



# Aantoonbaar betere ambulante begeleiding

**Martine Fuite, Femke Rood en Robbin Haaijer**

zijn adviseurs bij het organisatieadviesbureau Van Beekveld & Terpstra.  
E-mail: [Martine.Fuite@vbent.org](mailto:Martine.Fuite@vbent.org)

De Inspectie van het Onderwijs heeft o.a. aangegeven niet tevreden te zijn over de kwaliteit en effectiviteit van de ambulante dienstverlening. De resultaten van metingen bij circa negentig ambulante begeleidingsdiensten naar de kwaliteitsperceptie van de directe gebruikers geven een ander beeld.

**A**l sinds de invoering is er kritiek op de ambulante begeleiding. De Inspectie van het Onderwijs heeft o.a. aangegeven niet tevreden te zijn over de kwaliteit en effectiviteit van de ambulante dienstverlening. De resultaten van metingen bij circa negentig ambulante begeleidingsdiensten naar de kwaliteitsperceptie van de directe gebruikers van ambulante begeleiding geven een ander beeld. De manier waarop deze beelden met elkaar te verbinden zijn, geven inzicht in de richting van en noodzaak tot de verdere ontwikkeling van ambulante begeleiding, ongeacht de wijze waarop passend onderwijs vorm krijgt.

Ambulante begeleiding richt zich op het zo goed mogelijk laten functioneren van leerlingen met een beperking binnen het regulier onderwijs. Ambulant begeleiders dragen hierbij expertise, kennis en ervaring vanuit het speciaal onderwijs over aan het regulier onderwijs en versterken de professionaliteit van leraren, in hun omgang met leerlingen met speciale onderwijsbehoeften.

## Geschiedenis ambulante begeleiding

De invoering van het WSNS-beleid (1996) heeft als doel de kloof tussen het regulier en speciaal onderwijs te verkleinen. Dit beleid heeft geleid tot de nieuwe Wet op het primair onderwijs, waarin leerlingen met aanvullende zorgbehoeften indien mogelijk worden geïntegreerd in het regulier onderwijs. De Wet op de Expertise Centra uit 2003 zorgt ervoor dat ouders van kinderen met een beperking zelf kunnen kiezen of hun kind naar een reguliere school gaat of onderwijs volgt in het speciaal onderwijs. Wanneer ouders besluiten hun kind binnen het regulier onderwijs te plaatsen, wordt een leerling gebonden budget beschikbaar gesteld, waarmee onder andere aanvullende hulp in de vorm van ambulante begeleiding moet worden ingekocht.

Het aantal LGF-indicaties binnen regulier onderwijs steeg de afgelopen jaren sterk: van ongeveer vijf duizend leerlingen in 2003 tot meer dan 42 duizend in 2008. Deze stijging in het aantal 'rugzakjes' deed zich binnen alle clusters voor, maar was met name binnen Cluster 4 explosief.

Ondanks de groeiende behoefte aan de relatief nieuwe begeleidingsvorm ambulante begeleiding, wordt kritiek geuit op de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening. In een onderzoek van de Onderwijsinspectie uit 2007 wordt gewezen op het relatief grote aantal begeleidingstrajecten binnen Cluster 4 waarbij een actueel begeleidingsplan of handelingsplan ontbreekt. De plannen die er wel zijn, zijn onvoldoende informatief en sturend.<sup>1</sup> Ditzelfde werd gesteld voor Cluster 3, alhoewel deze plannen meer informatie bevatten dan Cluster 4. Hierdoor is in de lessen weinig terug te zien van de beoogde doelen van de ambulante begeleiding.<sup>2</sup>

De belangrijkste opbrengst van ambulante begeleiding, het versterken van de positie van leraren, komt volgens de Inspectie onvoldoende tot uiting. Dit wordt bevestigd in een onderzoek uit 2009 naar leerlingenzorg in het MBO. Ook hierin wordt geconstateerd dat de deskundigheidsbevordering ofwel equipering van leraren achterblijft.<sup>3</sup> Daarnaast bestaan ook binnen het regulier onderwijs kritische geluiden over de ambulante dienstverlening. Hierbij gaat het niet alleen om de soms lange wachtlijsten, maar ook om de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de diensten tijdens

het begeleidingsproces en de resultaten en opbrengstgerichtheid van de dienstverlening.

