

Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding

Krachtige methode voor zelfevaluatie nu beschikbaar

Op initiatief van de WEC-Raad is door organisatie adviesbureau Van Beekveld & Terpstra een zelfevaluatiemethode ontwikkeld voor ambulante begeleiding. Alle betrokkenen, van de ambulante begeleiders zelf tot scholen, ouders en leerlingen, dragen bij aan de evaluatie. Hierdoor ontstaat een compleet beeld op grond waarvan de dienstverlening kan worden verbeterd.

BERT NIJVELD

Sinds het wijzigen van de inspectiekaders, waarbij scholen en ook ambulante begeleidingsdiensten zelf hun kwaliteit evalueren en communiceren, wordt van scholen en instituten een groter zelfevaluerend vermogen gevraagd. Niet alleen het primair en voortgezet onderwijs, maar ook de regionale expertisecentra en de daaraan verbonden ambulante begeleiding moeten in staat zijn de eigen kwaliteit te meten en vervolgens te verbeteren. Voor de ambulante begeleiding ontbrak het aan een goed instrument om die zelfevaluatie te kunnen doen. Op initiatief van de WEC-Raad is daarin nu verandering gekomen. Met behulp van het veld zelf zijn vragenlijsten ontwikkeld die,

lijk gemiddelde of met andere diensten binnen het cluster. Wanneer het onderzoek later wordt herhaald, kunnen trendvergelijkingen worden gemaakt. Het koppelen van de percepties van leidinggevendenden van de dienst, de ambulante begeleiders, de school, de ouders en de leerlingen levert een brede en diepe analyse op van de kwaliteit van de ambulante begeleiding. De bespreking van de uitkomsten leidt vervolgens tot een gedegen zelfevaluatie waarin zowel sterke als zwakke punten worden benoemd en verklaard.

Projectleider Robbin Haaijer, adviseur bij Van Beekveld & Terpstra, zegt dat er grote behoefte bestond aan een methode voor zelfevaluatie. “Met uitzondering van cluster 2 was er weinig voorhanden waarmee de ambulante begeleiding zichzelf de maat kon nemen. Wat er wel was, zat altijd bij andere instrumenten in en bood onvoldoende zicht op de eigen bijdrage.”

Het instrument dat de naam ‘Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding’ heeft meegekregen, is in de achterliggende periode in de praktijk getest. Een achttal diensten nam in de *pilot-fase* deel. Het ging hierbij om diensten ambulante begeleiding binnen de clusters 2, 3 en 4. Hun ervaringen zijn gebruikt bij het aanscherpen van de vragen die gesteld worden. Dit heeft geleid tot een voorlopig definitieve versie die nu voor het veld beschikbaar komt. Haaijer: “Wij hebben dankbaar gebruik gemaakt van alle suggesties. Nog sterker dan voorheen zijn onderlinge koppelingen aangebracht en is het mogelijk per thema duidelijke overzichten op te roepen. De evaluatie is daardoor nog mooier gefaciliteerd.” Haaijer benadrukt dat het niet gaat om een tevredenheidmeting, maar dat deelnemers naar feitelijke situaties wordt gevraagd waarmee men het dan eens of oneens kan zijn: ‘de ambulante begeleider denkt

ABAB GEEFT EEN DUIDELIJK BEELD VAN HOE TEGEN JE ORGANISATIE WORDT AANGEKEKEN

ingevuld door alle *stakeholders*, een compleet beeld opleveren. Hoe tevreden zijn scholen en leerkrachten over de dienstverlening? Hebben leerlingen en leerkrachten baat bij de gegeven adviezen? Is het voor ouders duidelijk wat ambulante begeleiding inhoudt? Wat is de kwaliteit van de begeleidingsplannen? De vragenlijsten kunnen via Internet worden ingevuld en mensen worden via email uitgenodigd deel te nemen, hetgeen een hoge respons genereert. De beantwoording levert een veelheid aan gegevens op die per doelgroep of per locatie kunnen worden uitgewerkt, maar die ook kunnen worden gecombineerd. Zo is het met één druk op de knop mogelijk allerlei vergelijkingen te maken; bijvoorbeeld de eigen kwaliteit vergelijken met het lande-

met mijn kind mee', 'ik help leerlingen bij keuzemomenten en moeilijke beslissingen', 'de ambulante begeleider voert ondersteunende gesprekken met de leerling'.

