

Federatief Samenwerkingsverband Primair Onderwijs Westland

Werkwijze en organisatie leerlingenzorg FSPOW

Zorg in de school
Centrale Dienst FSPOW

Regina Lamberts
Directeur CD FSPOW

oktober 2006

werkwijze vastgesteld door AB FSPOW op 12 september 2006

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Handelingsgerichte diagnostiek van de Centrale Dienst FSPOW

De Centrale Dienst van het FSPOW werkt op basis van de uitgangspunten van Handelingsgerichte Diagnostiek*. Deze methodiek richt zich op het ondersteunen van alle betrokkenen rond een kind zodat iedereen weet wat hij kan doen om dit kind te helpen bij zijn ontwikkeling. Dit betekent dat school, ouders en medewerkers van de centrale dienst (CD) samen verantwoordelijk zijn. Zodra het mogelijk is, doet het kind zelf ook mee in dit proces. Deze werkwijze moet bijdragen aan een goede, plezierige en verantwoorde plek voor het kind, en een verdere professionalisering van de school. Indien school aangeeft niet te kunnen voldoen aan wat het kind van hen nodig heeft, is verwijzing naar een andere basisschool, een speciale basisschool (SBO) of speciaal onderwijs (SO) een logische stap.

1.2 Ontwikkelingen in schooljaar 2005-2006

De voorhoedescholen hebben in schooljaar 05-06 volgens de handelingsgerichte werkwijze gewerkt. Ze geven aan dat er echt met zijn allen rond één kind wordt gewerkt. De CD fungeert daarbij als een meedenktank.

De CD heeft gedurende het schooljaar de werkwijze aangepast, nieuwe formulieren en vragenlijsten ontwikkeld en onderlinge afstemming gestroomlijnd. Daarnaast werd duidelijk dat een open uitnodiging om de CD in te roepen zodra er externe expertise op prijs werd gesteld, te veel aanmeldingen oproept. De wachttijden liepen ongeoorloofd op. De positieve, inhoudelijke aspecten werden overschaduwed door de lange trajecten en wachttijden. In de beschreven werkwijze in deze notitie wordt hiervoor de oplossing aangedragen.

Deze notitie is tot stand gekomen naar aanleiding van de input van de voorhoedescholen, de ervaringen van de Centrale Dienst en bezoeken aan andere samenwerkingsverbanden.

De voorhoedescholen hebben gemerkt welke impact handelingsgerichte diagnostiek kan hebben. Handelingsgerichte *diagnostiek* levert pas echt wat op voor de leerling wanneer de basisscholen ook handelingsgericht *werken*. In dit kader hebben de voorhoedescholen zich georiënteerd op ondersteuning om handelingsgericht werken vorm te geven in de school. Meer informatie hierover verschijnt in het Informatiebulletin (juni 2006) en op de website (www.fspow.nl).

1.3 Nieuw in nieuwe werkwijze

Nieuw voor alle scholen is dat bij deze nieuwe werkwijze duidelijk omschreven wordt wat de eigen verantwoordelijkheid van de school is, en wanneer er gebruik kan worden gemaakt van het diagnostische traject van de Centrale Dienst. Voor de voorhoedescholen is dit nieuw, omdat hiermee een eind komt aan de open uitnodiging 'zodra je feedback nodig hebt, meldt aan'. Voor de overige scholen is dit nieuw omdat ze ook kunnen aanmelden als er nog geen sprake is van mogelijke verwijzing naar het SBO.

Daarnaast richten we onze werkwijze zo in dat PAB en het diagnostisch traject meer vloeiend in elkaar zullen overlopen. Informatie die al aan PAB-ers is verstrekt hoeft doorgaans niet nogmaals te worden verstrekt. En de betrokken PAB-er blijft ook op de hoogte van de vorderingen van het diagnostisch traject.

Nieuw zijn ook de formulieren. Alle formulieren staan op www.fspow.nl. Een overzicht van de formulieren vindt u in deze notitie onder hoofdstuk 6.3.

1.4 Opbouw notitie

Deze notitie beschrijft de officiële handelwijze binnen het FSPOW. En is bedoeld als naslagwerk voor directie en IB-ers. In het informatiebulletin II (te downloaden via www.fspow.nl) is een globale beschrijving te vinden.

Hoofdstuk 2 is een korte uiteenzetting van de missie van de bovenschoolse zorg en de uitgangspunten voor de verdere werkwijze.

Hoofdstuk 3 gaat over de zorgstructuur binnen de basisscholen. Hier worden de basisvoorwaarden besproken die nodig zijn voor een goed en evenwichtig gebruik van de Centrale Dienst.

Hoofdstuk 4 en 5 gaan in op de werkwijze van de Centrale Dienst. Hoofdstuk 4 gaat over de preventief ambulante begeleiders. De aard van het werk en de werkwijze wordt hier uiteengezet. Ook de wijze van aanmelden komt aan bod. In hoofdstuk 5 wordt hetzelfde beschreven voor de diagnostische onderzoeksfunctie van de Centrale Dienst.

In hoofdstuk 6 staan alle gegevens nog eens schematisch weergegeven.

De beschrijving van de werkwijze moet gezien worden als een werkmodel dat vanuit de dagelijkse praktijk regelmatig aangevuld, bijgesteld en gewijzigd kan worden.

* Pameijer, N.K. & J.T.E. van Beukering (2004) *Handelingsgerichte diagnostiek. Een praktijkmodel voor diagnostiek en advisering bij onderwijsleerproblemen*. Leuven: Acco.

Hoofdstuk 2. Algemeen

2.1 Missie

De Centrale Dienst van het FSPOW is een bovenschoolse voorziening die een actieve bijdrage levert aan de verwezenlijking van de doelstellingen van WSNS. De kern van WSNS is gebaseerd op de integratiegedachte en het vergroten van de zorgbreedte in het primair onderwijs.

