

ZELFEVALUATIERAPPORTAGE
AANTOONBAAR BETERE AMBULANTE BEGELEIDING
AMBULANTE DIENSTVERLENING DE AMBELT

Hoorn, mei 2010

1 ALGEMEEN

1.1 Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de zelfevaluatie van de ambulante begeleidingdienst De Ambelt. De zelfevaluatie bestaat uit de afname van een aantal vragenlijsten over de kwaliteit van de dienst en over de kwaliteit van de begeleiding van de dienst. De vragenlijsten zijn afgenomen bij de betrokkenen binnen de scholen, de ouders, de leerlingen, de ambulante begeleiders en hun leidinggevendenden (de directie, de regiohoofden en de stafmedewerkers). Het onderzoek is afgenomen in maart en april 2010.

Bij de zelfevaluatie zijn de bovenstaande respondentgroepen per e-mail uitgenodigd om de vragenlijsten op internet in te vullen. Na de afname van de vragenlijsten is een zelfevaluatiesgesprek gevoerd met de directeur, de regiohoofden een aantal stafmedewerkers en een aantal ambulante begeleiders. In dit gesprek zijn de resultaten van de vragenlijsten besproken en geduid. Deze rapportage vormt een weergave van de resultaten van de vragenlijsten en het gesprek dat hierover gevoerd is.

De vragenlijsten zijn opgebouwd uit verschillende onderdelen van de ambulante begeleiding en de dienst. Per onderdeel is door de respondenten gescoord op verschillende stellingen. Daarbij is gebruik gemaakt van een vierpuntsschaal, van oneens naar eens. Dit betekent cijfermatig dat de respondenten een stelling een minimum score van 1 kunnen geven en een maximum score van 4. De gemiddelde scores worden in deze rapportage als volgt benoemd:

| Indicatie | Score |
|-------------|-----------|
| Onvoldoende | 1,0 - 1,9 |
| Matig | 2,0 - 2,7 |
| Voldoende | 2,8 - 3,1 |
| Goed | 3,2 - 3,5 |
| Zeer goed | 3,6 - 4,0 |

In deze rapportage wordt gewerkt met een afronding van één cijfer achter de komma. De afronding naar hele getallen geeft een te groot verlies aan informatie, meer cijfers achter de komma maken het rapport minder goed leesbaar.

In deze rapportage worden de resultaten thematisch beschreven. Hierbij worden de scores van de verschillende doelgroepen naast elkaar weergegeven. In een concluderend hoofdstuk worden algemene conclusies getrokken en wordt een aantal aandachtspunten naar aanleiding van de resultaten en de analyse hiervan geformuleerd. In de bijlagen zijn de resultaten per doelgroep weergegeven.

In de vragenlijsten is tevens naar een aantal algemene gegevens en persoonskenmerken gevraagd. Een aantal van de op deze kenmerken gefilterde resultaten is tevens in de bijlagen opgenomen.

1.2 Respons

| | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerling | Leraar / school | Ouders |
|-------------------|----------------------|--------------------------|-----------|-----------------|--------|
| Respons | 98 | 6 | 44 | 260 | 591 |
| Totale populatie | 123 | 7 | 129(2120) | 569 | 2120 |
| Responspercentage | 80% | 86% | 34% | 46% | 28% |

De respons onder de diverse doelgroepen is wisselend. Het responspercentage onder de AB'ers is met 80% redelijk hoog te noemen. Gezien de omvang van de totale doelgroep, kan men uitgaande van een aselechte respons, aannemen dat de resultaten een representatief beeld van de mening van deze doelgroep weergeven.

De vragenlijst voor de coördinatoren /directie is ingevuld door de directie, de regiohoofden en de stafmedewerkers. Het responspercentage binnen deze doelgroep is 86%. Gezien de omvang van de totale doelgroep kan men bij een responspercentage van 86% niet per definitie uitgaan van representativiteit. De resultaten geven echter wel de mening weer van een groot deel van deze doelgroep.

Het responspercentage onder leerlingen is lager. Het totale aantal leerlingen dat begeleid wordt door de ambulante begeleidingsdienst is 2120. De vragenlijst is echter niet geschikt voor de jongste leerlingen in het primair onderwijs. De dienst ambulante begeleiding (verder: dienst AB) heeft de e-mailadressen van de leerlingen via de AB'ers verzameld. Vermoedelijk zijn hierbij alleen de oudere leerlingen uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Uit de gefilterde resultaten blijkt dat vijf leerlingen uit het VO en 39 leerlingen uit het MBO de vragenlijst hebben ingevuld.

De resultaten zijn door de lage respons niet als representatief voor de mening van alle begeleide leerlingen te beschouwen. Vermoedelijk geven de resultaten wel een redelijk beeld van de mening van de begeleide leerlingen in het MBO en om deze reden zijn ze geschikt bevonden om in het kader van een zelfevaluatie te gebruiken. Hierbij past de kanttekening dat deze gegevens met enige voorzichtigheid dienen te worden geïnterpreteerd.

Ouders is gevraagd hun e-mailadres door te geven, zodat zij benaderd konden worden voor het onderzoek. Uitgaande van een aselechte respons kan men gezien de omvang van de totale doelgroep aannemen dat de resultaten representatief zijn voor de mening van deze doelgroep.

Bij de betrokkenen binnen de scholen wordt een responspercentage 46% behaald. Ook dit percentage kan gezien de omvang van de totale doelgroep als voldoende worden beschouwd.

2. BEGELEIDING LEERLING

| Items | Ambulant begeleiders | | Coördinatoren / directie | | Leerlingen | | Ouders | | Scholen | |
|--|----------------------|-------|--------------------------|--------|------------|--------|--------|-------|---------|-------|
| De ambulant begeleider vraagt wat leerlingen van de ambulante begeleiding verwachten. | 3.0 | (0.2) | 3.3 | (0.0) | 3.5 | (0.5) | 2.9 | (0.1) | | |
| De ambulant begeleider informeert leerlingen in begrijpelijke taal over wat ze van de begeleiding kunnen verwachten. | 3.7 | (0.4) | 3.5 | (-0.1) | 3.6 | (0.3) | 3.2 | (0.2) | | |
| De ambulant begeleider betreft leerlingen voldoende bij het begeleidingsproces. | 3.4 | (0.3) | 3.2 | (-0.2) | | | 3.3 | (0.2) | | |
| De ambulant begeleider gaat de hulpvragen van leerlingen na. | 3.9 | (0.3) | 3.5 | (-0.1) | 3.5 | (0.2) | 3.7 | (0.2) | | |
| De ambulant begeleider voert met leerlingen ondersteunende gesprekken. | 3.5 | (0.4) | 3.2 | (0.0) | 3.5 | (0.5) | 3.0 | (0.0) | 2.7 | (0.0) |
| De ambulant begeleider geeft de leerling adviezen over hoe de leerling het beste kan omgaan met zijn/haar specifieke (leer)belemmeringen en (leer)behoeften. | 3.5 | (0.4) | 3.2 | (-0.1) | 2.9 | (0.0) | 3.0 | (0.1) | 2.8 | (0.2) |
| De ambulant begeleider heeft oog voor de persoonlijke situatie van leerlingen. | 3.9 | (0.0) | 3.8 | (-0.1) | 3.5 | (0.1) | 3.8 | (0.2) | 3.7 | (0.0) |
| De ambulant begeleider denkt met leerlingen mee. | 3.9 | (0.2) | 3.7 | (0.0) | 3.6 | (0.2) | 3.6 | (0.1) | | |
| De ambulant begeleider luistert goed naar leerlingen. | 3.8 | (0.2) | 3.3 | (-0.3) | 3.5 | (0.0) | 3.4 | (0.2) | | |
| De ambulant begeleider helpt leerlingen bij keuzemomenten en belangrijke beslissingen. | 3.5 | (0.3) | 3.2 | (-0.2) | 3.1 | (0.2) | 3.1 | (0.1) | | |
| De ambulant begeleider toont zich betrokken. | 4.0 | (0.1) | 4.0 | (0.1) | 3.7 | (0.0) | 3.8 | (0.1) | 3.9 | (0.1) |
| De ambulant begeleider gaat respectvol met leerlingen om. | 3.9 | (0.0) | 4.0 | (0.2) | 3.6 | (-0.1) | | | | |
| De ambulant begeleider maakt duidelijke afspraken met leerlingen. | 3.9 | (0.4) | 3.5 | (0.0) | 3.4 | (0.0) | | | | |
| De ambulant begeleider komt afspraken met leerlingen na. | 4.0 | (0.2) | 3.7 | (0.0) | 3.5 | (0.0) | | | | |

Alle doelgroepen geven aan dat de AB'ers goed invulling geven aan een groot aantal onderdelen van de begeleiding van de leerling. De AB'ers gaan de hulpvragen van leerlingen na, tonen zich betrokken, hebben oog voor de persoonlijke situatie, luisteren goed en denken mee met de leerling. Ambulant begeleiders gaan respectvol met de leerlingen om en komen de gemaakte afspraken met leerlingen na. Binnen deze rubriek zijn veel hoge scores waarneembaar. De waardering die leerlingen op deze onderdelen uiten, ligt op veel punten boven de cluster 4 benchmark. Dit geldt ook voor de AB'ers, die aangeven dat zij veel van deze onderdelen zeer regelmatig uitvoeren.