Innovatief vermogen

De regionale expertisecentra en de daaraan verbonden ambulante begeleidingsdiensten die betrokken waren bij de pilot zijn zonder uitzondering enthousiast over Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding. Nic Verstedden

Wim Jansen, beleidsmedewerker van REC Groot Gelre (cluster 3): "Het is een goed instrument omdat de vragen zowel intern als extern worden uitgezet. Dat geeft een duidelijk beeld van hoe tegen je organisatie wordt aangekeken." Jan Middel, directeur ambulante begeleiding van REC 2 Noord-Nederland, vult aan: "Je kunt ermee in kaart brengen wat je sterke en zwakke punten zijn, zodat je de goede zaken kunt borgen en de zwakke in een verbetertraject kunt zetten. Wij hebben het instrument opgenomen in onze vierjarige beleidscyclus. Dit is goed voor het innovatieve vermogen van je dienst."

ALS DE MARKT WORDT VRIJGEMAAKT MOET

JE ER WEL BIJ ZIJN!

is coördinator ambulante begeleiding bij Triade, een organisatie die in Noord- en Midden Limburg de ambulante begeleiding verzorgt voor cluster 4 leerlingen. Hij vertelt over ABAB: "Deze manier van zelfevaluatie levert een grote toegevoegde waarde op, wij hebben er veel uit kunnen halen. Van veel zaken waren wij ons niet bewust, vooral als het over de verwachtingen van ouders gaat. Ook blijkt dat wij richting scholen lang niet zo duidelijk communiceren als wij dachten. Daar moeten we echt iets mee."

Kritiek is er ook, zij het op een klein aspect. Het instrument is *webbased*, waardoor je geen programmatuur hoeft te installeren en je de vragenlijsten overal waar je de beschikking hebt over internet kunt invullen. Sommige van de aan de pilot deelnemende scholen gaven echter aan dat het niet altijd even gemakkelijk was om ouders en leerlingen digitaal te bereiken. Jan Middel: "Het was voor ons lastig te organiseren. Gebleken is dat er nog een groep ouders is die geen computer thuis heeft staan. Die sluit je dan uit. Ik vind het heel belangrijk dat als je een kwaliteitsmeter afneemt, dat je dat dan doet onder een doorsnee van je klantenkring. Maar daar zijn natuurlijk wel oplossingen voor."



AANTOONBAAR AMBULANTE BEGELEIDING



Analyse

Natuurlijk gaat het er ook bij dit instrument om wat je uiteindelijk doet met de gegevens die uit de vragenlijsten naar voren komen. De start ligt bij een gedegen analyse. Leon Hazen is directeur van een ambulante dienst cluster 2 gevestigd in Hoensbroek. Daar wordt intensief samengewerkt met de ambulante begeleiding van de andere clusters. Hij geeft aan: “Toen ik de uitdraai kreeg met alle getalletjes en wij overal boven de drie scoorden op een schaal van vier, had ik het beeld dat we er goed uitkwamen. Daarom ben ik blij dat wij ons bij deze zelfevaluatie hebben laten begeleiden door het bureau dat het instrument heeft ontwikkeld. Het evaluatiegesprek leverde namelijk een genuanceerder beeld op. Als in de beantwoording van de vragen tussen de verschillende respondenten uit verschillende geledingen een afwijking bestaat van tien procent of meer, is dat aanleiding daar nog eens goed naar te kijken. Ik heb geleerd wat onderzoeken en evalueren nu feitelijk echt inhoud. Daardoor krijg je een ander en beter beeld van je organisatie. Zo werd onder andere duidelijk dat wij iets moeten doen rondom verwachtingenmanagement. Hiermee hebben we echt iets in handen dat werkt.”