2.2 Uitgangspunten

- a. Kinderen verschillen onderling in leer- en ontwikkelingsmogelijkheden, ontwikkelingstempo, leerstijl, werkhouding etc. Scholen hebben de taak expertise te ontwikkelen voor het omgaan met deze verschillen.
- b. Scholen verschillen onderling op veel punten. Elke school maakt zijn eigen ontwikkeling door die mede de breedte, diepte en grens van de zorg bepaalt. De scholen hebben hierin, met het mede door hun schoolbesturen vastgestelde zorgplan als uitgangspunt, een eigen verantwoordelijkheid.
- c. Bij leerlingen met leer- en gedragsproblemen is het uitgangspunt dat de onderwijsleersituatie afgestemd wordt op de mogelijkheden en onmogelijkheden van deze leerling. Een 'speciaal basisonderwijskind' bestaat niet. Beschermende of protectieve factoren worden aangewend om het kind en de omgeving te helpen.
- d. Belangrijke te beïnvloeden factoren bij schoolproblemen van kinderen zijn: onderwijsvisie, schoolorganisatie en leerkrachtgedrag. Het hangt uiteindelijk van de leerkracht en van zijn/haar klassenmanagement af of de concrete, dagelijkse onderwijsleersituatie afgestemd wordt op de behoeften van de leerling.
- e. School wordt gezien als professionele partner en in die hoedanigheid betrokken bij onderzoek, hulpverlening en advisering. Die zien wij als belangrijke invulling van klantgericht werken.
- f. De ouders worden gezien als ervaringsdeskundigen en worden betrokken bij onderzoek, hulpverlening en advisering.
- g. Als werkmethode bij begeleiding, onderzoek en advies met betrekking tot schoolproblemen wordt uitgegaan van handelingsgerichte diagnostiek. Centraal staat het interactionistisch referentiekader: de context waarin het probleem zich voordoet en de samenwerking met de betrokkenen.
- h. Voor alle betrokkenen is het van belang dat er een duidelijke structuur is in het zorgtraject. Er moet duidelijkheid bestaan over de verschillende fases (niveaus) in het zorgtraject en de verantwoordelijkheden van de betrokkenen.
- i. In het werk van de CD staat altijd het belang van het kind centraal. De medewerkers van de CD dienen onafhankelijk van scholen en onderwijsondersteunende instanties te kunnen opereren. Communicatie met de scholen voor Primair Onderwijs en onderwijsondersteunende instanties wordt van groot belang geacht.
- j. De CD streeft zorgvuldigheid na, maar hecht ook veel waarde aan slagvaardig, snel en efficiënt werken.

Hoofdstuk 3. Overzicht van de zorgstructuur

Zorg voor de kinderen op de basisschool is en blijft de verantwoordelijkheid van de desbetreffende basisschool zelf. Het belangrijkste middel om de zorgstructuur inzichtelijk te maken is het continuüm van zorg: een nauwkeurig uitgelijnd traject van acties op het niveau van de groep, de school en het samenwerkingsverband.

Alle betrokkenen zijn gehouden aan het volgen van de stappen behorend bij de niveaus, zonder dat alle stappen opeenvolgend doorlopen moeten worden. Dit is temeer een vereiste om te voorkomen dat onnodige vertraging plaats vindt als een leerling toch aangemeld moet worden bij de Permanente Commissie Leerlingenzorg (PCL).

De ouders worden bij elke stap ingelicht en om medewerking c.q. toestemming gevraagd.

3.1 Opbouw van het continuüm van zorg:

- Leerlingenzorg op groepsniveau:

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basisniveau: aanbieden van onderwijs en niveau van signalering. Basisniveau plus: zorg van de leerkracht, zijn of haar vertaalslag van het gesignaleerde. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Leerlingenzorg op schoolniveau:

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau 1: extra zorg intern ter ondersteuning van de leerkracht, regie bij de intern begeleider. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Leerlingenzorg op bovenschoolsniveau/samenwerkingsverband:

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau 2: extra zorg extern ter ondersteuning van de leerkracht. Door PAB-er, OA of anders. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|

- Leerlingenzorg op samenwerkingsverbandniveau:

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau 3: aanmelding bij de CD van het FSPOW. School zal bij aanmelding informatie moeten kunnen geven over de maatregelen die genomen zijn op basisniveau plus, niveau 1 en 2 en over de effecten. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| |
|------------------------------------------------------------------------|
| Niveau 4: Aanmelding bij de Permanente Commissie Leerlingenzorg (PCL). |
|------------------------------------------------------------------------|

3.2 Basisniveau en Basisniveau plus

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basisniveau: aanbieden van onderwijs en niveau van signalering. Basisniveau plus: zorg van de leerkracht, zijn of haar vertaalslag van het gesignaleerde. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

De groepsleerkracht geeft kwalitatief goed onderwijs aan de groep leerlingen. Zij organiseert een diversiteit aan onderwijsleersituaties om ervoor te zorgen dat leerlingen op verschillende manieren kunnen leren (adaptief onderwijs).

3.2.1 Taken leerkracht

Zij volgt alle leerlingen actief in hun ontwikkeling, zowel cognitief als sociaal-emotioneel: zij observeert en houdt de vorderingen bij zoals dat op school is afgesproken. Zij signaleert als een leerling opvalt in zijn ontwikkeling (gedrag, werkhouding en/of leervorderingen).

3.2.2 Uitvoering

Mogelijke activiteiten:

- leerling extra observeren;
- didactische toetsen afnemen en analyseren;
- handelen aanpassen;
- met ouders of vorige leerkracht praten;
- zij maakt eveneens een korte aantekening voor het dossier van het kind, hierin staat vermeld at het probleem was en wat zij er aan gedaan heeft.

Na een aantal weken door de leerkracht

- beëindigen van gekozen aanpak;
- verbetering: toch voortzetting van gekozen aanpak (na een aantal weken opnieuw evalueren);
- geen vooruitgang: aanmelden bij intern begeleider/ directie.

3.3 Niveau 1

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau 1: extra zorg intern ter ondersteuning van de leerkracht, regie bij de intern begeleider |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

De school brengt periodiek op systematische wijze de ontwikkeling van leerlingen in kaart. Voor groep 1 en 2 m.b.v. een observatie-instrument en/of toetsen en voor groep 3 t/m 8 m.b.v. een leerlingvolgsysteem voor de instrumentele vaardigheden en de sociaal-emotionele ontwikkeling. Aan de hand van dit leerlingvolgsysteem, eventueel aangevuld met andere observatie en/of toetsinstrumenten, bewaakt het schoolteam de vorderingen van haar leerlingen en verbindt daar consequenties aan.

Planmatig werken binnen de school, (signaleren, analyseren, opzetten handelingsplan, uitvoeren handelingsplan en evalueren) levert de ingrediënten voor een onderwijskundig rapport. Het hanteren van een leerlingvolgsysteem is hierbij een goed hulpmiddel.

Leerling wordt aangemeld voor een leerlingbespreking op bouw- of schoolniveau. Scholen hebben hiervoor een eigen werkwijze en soms een aanmeldingsformulier voor interne begeleiding.

De leerlingbespreking kan plaats vinden op basis van intervisie. Voor problemen met kinderen wordt in een groep gezamenlijk naar oplossingen gezocht. Tijdens deze besprekingen wordt een groot beroep gedaan op alle kennis en vaardigheden die binnen het team aanwezig zijn en ingezet kunnen worden om het probleem op te lossen.

3.3.1 Rol van het schoolbestuur en taken van de directie

Het schoolbestuur is verantwoordelijk voor de uitvoering van de kwaliteitsontwikkeling van de school als geheel. De directie heeft een essentiële rol en verantwoordelijkheid met betrekking tot de ontwikkeling van het beleid gericht op integrale leerlingenzorg.