De scores voor wat betreft de mate waarin AB'ers de leerlingen vragen naar hun verwachtingen van de begeleiding, lopen per doelgroep uiteen. De leerlingen geven aan dat dit in verreweg de meeste gevallen gebeurt, AB'ers en ouders waarderen dit onderdeel lager. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de verschillen in leeftijd van leerlingen die begeleid worden. Leerlingen in het primair en voortgezet onderwijs worden minder vaak één op één begeleid dan in het MBO. Binnen het primair en voortgezet onderwijs is de begeleiding meer op leerkracht (IB'er of zorgcoördinator) gericht. Bij de jongere leerlingen wordt dus ook niet naar hun verwachtingen van de begeleiding gevraagd. Dit gebeurt wel in het MBO. AB'ers beoordelen binnen de vragenlijsten hun eigen werkzaamheden, die plaatsvinden in het PO, VO en MBO. De leerlingen die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn over het algemeen ouder en scoren om deze reden hoger. Uit de gefilterde resultaten wordt duidelijk dat de leerlingen in het MBO deze onderdelen aanzienlijk hoger waarderen dan de leerlingen in het VO. Ook is het mogelijk dat de wisselende scores van de verschillende doelgroepen en respondenten te verklaren zijn door verschillen in de individuele werkwijze van AB'ers. Meer aandacht voor het vragen naar verwachtingen wordt in dat kader als aandachtspunt gezien.

De dienst heeft de afgelopen jaren veel ingezet op leerling-gerichte activiteiten. Scholen hadden een duidelijk vraag aan de dienst om vooral met leerlingen zelf aan de slag te gaan. Daarvoor was de dienst meer gericht op het systeem. Deze inzet van de dienst is zichtbaar in de hoge scores, die ook ten opzichte van de cluster 4 benchmark een zeer positief beeld geven.

De mate waarin de AB'ers ondersteunende gesprekken met leerlingen voeren wordt wisselend beoordeeld. AB'ers en leerlingen geven aan dat dit vaak gebeurt, maar ouders en de betrokkenen binnen de scholen herkennen dit beeld minder. Ook bestaat er een verschil in beleving als het gaat om de mate waarin de AB'ers de leerlingen adviezen geven over hoe zij het beste om kunnen gaan met hun specifieke (leer)belemmeringen en (leer)behoeften. AB'ers geven aan dat zij dit zeer regelmatig doen, maar op dit punt herkennen de leerlingen dit beeld niet. Dit verschil in beleving heeft mogelijk te maken met de specifieke kenmerken van de leerling-doelgroep. Leerlingen in het VO ontkennen bijvoorbeeld vaak hun eigen handicap en zien de begeleiding vaak niet als advies of hulp, maar als een noodzakelijk kwaad. Ook kan dit verschil in beleving te maken hebben met de mate waarin leerlingen daadwerkelijk begeleid worden door de AB'ers. In sommige gevallen wordt ervoor gekozen om de begeleiding via de mentor te laten plaatsvinden. De zichtbaarheid van het werk van AB'ers is een aandachtspunt binnen de dienst. Het is wenselijk dat de werkzaamheden van AB'ers op dit gebied voor alle partijen, maar met name voor scholen, zichtbaar zijn.

3. BEGELEIDING LERAREN

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|-----------|
| De ambulant begeleider vraagt leraren wat zij van de ambulante begeleiding verwachten. | 3.6 (-0.1) | 3.3 (-0.3) | | | 3.4 (0.1) |
| De ambulant begeleider informeert leraren in begrijpelijke taal over wat zij van de ambulante begeleiding kunnen verwachten. | 3.9 (0.0) | 3.3 (-0.5) | | | 3.7 (0.0) |
| De ambulant begeleider betreft de leraren voldoende bij de gang van zaken. | 3.8 (0.0) | 3.7 (-0.1) | | | 3.9 (0.2) |
| De ambulant begeleider gaat de hulpvragen van de betrokken leraren na. | 3.8 (0.0) | 3.5 (-0.2) | | | 3.7 (0.0) |
| De ambulant begeleider informeert, adviseert en/of coacht leraren met betrekking tot de mogelijkheden en beperkingen van de leerling, de daardoor ontstane leerbelemmeringen en speciale onderwijsbehoeften en de hantering ervan. | 3.8 (0.0) | 3.7 (-0.1) | | | 3.6 (0.1) |
| De ambulant begeleider denkt met leraren mee. | 3.9 (0.0) | 3.8 (0.1) | | | 3.8 (0.1) |
| De ambulant begeleider luistert goed naar leraren. | 3.9 (0.0) | 3.5 (-0.2) | | | 3.8 (0.1) |
| De ambulant begeleider helpt de leraar bij keuzemomenten en belangrijke beslissingen. | 3.8 (0.1) | 3.7 (0.0) | | | 3.6 (0.1) |
| De ambulant begeleider gaat respectvol met leraren om op basis van gelijkwaardigheid. | 4.0 (0.0) | 3.8 (0.0) | | | 3.9 (0.0) |
| De ambulant begeleider maakt duidelijke afspraken met leraren. | 3.8 (0.0) | 3.5 (-0.2) | | | 3.9 (0.2) |
| De ambulant begeleider komt afspraken met leraren na. | 4.0 (0.0) | 3.8 (0.0) | | | 3.9 (0.1) |
| De ambulant begeleider geeft de leraren voldoende inbreng tijdens het begeleidingsproces. | 3.8 (0.0) | 3.7 (0.1) | | | 3.9 (0.1) |
| De ambulant begeleider ondersteunt de leraren bij het formuleren van het onderwijsperspectief van de leerling. | 3.7 (0.1) | 3.3 (-0.1) | | | 3.5 (0.1) |

De betrokkenen binnen de scholen geven aan dat er zeer goed invulling wordt gegeven aan de begeleiding van de leraren. De resultaten bij deze doelgroep zijn zeer hoog te noemen en komen op veel punten overeen met het beeld dat de AB'ers en hun leidinggevenden van de begeleiding hebben. Uit de hoge scores wordt duidelijk dat AB'ers aandacht besteden aan de verwachtingen van de leraren en dat zij hen in begrijpelijke taal informeren. Zij gaan de hulpvragen na en betrekken de leraren bij de gang van zaken. Leraren zijn erg positief over de inbreng die zij tijdens het begeleidingsproces hebben en geven aan dat de AB'ers respectvol met hen omgaan. Op de meeste onderdelen ligt de waardering van de betrokkenen binnen de scholen iets hoger dan de landelijke cluster 4 benchmark.

Op een paar punten is een weliswaar hoge, maar iets lagere score van de betrokkenen binnen de scholen zichtbaar. Op deze punten is binnen de begeleiding van scholen nog winst te behalen. Hierbij gaat het om het vragen naar verwachtingen van leraren, het informeren, adviseren en coachen en het ondersteunen bij het formuleren van het onderwijsperspectief.

De dienst ziet het vragen naar verwachtingen als zeer belangrijk en dit zou dan ook, niet alleen bij nieuwe begeleidingstrajecten, maar met regelmaat moeten gebeuren. Daarnaast vindt men het belangrijk om ook bij het evalueren na te gaan in hoeverre aan de verwachtingen van de betrokkenen binnen de scholen is voldaan.

Ook de ondersteuning bij het formuleren van het onderwijsperspectief is een interessant punt. Bij het vervallen van de indicatiestelling zal dit ook van groot belang zijn. De dienst wil haar visie hierop intern verder uitwerken. Het sociaal-emotionele aspect zou hierin meegenomen dienen te worden.

4. CONTACTEN

4.1 Ouders

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|-----------|---------|
| De ambulant begeleider stelt zich op de hoogte van de verwachtingen van ouders over de ambulante begeleiding. | 3.7 (0.0) | 3.2 (-0.5) | | 3.6 (0.2) | |
| De ambulant begeleider informeert ouders in begrijpelijke taal over wat zij van de ambulante begeleiding kunnen verwachten. | 4.0 (0.1) | 3.5 (-0.2) | | 3.8 (0.2) | |
| De ambulant begeleider gaat de hulpvraag van ouders na. | 3.8 (0.0) | 3.5 (0.0) | | 3.8 (0.2) | |
| De ambulant begeleider geeft ouders adviezen over hoe zij het beste kunnen omgaan met de specifieke (leer)belemmeringen en (leer)behoeften van hun kind. | 3.7 (0.2) | 3.5 (0.2) | | 3.6 (0.3) | |
| De ambulant begeleider betreft ouders voldoende bij het begeleidingsproces. | 3.8 (0.1) | 3.3 (-0.2) | | 3.8 (0.3) | |
| De ambulant begeleider denkt met ouders mee. | 3.9 (0.0) | 3.7 (0.1) | | 3.8 (0.2) | |
| De ambulant begeleider luistert goed naar ouders. | 4.0 (0.1) | 3.7 (0.0) | | 3.8 (0.1) | |
| De ambulant begeleider helpt ouders voldoende bij keuzemomenten en belangrijke beslissingen. | 3.7 (0.0) | 3.5 (-0.1) | | 3.6 (0.2) | |
| De ambulant begeleider gaat respectvol met ouders om op basis van gelijkwaardigheid. | 4.0 (0.0) | 4.0 (0.3) | | 3.9 (0.1) | |
| De ambulant begeleider maakt duidelijke afspraken met ouders. | 3.9 (0.0) | 3.5 (-0.2) | | 3.8 (0.1) | |
| De ambulant begeleider komt afspraken met ouders na. | 4.0 (0.0) | 4.0 (0.2) | | 3.9 (0.2) | |
| De ambulant begeleider geeft de ouders voldoende inbreng tijdens het begeleidingsproces. | 3.9 (0.1) | 3.5 (-0.1) | | 3.8 (0.1) | |

Ouders geven aan dat de AB'ers zeer goed invulling geven aan de verschillende onderdelen van de begeleiding van de leraar. De AB'ers informeren ouders in begrijpelijke taal over wat zij van de ambulante begeleiding kunnen verwachten. Ook denken zij goed mee met de ouders en wordt er goed naar de ouders geluisterd. AB'ers maken duidelijke afspraken welke tevens goed worden nagekomen. De waardering van ouders ligt op alle punten boven de cluster 4 benchmark. Op twee punten zijn zij opvallend positiever dan gemiddeld is. Hierbij gaat het om de mate waarin AB'ers hen adviezen geven en hen betrekken bij het begeleidingsproces.