## Opzet van Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding

Mede als reactie op de kritische geluiden is in opdracht van de WEC-Raad een instrument en methodiek voor zelfevaluatie voor diensten ambulante begeleiding ontwikkeld. In samenspraak met vertegenwoordigers van de verschillende clusters is een aantal vragenlijsten ontworpen voor de afnemers en aanbieders van ambulante begeleiding. Binnen de metingen worden de diensten ambulante begeleiding beoordeeld door de betrokkenen binnen de reguliere scholen, ouders, leerlingen en de eigen medewerkers en leidinggevenden, aan de hand van kwaliteitseisen die men aan het begeleidingsproces en de interne organisatie van de dienst kan stellen.

In 2009 hebben in het kader van deze zelfevaluatie bij circa negentig cluster 2, 3 en 4 diensten uit verschillende regio's metingen plaatsgevonden. Op internet zijn vragenlijsten ingevuld door 1143 leerlingen, 4861 ouders, 3699 betrokkenen binnen de scholen (IB-ers, zorgcoördinatoren en leraren), 1184 ambulant begeleiders en 145 directieleden en coördinatoren van de diensten. Op basis van de resultaten van deze metingen is een gemiddelde (benchmark) opgesteld, waaruit men een aantal conclusies ten aanzien van de stand van zaken in de ambulante begeleiding kan trekken. Een overzicht van de gemiddelde resultaten per doelgroep is beschikbaar op internet ([www.vanbeekveldenterpstra.nl](http://www.vanbeekveldenterpstra.nl)).

Als aanvulling op de methode voor zelfevaluatie is een op opbrengsten en efficiency gericht onderdeel van de methode ontwikkeld (Aantoonbaar Betere Ambulante Begeleiding Plus).

## Hoge kwaliteitsbeleving bij betrokkenen

Uit de resultaten van kwaliteitsmetingen bij circa negentig diensten blijkt dat de directe afnemers van de begeleiding de kwaliteit van de ambulante dienstverlening zowel bij aanvang, als gedurende het begeleidingsproces als hoog ervaren. Scholen en ouders geven aan dat de ambulant begeleiders (AB-ers) hun hulpvragen bij de start van een begeleidingstraject goed nagaan en hen in begrijpelijke taal informeren over wat zij kunnen verwachten. Tijdens het traject informeren, adviseren en coachen AB-ers hen met betrekking tot de mogelijkheden en beperkingen van de leerling, de daardoor ontstane leerbelemmeringen en speciale onderwijsbehoeften en de hantering daarvan. Alle groepen geven aan dat de AB-ers goed zicht hebben op de mogelijkheden en beperkingen van de leerlingen. Ambulant begeleiders vormen een duidelijke meerwaarde als experts van de doelgroep; zij inventariseren de knelpunten in de reguliere onderwijssetting en vertalen informatie naar handelingsaanbevelingen en aanpassingen in de onderwijs-situatie.

## Visie op ambulante begeleiding

De rolopvatting en visie van diensten ambulante begeleiding kan sterk verschillen. Uit de resultaten van de metingen blijkt dat de begeleiding zich in ieder geval richt op de IB-er, zorgcoördinator en/of leraar. Wat aansluit bij de wettelijke opdracht van de ambulante begeleiding, die ligt in de ondersteuning van de school. De positie die ouders in het begeleidingsproces innemen en de mate waarin de begeleiding ook op de ouders is gericht, wisselt daarentegen sterk. Ook bestaan er verschillen in de mate waarin diensten één op één met de leerlingen werken.

Bij de ondersteuning van de school richt de begeleiding zich primair op het cliëntsysteem van de leraar. Een bege-

leiding gericht op de bredere advisering van de school in de vorm van deskundigheidsbevordering van het team, het overdraagbaar maken van expertise en advisering over het benutten van de zorgstructuur vindt minder vaak plaats.

