

# 7 Kwaliteitszorg en verantwoording

*Samen beter worden in het vormgeven van passend onderwijs.*

**Één van de specifieke aandachtspunten voor het Samenwerkingsverband is het stimuleren en in beeld brengen van de kwaliteit van ondersteuning. Meetbare resultaten spelen een belangrijke rol bij de kwaliteitsverantwoording van de maatschappelijke opdracht waaraan het Samenwerkingsverband een bijdrage levert.**

## Visie op kwaliteitszorg en verantwoording

Onze kwaliteitsactiviteiten en de verantwoording dragen bij aan het doel 'samen beter worden in het vormgeven van passend onderwijs'. We leggen de nadruk op een juiste duiding van de cijfers en oog voor de praktijk. We willen het verhaal achter de cijfers kennen en de analyse op een manier inzetten dat deze bijdragen aan verbetering.

### Niet alles is meetbaar

Het is zaak om met elkaar het goede gesprek te voeren, successen en zorgen te uiten, en met elkaar te delen hoe de ontwikkeling van passend onderwijs verloopt. Wat niet meetbaar is, is dikwijls wel merkbaar. Kwaliteit groeit als alle betrokkenen eigenaarschap tonen en zich bewust zijn van hun eigen aandeel in het geheel van passend onderwijs. Kwaliteit wordt bevorderd als in het netwerk van deelnemende besturen openheid en vertrouwen heerst, een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt gevoeld voor de regio en gezamenlijke ambities worden gedeeld.

### De kracht zit in de dialoog

Kwaliteitszorg omvat vanzelfsprekend ook een verantwoording van de middelen die ontvangen worden vanuit het Samenwerkingsverband en een inhoudelijke verantwoording over in hoeverre de geformuleerde ambities behaald worden. De kracht zit in de dialoog over de trends in de cijfers,

het bijbehorende verhaal en op welke manier we in gezamenlijkheid (scholen onderling, en het Samenwerkingsverband en de school) komen tot verbetering. Minimaal een keer per jaar voeren we gesprekken op al onze scholen om te praten over de ontwikkelingen op het gebied van passend onderwijs. Daarbij houden we nauw contact met de gemeente, de Ondersteuningsplanraad en de ketenpartners.

Door in gesprek met elkaar te blijven, weten we of en welke aanpassingen op ons beleid nodig zijn en of dit een aanleiding is voor nieuwe acties en initiatieven. De dialoog vindt plaats op de volgende niveaus:



## Kwaliteitscyclus

De basis van kwaliteit is zorgvuldig, transparant, doelgericht en cyclisch werken in de zogenaamde 'PDCA-cyclus'. De PDCA-cyclus bestaat uit de onderdelen, Plan-Do-Check-Act. Het is gericht op het creëren van een proces van continue verbetering.