Ouders worden als een essentiële partner in het begeleidingsproces gezien en de dienst besteedt veel aandacht aan de relatie met ouders. Ouders zijn bijvoorbeeld altijd aanwezig bij de gesprekken over de begeleiding. De dienst legt bij uitzondering huisbezoeken af en is van mening dat de schoolproblematiek op school besproken dient te worden. De manier waarop scholen vorm geven aan de ouderbetrokkenheid verschilt sterk per school. Bij het betrekken van ouders sluit de dienst zoveel mogelijk aan bij de visie van de school.

4.2 School

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|-----------|
| De ambulant begeleider onderhoudt een relatie met betrokkenen binnen de school die zich kenmerkt door een dialooggestuurde dienstverlening. | 3.7 (-0.1) | 3.5 (-0.1) | | | 3.7 (0.1) |
| De ambulant begeleider adviseert de school over de professionalisering van teamleden gericht op de begeleiding en ondersteuning van ambulant begeleide leerlingen. | 3.3 (-0.1) | 3.2 (-0.2) | | | 3.2 (0.1) |
| De ambulant begeleider adviseert de school over hoe de bestaande zorgstructuur het beste benut kan worden voor de leerlingen die ambulant worden begeleid. | 3.2 (-0.1) | 3.2 (-0.3) | | | 3.1 (0.1) |

De verschillende groepen geven aan dat de AB'ers goed invulling geven aan de contacten met de scholen en geven aan dat deze zich laten kenmerken als dialooggestuurd. In intervisie wordt steeds meer aandacht besteed aan een vraaggerichte werkwijze. Vraaggericht werken betekent voor de dienst niet alles doen wat de klant wil. De dienst heeft zelf een duidelijke opdracht en expertise, daarbij wil men inspelen op de handelingsverlegenheid van de school.

De scores ten aanzien van advisering gericht op professionalisering van de teamleden en het benutten van de zorgstructuur, de bredere schooladviesing, zijn lager dan de scores op de voorgaande onderdelen- al zijn deze scores op zich nog als 'goed' te beoordelen. Dit soort begeleiding komt minder vaak voor dan de begeleiding gericht op het cliëntsysteem (leerling - leerkracht- ouder).

Later in de vragenlijsten wordt tevens lager gescoord wanneer wordt gevraagd naar de resultaten en opbrengsten van de advisering over professionalisering en het benutten van de zorgstructuur. Op dit punt is een patroon zichtbaar.

Dit patroon kan deels worden verklaard vanuit de wettelijke taak van AB, gefinancierd vanuit Leerling-gebonden Financiering. Er bestaan daarnaast echter ook verschillen in de ontvankelijkheid voor dit type advisering binnen de scholen. Niet alle scholen staan open voor dit type advies en de mate waarin scholen dit wenselijk achten, hangt onder andere af van de positie van de AB'er binnen de school. Deze positie is onder andere afhankelijk van bijvoorbeeld het aantal leerlingen dat men binnen de school begeleidt en de sector.

De dienst heeft een uitgebreid aanbod op dit punt in bijvoorbeeld studiedagen, workshops, trainingen en teamvoorlichtingen. Het is mogelijk dat de vraag naar dit type advies zal groeien door de ontwikkelingen binnen Passend Onderwijs. De afgelopen jaren was de vraag vooral gericht op het werken met leerlingen. Scholen lijken zich in toenemende mate ontvankelijk op te stellen. Zo vragen scholen bijvoorbeeld vaker om het aanbod van de dienst ten aanzien van een cluster 4 screening.

De bredere schooladvisering vraagt deels om andere vaardigheden en competenties van AB'ers dan de begeleiding binnen het cliëntsysteem. De Ambelt is gestart met de oprichting van de Ambelt Academie en richt zich ook in de scholing van AB'ers op de nieuwe ontwikkelingen.

De nieuwe ontwikkelingen vragen ook van besturen van scholen dat zij duidelijk zijn in hun visie en hun verwachtingen ten aanzien van hun leraren. Ook de dienst wil haar visie op dit soort begeleiding verder uitwerken. De dienst zal in haar aanbod moeten kunnen inspelen op de verschillende verwachtingen en wensen ten aanzien van de begeleiding. Hierbij is het van belang om de verwachtingen ook per traject goed af te stemmen. De verantwoordelijkheden van zowel AB'ers als de betrokkenen binnen de scholen moeten helder worden vastgelegd in het begeleidingsplan. Dit draagt ook bij aan een heldere evaluatie van de bijdragen van de verschillende betrokkenen aan het eind van het traject.

5. AMBULANTE BEGELEIDING

5.1 Advisering

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|---|----------------------|--------------------------|------------|-----------|------------|
| De ambulant begeleider zorgt op basis van de beschikbare informatie (onder andere adviezen Cvl, mogelijkheden, belemmeringen) voor een integratieve beschrijving van de leerling. | 3.5 (-0.2) | 3.5 (-0.2) | | | 3.6 (0.1) |
| De ambulant begeleider inventariseert knelpunten in de reguliere setting (door middel van bijvoorbeeld observatie). | 3.7 (-0.1) | 3.8 (0.0) | 3.6 (0.1) | 3.8 (0.1) | 3.4 (-0.1) |
| De ambulant begeleider vertaalt de beschikbare informatie in handelingsaanbevelingen. | 3.8 (0.0) | 3.7 (-0.2) | | | 3.7 (0.1) |
| De ambulant begeleider adviseert aanpassingen van de onderwijssituatie (gebruik van (technische) hulpmiddelen). | 3.7 (0.0) | 3.7 (-0.1) | 3.3 (0.3) | | 3.6 (0.2) |
| De ambulant begeleider begrijpt de hulpbehoefte van de leerling. | | | 3.5 (0.0) | 3.8 (0.1) | 3.8 (0.1) |
| De ambulant begeleider heeft inzicht in de mogelijkheden en beperkingen van de leerling. | | | 3.4 (0.1) | 3.8 (0.1) | 3.8 (0.1) |

De verschillende groepen uiten een grote waardering voor de onderdelen van de advisering die sterk gericht zijn op de expertrol van de AB'ers. De AB'ers zorgen volgens alle betrokken groepen voor een interactieve beschrijving van de leerlingen en inventariseren de knelpunten in de reguliere setting. De beschikbare informatie wordt vertaald in handelingsaanbevelingen en de AB'ers adviseren over de aanpassingen in de onderwijssituatie. Leerlingen, scholen en ouders geven aan dat de AB'ers de hulpbehoeften van de leerlingen zeer goed begrijpen en dat zij inzicht hebben in de mogelijkheden en beperkingen van de leerling.

5.2 Overstijgende taken

| Items | Ambulant begeleiders | | Coördinatoren / directie | | Leerlingen | | Ouders | | Scholen | |
|--|----------------------|--------|--------------------------|--------|------------|-------|--------|-------|---------|-------|
| De ambulant begeleider informeert alle relevante betrokkenen voldoende over het proces van ambulante begeleiding, ieder in de eigen rol en verantwoordelijkheid. | 3.7 | (0.0) | 3.7 | (0.0) | 3.3 | (0.0) | 3.7 | (0.2) | 3.6 | (0.0) |
| De ambulant begeleider betreft alle relevante betrokkenen bij belangrijke beslissingen. | 3.9 | (0.1) | 3.7 | (-0.1) | 3.3 | (0.1) | 3.8 | (0.2) | 3.8 | (0.1) |
| De ambulant begeleider houdt stelselmatig de uitvoering van het begeleidingsplan in de gaten en stelt deze waar nodig bij. | 3.3 | (-0.1) | 3.3 | (-0.2) | | | | | 3.6 | (0.1) |
| De ambulant begeleider legt duidelijk de verbanden tussen de belemmeringen van de leerling, het gedrag en het leren uit. | | | | | 3.3 | (0.1) | 3.6 | (0.2) | 3.6 | (0.0) |
| De ambulant begeleider beantwoordt vragen naar tevredenheid. | 3.7 | (0.1) | 3.3 | (-0.3) | 3.5 | (0.1) | 3.8 | (0.2) | 3.7 | (0.1) |
| De ambulant begeleider komt op voor de belangen van de leerling. | 4.0 | (0.1) | 3.8 | (0.0) | 3.6 | (0.2) | 3.8 | (0.2) | 3.8 | (0.1) |
| De ambulant begeleider is een belangrijke schakel tussen de ouders en de school. | 3.5 | (0.0) | 3.7 | (0.1) | | | 3.3 | (0.2) | 3.2 | (0.2) |
| De ambulant begeleider bevordert het onderlinge contact tussen alle relevante betrokkenen. | 3.7 | (0.0) | 3.5 | (-0.2) | | | 3.6 | (0.3) | 3.4 | (0.1) |
| De ambulant begeleider evalueert na afloop met de school het begeleidingstraject. | 3.8 | (0.0) | 3.0 | (-0.8) | | | | | 3.7 | (0.0) |
| De ambulant begeleider zorgt voor een helder evaluatieverslag. | 3.7 | (-0.1) | 3.6 | (-0.1) | | | | | 3.8 | (0.1) |

De overstijgende taken worden volgens de verschillende groepen goed uitgevoerd door de AB'ers. AB'ers informeren en betrekken de betrokkenen bij het begeleidingsproces en spelen in op hun hulpvragen. Daarbij beantwoorden ze vragen naar tevredenheid en komen ze op voor de belangen van de leerlingen. Ook wordt het begeleidingstraject na afloop met de school geëvalueerd en wordt gezorgd voor een helder evaluatieverslag.

De betrokkenen binnen de scholen en de ouders geven aan dat de AB'ers in mindere mate een belangrijke schakel tussen scholen en ouders vormen. Het is niet altijd noodzakelijk dat een AB'er altijd als schakel tussen ouders en school functioneert. Wanneer er spanningen tussen ouders en school bestaan, kan de AB'er een belangrijke rol spelen in het verbeteren van deze verhouding. De dienst ziet het als de rol van AB'ers om de kwaliteit van de relatie tussen ouders en de school te bewaken. Afhankelijk van de verhoudingen nemen AB'ers desgewenst een schakelfunctie in.