3.3.2 Taken intern begeleider

De intern begeleider coördineert het leerlingvolgsysteem en draagt zorg voor:

- passende observatie en toetsinstrumenten voor het schoolteam;
- éénduidig gebruik van deze observatie en toetsinstrumenten door het schoolteam;
- assistentie bij het opstellen van een plan van handelen;
- nabespreking van periodieke observatie- en toetsgegevens uit het leerlingvolgsysteem met afzonderlijke groepen, bouwgroepen of schoolteams;
- het houden van periodiek overleg met de directie wat betreft bevindingen in het kader van het leerlingvolgsysteem en de individuele leerlingbegeleiding;
- het terugkoppelen van deze informatie naar het team;
- een goede coaching binnen het schoolteam op het gebied van begeleiding leerlingen met extra zorgbehoefte.

Bij (aanhoudende) problemen met een leerling wordt door de leerkracht de IB-er geïnformeerd. Er volgt een probleemverkennd gesprek met de leerkracht.

3.3.3 Uitvoering

- op basis van gegevens een handelingsplan opstellen;
- aanvullende informatie inwinnen bij OA-begeleiders of Preventief Ambulant Begeleiders;

- nadere toetsing door intern begeleider en aansluitend opstellen handelingsplan of aanmelding bij de leerlingbespreking.
- schriftelijke vastlegging van handelingen.

Mogelijke uitkomsten

- beëindigen van de hantering van het handelingsplan;
- bijstelling/ voortzetting handelingsplan, gesprekken met IB-er en na 3 maanden opnieuw evalueren;
- aanmelden leerlingbespreking;
- aanmelden bij de CD voor begeleidings- of diagnostisch traject.

3.4 Niveau 2

Niveau 2: extra zorg extern ter ondersteuning van de leerkracht. Door PAB-er, OA of anders

Indien de aanpassing van het onderwijs op schoolniveau niet tot de gewenste resultaten heeft geleid, kan er een beroep op bovenschoolse zorg worden gedaan. Dat wil zeggen dat de school gebruik kan maken van externe ondersteuning en/of gemeenschappelijke voorzieningen op samenwerkingsverbandniveau om tot een goede hulpverlening voor de leerling te komen.

3.4.1 Taken intern begeleider

- beslissen welke externe ondersteuner wordt ingezet;
- begeleiden leerkracht bij het stellen van hulpvraag;
- met leerkracht afspreken wie ouders informeert;
- contacten regelen.

3.4.2 Uitvoering

- opstellen handelingsplan met behulp van extern deskundige;
- uitvoeren handelingsplan met ondersteuning extern deskundige (bijv. PAB-er)
- aanmelden bij CD voor diagnostisch traject.

Mogelijke uitkomsten evaluatie na het werken met een handelingsplan

- beëindigen van de hantering van het handelingsplan
- bijstelling/ voortzetting handelingsplan, regelmatige terugkeer in de leerlingbespreking en na 3 maanden opnieuw evalueren
- starten diagnostisch traject in samenwerking met CD.

3.5 Niveau 3

Niveau 3: aanmelding voor diagnostisch traject. School zal bij aanmelding informatie moeten kunnen geven over de maatregelen die genomen zijn op basisniveau plus, 1 en 2 en over de effecten

Naast de eindverantwoordelijkheid van de school draagt het samenwerkingsverband de gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor de opvang van en het onderwijs aan de leerlingen binnen het verband. Dit betekent dat het FSPOW, op basis van gemeenschappelijke middelen, concreet invulling zal moeten geven aan bovenschoolse zorg.

3.5.1 Taken CD

- De CD analyseert de aanmelding op basis van de aangeleverde stukken;
- De CD organiseert overleg met de ouders en betrokken medewerkers van de school over de hulpvraag en de hulpverleningsmogelijkheden;
- De CD organiseert, middels gebruikmaking van deskundigen beschikbaar binnen de CD, activiteiten die leiden tot een advies, waarin beargumenteerd wordt vermeld welk type hulpverlening in aanmerking komt en wie die hulpverlening zou moeten/ kunnen realiseren
- Diagnostisch onderzoek wordt alleen uitgevoerd als de diagnostische resultaten bepalend zijn voor het verdere handelen (als we dit weten, dan gaan we op deze wijze handelen).

3.5.2 Uitvoering

- Nadere diagnostiek (psychologisch, pedagogisch-didactisch, medisch, gezinsonderzoek);
- Terugverwijzing naar de eigen basisschool met:
 - Handelingsplan
 - Individuele leerroute
- Bovenschoolse inzet:
 - Ambulante inzet SBO's (SBO's ontwikkelen dit nog)
 - Verwijzing naar een andere basisschool
 - Aanmelden bij PCL voor beschikking SBO
 - Verwijzing naar een school voor speciaal onderwijs (lichamelijk, zintuiglijk, mentaal gehandicapt, gedragsproblematiek), aanvraag via REC.

3.6 Niveau 4

| |
|-----------------------------------------------------------------------|
| Niveau 4: Aanmelding bij de Permanente Commissie Leerlingenzorg (PCL) |
|-----------------------------------------------------------------------|

Nadat het diagnostisch traject de onderwijs- en begeleidingsbehoefte van de leerling heeft verduidelijkt, kan gezamenlijk besloten worden dat het speciale basisonderwijs de beste omgeving biedt voor dit kind. Ouders beslissen of zij hun kind aanmelden bij de PCL. De PCL beoordeelt het dossier en geeft de beschikking af.

3.6.1 Taken PCL

- De PCL beoordeelt op basis van de aangeleverde stukken of een leerling op het onderwijs van de speciale basisschool is aangewezen;
- De PCL is het sluitstuk van de zorgstructuur; zij beoordeelt de activiteiten uit het voortraject;
- Na vaststelling in het bestuur volgt er een aparte notitie over de richtlijnen voor de PCL.

3.6.2 Uitvoering

- Een beslissing van de PCL over toelaatbaarheid van een kind. Deze beslissing wordt aangemerkt als een beschikking van een bestuursorgaan in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB).
- De PCL FSPOW heeft vanuit het bestuur een smalle taakstelling meegekregen. Dat wil zeggen, de PCL beoordeelt de doorlopen procedure en indien deze goed is doorlopen, volgt de PCL het advies van de CD.

In Hoofdstuk 4 en 5 volgen gedetailleerde beschrijvingen van het werk van de PAB-ers en de diagnostici binnen de Centrale Dienst FSPOW.

