohnstamm Instituut.



# Bijlagen

## Bijlage 1: vragenlijst ervaren bureaucratie – indicatie- en ondersteuning-ouders

**Tabel 1 Frequentieverdeling items diagnostisch onderzoek**

		1 Helemaal niet mee eens	2	3	4	5 Helemaal mee eens
Het diagnostisch onderzoek bij mijn kind vond ik...						
	Tijd	10.1	20.6	42.7	17.0	9.6
	Nut	2.8	4.1	16.6	35.0	41.5
	Duur	8.1	21.8	47.9	14.7	7.6

**Tabel 2 Frequentieverdeling items handelingsplan/ontwikkelingsperspectief**

		1 Helemaal niet mee eens	2	3	4	5 Helemaal mee eens
Het maken van een handelingsplan/ ontwikkelingsperspectief (OPP) vond ik...						
	Gedoe	25.0	25.6	36	11.0	2.4
	Tijd	16.7	22.2	43.2	15.4	2.5
	Nut	1.9	1.2	22.2	30.9	43.8

**Tabel 3 Frequentieverdeling items indicatieaanvraag formulieren**

		1 Helemaal niet mee eens	2	3	4	5 Helemaal mee eens
De formulieren die ik in moest vullen voor de indicatie vond ik...						
	Ingewikkeld	32.0	27.0	30.0	7.0	4.0
	Tijd	21.6	25.8	29.9	13.4	9.3
	Nut	7.1	8.2	46.9	22.4	15.3



**Tabel 4 Frequentieverdeling items indicatieaanvraag procedure**

		1 Helemaal niet mee eens	2	3	4	5 Helemaal mee eens
De procedure voor het aanvragen van een indicatie vond ik...						
	Ingewikkeld	26.0	22.0	26.0	20.0	6.0
	Duur	17.3	20.4	33.7	16.3	12.2
	Nut	5.2	12.5	43.8	26.0	12.5

**Tabel 5 Frequentieverdeling items extra geld**

		1 Helemaal niet mee eens	2	3	4	5 Helemaal mee eens
Vond u het werk dat u voor het verkrijgen van extra geld moest doen...						
	Tijd	4.9	4.9	24.4	31.7	34.1
	Ingewikkeld	7.0	7.0	39.5	18.6	27.9
	Nut	0.0	7.3	26.8	24.4	41.5

**Tabel 6 Frequentieverdeling items externe hulp**

		1 Helemaal niet mee eens	2	3	4	5 Helemaal mee eens
Vond u het werk dat u voor het verkrijgen van externe hulp moest doen...						
	Tijd	12.5	16.3	32.5	21.3	17.5
	Ingewikkeld	23.8	28.7	23.8	15.0	8.8
	Nut	2.5	2.5	23.8	37.5	33.8

**Tabel 7 Frequentieverdeling items schoolkeuze**

		<b>1</b> <b>Helemaal</b> <b>niet mee</b> <b>eens</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> <b>Helemaal</b> <b>mee eens</b>
Het kiezen tussen gewoon en speciaal onderwijs vond ik...						
	Ingewikkeld	29.4	11.8	14.7	20.6	23.5
	Tijd	15.6	9.4	37.5	15.6	21.9
Het zoeken van een geschikte school voor speciaal onderwijs vond ik...						
	Gedoe	24.2	12.1	21.2	21.2	21.2
	Tijd	14.7	20.6	23.5	23.5	17.6
De formulieren die ik moest invullen voor de toelaatbaarheidsverklaring vond ik...						
	Ingewikkeld	18.2	24.2	24.2	24.2	9.1
	Tijd	9.1	15.2	36.4	27.3	12.1
	Nut	3.1	12.5	50.0	15.6	18.8
De formulieren die ik moest invullen voor de toelaatbaarheidsverklaring vond ik...						
	Ingewikkeld	33.3	15.2	33.3	9.1	9.1
	Tijd	18.2	15.2	33.3	21.2	12.1
	Nut	6.7	0.0	43.3	30.0	20.0

## Bijlage 2: vragenlijst oudertevredenheid – indicatie- en ondersteuning-ouders

**Tabel 8 Frequentieverdeling items tevredenheid over communicatie en informatievoorziening**

	1 Helemaal niet tevreden	2	3	4	5 heel tevreden
De informatie die je kreeg over je vorderingen op school	5.5	9.2	16.5	35.7	33.1
De informatie over wat de school kan bieden aan extra ondersteuning	11.0	14.3	24.0	29.2	21.6
Hoe gemakkelijk je informatie kon vinden over wat de school doet voor studenten die extra ondersteuning nodig hebben	10.6	16.5	28.6	28.4	15.8

**Tabel 9 Frequentieverdeling items tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning**

	1 Helemaal niet tevreden	2	3	4	5 heel tevreden
Het signaleren door de school dat er iets met uw kind aan de hand was.	8.1	13.0	21.8	29.7	27.4
De inschatting van de school wát er met uw kind aan de hand was.	10.0	14.8	22.2	29.5	23.5
De informatie die u kreeg over het aanbod aan extra ondersteuning voor uw kind.	12.0	12.8	23.1	32.3	19.9
Hoeveel begeleiding uw kind kreeg.	8.4	12.9	19.3	34.1	25.1
Hoeveel rekening de school hield met uw kind.	9.2	10.5	19.0	30.3	31.0
Hoe de leerkracht/mentor en andere professionals op de school samenwerkten.	8.4	10.5	20.0	31.3	29.8