De mate waarin AB'ers de uitvoering van het begeleidingsplan in de gaten houden, wordt relatief laag beoordeeld door de AB'ers. Binnen de dienst is men niet erg tevreden over het huidige document. Later in deze rapportage wordt uitgebreid aandacht besteed aan het begeleidingsplan en de gewenste verbeterpunten ten aanzien hiervan.

5.3 Beschikbaarheid & bereikbaarheid

| Items | Ambulant begeleiders | | Coördinatoren / directie | | Leerlingen | | Ouders | | Scholen | |
|--|----------------------|--------|--------------------------|--------|------------|-------|--------|-------|---------|-------|
| De ambulant begeleider is gemakkelijk bereikbaar voor betrokkenen (leerlingen, ouders, leraren). | 3.8 | (0.0) | 3.2 | (-0.5) | 3.4 | (0.4) | 3.7 | (0.1) | 3.9 | (0.1) |
| De ambulant begeleider heeft voldoende tijd voor leerlingen. | 3.3 | (0.1) | 3.5 | (0.3) | 3.4 | (0.1) | | | | |
| De ambulant begeleider heeft voldoende tijd voor ouders. | 3.4 | (0.0) | 3.5 | (0.3) | | | 3.7 | (0.1) | | |
| De ambulant begeleider heeft voldoende tijd voor leraren. | 3.3 | (-0.1) | 3.5 | (0.1) | | | | | 3.8 | (0.1) |
| De ambulant begeleider reageert snel op vragen van betrokkenen. | 3.9 | (0.1) | 3.7 | (0.1) | 3.6 | (0.3) | 3.8 | (0.2) | 3.9 | (0.2) |
| De ambulant begeleider zorgt voor voldoende contact met alle betrokkenen. | 3.5 | (0.0) | 3.5 | (0.1) | 3.5 | (0.4) | 3.6 | (0.2) | 3.8 | (0.1) |

De beschikbaarheid en bereikbaarheid van de AB'ers worden door alle groepen zeer hoog gewaardeerd. Leerlingen, scholen en ouders geven aan dat de AB'ers voor hen gemakkelijk bereikbaar zijn en dat deze voldoende tijd voor hen hebben. Alle groepen zijn het erover eens dat de AB'ers snel op vragen reageren en voor voldoende onderling contact zorgen. Het is hierbij opvallend dat de externe groepen de dienst in sommige gevallen, positiever beoordelen dan interne groepen. De mate waarin de AB'ers voldoende tijd hebben voor leerlingen, ouders en leraren, wordt door de AB'ers en hun leidinggevenden lager beoordeeld. Dit wordt mogelijkwijs verklaard door de hoge werkdruk die men soms ervaart.

6. HANDELINGSPLAN & BEGELEIDINGSPLAN

6.1 Handelingsplan

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|-----------|
| Er is een handelingsplan voor elke leerling die ambulantly wordt begeleid. | 3.5 (0.1) | 2.5 (-0.8) | | | 3.9 (0.0) |
| De ambulantly begeleider ondersteunt bij het opstellen van een handelingsplan. | 3.7 (0.1) | 3.3 (-0.3) | | | 3.6 (0.1) |

De betrokkenen binnen de scholen geven aan dat er voor alle leerlingen een handelingsplan is opgesteld en dat de AB'ers hier veel ondersteuning bij bieden. De AB'ers zijn iets minder positief over het aantal aanwezige handelingsplannen. Hun leidinggevenden zijn hier aanzienlijk minder positief over en geven aan dat handelingsplannen in veel gevallen ontbreken.

Het opstellen van een handelingsplan is soms een moeilijk traject binnen de scholen. De AB'ers motiveren de scholen bij het opstellen en bieden graag ondersteuning (bijvoorbeeld in de vorm van een cursus handelingsplannen schrijven), maar nemen de verantwoordelijkheid hiervoor niet over.

6.2 Begeleidingsplan

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|---|----------------------|--------------------------|------------|-----------|-----------|
| De begeleiding vindt plaats op basis van een begeleidingsplan. | 3.6 (-0.1) | 3.8 (0.0) | | | 3.9 (0.1) |
| De ambulant begeleider stelt smart geformuleerde begeleidingsdoelen op. | 3.3 (0.0) | 2.7 (-0.7) | | | 3.6 (0.0) |
| De ambulant begeleider betreft de leerling bij het opstellen van het begeleidingsplan. | 2.1 (-0.2) | 2.3 (-0.7) | 3.4 (0.4) | | |
| De ambulant begeleider houdt voldoende rekening met de hulpvragen van de leerling | 3.7 (0.1) | 3.5 (-0.1) | 3.8 (0.4) | | 3.8 (0.1) |
| De ambulant begeleider betreft de ouders bij het opstellen van het begeleidingsplan. | 3.2 (-0.2) | 2.7 (-0.6) | | 3.7 (0.1) | |
| De ambulant begeleider houdt voldoende rekening met de hulpvragen van de ouders | 3.5 (-0.1) | 3.0 (-0.5) | | 3.8 (0.2) | 3.8 (0.1) |
| De ambulant begeleider betreft leraren bij het opstellen van het begeleidingsplan. | 3.4 (-0.2) | 2.7 (-1) | | | 3.6 (0.1) |
| De ambulant begeleider houdt voldoende rekening met hulpvragen van de leraren | 3.7 (-0.1) | 3.3 (-0.5) | | | 3.7 (0.0) |
| De ambulant begeleider maakt duidelijke afspraken over de begeleiding. | 3.8 (0.0) | 3.2 (-0.6) | 3.4 (0.1) | 3.7 (0.1) | 3.8 (0.1) |
| De ambulant begeleider zorgt voor de vastlegging van de afspraken in een begeleidingsplan. | 3.6 (-0.1) | 3.4 (-0.5) | | 3.9 (0.2) | 3.8 (0.1) |
| In het begeleidingsplan is aangegeven op welke aspecten de ondersteuning zich richt en welke activiteiten daartoe plaatsvinden. | 3.5 (-0.1) | 3.0 (-0.8) | | 3.8 (0.1) | 3.8 (0.1) |
| De ambulant begeleider geeft in het begeleidingsplan helder aan hoe de leerlingen begeleid worden. | 3.2 (0.0) | 3.0 (-0.5) | 3.3 (0.1) | 3.7 (0.1) | 3.7 (0.1) |
| De ambulant begeleider geeft in het begeleidingsplan helder aan hoe de leraren begeleid worden. | 3.2 (-0.1) | 2.8 (-0.7) | | | 3.1 (0.0) |
| De ambulant begeleider geeft in het begeleidingsplan helder aan hoe de ouders begeleid worden. | 3.0 (0.1) | 2.8 (-0.3) | | 3.3 (0.3) | |

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|-----------|
| Het begeleidingsplan is voldoende sturend voor de begeleiding. | 3.2 (-0.1) | 3.0 (-0.4) | | | 3.6 (0.1) |
| In het begeleidingsplan staan de organisatie, frequentie en duur van de begeleidingsmomenten beschreven. | 3.1 (-0.2) | 2.8 (-0.6) | | | |
| In het begeleidingsplan staat de afstemming met interne deskundigen beschreven. | 2.9 (-0.1) | 2.5 (-0.6) | | | |
| In het begeleidingsplan staat de afstemming met externe deskundigen. | 2.4 (-0.3) | 2.5 (-0.6) | | | |
| In het begeleidingsplan staat het tijdstip van de evaluatie beschreven. | 2.9 (-0.5) | 3.2 (-0.6) | | | |
| In het begeleidingsplan staat de wijze van evaluatie beschreven. | 2.8 (-0.3) | 2.8 (-0.6) | | | |
| In het begeleidingsplan staat beschreven welke personen bij de evaluatie aanwezig zijn. | 2.8 (-0.4) | 2.8 (-0.4) | | | |
| In het begeleidingsplan staat de tijdsperiode waarvoor het begeleidingsproces is opgesteld beschreven. | 3.6 (-0.1) | 3.6 (-0.3) | | | 3.8 (0.0) |

Met name de ouders en de betrokkenen binnen de scholen waarderen de invulling van de verschillende onderdelen van het begeleidingsplan. Zij geven aan dat er voor nagenoeg iedere leerling een begeleidingsplan is, dat de basis vormt voor het begeleidingsproces. In het begeleidingsplan staat volgens hen helder aangegeven hoe de leerling wordt begeleid. Bij het opstellen van het begeleidingsplan wordt voldoende rekening gehouden met de hulpvraag van de ouders en leraren. Daarnaast wordt in het begeleidingsplan de tijdsperiode waarvoor het begeleidingsplan is opgesteld beschreven.

De AB'ers en hun leidinggevendenden zijn aanzienlijk minder positief over de invulling van de begeleidingsplannen. Zo zijn zij minder positief dan de externe groepen over de mate waarin de doelen in het begeleidingsplan SMART-geformuleerd zijn en de mate waarin de leerlingen en ouders betrokken zijn bij het opstellen hiervan. AB'ers geven aan dat in het begeleidingsplan niet staat aangegeven welke afstemming met interne en externe deskundigen plaatsvindt en ook dat hierin niet is opgenomen hoe, wanneer en met wie het plan geëvalueerd zal worden. Op deze punten ligt de score van AB'ers aanzienlijk onder de cluster 4 benchmark. De score van hun leidinggevendenden ligt op bijna alle punten aanzienlijk onder de benchmark.

Op veel punten met betrekking tot de invulling van het begeleidingsplan bestaat een verschil in beleving. Het is wel de vraag of ouders het verschil kennen tussen een handelingsplan en begeleidingsplan. Zij zijn voornamelijk bekend met het handelingsplan, waarin een groot aantal van deze aspecten aan de orde komt.