Jansen en Middel sluiten zich daar van harte bij aan. Jansen: “Duidelijk werd dat wij onze externe communicatie moe-

ten verbeteren; daar gaan we nu heel gericht aan werken.” Middel: “Uit de analyse die wij hebben gemaakt volgen behoorlijk veel aanbevelingen tot het verbeteren van onze interne organisatie. Wij passen die in binnen onze beleidscyclus.”

Benchmark

Nu er een goede kwaliteitsmeter ligt voor de ambulante begeleiding is het mogelijk een benchmark uit te voeren. Hoe sta ik er als organisatie voor ten opzichte van andere, vergelijkbare organisaties? En wat kan ik mogelijk leren

HET EVALUATIEGESPREK LEVERT EEN GENUANCEERD BEELD OP

van die anderen? “Ik zou binnen cluster 2 wel eens met collega’s uit het land rond de tafel willen zitten. Wat is er bij jullie uitgekomen en hoe pakken jullie het verder op?”, aldus Leon Hazen hierover.

Uiteraard is het dan wel noodzakelijk dat ‘Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding’ breed zal worden gebruikt en gedragen, zodat er veel gegevens beschikbaar komen.



Gezien het enthousiasme van de deelnemers aan de pilot mag worden verwacht dat dit in de toekomst zeker het geval zal zijn. Zelfs wordt al gesproken over de mogelijkheid tot certificering. Ambulante begeleidingsdiensten kunnen hiermee hun kwaliteit aantonen en zo de concurrentie aangaan met andere aanbieders. Wim Jansen:

AMBULANTE BEGELEIDINGSDIENSTEN KUNNEN HUN KWALITEIT AANTONEN EN DE CONCURRENTIE AANGAAN MET ANDERE AANBIEDERS

“We moeten als ambulante begeleiding gezamenlijk optrekken. Natuurlijk is het ene cluster het andere niet, maar wij worden in den brede beoordeeld.” Hij wijst op de komst van ‘passend onderwijs’ en de concurrentie die zal ontstaan als diverse instituten zich gaan bezighouden met het ter plekke, op de scholen zelf begeleiden van leerlingen en leerkrachten. “Als ambulante begeleiding zijn wij dé vertegenwoordiger van het speciaal onderwijs naar het reguliere veld. Door een hoge kwaliteit te bieden blijven

wij gezien worden als dé specialist. Als de markt wordt vrijgemaakt moet je er wel bij zijn!”

Jan Middel is het met hem eens: “Een kwaliteitspredikaat zou ik toejuichen. De expertisecentra willen laten zien dat zij een flexibele gesprekspartner zijn die er alles aan doet de belangen van de leerlingen die zij begeleiden te behartigen. De deskundigheid die wij rondom onze doelgroepen opbouwen moet centraal staan. Wij werpen ons nadrukkelijk op als dé gesprekspartner voor het reguliere onderwijs. Hoe beter wij met z’n allen in staat zijn onze kwaliteit aan te tonen, hoe beter dat ons allen zal lukken.”

Inmiddels is bekend dat alle clusters van het instrument gebruik gaan maken. Vanuit de WEC-raad wordt de inzet van ABAB aangeraden. Van Beekveld & Terpstra werkt in samenspraak met alle partijen en met een klankbordgroep vanuit de ambulante begeleiding aan het verder aanscherpen van het instrument. Deze inspanning richt zich vooral op het harder maken van de indicatoren die iets zeggen over de kwaliteit van de ambulante begeleiding.

Voor meer informatie:
www.aantoonbaarbetereambulantebegeleiding.nl