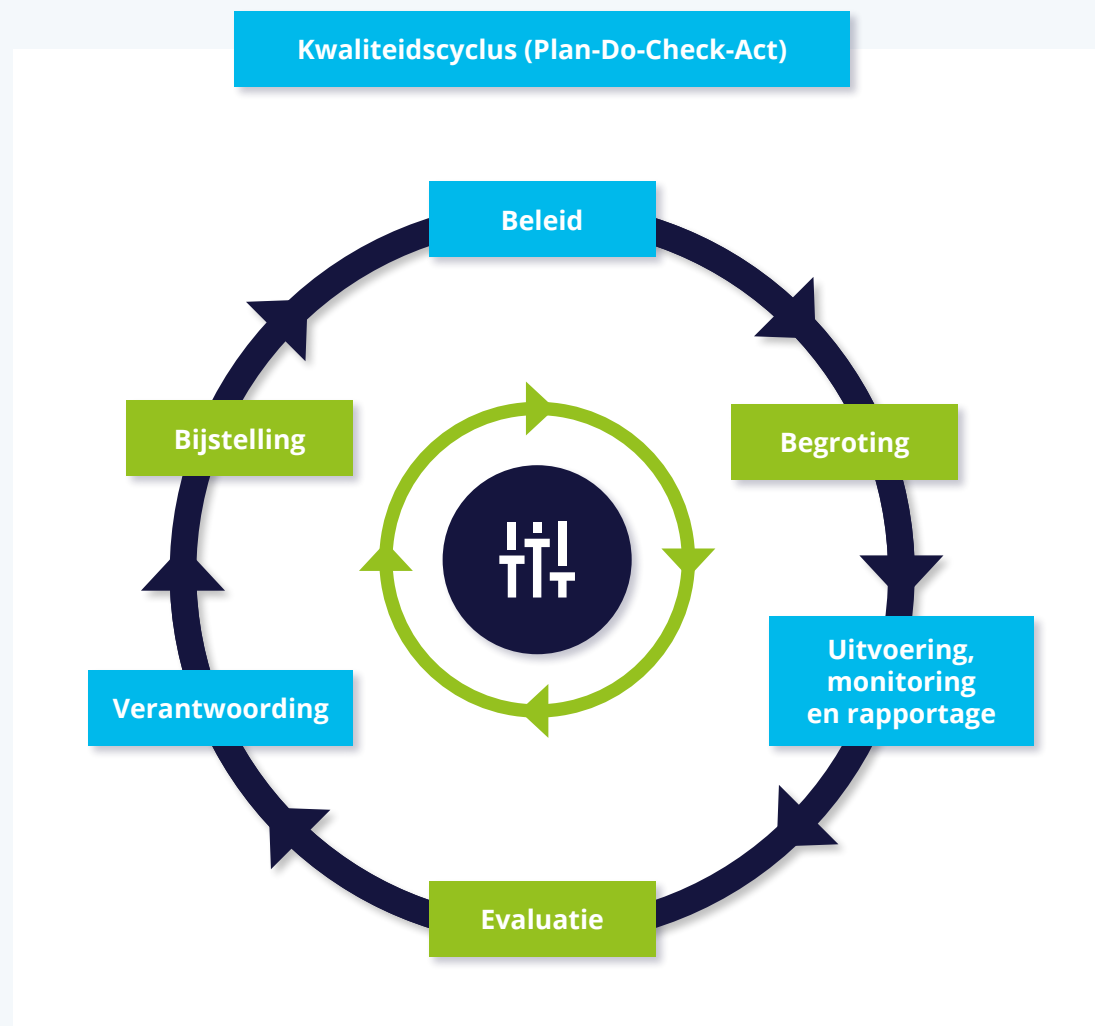
De basis van kwaliteit is zorgvuldig, transparant, doelgericht en cyclisch werken in de zogenaamde 'PDCA-cyclus'. De PDCA-cyclus bestaat uit de onderdelen, Plan-Do-Check-Act. Het is gericht op het creëren van een proces van continue verbetering.

Het ondersteuningsplan en de meerjarenbegroting vormen de kaders voor ons beleid voor de komende vier jaar. In de komende jaren voeren we dit beleid uit en maken we uitwerkingsdocumenten. Bijvoorbeeld jaarplannen en een geactualiseerde (meerjaren)begroting. Het ondersteuningsplan, het jaarverslag en de jaarrekening zijn de instrumenten waarmee het Samenwerkingsverband verantwoording aflegt aan alle belanghebbenden. We evalueren en analyseren systematisch de uitvoering en of we de beoogde doelen realiseren en betrekken daarbij interne en externe belanghebbenden. Wanneer de evaluaties daarom vragen, formuleren we nieuwe of bijgestelde (beleids) doelen.

De kern van onze PDCA-cyclus richt zich op:

- Visie, doelen en ambities (uitvoering van het ondersteuningsplan);
- De realisatie van de basis- en extra ondersteuning, het functioneren van het dekkend netwerk, de samenwerking O-J, het voorkomen/terugdringen van thuiszitters;
- De dienstverlening van of via het Samenwerkingsverband en het proces van ondersteuningstoewijzing.

Het jaarverslag wordt per kalenderjaar opgesteld en beschrijft de activiteiten en resultaten van het samenwerkingsverband. De jaarrekening, het jaarverslag en de meerjarenbegroting geven samen inzicht in de middelen die zijn verkregen vanuit het Samenwerkingsverband en de daarmee behaalde resultaten. Hiermee leggen we ook financieel verantwoording af.



## Methodiek en instrumenten

Kwaliteit(sbeleid) kent veel aspecten en perspectieven.

Wie kwaliteit zegt, kan aan het deelnamepercentage voor het vso denken, aan de professionele kwaliteit van een docent, of aan de eenduidigheid van procedures voor toelating, etc.

Passend onderwijs kent ook veel belanghebbenden: personen en organisaties die op de één of andere manier bijdragen aan passend onderwijs of hier een beroep op doen. Om de vele aspecten ervan en het onderlinge verband daartussen te ordenen, wordt een kwadrant gehanteerd.