De dienst is niet tevreden over het format dat de dienst nu gebruikt. Dit nodigt niet uit tot een dergelijke invulling van het plan en wordt voornamelijk gebruikt om de inzet van de AB'er weer te geven. De dienst wil het format dat gebruikt wordt voor de begeleidingsplannen herzien en hierbij nagaan welke onderdelen hierin aan de orde zouden moeten komen. Daarbij wordt ook extra aandacht besteed aan de zakelijke kant van deze overeenkomst en het formuleren van de eindopbrengsten van de begeleiding.

7. ORGANISATIEONTWIKKELING

7.1 Kwaliteitszorg

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|---------|
| De dienst zorgt aantoonbaar voor het behoud en de verbetering van de kwaliteit van de uitgevoerde AB. | 3.5 (0.2) | 3.7 (0.3) | | | |
| De dienst zorgt aantoonbaar voor de deskundigheidsbevordering van de ambulante begeleiders. | 3.7 | 4.0 (0.3) | | | |
| De dienst zorgt aantoonbaar voor functionele interne overlegstructuren van de dienst. | 3.5 (0.1) | 4.0 (0.5) | | | |
| De dienst zorgt aantoonbaar voor functionele externe contacten van de dienst. | 3.3 (0.2) | 3.5 (0.1) | | | |
| De dienst heeft de organisatie en coördinatie van de AB vastgelegd in een organisatiemodel (taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden). | 3.4 (0.0) | 3.8 (0.8) | | | |

Zowel de AB'ers als hun leidinggevenden zijn zeer positief over de invulling van de kwaliteitszorg binnen de dienst. Zij geven aan dat de dienst aantoonbaar zorgt voor behoud en verbetering van de kwaliteit van de AB, voor deskundigheidsbevordering en functionele interne overlegstructuren. Daarnaast heeft de dienst volgens hen functionele externe contacten en is de organisatie en coördinatie van de AB vastgelegd in een organisatiemodel.

De dienst besteedt veel aandacht aan behoud en verbetering van de kwaliteit. Dit gebeurt onder andere via de inzet op scholing en training van AB'ers, alle AB'ers hebben de master-opleiding afgerond. Daarnaast wordt hier binnen de intervisiebijeenkomsten aandacht aan besteed. Ook worden de dossiers gecontroleerd op de aanwezigheid van begeleidingsplannen, zijn de stafmedewerkers soms aanwezig bij gesprekken van AB'ers en gaat men na wat de ervaringen van de betrokkenen binnen de scholen zijn. De directeur is vaak aanwezig bij overleggen bij externen en krijgt ook op deze manier ervaringen met de ambulante begeleiding te horen. De dienst ziet het als wenselijk om de communicatie hierover vanuit het MT naar de AB'ers te vergroten.

8. LEIDERSCHAP & MANAGEMENT

8.1 Leiderschap

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|---------|
| De directie levert zelf een duidelijke bijdrage aan visie- en beleidsontwikkeling. | 3.4 (0.1) | 3.8 (0.4) | | | |
| De directie neemt het initiatief met betrekking tot beleidsmatige ontwikkelingen. | 3.7 (0.2) | 4.0 (0.5) | | | |
| De directie zorgt dat het AB-team regelmatig overlegt over inhoudelijke ontwikkelingen. | 3.6 (0.3) | 4.0 (0.6) | | | |
| De directie zet zich persoonlijk in om samen met partners op het gebied van de AB activiteiten en situaties te realiseren, die een meerwaarde betekenen voor de doelgroep. | 3.6 (0.2) | 3.8 (0.3) | | | |

De invulling van de leiderschapsrol wordt binnen de organisatie gewaardeerd. De leidinggevendenden leveren een duidelijke bijdrage aan de visie- en beleidsontwikkeling en nemen het initiatief in visie- en beleidsontwikkeling. Ook wordt binnen de dienst volgens beide groepen gezorgd voor regelmatig overleg over inhoudelijke ontwikkelingen. Op een aantal van deze punten waarden de leidinggevendenden de invulling van deze onderdelen hoger dan de AB'ers dit doen.

8.2 Management

| Items | Ambulant begeleiders | | Coördinatoren / directie | | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|-------|--------------------------|--------|------------|--------|---------|
| De dienst AB voert een overzichtelijke administratie van de gegevens van de leerlingen die zij ambulant begeleidt. | 3.5 | (0.0) | 3.8 | (0.2) | | | |
| De directie stuurt merkbaar op het primaire proces. | 3.1 | (0.1) | 3.8 | (0.7) | | | |
| De directie geeft richting en stimuleert, motiveert en toont belangstelling voor de medewerkers. | 3.4 | (0.3) | 4.0 | (0.7) | | | |
| De directie stuurt merkbaar op de ondersteunende processen. | 3.2 | (0.1) | 3.3 | (-0.1) | | | |
| De directie verricht de organisatorische en beheersmatige taken naar behoren. | 3.6 | (0.4) | 3.3 | (0.2) | | | |

Beide groepen zijn positief over de invulling van de managementrol. Zij geven aan dat de dienst een overzichtelijke administratie van de gegevens van de leerlingen voert, en dat de leidinggevenden richting geven en stimuleren, motiveren en belangstelling tonen. Dit laatste punt wordt opnieuw aanzienlijk hoger gewaardeerd door de leidinggevenden zelf. Mogelijkerwijs heeft de lagere beoordeling van de AB'ers hier ook te maken met de groei die de dienst de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. De persoonlijke aandacht voor medewerkers is hierbij bij anderen leidinggeven lager in de organisatie komen te liggen.

AB'ers zijn iets minder positief over de mate waarin op het primaire en de ondersteunende processen wordt gestuurd. De leidinggevenden beoordelen deze items opnieuw hoger. Echte sturing op het primaire proces is lastig te organiseren. Hierbij wordt onder andere gebruik gemaakt van protocollen, maar ook van werkbijeenkomsten en gesprekken op de scholen. AB'ers zijn niet altijd goed op de hoogte van wat in dit kader allemaal gebeurt en krijgen dit niet altijd teruggekoppeld. De dienst wil de sturing ook vooral vormgeven door het uitspreken van ambities en het faciliteren. Daarnaast wil men elkaar aanspreken op professionaliteit. De dienst ziet het als aandachtspunt om de communicatie over dit soort zaken met AB'ers te vergroten.

9. PERSONEEL

9.1 Professionalisering

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|---|----------------------|--------------------------|------------|--------|---------|
| De dienst heeft competentieprofielen waarin de vaardigheden beschreven zijn, waarover medewerkers moeten beschikken. | 3.3 (-0.2) | 3.5 (0.0) | | | |
| De ambulant begeleider beschikt over de beschreven vaardigheden voor de begeleiding van de leerling(en), leraren en ouders. | 3.4 (-0.1) | 3.6 (0.3) | | | |
| De directie heeft aandacht voor de persoonlijke (loopbaan)ontwikkeling van medewerkers. | 3.3 (0.0) | 3.8 (0.0) | | | |
| Medewerkers hebben invloed op hun eigen loopbaanontwikkeling en scholing. | 3.5 (0.0) | 3.5 (-0.2) | | | |
| De directie zorgt voor voldoende opvang en coaching van (beginnende) ambulant begeleiders (planning, begeleiding, contacten ouders/verzorgers). | 3.5 (0.3) | 3.7 (0.1) | | | |
| De directie voert structureel functionerings- en beoordelingsgesprekken. | 3.5 (0.2) | 4.0 (0.4) | | | |
| Deze gesprekken vormen de basis voor de (loopbaan)begeleiding van de medewerkers (POP's). | 3.4 (0.2) | 3.7 (0.2) | | | |
| Deze gesprekken dienen tevens voor de bijstelling van het loopbaan- en personeelsbeleid. | 3.3 (0.2) | 3.5 (0.1) | | | |
| De dienst voert een beleid voor deskundigheidsbevordering. | 3.6 (0.1) | 3.7 (0.2) | | | |
| De dienst verantwoordt zich hierover. | 3.2 (0.1) | 3.0 (-0.2) | | | |
| De dienst stelt jaarlijks een actueel overzicht op van wensen en behoeften op het gebied van de deskundigheidsbevordering, evenals van de voor dit doel beschikbare middelen. | 3.0 (0.2) | 2.8 (0.0) | | | |
| De dienst doet moeite om kennis en kunde met betrekking tot de ambulante begeleiding van leerlingen te behouden, te ontwikkelen en te verspreiden. | 3.7 (0.2) | 4.0 (0.3) | | | |

De professionalisering van de medewerkers is over het algemeen goed op orde binnen de dienst. De AB'ers beschikken volgens beide doelgroepen over de beschreven vaardigheden voor de begeleiding van de leerling, leraren en ouders. De dienst heeft aandacht voor de persoonlijke (loopbaan)ontwikkeling van medewerkers en medewerkers hebben hier zelf ook invloed op.

De dienst maakt gebruik van functieomschrijvingen en houdt sinds kort POP-gesprekken waarin ook de competenties van AB'ers besproken worden. Functionerings- en beoordelingsgesprekken worden structureel gevoerd.

Beide groepen geven aan dat de dienst beleid voert ten aanzien van de deskundigheidsbevordering, maar geven tevens aan dat de dienst zich hier nog niet volledig over verantwoordt. Ook geven beide groepen aan dat de dienst niet beschikt over een volledig overzicht van de wensen en behoeften van de medewerkers op het gebied van deskundigheidsbevordering. Er zijn recentelijk afspraken gemaakt over wat in een POP zou moeten staan. De dienst vindt het hierbij van belang dat er ook een koppeling bestaat met de doelen en ambities van de organisatie en overweegt om deze koppeling door AB'ers zelf in deze plannen te laten maken.