### Invulling professionaliteit

Leerlingen, scholen en ouders zijn uitermate positief over de mate waarin de AB-ers respectvol met hen omgaan, goed luisteren, duidelijke afspraken maken en deze nakomen. Ook de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de AB-ers wordt hoog gewaardeerd. Opvallend is dat de kwaliteitsperceptie van deze 'zachte', meer op de relatie gerichte onderdelen hoger ligt dan op de 'harde' en meer zakelijke activiteiten binnen het begeleidingsproces, zoals het nagaan van de hulpvraag en het geven van adviezen.

In algemene zin valt op dat AB-ers hun eigen handelen op nagenoeg alle onderdelen hoger waarderen dan de externe groepen dit doen. Het meest opvallende verschil in beleving is zichtbaar bij de mate waarin AB-ers de betrokkenen naar hun verwachtingen ten aanzien van de begeleiding vragen.

### Handelings- en begeleidingsplannen

De kritiek van de Onderwijsinspectie op Cluster 3 en 4 richtte zich onder andere op het ontbreken of onvolledig zijn van de handelingsplannen en begeleidingsplannen. Scholen geven aan dat de handelingsplannen in nagenoeg alle gevallen aanwezig zijn en dat de AB-ers hen ondersteunen bij het opstellen hiervan. Vanuit de wettelijke opdracht valt het opstellen van een handelingsplan onder de verantwoordelijkheid van de school, de AB-er is hierbij verplicht ondersteuning te bieden. Opvallend genoeg hebben de AB-ers juist een minder positief beeld van de praktijk; vanuit hun perspectief zijn handelingsplannen zeker niet altijd aanwezig. Ook over de doelen in het begeleidingsplan zijn scholen positiever dan AB-ers, die aangeven dat deze in beperkte mate SMART-geformuleerd zijn.

### Resultaten en opbrengsten ambulante begeleiding

Ouders en scholen geven binnen de onderzoeken aan dat de leerlingen zijn geholpen door de ambulante begeleiding. Zij ontwikkelen zich voldoende tijdens de begeleidingsperiode, voelen zich zekerder en weten beter hoe zij met hun specifieke (leer)belemmeringen en (leer)behoeften om kunnen gaan. De begeleidingsdoelen worden gehaald en leraren en ouders weten meer over de mogelijkheden en beperkingen van leerlingen en de hantering daarvan. De leerlingen zelf zijn hier ook positief over, al waarderen zij deze opbrengsten lager dan de andere groepen.

De equipering, de mate waarin leraren in de toekomst zelf in staat zijn om vergelijkbare leerlingen zonder aanvullende hulp te begeleiden, wordt door de direct betrokkenen echter lager beoordeeld.

### Kwaliteit interne organisatie

De AB-ers en de coördinatoren of directies van de diensten ambulante begeleiding zijn gemiddeld genomen minder positief over de kwaliteit van de interne organisatie van de AB-dienst dan over de kwaliteit van het ambulante begeleidingsproces. Zij geven aan dat ondersteunende processen als kwaliteitszorg, leiderschap en management, de professionalisering, interne communicatie, bedrijfsvoering, borging en verantwoording binnen de diensten AB redelijk op orde

zijn, maar zien hier ook veel mogelijkheden tot ontwikkeling. Aandachtspunten die hierbij nadrukkelijk naar voren komen zijn het formuleren van beoogde resultaten, sturing op het primaire begeleidingsproces, het uitvoeren van een gesprekkencyclus, de interne bedrijfsvoering, het analyseren van relevante informatie over de leerling-populatie en het resultaatgericht evalueren.

### Grote en kleine diensten

Diensten ambulante begeleiding bestaan in verschillende organisatievormen. Er zijn zeer kleine diensten, bemand door één of twee AB-ers die onder een school voor speciaal onderwijs vallen, maar ook zelfstandige diensten met meer dan vijftig AB-ers. In de beoordeling van de kwaliteit van kleine of grotere diensten bestaan weinig verschillen. Ouders en scholen waarderen het primaire begeleidingsproces over het algemeen voor beiden gelijk. Wel betrekken grotere diensten leerlingen over het algemeen intensiever bij het traject.

