



**MARK VAN VIANEN EN
HELEN HEEMSKERK**

NIET MEER DAN TWEKEER KLIKKEN

Vier samenwerkingsverbanden passend onderwijs in de regio Rotterdam hebben de handen ineen geslagen om gezamenlijk te werken aan de ontwikkeling van een ouder- en jeugdsteunpunt. Een gesprek met ouders aan een zogenoemde 'focustafel' heeft zinvolle input gegeven, vertellen Helen Heemskerk en Mark van Vianen, respectievelijk beleidsmedewerker van samenwerkingsverband Koers VO en projectmedewerker van samenwerkingsverband Passend Primair Onderwijs Rotterdam (PPO).

Dat Koers VO en PPO dit samen oppakken ligt voor de hand omdat deze samenwerkingsverbanden 'samenwonen' en al veel samenwerken en afstemmen. Maar omdat het spreidingsgebied van Koers VO groter is dan van PPO, hebben de posamenwerkingsverbanden RiBA en Aan den IJssel zich ook aangesloten. Belangrijke meerwaarde van deze samenwerking is natuurlijk dat niet elk samenwerkingsverband het wiel zelf hoeft uit te vinden.

NIET OVERNEMEN

Voor de drie pijlers van de leidraad 'Samen bouwen aan ouder- en jeugdsteunpunten' - informeren, steunen en signaleren - formuleren de vier samenwerkingsverbanden gezamenlijke uitgangspunten. "We bundelen de krachten en borduren voort op wat er al is", vertelt Heemskerk. "Zo maken we gebruik

van de ervaringen die we bij Koers VO hebben opgedaan met onze ouderinformatielijn. Daar komen ouders bijvoorbeeld regelmatig met klachten over de school. Dat is prima, maar je moet ervoor waken dat je het voor de school gaat oplossen. Uitgangspunt voor de pijler 'steunen' is dan ook dat de ouder aan zet is. Het steunpunt adviseert, verwijst, geeft aan welke route de ouder kan lopen, maar neemt het niet over."

CONTACT MET EEN MENS

Omdat het belangrijk is te weten welke behoeften ouders zelf hebben, organiseerden de samenwerkingsverbanden een zogenoemde (online) focustafel voor ouders. Wat verwachten ouders van een ouder- en jeugdsteunpunt? Wat vinden zij belangrijk?

"Er kwamen twee grote punten naar voren", vertelt Van Vianen. "Eén: ouders willen de mogelijkheid hebben om een mens te spreken. En twee: de vindbaarheid moet sterk verbeteren. Ouders vertelden dat ze op dit moment verzuipen in de informatie als ze online gaan zoeken. Dat is heel begrijpelijk, want er is niet alleen veel te veel informatie, ook weten veel ouders niet hoe passend onderwijs is georganiseerd. Ze weten niet dat er samenwerkingsverbanden zijn, laat staan dat ze weten hoe die heten. Dat hóéven ze ook niet te weten, maar we moeten er wel voor zorgen dat ouders weten waar ze hun vragen kunnen stellen en dat die snel worden beantwoord."

GEZAMENLIJKE FRONT-SITE

Op basis van de input van de ouders die deelnamen aan de focustafel gaan de samenwerkingsverbanden allereerst aan de slag met de uitwerking van de eerste pijler van leidraad: informeren. "Ons uitgangspunt is dat je als ouder niet meer dan twee keer hoeft te klikken om te komen waar je moet zijn", vertelt Heemskerk. "We hebben het plan om een gezamenlijke front-site online te zetten, waar ouders hun postcode invullen en aangeven of hun vraag is gericht op po of vo. Vervolgens komen ze op de ouderpagina van het betreffende samenwerkingsverband, waar ze kunnen kiezen voor 'meer informatie' of voor 'persoonlijk contact'. We hebben het nog niet precies uitgewerkt, maar ons streven is dat ouders die kiezen voor 'persoonlijk contact' bijvoorbeeld een telefoonnummer krijgen van een lijn die dagelijks is bemenst, óf lezen dat ze binnen een bepaalde tijd worden teruggebeld."

LANDELIJK UITROLLEN

Het mooiste zou zijn, zo vinden Van Vianen en Heemskerk, als dit gebruiksvriendelijke concept landelijk zou worden uitgerold, dus dat niet alleen de vier samenwerkingsverbanden in de regio Rotterdam, maar *alle* samenwerkingsverbanden passend onderwijs aangesloten zijn op de front-site, zodat alle ouders - ook ouders van mbo'ers - via deze pagina met twee keer klikken hun vragen kunnen stellen/informatie krijgen. "Het is natuurlijk ontzettend inefficiënt dat alle samenwerkingsverbanden, los van elkaar, bezig zijn met het optuigen van een ouder-

en jeugdsteunpunt", zegt Van Vianen. "Dat ze zich allemaal over dezelfde vraagstukken buigen en allemaal een eigen domeinnaam gaan aanvragen... Het zou niet alleen voor samenwerkingsverbanden, maar ook voor ouders veel meerwaarde hebben als dit landelijk wordt opgepakt, bijvoorbeeld door het Steunpunt Passend Onderwijs."

SIGNALEREN

De naam 'ouder- en jeugdsteunpunt' suggereert dat ook kinderen en jongeren met hun vragen bij het steunpunt terecht kunnen. Het is echter de ervaring van Koers VO dat er vrijwel nooit jongeren contact opnemen met het samenwerkingsverband of met de ouderinformatielijn. Ook ouders die deelnamen aan de focustafel gaven aan dat hun kinderen zo'n steunpunt niet snel zullen benaderen, vertelt Heemskerk. "Wel kan het met het oog op de pijler 'signaleren' zinvol zijn om niet alleen met ouders, maar ook met jongeren regelmatig in gesprek te gaan over hoe zij de ondersteuning ervaren. Je kunt dan op basis daarvan aan kwaliteitsverbetering werken. Mogelijk zou het oudersteunpunt die functie kunnen vervullen."

MEER INFORMATIE

Helen Heemskerk

heemskerk@koersvo.nl



**Steunpunt
Passend Onderwijs**

Een initiatief van de PO-Raad en de VO-raad