10. CULTUUR

10.1 Interne communicatie

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|---------|
| Het overleg binnen de dienst AB is gericht op optimalisering van de organisatie van de AB. | 3.6 (0.2) | 3.8 (0.2) | | | |
| De dienst organiseert structureel overleg tussen ambulant begeleiders gericht op inhoudelijke samenhang van de AB (begeleidingsplan, dossiervorming, inzet tijd en middelen, gebruik instrumenten). | 3.0 (0.0) | 3.3 (-0.2) | | | |
| De dienst organiseert regelmatig een overleg tussen ambulant begeleiders gericht op knelpunten, evaluatie en noodzakelijke verbeteringen in de organisatie. Bijvoorbeeld via een systeem van werkbegeleiding en/of het bespreken van casussen. | 3.6 (0.4) | 3.7 (0.2) | | | |
| Er zijn mogelijkheden voor ambulant begeleiders om samen te werken, elkaar te ondersteunen en feedback te geven. | 3.8 (0.2) | 3.8 (0.0) | | | |
| De dienst evalueert de vormen van interne samenwerking. | 3.0 (0.2) | 3.2 (0.3) | | | |
| De ambulant begeleiders ervaren een grote mate van collegialiteit. | 3.8 (0.0) | 3.8 (0.1) | | | |

Beide doelgroepen geven aan dat men een grote mate van collegialiteit ervaart. Ook geven zij aan dat het overleg binnen de dienst is gericht op optimalisering van de organisatie van de ambulante begeleiding. De dienst organiseert structureel overleg tussen AB'ers gericht op knelpunten, evaluatie en noodzakelijke verbetering in de organisatie. Er zijn volgens beide doelgroepen genoeg mogelijkheden voor AB'ers om samen te werken, elkaar te ondersteunen en feedback te geven.

Beide groepen zijn iets minder positief over de mate waarin de dienst structureel overleg gericht op inhoudelijke samenhang van de uitgevoerde AB organiseert en ook de mate waarin de interne samenwerking wordt geëvalueerd, wordt iets lager gewaardeerd. Dit gebeurt bijvoorbeeld binnen de intervisiebijeenkomsten, waar men tevens reflecteert op wat deze bijeenkomsten hebben opgeleverd. De evaluatie van de interne samenwerking zou echter meer structureel en ook binnen andere overleggen plaats kunnen vinden en de dienst ziet dit als aandachtspunt.

11. BEDRIJFSVOERING

11.1 Middelen

| Items | Ambulant begeleiders | | Coördinatoren / directie | | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------|--------------------------|--------|------------|--------|---------|
| De directie verdeelt de personele middelen (personen en talenten) efficiënt. | 2.9 | (0.0) | 3.2 | (0.0) | | | |
| De dienst heeft beleid ontwikkeld voor de inzet van personele middelen voor de verschillende begeleidings- en managementtaken. | 3.2 | (0.2) | 3.4 | (0.2) | | | |
| De inzet van personele middelen wordt systematisch geëvalueerd. | 2.8 | (0.2) | 2.7 | (-0.2) | | | |
| De directie verdeelt de materiële middelen efficiënt. | 3.0 | (0.1) | 2.5 | (-0.7) | | | |
| De dienst heeft beleid ontwikkeld voor de inzet van materiële middelen voor de verschillende begeleidings- en managementtaken. | 3.1 | (0.2) | 2.5 | (-0.5) | | | |
| De inzet van materiële middelen wordt regelmatig geëvalueerd. | 2.6 | (0.1) | 2.3 | (-0.6) | | | |
| Op basis van deze evaluatie wordt het beleid aangescherpt of aangepast. | 2.9 | (0.2) | 3.2 | (0.1) | | | |
| De kwaliteit van de huisvesting ondersteunt de coördinatie en de uitvoering van de AB-taken. | 3.2 | (0.5) | 3.8 | (0.9) | | | |
| De ICT-voorzieningen ondersteunen de medewerkers bij de uitvoering van hun taken. | 3.1 | (-0.1) | 2.5 | (-0.9) | | | |
| De inzet, het gebruik en het resultaat binnen de AB van ICT wordt jaarlijks binnen de dienst geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. | 2.3 | (0.0) | 2.0 | (-0.9) | | | |

De scores met betrekking tot de bedrijfsvoering liggen over het algemeen lager dan op de voorgaande onderdelen. Hierbij gaat het onder andere om de verdeling van de personele en materiële middelen en het ontwikkelen van beleid voor de inzet van personele en materiële middelen. Ook de mate waarin de ICT-voorzieningen de medewerkers ondersteunen bij de uitvoering van hun taken wordt lager beoordeeld. De evaluatie van de inzet, het gebruik en het resultaat binnen de AB van ICT vindt volgens beide doelgroepen minder vaak plaats. Voor de AB'ers geldt dat zij over het algemeen minder zicht hebben op deze ondersteunende processen. De dienst wil nagaan in hoeverre meer informatievoorziening vanuit het MT hierover wenselijk wordt geacht.

12. STAKEHOLDERS

12.1 Externe contacten

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|---------|
| De dienst onderhoudt contacten met instellingen voor jeugdhulpverlening. | 3.3 (0.0) | 2.2 (-1.1) | | | |
| De dienst onderhoudt contacten met instellingen voor gezondheidszorg. | 3.3 (0.1) | 2.3 (-0.9) | | | |
| De dienst onderhoudt contacten met samenwerkingsverbanden. | 3.9 (0.2) | 4.0 (0.3) | | | |
| De dienst onderhoudt contacten met REC's. | 3.8 (0.0) | 3.8 (-0.1) | | | |
| De dienst onderhoudt contacten met REC-scholen. | 3.8 (0.1) | 3.8 (0.1) | | | |
| De dienst stemt de uitvoering van de AB zo veel mogelijk af op de activiteiten van partners in de regio op het gebied van de AB. | 3.5 (0.2) | 3.3 (-0.2) | | | |
| Extern optreden van de directie en medewerkers van de dienst beoogt het uitdragen van de visie, het beleid en de activiteiten van de dienst. | 3.7 (0.1) | 3.7 (0.2) | | | |
| Het externe optreden van de directie (en van de medewerkers) maakt deel uit van het realiseren van een continuüm van zorg en begeleiding in de regio. | 3.6 (0.1) | 3.5 (-0.1) | | | |
| De dienst participeert in verschillende (regionale/landelijke) overlegorganen voor de verbetering van de kwaliteit van de AB. | 3.7 (0.1) | 3.4 (-0.2) | | | |
| De dienst levert binnen de overlegorganen een bijdrage om de expertise op het gebied van AB te behouden, te ontwikkelen en te verspreiden (kenniscentrum, kenniskringen, cursussen). | 3.7 (0.2) | 3.8 (0.2) | | | |
| De meerwaarde voor de dienst van het onderhouden van functionele contacten met externe organisaties wordt systematisch geëvalueerd. | 3.1 (0.2) | 2.0 (-0.6) | | | |

De dienst is extern georiënteerd en onderhoudt externe contacten met partners in de regio. De dienst onderhoudt contacten met onder andere samenwerkingsverbanden, REC's en REC-scholen, maar minder met instellingen voor jeugdhulpverlening en gezondheidszorg. Het extern optreden van de leidinggevenden en medewerkers van de dienst beoogt het uitdragen van de visie, het beleid en de activiteiten van de dienst. De dienst participeert in verschillende overlegorganen voor de verbetering van de kwaliteit van de AB. Het systematisch evalueren van deze contacten vormt nog een aandachtspunt.

13. VISIE EN STREEFDOELEN

| Items | Ambulant begeleiders | | Coördinatoren / directie | | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|---|----------------------|--------|--------------------------|--------|------------|--------|---------|
| De dienst beschikt over een visie op AB, die doorwerkt in de procesorganisatie en de taakverdeling binnen de dienst. | 3.3 | (0.0) | 3.6 | (0.1) | | | |
| De visie op AB wordt in een context geplaatst van de (externe) ontwikkelingen en vernieuwingen (herstructurering van de zorg). | 3.4 | (0.0) | 4.0 | (0.6) | | | |
| De visie wordt tenminste eenmaal per vier jaar geëvalueerd. | 3.0 | (-0.1) | 3.8 | (0.4) | | | |
| Op basis van deze evaluatie wordt de visie aangescherpt of aangepast. | 3.1 | (-0.1) | 3.6 | (0.1) | | | |
| De dienst heeft geformuleerd welke eisen zij stelt aan (de kwaliteit van) de begeleidingsprocessen AB. | 3.3 | (0.0) | 2.8 | (-0.4) | | | |
| De dienst heeft de beoogde resultaten van de AB geformuleerd. | 3.2 | (-0.1) | 2.8 | (-0.2) | | | |
| Deze doelen maken deel uit van de samenhangende visie op ambulante begeleiding. | 3.3 | (0.0) | 2.6 | (-0.5) | | | |
| Deze doelen zijn mede afgestemd op de verschillende partners op het gebied van AB (jeugdhulpverlening, gezondheidszorg et cetera). | 2.9 | (0.0) | 2.2 | (-0.5) | | | |
| Met de doelen die de dienst zich stelt, onderscheidt de dienst zich van vergelijkbare (commerciële) instellingen (onder meer grotere schoolbesturen die diensten AB formeren en particuliere instellingen). | 3.2 | (0.2) | 3.5 | (0.4) | | | |

De AB'ers en hun leidinggevenden zijn over het algemeen redelijk positief over de visie en streefdoelen van de dienst. De dienst beschikt over een gezamenlijke visie op ambulante begeleiding waarbinnen ruimte is voor de zelfstandigheid van de AB'ers. Volgens beide doelgroepen wordt de visie aangescherpt of aangepast als dit nodig is.

De leidinggevenden van de dienst geven aan dat de dienst nog niet heeft geformuleerd welke eisen zij aan de kwaliteit van begeleidingsprocessen stelt. Ditzelfde geldt wat hen betreft voor de beoogde opbrengsten van de ambulante begeleiding. Daarnaast zijn zij aanzienlijk minder positief over de mate waarin de doelen deel uitmaken van een samenhangende visie op ambulante begeleiding en de mate waarin deze doelen zijn afgestemd op de partners in de regio.