De interne organisatieontwikkeling is verder gevorderd binnen de grotere diensten. Ambulant begeleiders van relatief kleinere diensten beoordelen het leiderschap, management en de interne professionalisering binnen de dienst beduidend lager. Ook zijn zij minder positief over de visieontwikkeling, evaluatie, borging, verantwoording en de mate waarin contacten worden onderhouden met externe partners.

### Verschillen tussen clusters

Er zijn kleine verschillen zichtbaar in de kwaliteitsperceptie van de begeleiding binnen de verschillende clusters. Het primaire begeleidingsproces van diensten ambulante begeleiding binnen Cluster 2 en 3 wordt het meest positief gewaardeerd. De interne organisatieontwikkeling van ambulante begeleidingsdiensten binnen Cluster 2 is het verst gevorderd. Deze wordt binnen Cluster 3 het laagst gewaardeerd. Dit beeld komt, gezien de beperkte omvang van relatief veel diensten binnen Cluster 3, overeen met de verschillen tussen grote en kleine diensten.

De medewerkers van Cluster 4 geven aan dat er bij de leerlingen die zij begeleiden minder vaak een handelingsplan aanwezig is en zij bieden minder vaak ondersteuning bij het opstellen hiervan.

Leerlingen en ouders met begeleiding van Cluster 4 dienst beoordelen het begeleidingsproces verhoudingsgewijs lager dan binnen de andere clusters. De hulp is minder goed afgestemd op de persoonlijke situatie van de leerling en ook de resultaten en opbrengsten van de ambulante begeleiding worden hier lager beoordeeld.

### Verskillende beelden

Uit de resultaten van de onderzoeken blijkt dat direct betrokkenen zeer positief zijn over de verschillende onderdelen van het proces van ambulante begeleiding. Als experts ten aanzien van de leerling-doelgroep, vormen AB-ers volgens scholen en ouders een duidelijke meerwaarde bij het aanbieden van passend onderwijs aan leerlingen met een beperking.

Dit beeld lijkt de kritische geluiden ten aanzien van de ambulante begeleiding uit de sector op zijn minst te nuanceren. Toch zijn deze verschillende beelden goed met elkaar te verbinden en is het niet vreemd dat deze naast elkaar bestaan. Zij kunnen worden verklaard vanuit de verschillende perspectieven waarmee de kwaliteit van ambulante begeleiding beoordeeld wordt.

Vanuit het toezichtperspectief van de Inspectie, maar ook vanuit de bredere organisatie van het regulier onderwijs, is de kritiek gericht op de opbrengsten van de inzet van middelen voor ambulante begeleiding. Vanuit het klantperspectief van de direct betrokkenen (IB-ers, zorgcoördinatoren, leraren, ouders en leerlingen) worden diensten met name

beoordeeld aan de hand van de kwaliteit van het proces. Hierbij beoordelen zij de invulling van voorwaardelijke onderdelen, als goed luisteren en respectvol met de klantgroepen omgaan, hoger dan de opbrengsten in de vorm van blijvende versterking van de positie van de leraar in de omgang met zorgleerlingen.

De verschillende perspectieven hebben ook te maken met het doel dat men met de ambulante begeleiding beoogt. Binnen het veld bestaan er verschillen: diensten gaan wisselend om met de positie van ouders, het één op één begeleiden van leerlingen en de mate waarin zij zich richten op de begeleiding van het cliëntsysteem of de bredere schooladvisering.


### De toekomst van ambulante begeleiding

Gezien de hoge waardering van scholen, ouders en leerlingen, gaat er veel goed binnen de ambulante begeleiding. Gelijktijdig leidt de ambulante begeleiding nog niet altijd tot de wettelijk beoogde opbrengsten. Voor de verdere ontwikkeling van ambulante begeleiding en een effectievere dienstverlening is het daarom noodzakelijk om binnen de sector een bredere beroepsdefiniëring te hanteren.