Hoofdstuk 4. Organisatie en werkwijze preventief ambulant begeleider (PAB-er)

4.1 Uitgangspunten

- a. PAB wordt aangevraagd door de basisschool (continuüm van zorg niveau 1 en 2) en is tijdelijk.
- b. PAB wordt gezien als een middel om meer kinderen in hun eigen leefomgeving deel te laten nemen aan het reguliere basisonderwijs.
- c. PAB wordt ingezet bij begeleidingsvragen. D.w.z. vragen over hoe moet ik omgaan met deze leerling?
- d. PAB wordt gezien als een mogelijkheid bij te dragen aan de deskundigheidsvergroting van leerkrachten en intern begeleiders. Het handelen van leerkrachten en intern begeleiders en reflectie daarop zijn dan ook essentiële aspecten van PAB. De deskundigheidsbevordering kan op micro- en op mesoniveau plaatsvinden.
- e. De leerkrachten en intern begeleiders worden gezien als professionals die de verantwoordelijkheid blijven dragen voor het onderwijs dat de leerling ontvangt. Beiden zijn op verschillende wijze betrokken bij PAB.
- f. PAB kan ook worden ingezet na een diagnostisch traject van de CD.
- g. Het praktijkmodel Consultatieve leerlingbegeleiding (CLB) kan richtinggevend zijn als werkmethode bij de begeleiding. CLB is gericht op het leveren van een bijdrage aan de realisering van adaptief onderwijs. Centrale punten zijn: het interactionistisch referentiekader, het gericht zijn op de context waarin het probleem zich voordoet en moet worden opgelost, en het belangrijk vinden van de samenwerking met de betrokkenen. Het stimuleert het probleemoplossend vermogen van de scholen.
- h. De begeleiding kan sterk wisselen wat intensiteit betreft; na een periode van frequent en intensief contact met een school kan een “rustige” periode optreden. Dit brengt met zich mee dat de behoefte aan overleg van de PAB-er ook wisselt. Sommige begeleidingen vragen tijdelijk, intensief overleg; voor andere is het voldoende als regelmatig kort de stand van zaken wordt door genomen. Er kunnen zich situaties voordoen waarbinnen het wenselijk is dat er een langdurig begeleidingstraject wordt ingegaan. Het gaat hierbij om slechts enkele contacten per jaar, maar wel voor meerdere jaren. Dit is geïndiceerd wanneer het belangrijk is dat iedere nieuwe leerkracht met o.a. dezelfde attitude de leerling begeleid.
- i. Voor begeleiding op gebied van dyslexie en motorische remedial teaching kan de PAB-er doorverwijzen naar expertise units van de speciale basisscholen.
- j. Ouders: school onderhoudt het contact met de ouders, informeert hen over hoe het gaat met hun kind, welke extra maatregelen school wil gaan nemen en informeert hen dan ook over het verloop en de effecten van de PAB. De PAB-er kan zich bij aanvang van de begeleiding voorstellen aan de ouders. PAB waarbij direct contact tussen PAB-er en ouders gewenst is, gebeurt op aanvraag van de school.

4.2 Procedure PAB

- a. Indien de school met de zorg rondom een leerling aangekomen is op niveau 1 of 2 kan de leerling worden aangemeld voor PAB.
- b. De school vraagt PAB aan middels het aanmeldingsformulier PAB (zie www.fspow.nl - formulieren). De PAB-er maakt gebruik van de gegevens van de school en van de pedagogisch-didactische gegevens uit de schoolrapportage.
- c. De PAB-er rapporteert schriftelijk over de PAB-werkzaamheden. Deze rapportage komt in het leerlingendossier. Er kan gebruik worden gemaakt van:
 - handelingsplan (voorbeeld staat op www.fspow.nl - formulieren): is format voor de school om een handelingsplan te maken. Kan met en zonder PAB-er worden gebruikt.
 - overzicht consultatief handelingsgericht werken (zie website www.fspow.nl - formulieren): is format voor school om problemen en mogelijke oplossing overzichtelijk weer te geven. School kan dit zelfstandig gebruiken, PAB-er kan het ook introduceren.
 - Intake- en strategieverslag: is intern verslag voor de CD. Hiermee geeft de PAB-er zijn/haar conclusies weer en licht CD in over wat is gedaan en suggesties voor vervolg.

- d. De PAB-er overlegt binnen het team van de CD als bij aanvang van PAB blijkt dat gegevens of inschattingen niet overeenkomen met de werkelijke situatie.
- e. De PAB-er overlegt binnen het team van de CD als de begeleiding ingrijpend gewijzigd moet worden.
- f. Als na (korte of lange inzet) van PAB een diagnostisch traject nodig blijkt, schrijft de PAB-er het intake- en strategieverslag voor zover het PAB-traject de benodigde gegevens heeft opgeleverd, nog onbekende gegevens worden door de diagnostisch onderzoeker verzameld. Oudergesprekken die nodig zijn voor de intake worden door de maatschappelijk werker gedaan. De school levert gewenste documenten aan (zie ook paragraaf 5.2). De PAB-er brengt de casus in op de vergadering van de CD. Hierna start het diagnostisch traject.

4.3 Begeleidingstraject

- a. **Introductie:**
In het eerste contact gaat de PAB-er na wat de leerkracht en IB-er verwachten van PAB. Het is belangrijk dat alle betrokkenen over goede informatie beschikken en een reëel beeld van de gang van zaken hebben rond PAB.
- b. **Probleemidentificatie:**
PAB-er, leerkracht, IB-er trachten te komen tot een globale afbakening van problemen. De problemen moeten in gedragstermen geformuleerd worden. Vaak is er sprake van meer problemen; in dat geval worden prioriteiten gesteld. Afspraken kunnen gemaakt worden over het inwinnen van informatie die men nog mist. Klassenobservaties door PAB-er zullen vaak deel uitmaken van deze fase.
- c. **Probleemanalyse:**
PAB-er, leerkracht en IB-er proberen in een gesprek zo goed mogelijk vast te stellen welke factoren een rol spelen bij het ontstaan of het in stand houden van het probleem. Indien nodig kunnen afspraken gemaakt worden voor het verzamelen van nadere informatie.
- d. **Opstellen en uitvoeren van interventies:**
PAB-er, leerkracht en IB-er maken een plan van aanpak en een tijdpad. Het plan bevat inhoudelijke en organisatorische aspecten over de begeleiding en afspraken over de evaluatie. Besproken wordt aan welke begeleiding de leerkracht bij de uitvoering van het plan van aanpak behoefte heeft en hoe de IB-er betrokken blijft bij de begeleiding. In de periode dat school de voorgenomen activiteiten uitvoert worden observaties in de groep gedaan (indien mogelijk door IB-er), worden inhoudelijke en organisatorische knelpunten besproken en zo nodig plannen bijgesteld.
- e. **Evaluatie:** in de laatste fase wordt nagegaan of het plan van aanpak resultaat heeft gehad, of de problematiek juist geanalyseerd is, of de begeleiding afgesloten kan worden.

Hoofdstuk 5. Diagnostisch traject van de Centrale Dienst

Naast de PAB-ers bestaat de Centrale dienst uit psychologen, orthopedagogen en maatschappelijk werkers. Tevens wordt er samengewerkt met andere disciplines waarmee de CD een samenwerkingsrelatie heeft. Vast onderdeel van deze samenwerkingsrelatie zijn de jeugdartsen van de GGD.