Dit kwadrant geeft de verdere ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid richting. In de komende planperiode wordt het kwaliteitsmanagementsysteem doorontwikkeld naar een multidimensionale systematiek met een kern van kwalitatieve en een kwantitatieve evaluatie.

## Kwadrant kwaliteitsbeleid



- **Linksboven: controle, borgen, verantwoorden op het niveau van het Samenwerkingsverband.**

Met welke instrumenten monitort het Samenwerkingsverband welke resultaten worden behaald? Op hoofdlijn gaat het om welke bronnen beschikbaar zijn en welke data die opleveren. Controleren gaat over de 'harde' kant van organiseren. Bijvoorbeeld over (minimale) normen, procedures, prestatieafspraken, monitoring en controle. Het gaat over het verbeteren van wat beter kan en moet, de reductie van fouten en het op orde brengen én houden van de basis. In bestuurlijke termen gaat het in dit kader vaak over 'in control zijn'. Ook gaat het over terugkijken en daarvan leren voor de toekomst.

- **Linksonder: controle, borgen en verantwoording bij deelnemende schoolbesturen en scholen.**

Hoe verantwoorden deelnemende schoolbesturen en scholen zich over de manier waarop ondersteuning wordt uitgevoerd en dit wordt geborgd?

- **Rechtsboven: ontwikkeling, leren en innoveren op het niveau van het Samenwerkingsverband.**

Hier wordt ingegaan op initiatieven die het Samenwerkingsverband neemt om de collectieve kwaliteit van passend onderwijs te verhogen. Dit heeft onder andere betrekking op de collectieve ambities en beleidsterreinen als de samenwerking met onderwijs (PO en MBO) en gemeenten. Hier staan het werken aan ambities, experimenteren, fouten mogen maken, initiatieven plannen maken en innoveren centraal.

- **Rechtsonder: ontwikkeling door deelnemende schoolbesturen en scholen.**

De collectief vastgestelde ontwikkeldoelen worden door schoolbesturen en scholen gerealiseerd in hun eigen praktijk. Het Samenwerkingsverband is hierin ondersteuner. Centraal staat leren en ontwikkelen. Schoolbesturen dragen zorg voor de realisatie van het beleid zowel als initiator als actor. Het vraagt van schoolbesturen dat zij de collectief geïnitieerde ontwikkelingen ook in hun eigen organisatie tot stand brengen. In managementgesprekken en in collegiale visitaties wordt de ontwikkeling op scholen ondersteund.

## Kwaliteitsmonitor

Jaarlijks wordt kwantitatief in beeld gebracht wat de stand van zaken is binnen het Samenwerkingsverband is. Met een kwaliteitsmonitor en een regioscan monitoren we onder andere: leerlingaantallen, leerlingstromen, verwijzingen, deelnamepercentage, arrangementen, klachten/bezwaren, thuiszitters en 'risicoleerlingen'. Onze huidige monitor ontwikkelen we door naar een integraal instrument, waarmee al deze data gebundeld op verschillende niveaus beschikbaar is. We willen dit proces zo eenvoudig mogelijk maken, zodat het weinig tijd en inspanning vergt, met name van de deelnemende scholen. We ontwikkelen ook een gespreksrapport op schoolniveau die - samen met SOP - als basis dient voor de dialoog tussen de adviseur van het Loket en de Scholen. Ook data vanuit project leerlingstromen en zelfevaluatie basisondersteuning wordt hierin opgenomen.

## Tevredenheidsonderzoek

Ervaringen van leerlingen en scholen leveren een belangrijke bijdrage aan de beoordeling van de efficiëntie en effectiviteit van het Samenwerkingsverband. Het Samenwerkingsverband wil door middel van tevredenheidsonderzoeken de mate van tevredenheid met een ondersteuningstraject vanuit een ontwikkelingsperspectief en de behaalde resultaten in beeld krijgen. Tevredenheidsonderzoeken onder ouders en leerlingen worden zoveel mogelijk uitgevoerd door de scholen zelf. De uitkomsten worden verwerkt in de evaluaties.

Het op ouders en leerlingen gerichte onderzoek brengt ervaringen in beeld over:

- De kwaliteit van de extra onderwijsondersteuning;
- De snelheid van handelen;
- De invloed die zij hebben op de ondersteuning.

