

Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding

Resultaten van de tevredenheids-
en kwaliteitsmetingen onder
diensten Ambulante Begeleiding
Cluster 2, 3 en 4



W E C
R A A D

van Beekveld & Terpstra
organisatieadviesbureau

Meer dan negentig diensten ambulante begeleiding uit Cluster 2, 3 en 4 hebben een zelfevaluatie uitgevoerd met de methode Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding (ABAB). De resultaten van de tevredenheids- en kwaliteitsmetingen onder de belangrijkste afnemers (het reguliere onderwijs, ouders en leerlingen) en aanbieders (ambulant begeleiders en hun leidinggevenden) geven een positief beeld van de kwaliteit van de begeleiding en de tevredenheid hierover.



Opvallende punten

- ▶ Leerlingen, scholen en ouders zijn uitermate positief over de houding van ambulant begeleiders en de mate waarin zij respectvol met hen omgaan, goed luisteren, duidelijke afspraken maken en deze nakomen.
- ▶ De beschikbaarheid en bereikbaarheid van de ambulant begeleiders wordt zeer hoog gewaardeerd. De ambulant begeleiders hebben voldoende tijd voor leerlingen, ouders en scholen en reageren snel op hun vragen.
- ▶ Het regulier onderwijs waardeert de invulling van de expertrol van ambulant begeleiders in hoge mate. Scholen ervaren in hen een duidelijke meerwaarde als het gaat om het analyseren van knelpunten in de reguliere setting en het vertalen van de beschikbare informatie in concrete handelingsaanbevelingen.
- ▶ Ouders en leraren uiten grote waardering voor de begeleiding die hen geboden wordt. Zij weten meer over de mogelijkheden en beperkingen van de leerlingen en de wijze waarop ze hiermee om kunnen gaan. De opbrengsten in de vorm van het toerusten van de leerkracht voor de omgang met zorgleerlingen (de leerkracht kan in de toekomst vergelijkbare leerlingen zonder hulp van een ambulant begeleider begeleiden) worden lager beoordeeld.

- ▶ Grotere diensten ambulante begeleiding betrekken de leerling intensiever bij de vormgeving en invulling van het begeleidingsproces dan de kleinere diensten ambulante begeleiding. Leerlingen die door grotere diensten worden begeleid zijn positiever over de mate waarin zij beter weten hoe zij kunnen omgaan met hun specifieke (leer) belemmeringen en (leer)behoeften en beoordelen de mate waarin zij zich zekerder zijn gaan voelen hoger.
- ▶ De interne organisatieprocessen van ambulante diensten zijn over het algemeen redelijk op orde. Tussen de verschillende clusters en afhankelijk van de grootte van de dienst zijn hierbij wel enige verschillen aanwezig. De ondersteunende processen als professionalisering en visie- en beleidsontwikkeling zijn in algemene zin minder ver ontwikkeld binnen de diensten van Cluster 3. Dit hangt samen met de verschillen tussen grotere en kleine diensten: binnen Cluster 3 bestaat een relatief groot aantal kleine diensten ambulante begeleiding, waarbij dit soort zaken minder aandacht krijgt.
- ▶ Er bestaan binnen het veld grote verschillen in de visie en rolopvatting ten opzichte van de positie van ouders in het begeleidingsproces. Sommige diensten leggen huisbezoeken af en zien de ouders als essentiële partner in het proces. Andere ambulante begeleidingsdiensten dragen de visie uit dat het regulier onderwijs verantwoordelijk is voor de oudercontacten en de ouders worden alleen via de school bij het begeleidingsproces betrokken.

Ontwikkelpunten

- ▶ Het expliciteren van wederzijdse verwachtingen tussen de ambulant begeleider, de school, de ouders en de leerling bij de aanvang van het begeleidingstraject verdient meer aandacht. Op basis van de verwachtingen, wensen en hulpvraag van de verschillende betrokkenen wordt het proces ingericht en worden de bijbehorende opbrengsten geformuleerd.
- ▶ Bij het vaststellen van de gewenste opbrengsten zou meer aandacht uit kunnen gaan naar de mate waarin leraren worden toegerust om in de toekomst zonder hulp van een ambulant begeleider een vergelijkbare leerling te begeleiden, het gehele team te professionaliseren en de zorgstructuur optimaal te benutten.
- ▶ Goed opdrachtgeverschap van de reguliere school en goed opdrachtnemerschap van de ambulant begeleider worden steeds belangrijker. Maak duidelijke afspraken over gewenste opbrengsten (resultaatgerichtheid), de rol- en taakverdeling (het managen van verwachtingen) en verwoord dit scherper in het begeleidingsplan (de contractering).
- ▶ Diensten ambulante begeleiding dienen een heldere ambitie en visie op ambulante dienstverlening te formuleren. Met deze geformuleerde ambitie zullen individuele diensten zich sterker kunnen profileren richting externe betrokkenen en hun ondernemerschap verder kunnen ontwikkelen.

Vragen die elke dienst zich met het oog op de toekomst zou kunnen stellen:

- ▶ Wie zien wij als onze belangrijkste klantgroep (leerlingen, scholen, ouders) en wat betekent dit voor de rol en positie van onze andere klantgroepen?
- ▶ Op welke manier zouden wij meer aandacht kunnen besteden aan het managen van verwachtingen?
- ▶ Wat zien wij als de belangrijkste opbrengst van een begeleidingsproces?
- ▶ Welke rol willen wij spelen bij de professionalisering van het gehele team/de afdeling/de vakgroep binnen het regulier onderwijs?
- ▶ Hoe kan de invulling van het begeleidingsplan ons helpen bij het vormgeven van goed opdrachtnemer- en opdrachtgeverschap?
- ▶ Welke invulling van ondernemerschap zou ons het best in staat stellen om een duurzame relatie met onze klantgroepen aan te gaan?
- ▶ Op welke efficiënte en effectieve manieren kunnen we vanuit het speciaal onderwijs een hulpstructuur voor het regulier onderwijs vormen, waarbij expertise (kennis en vaardigheden) wordt overgedragen?



In de april editie van BasisschoolManagement is een artikel verschenen over de resultaten van de verschillende onderzoeken. Meer informatie over dit artikel en de benchmarks zijn te downloaden via: www.vanbeekveldenterpstra.nl

van Beekveld & Terpstra
organisatieadviesbureau

Verantwoord veranderen met hart voor onderwijs en zorg

Nieuwe Steen 18 1625 HV Hoorn T 0229 – 24 42 24 E advies@vbent.org
www.vanbeekveldenterpstra.nl