5.1 Uitgangspunten

- a. De CD gaat diagnostische onderzoeken doen wanneer er sprake is van een diagnostische vraag. En niet wanneer er sprake is van een begeleidingsvraag.
- b. De inventarisatie, bemiddeling en adviestaak wordt uitgevoerd binnen een bepaalde structuur, te weten: intakefase, strategiefase, onderzoeksfase, indicatiefase en adviesfase.
- c. De werkwijze van de CD is handelingsgericht, d.w.z. gericht op het verkrijgen van een goed inzicht in de problematiek met het oog op bruikbare advisering of een bemiddelingspoging met als doel te komen tot een oplossing van de problemen.
- d. Er wordt gestreefd naar haalbare adviezen. Een wenselijk advies wordt soms omgezet in een haalbaar advies.
- e. Het diagnostisch traject maakt gebruik van de kennis die school en PAB-er hebben verkregen en is daarmee een logisch vervolg op PAB.
- f. Indien dit nog niet door PAB is gedaan, gaat er veel aandacht uit naar het verhelderen van de hulpvraag of -vragen. Vanuit de algemene vraagstelling wordt getracht te komen tot specifieke vragen die nader te onderzoeken zijn.
- g. In de procedure is het van belang kritisch te zijn ten aanzien van vooronderstellingen (aannames). Deze moeten getoetst worden op werkelijkheidswaarde.
- h. Het is van belang om duidelijkheid te verkrijgen over de bereidheid van school en ouders om als medeonderzoeker actief te zijn.
- i. In de intake- en onderzoeksfase wordt getracht een helder beeld te krijgen van de impasse door bestaand onderzoek en ervaringsgegevens van school en gezin te inventariseren en te gebruiken, door school en gezin in te schakelen bij het formuleren en beantwoorden van vraagstellingen, bijvoorbeeld: observaties, gesprekken en het uitproberen van een maatregel.
- j. Onderzoek bestaat enerzijds uit het verzamelen van informatie die relevant lijkt te zijn voor het oplossen van de impasse en anderzijds wordt door middel van een gesprek getracht de professionalisering van de school te beïnvloeden.
- k. De gegevens moeten op een systematische wijze verkregen worden en ze moeten beoordeeld worden op betrouwbaarheid.
- l. Er wordt gebruik gemaakt van een interactionistisch referentiekader d.w.z. er worden niet alleen kindfactoren maar ook gezinsfactoren en schoolfactoren betrokken in de inventarisatie, de bemiddeling en de hulp.
- m. In de analyse van de impasse en in de bemiddeling en/of advisering worden protectieve factoren betrokken.
- n. De CD streeft na inzicht te krijgen in de instructie- en/of begeleidingsbehoefte van de leerling. De formulering hiervan kan startpunt zijn voor verdere hulpverlening.

5.2 Procedure bij aanmelding bij de CD

Aanmelden kan door:

- * school met instemming van de ouders
- * ouders in samenwerking met de school.

Het diagnostisch traject van de Centrale Dienst hoort bij zorgniveau 3.

PAB kan al tijdens een eerder niveau ingeroepen zijn. De PAB-er kan de school ook begeleiden bij het stellen van de diagnostische vraag. Indien een school besluit niveau 1 en 2 zonder inmenging van de PAB-er uit te voeren, wordt een leerling rechtstreeks aangemeld, maar levert de school wel alle informatie zoals hier beschreven.

Voor de ouders is er een folder "Uw kind en de Centrale Dienst van het FSPOW". Deze wordt door school aan hen overhandigd. (zie website: www.fspow.nl – formulieren).

Er is **géén** apart aanmeldingsformulier voor het diagnostisch traject. **Het indienen van het dossier zoals nu wordt omschreven, geldt als aanmelding diagnostisch traject!**

Wanneer een school een leerling aanmeldt, dan bestaat het dossier minimaal uit:

- a. **Toestemmingsverklaring** van ouders voor aanmelding bij de CD. Ouders dienen toestemming te geven voor de aanmelding en voor de overdracht van informatie.
- b. Recent ingevulde **intakevragenlijst voor de basisschool** voor aanmelding bij de CD (maximaal 3 maanden oud.) Geldt tevens als aanmeldingsformulier.
- c. Recent ingevulde **intakevragenlijst voor de ouders**. De school vraagt de ouders dit in te vullen. Bij te verwachten problemen kan vooraf worden overlegd met de CD.
- d. Alle extra informatie waaruit blijkt:
 1. wat is de aanleiding voor deze aanmelding?
 2. welke activiteiten zijn al uitgevoerd (handelingsplannen)?
 3. tot welke resultaten hebben deze activiteiten geleid?
 4. hoe luidt de hulpvraag?

Indien PAB erbij betrokken is (geweest), is het Schema Consultatief Handelingsgericht Werken ingevuld. Dit ingevulde schema beantwoordt veel vragen uit b. en c. en kan worden meegezonden (of de PAB-er zorgt hiervoor).

Indien er weinig of geen gegevens beschikbaar zijn, is een schriftelijke argumentatie gewenst.

Alle genoemde formulieren staan op www.fspow.nl – formulieren.

5.3 Het diagnostisch traject

- a. Na ontvangst van het dossier wordt de casus door de directeur CD verdeeld.
- b. Het team wijst een onderzoeker aan. Deze bestudeert de aangeleverde gegevens en gaat na of het dossier volledig is en de kernvragen beantwoord kunnen worden:
 - Hoe is de aanmelding tot stand gekomen?
Welke hulpvraag of vragen heeft de aanmelder? Is er verschil in deze tussen ouders en school?
De belangrijkste vragen van aanmelders zijn:
 - Onderkenning: Wat is er met mijn/dit kind aan de hand?
 - Verklaring: Hoe komt het dat dit met mijn/dit kind aan de hand is? Wat is de oorzaak?
 - Indicatie: Wat moet er gebeuren? Hoe/waar kan mijn/dit kind het beste geholpen worden?
 - Wat zijn de verwachtingen van de aanmelder? Is er verschil in deze tussen ouders en school?
 - Wat zijn de klachten?
 - Welke maatregelen zijn al genomen en wat was het effect?
 - Wat zijn de bevindingen van eerder gedaan onderzoek?
 - Waaraan worden het ontstaan en/of het voortduren van de klachten toegeschreven?
 - Hoe groot is de draagkracht van deze leerkracht en deze school?
 - Wat zijn protectieve factoren in deze casus op leerling, leerkracht/school en gezinsniveau?
- c. Het team van de CD bekijkt wat nog nodig is. Evt. maakt de onderzoeker een afspraak met leerkracht en intern begeleider voor een gesprek op school. Evt. wordt ook een afspraak gemaakt voor een klassenbezoek. Het doel is zicht te krijgen op de interactie van de leerkracht met de leerling. Diagnostische observatie kan onderdeel zijn van de inventarisatie.
- d. Bij start van het diagnostisch traject:
 1. Bij aanvang van het gesprek wordt nagegaan of het doel, de procedure en de uitgangspunten (speciaal de handelingsgerichtheid en het interactionisme) met betrekking tot het intakegesprek voor alle betrokkenen duidelijk zijn en indien nodig worden aspecten nader toegelicht.
 2. In het gesprek gaat de onderzoeker na of de gegevens die betrekking hebben op de kernvragen (zie b) duidelijk zijn.
 3. Aandacht wordt besteed aan het verhelderen van de hulpvraag. Algemeen geformuleerde hulpvragen worden waar mogelijk en nuttig vertaald in specifieke hulpvragen. Het is de hulpvraag die steeds richting geeft aan de vervolgstappen.
 4. Verder wordt getracht door verdiepingsvragen en samen nadenken het beeld zo compleet mogelijk te maken. Gegevens uit het leerlingvolgsysteem en logboek kunnen hierbij van dienst zijn.
 5. Afgetast wordt in hoeverre de school gemotiveerd is als medeonderzoeker een bijdrage te leveren.