We voeren één keer per planperiode een tevredenheidsonderzoek uit onder vertegenwoordigers van de schoolleiding, het ondersteuningsteam (coördinatoren ondersteuning en interne specialisten) en netwerkpartners. Het onderzoek is afgestemd op de specifieke rollen en taken van de respondenten waarin we de tevredenheid wordt gemeten ten aanzien van:

- De systematiek van ondersteuningstoewijzing;
- De rondom leerlingen tussen scholen gerealiseerde samenwerking;
- De rol, dienstverlening en communicatie van het Samenwerkingsverband.

Het Samenwerkingsverband wil weten in hoeverre de netwerkpartners tevreden zijn over: de samenwerking, de toegankelijkheid en bereikbaarheid, de communicatie, de uitwisseling van informatie en de behaalde resultaten.



***Ervaringen van leerlingen en scholen leveren een belangrijke bijdrage aan de beoordeling van efficiëntie en effectiviteit.***

## Basisondersteuning

Scholen geven jaarlijks voor 1 oktober aan, in welke mate zij voldoen aan de afspraken van standaarden van de basisondersteuning en de wijze waarop de middelen (vaste voet) zijn ingezet. Dit doen zij met een zelfevaluatie basisondersteuning in het platform Perspectief op School. De scholen met een LWOO-licentie verantwoorden hier ook de inzet van middelen voor opting out. Met de zelfevaluatie brengt de school de ontwikkelpunten in beeld. De uitkomst vormt, samen met een overzicht van kengetallen, de basis voor het goede gesprek. Tevens actualiseren de scholen jaarlijks het schoolondersteuningsprofiel (op basis van een format van het Samenwerkingsverband). De school geeft hierin aan welke basis- en extra ondersteuning in de school beschikbaar is.

## Agenda Passend Onderwijs (APO)

Vanuit de Agenda Passend Onderwijs (APO) werken de vo-scholen in het Samenwerkingsverband doelgericht aan het actief vormgeven van passend onderwijs op de school. De cyclus van de Agenda Passend Onderwijs gaat uit van het maken plannen vooraf en het in beeld brengen van resultaten en inzet van middelen achteraf. In de Agenda Passend Onderwijs formuleert elke vo-school eigen ontwikkeldoelen ten aanzien van het realiseren van passend onderwijs. Scholen kunnen deze middelen inzetten voor extra ondersteuning voor specifieke (groepen) leerlingen of specifieke interventies, maar ook gebruiken voor een structurele verhoging of uitbreiding van de basisondersteuning.

De scholen leveren jaarlijks een plan aan met concrete resultaatverwachtingen op basis van een vastgesteld format binnen het platform Perspectief op school. We gaan er vanuit dat de inzet van de middelen gekoppeld wordt aan de speerpunten van het Samenwerkingsverband en dat dit past binnen de voorwaarden zoals geformuleerd in bijlage 4. De scholen besluiten zelf hoe deze middelen vervolgens worden ingezet.

De school legt achteraf verantwoording af aan het Samenwerkingsverband over de doelmatige besteding van de middelen. Om dit proces binnen teams – en zo dicht mogelijk bij de professional/docent – te organiseren, kan de school ervoor kiezen om bijvoorbeeld de ondersteuningscoördinator of teamleider als budgethouder aan te wijzen.

## Collegiale visitaties

Om de ondersteuning op de scholen te versterken, wordt gebruik gemaakt van collegiale visitatie. Met de visitaties werken de scholen aan het waarderen onderzoeken van verbetermogelijkheden voor de ondersteuning(structuur) binnen en tussen scholen en aan het versterken van passend onderwijs in de school en de regio.

Voor de komende periode worden de scholen ingedeeld in een vaste ‘consultatie groep’. Binnen een groep van scholen krijgt elke school tenminste één keer per planperiode de gelegenheid om een ontwikkelvraag voor te leggen en collega’s te ontvangen op zijn/haar school. Door in vaste groepen te werken ontstaan een aantal leerteams binnen het Samenwerkingsverband.

De collegiale visitatie bestaat uit drie stappen:

1. Een school schrijft een zelfevaluatie. De ontwikkelvraag van de school staat centraal;
2. Een visitatiecommissie vanuit de twee andere scholen bezoekt de school en geeft beargumenteerde feedback. De insteek is waarderen;
3. De school trekt zelf conclusies uit de verkregen inzichten en de mogelijkheden tot versterking die worden benut.