**Tabel 10 Frequentieverdeling items relatie met de school**

	1 Helemaal niet mee eens	2	3	4	5 Helemaal mee eens	n.v.t.
Ik werd goed op de hoogte gehouden van hoe het met mijn kind ging op school.	7.3	11.2	17.7	29.3	34.5	
De school bood voldoende mogelijkheden om over mijn kind te praten.	4.1	7.6	13.6	34.3	40.3	
Ik voelde mij welkom op school.	3.4	4.3	9.2	32.0	51.1	
De school vroeg ook mijn mening over hoe het gaat met mijn kind.	4.5	8.4	11.9	32.6	42.5	
Er werd op tijd contact met mij opgenomen als er iets was met mijn kind.	9.2	8.4	10.8	22.6	41.7	7.5
Als ik een klacht had, werd deze op school serieus genomen.	5.4	6.2	9.0	23.0	32.0	24.5
Informatie die ik gaf over mijn kind werd merkbaar gewaardeerd op school.	4.3	5.8	11.8	26.7	46.5	4.9
Gesprekken met de leerkracht/mentor heb ik als prettig ervaren.	3.7	4.7	11.0	20.6	56.0	3.9
Ik voelde me gehoord op school.	6.4	7.2	11.3	24.7	45.8	4.5
Ik wist bij wie ik op de school terecht kon met vragen of bij problemen.	2.4	4.5	8.3	25.3	55.3	4.1



**Tabel 11 Frequentieverdeling items tevredenheid zoeken van een opleiding**

	<b>1 Helemaal niet mee eens</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5 Helemaal mee eens</b>
Ik moest veel moeite doen om mijn kind op een gewone school geplaatst te krijgen.	72.2	3.8	6.3	3.8	13.9
Ik moest veel moeite doen om mijn kind op de school van mijn keuze geplaatst te krijgen.	61.9	3.6	6.0	9.5	19.0
Ik werd als ouder van het kastje naar de muur gestuurd toen ik een school zocht voor mijn kind.	65.5	6.0	8.3	8.3	11.9
Ik heb de schoolkeuze als prettig en soepel ervaren.	27.6	10.3	18.4	14.9	28.7

## Bijlage 3: vragenlijst mbo-studenten

**Tabel 12 frequentieverdeling items tevredenheid over communicatie en informatievoorziening**

	1 Helemaal niet tevreden	2	3	4	5 heel tevreden
De informatie die je kreeg over je vorderingen op school	2.7	11.2	28.6	41.5	15.9
De informatie over wat de school kan bieden aan extra ondersteuning	5.9	19.5	28.5	31.2	14.9
Hoe gemakkelijk je informatie kon vinden over wat de school doet voor studenten die extra ondersteuning nodig hebben	11.5	27.3	30.6	20.7	9.9

**Tabel 13 frequentieverdeling items tevredenheid over de signalering en feitelijke ondersteuning**

	1 Helemaal niet tevreden	2	3	4	5 heel tevreden
De mening van je mentor/begeleider over wat voor extra ondersteuning je nodig had	5.9	11.0	22.8	36.2	24.2
De mate waarin de docenten wisten dat je extra ondersteuning nodig had	9.3	17.2	26.5	31.9	15.1
Hoeveel begeleiding je kreeg	6.5	12.8	29.0	33.1	18.7
Hoeveel rekening de opleiding met je hield	9.0	15.6	22.4	30.9	22.1
Hoe de docent/mentor met andere hulpverleners samenwerkten	8.4	14.7	33.4	26.1	17.3

**Tabel 14 frequentieverdeling items relatie met de school**

	1 Helemaal niet mee eens	2	3	4	5 Helemaal mee eens	nvt
Als ik een klacht had, werd deze op de opleiding serieus genomen	7.8	13.6	16.0	19.7	29.5	13.5
Ik voelde mij welkom op de opleiding	2.0	5.1	12.7	32.2	48.0	-
Gesprekken met de docent/mentor vond ik fijn	4.2	5.9	15.7	33.3	40.9	-
Ik kan met de docent/mentor over problemen praten	4.9	6.1	11.3	25.3	47.1	5.3
Ik wist bij wie ik terecht kon met vragen of bij problemen	3.7	5.0	12.1	26.3	48.5	4.4
Op de opleiding voelde ik me soms alleen	11.2	15.7	20.1	22.8	30.2	-

**Tabel 15 frequentieverdeling items tevredenheid zoeken van een opleiding**

	1 Helemaal niet mee eens	2	3	4	5 Helemaal mee eens
Ik moest veel moeite doen om op de opleiding van mijn keuze toegelaten te worden	42.5	20.4	18.3	11.7	7.1
Ik werd steeds weer naar iemand anders doorverwezen toen ik een opleiding zocht	58.1	20.5	12.5	5.4	3.6
Ik heb de keuze voor een opleiding als prettig en soepel ervaren	6.4	13.0	22.7	31.4	26.8