De dienst heeft een duidelijke visie op de rol van scholen, leerlingen en ouders in het begeleidingsproces. Het formuleren van de beoogde opbrengsten van de begeleiding verdient nog verdere uitwerking. Deze opbrengsten en de meerwaarde van de ambulante begeleiding worden met het oog op de afschaffing van de gedwongen winkelnering steeds belangrijker. De dienst wil haar visie op ambulante begeleiding verder uitwerken en hierbij de minimum kwaliteitseisen waar een begeleidingsproces aan moet voldoen verder expliciteren. Hierbij wil men onder andere aandacht besteden aan het expliciteren van het bijbehorende gedrag van AB'ers en wat leerlingen, ouders en scholen hiervan zouden moeten merken.

14. ONTWIKKELING

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|---------|
| De dienst heeft haar prioriteiten vastgelegd. | 3.4 (0.1) | 3.6 (0.5) | | | |
| De dienst heeft op basis van (recente) kwaliteitsanalyse verbeteractiviteiten (voor het lopende cursusjaar) gepland. | 3.3 (0.0) | 3.2 (0.2) | | | |
| De dienst werkt aantoonbaar aan de verbeteringen. | 3.6 (0.2) | 3.8 (0.4) | | | |
| De dienst bepaalt en waardeert de effecten van verbeteractiviteiten. | 3.5 (0.2) | 3.4 (0.3) | | | |

De AB'ers en hun leidinggevendenden zijn positief over de planmatigheid waarmee de dienst zich ontwikkelt. Zij geven aan dat de dienst haar prioriteiten heeft vastgelegd, op basis van kwaliteitsanalyses verbeteractiviteiten heeft gepland en de effecten hiervan nagaat. De dienst heeft recentelijk een SWOT-analyse gemaakt. Op basis hiervan zijn verbeterpunten geformuleerd en deze zijn opgenomen in een jaarplan. In dit jaarplan zijn resultaten, planning en evaluatiemomenten opgenomen. Niet alle AB'ers zijn hiervan op de hoogte. Het MT wil de AB'ers in de toekomst meer betrekken en informeren over dit soort zaken. In het kader hiervan wordt nu gewerkt aan de inrichting van een klankbordgroep voor AB'ers.

15. UITGANGSSITUATIE

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|---------|
| De dienst analyseert aantoonbaar relevante informatie over de populatie leerlingen die zij begeleidt en trekt daaruit conclusies voor de invulling van de begeleidingstaken. | 3.4 (0.4) | 2.2 (-0.9) | | | |
| De dienst analyseert aantoonbaar relevante informatie over (de ontwikkelingen in) haar omgeving. | 3.6 (0.4) | 2.4 (-0.8) | | | |

De dienst analyseert, volgens de AB'ers, de relevante informatie over de populatie leerlingen die zij begeleidt en trekt daaruit conclusies voor de invulling van de begeleidingstaken. Hun leidinggevendenden zijn minder positief over de mate waarin dit gebeurt en ziet dit als ontwikkelpunt voor de dienst.

De dienst beschikt over een goede administratie en houdt de gegevens van de leerlingen die zij nu begeleidt goed bij. De dienst heeft echter minder zicht op de kenmerken van de leerlingen die de dienst in de toekomst zou kunnen begeleiden. De dienst werkt met een meerjaren-beleidsplan en speelt bijvoorbeeld in op de voorspelde krimp binnen de regio. Men is bij het maken van toekomstanalyses echter ook afhankelijk van informatie van de overheid. Het veranderend overheidsbeleid maakt goede inschattingen lastig. Het is bijvoorbeeld onduidelijk wat er gaat gebeuren als er geen indicatie meer zal worden gesteld. De angst bestaat dat dit er voor zal zorgen dat scholen het meeste geld besteden aan de externaliserende problematiek, omdat zij daar het meeste last van hebben.

16. RESULTATEN EN OPBRENGSTEN

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|-------------------------|-----------------------------|------------|-----------|-----------|
| De begeleiding van leerlingen is adequaat. | 3.6 (0.1) | | 3.6 (0.2) | 3.5 (0.1) | 3.3 (0.1) |
| De leerling is door de ambulante begeleiding geholpen. | 3.7 (0.1) | | 2.8 (0.0) | 3.7 (0.2) | 3.4 (0.0) |
| De leerling weet beter hoe hij/zij het beste kan omgaan met zijn/haar specifieke (leer)belemmeringen en (leer)behoeften in onderwijsituaties. | 3.4 (0.1) | | 3.1 (0.2) | 3.3 (0.2) | 3.3 (0.2) |
| Leerlingen voelen zich zekerder dankzij de ambulante begeleiding. | 3.5 (0.1) | | 2.9 (0.2) | 3.2 (0.1) | 3.2 (0.2) |
| Leerlingen ontwikkelen zich voldoende gedurende de begeleidingsperiode. | 3.5 (0.1) | | | 3.3 (0.1) | 3.4 (0.1) |
| De doelen met betrekking tot de begeleiding van de leerlingen worden gerealiseerd. | 3.3 (0.1) | 3.0 (-0.2) | 3.4 (0.3) | 3.4 (0.2) | 3.5 (0.2) |
| De begeleiding van leraren is adequaat. | 3.4 (0.0) | 3.0 (-0.4) | 3.3 (0.0) | 3.7 (0.1) | 3.5 (0.1) |
| De ambulant begeleider adviseert leraren adequaat over aanpassingen van de onderwijssituatie. | | | | | 3.5 (0.0) |
| De ambulant begeleider adviseert leraren adequaat over (technische) hulpmiddelen (voor het leren). | | | | | 3.4 (0.0) |
| De ambulant begeleider adviseert leraren adequaat bij het formuleren van het onderwijsperspectief van de leerling (op basis van de geplande aanpak en de ambulante begeleiding). | | | | | 3.2 (0.0) |
| Leraren weten meer over de mogelijkheden en beperkingen van de leerling(en) en de daardoor ontstane leerbelemmeringen en onderwijsbehoeften van de leerling(en). | | | | | 3.5 (0.0) |
| In de toekomst kunnen leraren zonder hulp van de ambulant begeleider een vergelijkbare leerling begeleiden. | 2.9 (0.1) | 2.5 (-0.4) | | | 2.8 (0.2) |

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|---|----------------------|--------------------------|------------|-----------|-----------|
| De ambulant begeleider adviseert de school adequaat over de deskundigheidsbevordering van teamleden gericht op de begeleiding en ondersteuning van ambulant begeleide leerlingen. | | | | | 3.0 (0.2) |
| De ambulant begeleider adviseert de school adequaat over hoe de bestaande zorgstructuur van de school het beste benut kan worden voor de ambulant begeleide leerling(en). | | | | | 2.9 (0.2) |
| Ouders en leraren weten beter hoe zij het beste kunnen omgaan met de specifieke (onderwijs)belemmeringen van de leerling. | | | | 3.4 (0.3) | 3.5 (0.3) |
| De begeleiding van ouders is adequaat. | 3.4 (0.0) | 3.2 (0.0) | | 3.5 (0.3) | 3.6 (0.2) |
| De ambulant begeleider adviseert ouders adequaat over (technische) hulpmiddelen (voor het leren). | | | | 3.4 (0.3) | |

De verschillende betrokkenen zijn positief over de resultaten en opbrengsten van de begeleiding, al waarderen zij deze over het algemeen lager dan zij de uitvoering van de verschillende onderdelen van de begeleiding waarderen. Volgens alle doelgroepen is de begeleiding van de leerling adequaat. De leerling is volgens de ouders en scholen door de ambulante begeleiding geholpen en leerlingen ontwikkelen zich voldoende gedurende de begeleidingsperiode. De doelen met betrekking tot de begeleiding van de leerling worden gerealiseerd. Ook de begeleiding van de leraar wordt als adequaat beoordeeld. De AB'ers adviseren, volgens de betrokkenen in de scholen, de leraren adequaat over aanpassingen van de onderwijssituatie en over hulpmiddelen. Dit geldt daarnaast ook voor de begeleiding van de ouders.

Ook in de waardering van de opbrengsten is terug te zien dat de bredere schooladvisering gericht op professionalisering van het team en advisering over de benutting van de zorgstructuur minder plaatsvindt dan de begeleiding gericht op het cliëntsysteem. Ook de opbrengsten hiervan worden lager gewaardeerd door de verschillende betrokkenen. Mogelijkerwijs zal de vraag naar dit type advisering door de ontwikkelingen binnen Passend Onderwijs groeien. De dienst wil nagaan in hoeverre zij hier op in gaat spelen.

Alle groepen geven aan dat de leerlingen zijn geholpen door de begeleiding. Alleen de leerlingen zelf waarderen dit onderdeel lager. Mogelijkerwijs heeft deze lagere score te maken met de specifieke doelgroep of de puberteit waar veel van de leerlingen zich in bevinden.

Alle doelgroepen geven daarnaast aan dat de leraren in de toekomst lang niet in alle gevallen zonder hulp van een AB'er een vergelijkbare leerling kunnen begeleiden. Deze wettelijke opdracht van de AB, het equiperen van de leraar, is in de praktijk vaak lastig te organiseren. Door bij het formuleren van de beoogde doelen meer aandacht aan het toerusten van de leraar te besteden, wil de dienst zich hier in de toekomst meer op gaan richten.