De inzichten en conclusies van de collegiale visitatie worden gedeeld en besproken, maar niet gepubliceerd. De gevisitatie school is eigenaar van de uitkomst van de visitatie. Het is aan de scholen om werk te maken van de gevonden mogelijkheden tot versterking. Een collegiale visitatie op basis van een zelfevaluatie worden gekoppeld aan de Agenda Passend Onderwijs en vindt minimaal 1x per beleidscyclus plaats.

De uitkomsten van de zelfevaluatie en collegiale visitatie geven de school inzicht in het effect van de inspanningen en resultaten rond de beoogde doelstellingen. Op regionaal niveau geeft dit het Samenwerkingsverband inzicht in de uitvoering van de basisondersteuning en ontwikkelmogelijkheden.



*Wij streven ernaar om procedures en communicatie goed te laten verlopen.*

## Klachten en bezwaarprocedure

Wij streven ernaar om procedures en communicatie goed te laten verlopen. Ondanks zorgvuldige aandacht voor kwaliteit, kunnen belanghebbenden klachten hebben over het handelen van een medewerker van het Samenwerkingsverband of bezwaar hebben tegen een besluit. Uitgangspunt is dat we door middel van goed overleg, tot een gezamenlijke visie komen. Indien er dan niet uitgekomen wordt, kunnen ouders en schoolbestuur een klacht of bezwaar indienen. Het Samenwerkingsverband hanteert een regeling voor de behandeling van klachten en bezwaren die is gepubliceerd op de website.

### Formeel bezwaar indienen tegen de afgifte van een TLV

Ouders en schoolbestuur kunnen bij het Samenwerkingsverband een formeel bezwaar indienen tegen de afgifte van een toelaatbaarheidsverklaring. In de wet is geregeld dat een samenwerkingsverband voor bezwaarschriftprocedures ten aanzien van de afgifte van een TLV, een bezwaaradviescommissie moet hebben. Het Samenwerkingsverband is aangesloten bij de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring van Onderwijsgeschillen. Deze commissie bekijkt de bezwaren op basis van specifieke, onafhankelijke kennis en deskundigheid en brengt een advies uit aan het Samenwerkingsverband. Daarna neemt het Samenwerkingsverband een beslissing op het bezwaar.

### Oneens met de ondersteuning die een kind van de school ontvangt

Als ouders het niet eens zijn met de ondersteuning die hun kind van de school ontvangt, kunnen zij hiertegen bezwaar maken bij de school. Bij het Loket Passend Onderwijs van het Samenwerkingsverband kan in voorkomende gevallen gevraagd worden om mediation of een second opinion. Als een verschil van mening niet kan worden opgelost in overleg, kunnen ouders verschillende stappen zetten om hun belangen te behartigen. Ouders kunnen kosteloos ondersteuning vragen bij Bureau Onderwijsconsulenten.

Tenslotte hebben ouders de mogelijkheid om de situatie voor te leggen aan de Landelijke Geschillencommissie Passend Onderwijs of om een juridische procedure te starten.

#### **Fase 4: evaluatie**

Nadat de leerling zes maanden onderwijs heeft gevolgd op de nieuwe school, evalueert de school met de vso-school en de ouders de overstap van de leerling. Het Samenwerkingsverband monitort (met de leerling) bij de terugplaatsing of de schoolkeuze passend was en of de resultaten van de leerling na verloop van tijd overeenkomen met de gestelde doelen. Indien na zes maanden (of zoveel eerder als noodzakelijk) blijkt dat de vo-school de juiste ondersteuning niet kan bieden, wordt bekeken op welke wijze en waar de leerling het beste onderwijs kan volgen. Als dat betekent dat dit het speciaal onderwijs is, zal het samenwerkingsverband opnieuw een TLV afgeven. Let op! De bovenstaande procedure geldt niet voor leerlingen die vanuit een residentiële vso-plaatsing komen.

#### **Begeleiding bij de overstap**

De overstap van vso naar vo is voor leerlingen een grote verandering. Van een specialistische omgeving met intensieve ondersteuningsmogelijkheden maken zij de overstap naar een schoolomgeving waar de ondersteuningsmogelijkheden beperkter zijn en er andere eisen worden gesteld. Hierdoor wordt er meer van de leerling verwacht. Dit vraagt om extra aandacht vanaf de start van de overstap. Voor leerlingen die dit nodig hebben, kan via het Loket een overstapcoach aangevraagd worden om kortdurende begeleiding te bieden aan de leerling tijdens de overstap.