Hiervoor zouden de verschillende partijen, de diensten ambulante begeleiding en het regulier onderwijs, eerst overeenstemming moeten bereiken over wat ambulante begeleiding zou moeten bieden. Vanuit de primaire doelstelling die ligt in de versterking van de positie van de leraar, kan in dat kader worden nagegaan of diensten meer of andere vormen van begeleiding of advisering zouden moeten aanbieden dan zij in hun huidige dienstverlening doen.

Een meer zakelijke benadering van de relatie tussen de verschillende betrokkenen en aandacht voor goed opdrachtgever- en opdrachtnemerschap kan hierbij helpen. Duidelijke afspraken over gewenste opbrengsten (resultaatgerichtheid), rol- en taakverdeling (managen van verwachtingen) en dit scherper verwoorden in het begeleidingsplan (contractering) zijn in dit kader sterk gewenst. Hierbij past ander gedrag van ambulante begeleiders en ambulante begeleidingsdiensten. Maar ook van hun opdrachtgevers. Meer aandacht voor sturing, gewenste opbrengsten en resultaten en expliciete afspraken in de contracteringsfase. Hierdoor worden de wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden zichtbaarder en wordt een sterkere definitie en expliciete evaluatie van gewenste opbrengsten per traject mogelijk.

De gewenste ontwikkeling stelt ook eisen aan de diensten ambulante begeleiding als professionele (arbeids)organisaties. Een gedeelde collectieve ambitie op de gewenste resultaten en een gedeelde definitie van goede ambulante begeleiding vormen daarbij het beginpunt. Het beginpunt van waaruit de AB-ers de ruimte krijgen om naar eigen inzicht en in interactie met hun opdrachtgever(s) tot een effectieve en efficiënte inzet van tijd en middelen te komen. Vanzelfsprekend gericht op het resultaat en binnen de grenzen van de gedeelde definitie van goede ambulante begeleiding.

Door binnen de dienst gedeelde waarden en een collectieve ambitie te formuleren en hierop te sturen, wordt professionele ruimte gecreëerd voor de AB-ers om de doelen naar eigen inzicht en in overeenstemming met de klantgroepen te bereiken. Met deze geformuleerde ambitie zullen individuele diensten zich sterker moeten profileren. Ongeacht de verdere ontwikkelingen binnen passend onderwijs en de inrichting van financieringsstromen, zal het noodzakelijk zijn om aantoonbaar anders en beter te zijn dan anderen en een explicietere meerwaarde te vormen voor het regulier onderwijs. 

#### Noten

- 1 Inspectie van het onderwijs (2008a). De kwaliteit van zorg en begeleiding in het basisonderwijs. Utrecht: Inspectie van het Onderwijs. Inspectie van het Onderwijs (2008b). De staat van het onderwijs. Onderwijsverslag 2006/2007. Utrecht: Inspectie van het Onderwijs. Inspectie van het Onderwijs (2007). Cluster 4. De kwaliteit van het onderwijs aan leerlingen met ernstige gedragsproblemen. Utrecht: Inspectie van het Onderwijs.
- 2 Hilbers, G., (2006). Leerlingenzorg in het LWOO en in het primair onderwijs. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen (doctoraalscriptie).
- 3 Beekhoven, S., Jepma, IJ. en A. Timmerhuis., (2009). Ambulante begeleiding onder de loep. Een instrument voor benchmarking van de ambulante begeleiding. In opdracht van de ECPO.



[www.rapportomslagen.nl](http://www.rapportomslagen.nl)  
voor een goed rapport!

**Rapportomslagen.nl levert diverse soorten rapportomslagen**

Een betrouwbaar adres voor kwaliteit en service. Kijk voor meer informatie op onze website of neem vrijblijvend contact met ons op

050 - 549 11 05  
[info@rapportomslagen.nl](mailto:info@rapportomslagen.nl)

Of bel direct met één van onze accountmanagers:  
Jellie Jonkman 06-222 987 78 / Henk Tiekstra 06-104 301 34