

# Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding

## Gedegen zelfevaluatie leidt tot beter resultaat

**In opdracht van de WEC-Raad ontwikkelde Van Beekveld & Terpstra een methode waarmee ambulante begeleidingsdiensten hun kwaliteit kunnen evalueren. Het instrument is met behulp van het veld zelf tot stand gekomen en in de praktijk getest. “Dit is heel goed voor het innovatieve vermogen van je dienst”, aldus één van de gebruikers uit de pilotgroep.**

Hoe organiseer je een adequate zelfevaluatie voor je ambulante begeleiding? Voor deze vraag zag de sector zich gesteld, niet in de laatste plaats door de maatschappelijke druk om de kwaliteit en opbrengsten van ambulante begeleiding meer inzichtelijk te maken. Op initiatief van de WEC-Raad is het afgelopen jaar gewerkt aan het vervaardigen van een zelfevaluatiemethode voor de ambulante begeleiding: ‘Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding’. Deze methode omvat onder meer een instrument dat

De achterliggende periode is benut om het instrument in de praktijk te testen. Een achttal diensten nam in de *pilot-fase* deel; 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. Zonder overdrijven kunnen wij stellen dat de reacties op deze methode van zelfevaluatie ronduit positief zijn. Wim Jansen, beleidsmedewerker van REC Groot Gelre: “Het is een goed instrument omdat de vragen zowel intern als extern

“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. Het zelfevaluatiegesprek onder leiding van de adviseur van Van Beekveld & Terpstra leverde 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.”

Het instituut dat de zelfevaluatie uitvoert, levert natuurlijk niet direct als vanzelf ‘Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding’, zoals de claim luidt. Het gaat erom wat je met de gegevens doet. “Je moet dat als dienst waarmaken”, bevestigt Hazen. “Duidelijk werd dat wij iets moeten doen met verwachtingsmanagement. Het is aan het management daar stappen in te zetten.” Jansen: “Bij ons werd aangetoond dat wij onze externe communicatie moeten verbeteren; daar gaan we nu heel gericht aan werken.” Middel vult aan: “Uit de analyse die wij hebben gemaakt volgen behoorlijk veel aanbevelingen tot het verbeteren van onze interne organisatie.”

Of zij het instrument zouden aanbevelen bij hun collega’s in het land? Zeker, luidt de unanieme reactie. “Zeker wanneer je je door Van Beekveld & Terpstra laat ondersteunen levert dat een ongelooflijk goede feedback op waarmee je als management verder kunt.”

## Je krijgt een ander beeld van je organisatie

bestaat uit enkele *webbased* vragenlijsten, die door diverse *stakeholders* – ouders, leerlingen, de scholen (en/of leerkrachten), de ambulante begeleiders, management en bestuur van het REC – worden ingevuld. Door de percepties van de *stakeholders* aan elkaar te koppelen kan een brede en diepe analyse van de kwaliteit van de ambulante begeleiding worden gemaakt. De bespreking van de uitkomsten met het zelfevaluatie-team levert vervolgens een brede en gedegen zelfevaluatie op waarin zowel sterke als zwakke punten worden benoemd en verklaard.

worden uitgezet. Dat geeft een duidelijk beeld van hoe tegen je organisatie wordt aangekeken.” “Je kunt er mee 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”, vult directeur ambulante begeleiding van REC 2 Noord-Nederland Jan Middel aan. “Wij hebben het instrument opgenomen in onze vierjarige beleidscyclus. Dit is goed voor het innovatieve vermogen van je dienst.” Leon Hazen, directeur van een ambulante dienst gevestigd in Hoensbroek geeft hoog op over de begeleiding door Van Beekveld & Terpstra bij het gebruik van de methode.

Meer informatie: [www.aantoonbaarbetereambulantebegeleiding.nl](http://www.aantoonbaarbetereambulantebegeleiding.nl)  
of neem contact op met Van Beekveld & Terpstra  
Nieuwe Steen 18, 1625 HV Hoorn • T: 0229 - 24 42 24 • E: [advies@vbent.org](mailto:advies@vbent.org)  
[www.vanbeekveldenterpstra.nl](http://www.vanbeekveldenterpstra.nl)



van Beekveld & Terpstra  
organisatieadviesbureau

## AMBITIE

● Visie en streefdoelen

● Ontwikkeling

● Uitgangssituatie

### Ambulante begeleiding

- Advisering
- Overstijgende taken
- Beschikbaarheid en bereikbaarheid

### Begeleiding leerling

### Begeleiding leraren

## PRIMAIRE PROCESSEN

### Contacten

- Ouders
- School

### Handelingsplan & begeleidingsplan

- Handelingsplan
- Begeleidingsplan

## Ondersteunende processen

### Organisatieontwikkeling

- Kwaliteitszorg

### Leiderschap & management

- Leiderschap
- Management

### Personeel

- Professionalisering

## ONDERSTEUNENDE PROCESSEN

### Cultuur

- Interne communicatie

### Stakeholders

- Externe contacten

### Bedrijfsvoering

- Middelen

## AANTOONBAAR BETERE AMBULANTE BEGELEIDING

## Primaire processen

## RESULTATEN & OPBRENGSTEN

● Resultaten & opbrengsten

● Evalueren

● Borging

● Verantwoording