6. Van de handelingsverlegenheid en bereidheid / mogelijkheden voor verdere hulpverlening van school tracht de intakemedewerker zich een beeld te vormen.
 7. In het gesprek worden leerkracht- /school- en gezinsfactoren besproken.
 8. Er wordt nagegaan wat de visie van school is op de maatregelen die genomen zouden moeten worden.
 9. In het intakegesprek wordt getracht uitspraken, wensen, verwachtingen wederzijds te onderbouwen met argumenten.
- e. Naar aanleiding van ingevulde vragenlijsten bespreekt de onderzoeker met school of een gesprek met ouders nodig is en of de onderzoeker zelf of een school maatschappelijk werker een afspraak maakt met de ouders voor een oudergesprek.
- Bij aanvang van het gesprek wordt nagegaan of het doel, de procedure en de uitgangspunten met betrekking tot het oudergesprek voor de ouders duidelijk zijn en indien nodig worden zaken nader toegelicht. Ook wordt nagegaan of de ouders inzicht hebben gekregen in het dossier en volledig en correct zijn ingelicht over de onderwijssituatie in het SWV, onder andere over de onderwijsvoorzieningen en plaatsingsmogelijkheden in het S(B)O.

Gespreksonderwerpen oudergesprek:

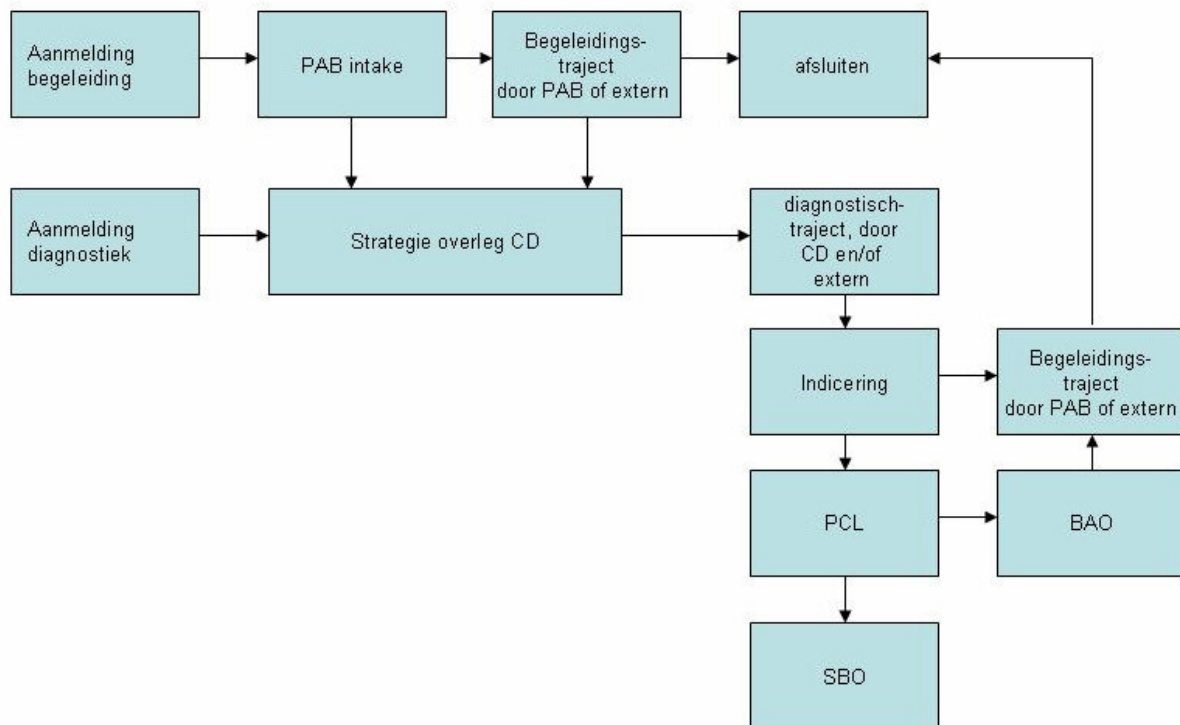
- verheldering van de hulpvraag,
 - voorgeschiedenis van het kind,
 - ervaren klachten,
 - maatregelen die genomen zijn,
 - visie van ouders over ontstaan en voortduren van de problemen,
 - sterke kanten van kind en gezin,
 - verwachtingen met betrekking tot advies en te nemen maatregelen,
 - soms worden ouders in dit of in een iets later stadium betrokken bij de casus als medeonderzoeker.
- f. De jeugdarts van de GGD kan betrokken worden bij de aanmelding en de onderzoeker neemt indien wenselijk en met toestemming van de ouders contact op met andere betrokken hulpverleners en/of schoolbegeleider van de schoolbegeleidingsdienst van de desbetreffende school.
 - g. De onderzoeker maakt een samenvatting van de intakegegevens, het intake- en strategieverlag. Dit verslag kent een vaste indeling, en moet gezien worden als persoonlijke aantekeningen die uitsluitend gebruikt wordt voor CD-besprekingen. Het heeft geen formele status en wordt niet opgenomen in het leerlingdossier. Soms kan de intakefase in de eerste bespreking afgesloten worden met een conclusie en een advies. Soms blijkt dat nader onderzoek nodig is of dat bepaalde gegevens opgevraagd of getoetst moeten worden. In dat geval wordt de onderzoeksfase ingegaan en wordt de leerling besproken in een vervolg bespreking.
 - h. Het advies wordt met ouders en school besproken. Dit gebeurt in een gezamenlijk gesprek, tenzij er zwaarwegende bezwaren zijn om hier van af te wijken.
 - i. De onderzoeker sluit de casus af met een integratief handelingsgericht verslag. Hierin zijn opgenomen: de context van de aanmelding, samenvattingen van onderzoeken, activiteiten die gedaan zijn in het kader van de aanmelding, conclusie en het advies. Een aanzet tot verdere hulpverlening wordt gegeven door waar mogelijk de instructie- en/of ondersteuningsbehoefte van de leerling te omschrijven. Het integratief verslag heeft een formele status, wordt door de onderzoeker ondertekend en wordt opgenomen in het leerlingdossier. Ouders en school krijgen een afschrift van het eindverslag.
 - j. De teambesprekingen worden genotuleerd. De onderzoeker is verantwoordelijk voor het op de hoogte houden van ouders en school over de voortgang in de aanmelding.
 - k. Alleen het integratief verslag wordt met ouders (en na toestemming ouders) en school besproken. Afzonderlijke onderzoeken worden wel besproken, maar rapportages worden niet verstrekt noch aan het dossier toegevoegd. De kracht van de CD ligt in het integreren van alle gegevens.