17. EVALUEREN

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|---------|
| De dienst beschikt over procedures, planningen en instrumenten voor zelfevaluatie van de AB. | 3.3 (0.2) | 3.0 (0.0) | | | |
| De dienst werkt aantoonbaar aan zelfevaluatie van de AB. | 3.4 (0.2) | 3.0 (-0.2) | | | |
| De dienst trekt conclusies uit de beschikbare gegevens en legt deze vast. | 3.2 (0.1) | 3.0 (-0.1) | | | |
| De dienst betreft alle relevante geledingen (personeel, ouders, leerlingen, medewerkers scholen) bij de zelfevaluatie. | 3.3 (0.2) | 2.8 (-0.3) | | | |

De scores op het gebied van evalueren liggen iets lager dan bij de voorgaande ondersteunende processen. De AB'ers zijn hier redelijk positief over en geven aan dat de dienst over voldoende procedures, planningen en instrumenten voor zelfevaluatie van de ambulante begeleiding beschikt. Zij zijn ook redelijk positief over de mate waarin de dienst aantoonbaar aan zelfevaluatie werkt en conclusies uit de beschikbare gegevens trekt. Zowel de AB'ers als hun leidinggevenden geven aan dat de dienst niet altijd alle relevante geledingen hierbij betreft. In dit kader is eerder in deze rapportage gesproken over het oprichten van een klankbordgroep voor AB'ers.

18. BORGING

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|---------|
| De directie ziet erop toe dat alle ambulant begeleiders handelen vanuit de gemeenschappelijke visie. | 2.9 (0.0) | 3.3 (-0.1) | | | |
| De directie ziet erop toe dat afspraken over de uitvoering van AB worden nagekomen. | 3.0 (0.0) | 3.2 (-0.1) | | | |

Beide groepen zijn gematigd positief over de mate waarin de leidinggevenden erop toe zien dat alle ambulant begeleiders handelen vanuit een gemeenschappelijke visie. Er bestaat binnen de dienst veel ruimte voor een individuele invulling van deze visie vanuit de professionaliteit van de AB'ers. Enerzijds wil men alles goed vastleggen en anderzijds ziet men het als onwenselijk om binnen een kader te moeten werken. Door de visie op ambulante begeleiding verder uit te werken in de eisen die deze stelt aan het gedrag en handelen van AB'ers, zal de stuurbaarheid vergroten en dit komt de uniformiteit en herkenbaarheid van de dienst ten goede.

19. VERANTWOORDING

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|----------------------|--------------------------|------------|--------|---------|
| De directie heeft inzichtelijke rapportages over de kwaliteit van de ambulante begeleiding. | 3.0 (0.1) | 2.4 (-0.5) | | | |
| De directie verantwoordt zich naar de verschillende groepen belanghebbenden (stakeholders) over de gerealiseerde kwaliteit van de ambulante begeleiding en daaraan gerelateerde taken. | 3.3 (0.2) | 2.6 (-0.2) | | | |

De AB'ers zijn positiever dan hun leidinggevendenden als het gaat om de mate waarin de dienst inzichtelijke rapportages over de kwaliteit van de ambulante begeleiding heeft en de mate waarin de dienst zich hierover verantwoordt. Deze zelfevaluatie-rapportage zal bijdragen aan de versterking van deze onderdelen.

20. ALGEMEEN

| Items | Ambulant begeleiders | Coördinatoren / directie | Leerlingen | Ouders | Scholen |
|--|-------------------------|-----------------------------|------------|-----------|-----------|
| De ambulante begeleidingsdienst krijgt het volgende rapportcijfer. | 7.5 (0.2) | 7.5 (0.1) | 7.4 (0.0) | 7.8 (0.3) | 7.6 (0.1) |

Ook in de rapportcijfers geeft men blijk van een hoge waardering voor de dienst en de begeleiding. Ouders geven hierbij het hoogste rapportcijfer aan de dienst.

21. ALGEMENE CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

De verschillende betrokken doelgroepen geven blijk van een grote waardering voor de kwaliteit van de ambulante dienstverlening van De Ambelt. Leerlingen, ouders en betrokkenen binnen de scholen geven aan dat de dienst effectief invulling geeft aan de verschillende onderdelen van het primaire proces. Hierbij gaat het onder andere om de begeleiding van de leerling, de begeleiding van de ouders, de contacten met de scholen, de overstijgende taken en het handelings- en begeleidingsplan. Deze resultaten komen op veel punten overeen met de mening van de interne groepen van de dienst, de ambulante begeleiders en hun leidinggevenden.

De interne groepen geven daarnaast aan dat de dienst ondersteunende processen als beleid- en strategieontwikkeling, kwaliteitszorg, professionalisering, borging en verantwoording over het algemeen goed op orde hebben, maar zien hier tevens nog ruimte voor ontwikkeling.

AB'ers zijn in het begeleidingsproces met name gericht op de begeleiding van het cliëntsysteem. Hierbij gaat de aandacht voornamelijk uit naar het begeleiden van de leerkracht (IB'er of zorgcoördinator) of - op latere leeftijd - naar de begeleiding van de leerling. In dit begeleidingsproces nemen ouders een centrale rol in. De leerlingen, scholen en ouders geven aan dat de dienst goed invulling geeft aan het primaire proces. Ten aanzien van deze zaken vindt de dienst het belangrijk dat AB'ers meer expliciet vragen naar de verwachtingen van de leerlingen, de ouders en de leerkrachten. Uit de resultaten van deze groepen blijkt dat op dit punt nog winst te behalen valt. Het werken aan het expliciteren van het vragen naar verwachtingen vormt een aandachtspunt voor de dienst.

De betrokkenen binnen de scholen zijn zeer positief over de begeleiding. Op een aantal punten is hier gezien de scores van de scholen nog winst te behalen. Hierbij gaat het naast het vragen naar verwachtingen, om het informeren, adviseren en coachen en het ondersteunen bij het formuleren van het onderwijsperspectief. De ondersteuning bij het formuleren van het onderwijsperspectief wordt ook met het oog op de toekomst als zeer interessant gezien. De dienst wil haar visie hierop intern verder uitwerken en hierin tevens het sociaal-emotionele aspect meenemen.

Uit de resultaten komt naar voren dat de ambulante begeleidingsdienst zich in de begeleidingstrajecten met name op het individuele cliëntsysteem (leerling - leraar - ouder) richt. Met de opkomst van Passend Onderwijs wordt ook de advisering op het gebied van de professionalisering van schoolteams en over het benutten van de zorgstructuur belangrijker. In de toekomst kan hier meer vraag naar komen en de dienst wil nagaan wat de wensen op dit gebied zijn en in hoeverre AB'ers zijn toegerust om hieraan te voldoen.

Alle doelgroepen geven daarnaast aan dat de leraren in de toekomst lang niet in alle gevallen zonder hulp van een AB'er een vergelijkbare leerling kunnen begeleiden. Deze wettelijke opdracht van de AB, het equiperen van de leraar, is in de praktijk vaak lastig te organiseren. Door hier ook bij het formuleren van de beoogde doelen meer aandacht aan te besteden, wil de dienst zich hier in de toekomst meer op gaan richten.

De invulling van de verschillende onderdelen van het begeleidingsplan wordt door scholen en ouders positief gewaardeerd. De AB'ers en hun leidinggevenden zijn hier echter minder positief over. De dienst wil het format voor het begeleidingsplan herzien en de mogelijkheden tot een effectievere invulling hiervan nagaan. Hierbinnen kan de beschrijving van een aantal punten uitgebreid worden en kan op een aantal punten meer expliciet worden geformuleerd. Daarnaast wil de dienst hierbij meer aandacht besteden aan de zakelijke kant van deze overeenkomst en de afspraken over de opbrengsten van het traject.

De interne groepen geven aan dat zij over het algemeen bovengemiddeld tevreden zijn over de ondersteunende processen zoals beleid- en strategieontwikkeling, kwaliteitszorg, professionalisering, de borging, evaluatie en verantwoording.

De dienst heeft een heldere visie op de begeleiding. De wijze waarop deze visie doorwerkt in de werkzaamheden van AB'ers wil men intern verder uitwerken. Het formuleren van de beoogde opbrengsten van de begeleiding verdient nog aandacht. Deze opbrengsten en de meerwaarde van de ambulante begeleiding worden met het oog op de afschaffing van de gedwongen winkelnering steeds belangrijker. De dienst ziet het als aandachtspunt om ook de implicaties die deze visie heeft voor het gedrag en de werkzaamheden van AB'ers verder uitwerken om op deze manier meer eenheid te creëren en sturing op deze visie beter mogelijk te maken.

De dienst investeert veel in deskundigheidsbevordering van AB'ers. Men heeft hierbij nog geen optimaal zicht op de wensen en behoeften van AB'ers. De dienst werkt sinds kort met POP-gesprekken en wil hierin ook de koppeling van de wensen en behoeften van AB'ers met de doelstellingen en ambities van de bredere organisatie meer inzichtelijk maken.

De dienst wil haar bedrijfsvoering verder ontwikkelen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over het beleid ten aanzien van de inzet van personele en materiële middelen en de mate waarin dit geëvalueerd wordt.

Evaluatie vormt binnen een aantal ondersteunende processen een aandachtspunt voor de dienst. Hierbij gaat het onder andere over de evaluatie van interne samenwerking en de meerwaarde van het onderhouden van externe contacten.

Ten slotte wil het MT de AB'ers beter op de hoogte stellen van een aantal zaken die binnen de organisatie spelen. Hierbij gaat het onder andere om de manier waarop men zicht houdt op de kwaliteit van de ambulante begeleiding en de manier waar hierop wordt gestuurd. Ook als het gaat om de bedrijfsvoering en de inzet van personele en materiële middelen wil de dienst nagaan in hoeverre meer communicatie hierover wenselijk wordt geacht. In dit kader werkt men aan de oprichting van een klankbordgroep voor AB'ers.

BIJLAGE I RESULTATEN AMBULANT BEGELEIDERS

BIJLAGE II RESULTATEN DIRECTIE C.Q. COÖRDINATOREN

BIJLAGE III RESULTATEN LEERLINGEN

BIJLAGE IV RESULTATEN SCHOLEN

BIJLAGE V RESULTATEN OUDERS

BIJLAGE VI GEFILTERDE RESULTATEN LEERLINGEN