5.4 Aanmelding niet via school

Wanneer ouders hun kind rechtstreeks willen aanmelden voor het krijgen van een beschikking voor een school voor speciaal basisonderwijs (SBO) kunnen zij contact opnemen met het secretariaat van de PCL. Adres en telefoonnummer zijn gelijk aan die van FSPOW.

Ouders en evt. de instantie waar het kind al zorg/onderwijs ontvangt, zorgen voor de samenstelling van het dossier. De CD bekijkt de aangeleverde gegevens. Beoordeelt eerst of deze gegevens voldoende zijn voor een advies aan de PCL. Zijn er niet voldoende gegevens, dan wordt alsnog (aanvullend) onderzoek gedaan. Tenslotte schrijft de CD een advies en gaat het dossier naar de PCL.

De werkwijze handelingsgerichte diagnostiek in schema:



5.5 Regels voor het omgaan met vertrouwelijke informatie

Algemeen:

- Ouders moeten schriftelijk toestemming geven tot het opvragen en verstrekken van gegevens.
- De school is verplicht om voor ouders inzichtelijk te maken waarvoor de informatie gebruikt gaat worden en met welk doel.
- Ouders hebben het recht het dossier in te zien d.w.z. de officiële verslagen en rapportages. Persoonlijke aantekeningen worden niet in het dossier opgenomen en zijn uitsluitend bestemd voor eigen gebruik
- De school gaat na of verslaggeving van onderzoek (bijv. psychologisch onderzoek) besproken is met de ouders. De onderzoeker is feitelijk verplicht het onderzoek met ouders te bespreken. Ouders hebben recht op een kopie van het verslag.

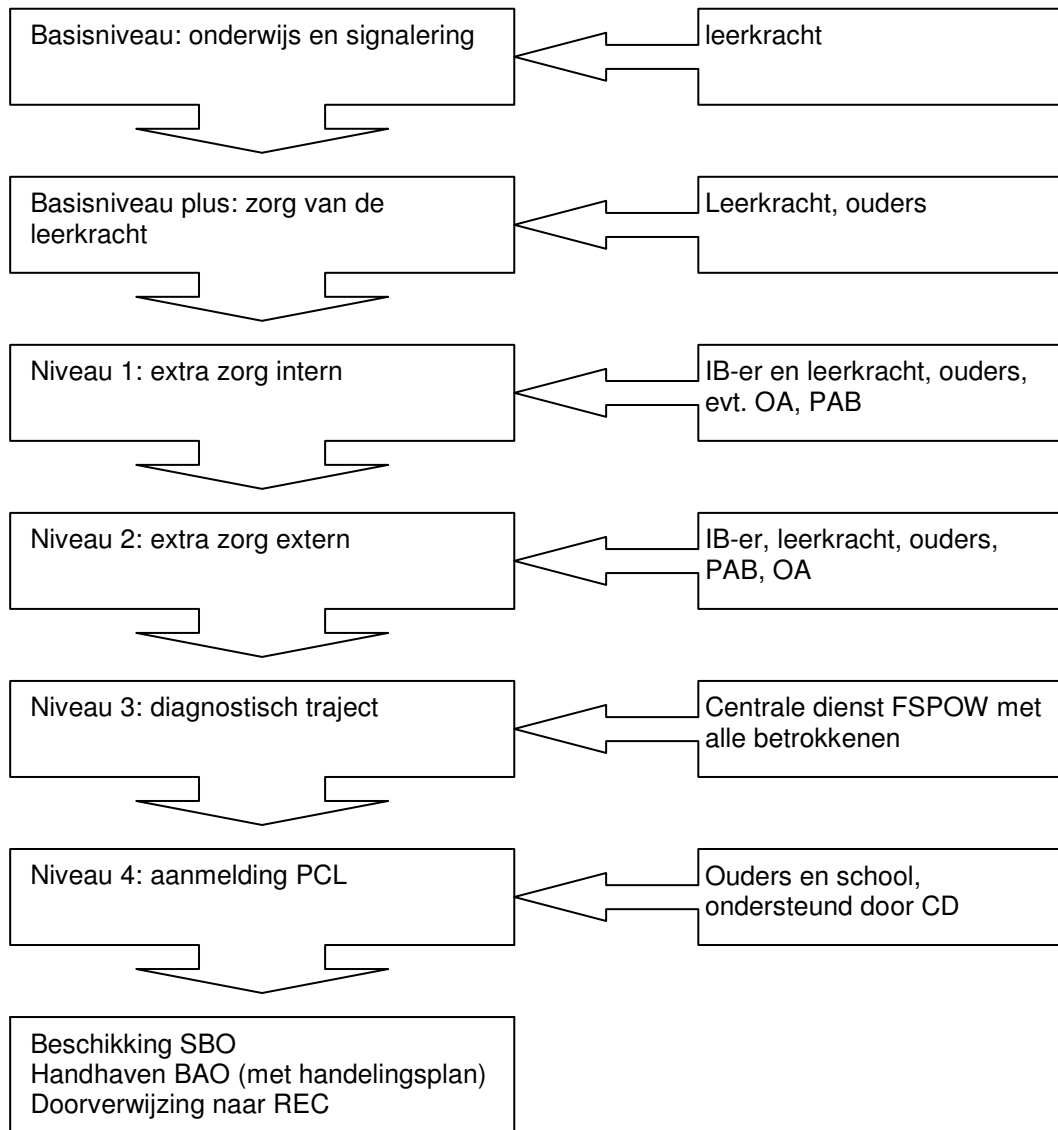
School: Bij aanmelding CD is het wenselijk dat school met de ouders de gegevens die doorgegeven worden, doorneemt óf hen goed van de inhoud op de hoogte stelt. Dus school vraagt niet uitsluitend om toestemming maar geeft ook inhoudelijke informatie. De vraag kan gesteld worden of ouders ermee akkoord gaan dat iets opgeschreven wordt, of iets op deze manier geformuleerd wordt, of iets mondeling toegelicht moet worden. Als er verschil in opvatting of zienswijze bestaat tussen school en ouders is het van belang te proberen dit openhartig met de ouders te bespreken en dit verschil in zienswijze van elkaar te accepteren. School kan in de rapportage aangeven hoe er met de ouders is gecommuniceerd over de gegevens.

Ouders: Vertrouwelijke informatie: het kan voorkomen dat informatie wèl gegeven moet worden maar niet met de school bespreekbaar is. Deze informatie wordt niet op schrift gesteld, maar wordt mondeling in het gesprek met de CD-medewerker aan de orde gesteld. CD-medewerker en de ouders spreken af hoe met de informatie verder zal worden omgegaan.

CD: De CD-medewerker zal zorgvuldig met de verkregen informatie omgaan en zal vanuit zijn of haar vakmanschap en de daarbij behorende verantwoordelijkheid alert zijn op eventueel gevoelige informatie. Het controleren van informatie zal dan ook meestal vragenderwijs plaats vinden. Vertrouwelijke informatie die mondeling is gegeven door school/ouders wordt niet zonder instemming van school/ouders door de CD-medewerker in de rapportage opgenomen. De afspraken die gemaakt zijn met school/ouders worden nageleefd.

Hoofdstuk 6. Kort en goed

6.1 Schematisch overzicht



6.2 Hoe maak ik gebruik van

| Hoe maak ik gebruik van | Hoe kom ik in contact met |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Preventief ambulante begeleider (PAB) | <ul style="list-style-type: none"> - Vul het PAB-aanmeldingsformulier in: zie www.fspow.nl of vraag formulier aan bij het secretariaat (tel. 0174-642090) - Voor vooroverleg: neem contact op met een van de PAB-ers - Verzamel alvast alle handelingsplannen en evaluaties, overleg met ouders en houd hen op de hoogte. |
| Diagnostisch traject van de CD <i>(onderzoek door o.a. psychologen, orthopedagogen, schoolmaatschappelijk werk, jeugdarts)</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Raadpleeg de IB-er, de directie van school of PAB-er - Informeer ouders en vraag toestemming - Geef ouders de folder 'uw kind en de Centrale Dienst van het FSPOW'. - Ouders ondertekenen toestemmingsformulier - Vul de intakevragenlijst voor basisschool in. Geef hierin aan wat wordt verwacht van de CD (zie paragraaf 5.2) - Vraag ouders (indien mogelijk) intakevragenlijst voor ouders in te vullen - Zend aanmelding naar CD FSPOW, Postbus 25, 2670 AA Naaldwijk, o.v.v. aanmelding onderzoek |
| De PCL | <ul style="list-style-type: none"> - Ouders stemmen in met aanmelding en vullen het aanmeldingsformulier voor Westlandse PCL in. (Uitsluitend verkrijgbaar via het PCL-secretariaat). - CD maakt een integratief verslag met advies. - School vult gegevens evt. aan met documentatie over handelingsverlegenheid. - CD zorgt ervoor dat dossier met alle vereiste stukken (paragraaf 5.2) naar PCL wordt gestuurd. |

6.3 Overzicht formulieren

Alle formulieren zijn te vinden op www.fspow.nl – formulieren, of aan te vragen bij het secretariaat FSPOW. (via e-mail secretariaat@fspow.nl).

Een aantal formulieren is inmiddels digitaal invulbaar. Van deze formulieren vindt u telkens twee exemplaren op de website ('papier' en 'digitaal').

| | Naam formulier | Korte omschrijving |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1a | <ul style="list-style-type: none">Aanmeldingsformulier PAB - 'digitaal'Aanmeldingsformulier PAB - 'papier' | Voor IB-er, leerkracht |
| 1b | <ul style="list-style-type: none">Schema Consultatief Handelingsgericht Werken | In sommige gevallen te gebruiken door de IB-er en PAB-er |
| 2 | <ul style="list-style-type: none">Folder voor ouders | "Uw kind en de Centrale Dienst van het FSPOW" Bevat informatie voor ouders, te overhandigen door school voorafgaand aan het diagnostisch traject. |
| 3a | <ul style="list-style-type: none">Toestemmingsformulier ouders bij diagnostisch traject | In te vullen door de ouders, hiermee wordt toestemming gegeven onderzoek te doen en informatie bij derden op te vragen. |
| 3b | <ul style="list-style-type: none">Intakevragenlijst voor ouders | In te vullen door de ouders Is nodig voor aanmelding voor diagnostisch traject |
| 3c | <ul style="list-style-type: none">Intakevragenlijst voor basisscholen | In te vullen door IB-er, leerkracht Geldt tevens als aanmeldingsformulier voor diagnostisch traject |
| | Niet op de website: | |
| | <ul style="list-style-type: none">Intake- en strategieverslag | Wordt beschouwd als interne werkaantekeningen |
| | <ul style="list-style-type: none">Integratief handelingsgerichtverslag | Wordt door CD-medewerker gemaakt. De ingevulde versie wordt altijd met betrokkenen besproken. |
| | <ul style="list-style-type: none">Aanmeldingsformulier voor Westlandse PCL | Wordt verstrekt door het secretariaat. Moet worden ingevuld en ondertekend door de ouders. Is nodig voor indienen dossier bij PCL. |

6.4 Contact

Centrale Dienst FSPOW

Postadres: Postbus 25
2670 AA Naaldwijk
Bezoekadres: Midden Woerd 32
2671 DK Naaldwijk
Telefoon 0174 642090

Bovenstaand adres is tevens het adres voor de PCL.

Website: www.fspow.nl

Inhoudsopgave

| | | |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Inleiding | 1 |
| 1.1 | Handelingsgerichte diagnostiek van de Centrale Dienst FSPOW | 1 |
| 1.2 | Ontwikkelingen in schooljaar 2005-2006 | 1 |
| 1.3 | Nieuw in nieuwe werkwijze | 1 |
| 1.4 | Opbouw notitie | 1 |
| 2. | Algemeen | 2 |
| 2.1 | Missie | 2 |
| 2.2 | Uitgangspunten | 2 |
| 3. | Overzicht van de zorgstructuur | 3 |
| 3.1 | Opbouw van het continuüm van zorg | 3 |
| 3.2 | Basisniveau en Basisniveau plus | 3 |
| 3.2.1 | Taken leerkracht | 3 |
| 3.2.2 | Uitvoering | 4 |
| 3.3 | Niveau 1 | 4 |
| 3.3.1 | Rol van het schoolbestuur en taken van de directie | 4 |
| 3.3.2 | Taken intern begeleider | 4 |
| 3.3.3 | Uitvoering | 4 |
| 3.4 | Niveau 2 | 5 |
| 3.4.1 | Taken intern begeleider | 5 |
| 3.4.2 | Uitvoering | 5 |
| 3.5 | Niveau 3 | 5 |
| 3.5.1 | Taken CD | 5 |
| 3.5.2 | Uitvoering | 6 |
| 3.6 | Niveau 4 | 6 |
| 3.6.1 | Taken PCL | 6 |
| 3.6.2 | Uitvoering | 6 |
| 4. | Organisatie en werkwijze Preventief Ambulant Begeleider (PAB) | 7 |
| 4.1 | Uitgangspunten | 7 |
| 4.2 | Procedure PAB | 7 |
| 4.3 | Begeleidingstraject | 8 |
| 5. | Diagnostisch traject van de Centrale Dienst | 9 |
| 5.1 | Uitgangspunten | 9 |
| 5.2 | Procedure bij aanmelding bij de CD | 9 |
| 5.3 | Het diagnostisch traject | 10 |
| 5.4 | Aanmelding niet via school | 11 |
| 5.5 | Regels voor het omgaan met vertrouwelijke informatie | 12 |
| 6. | Kort en goed | 13 |
| 6.1 | Schematisch overzicht | 13 |
| 6.2 | Hoe maak ik gebruik van | 14 |
| 6.3 | Overzicht formulieren | 15 |
| 6.4 | Contact | 15 |