

# 'EEN LUISTEREND OOR MAAKT HET VERSCHIL'

**Dinsdagmiddag 16.30 uur, de telefoon rinkelt. De vader aan de andere kant van de lijn begint het gesprek met 'ja hallo, daar ben ik weer'. Sonja Kilian, consulent bij het Ouder- en Jeugdsteunpunt van het Samenwerkingsverband Drechtsteden, luistert aandachtig en geeft aanvullende informatie. "We bieden ouders ruggensteun, ze voelen zich vaak opgelucht na ons gesprek." Samen met haar collega Mark Noorland beantwoordt zij inkomende telefoontjes en mails van ouders. In 2023 waren dat zo'n 100 contactmomenten.**

Het Ouder- en Jeugdsteunpunt van het Samenwerkingsverband Drechtsteden functioneert nu zo'n 2,5 jaar, en is geboren uit een gevoel van urgentie. "Het samenwerkingsverband kreeg steeds meer telefoontjes van ouders binnen", vertelt Noorland. "Ouders die vragen hadden over passend onderwijs in de regio of die vastliepen in het contact met school. Soms met de wanhoop nabij of hoge emoties. Vanuit deze urgentie zijn we 'gewoon' gestart met ons spreekuur. De basis daarbij is luisteren, steunen en informeren."

## TELEFONISCH SPREEKUR

Kilian en Noorland bemannen samen met twee collega's het steunpunt. Ze hebben beiden een achtergrond in het praktijkonderwijs en weten als begeleiders passend onderwijs de weg binnen de scholen van het

samenwerkingsverband. Zij houden iedere maandag tot en met donderdag telefonisch spreekuur van 16 tot 18 uur. Ook per mail beantwoorden zij vragen. Alle vragen houden zij - anoniem - bij op een overzichtslijst. Hierdoor weten ze van elkaar wat er speelt. Bovendien is het een belangrijke tool om eventuele problemen te signaleren en terug te koppelen aan het samenwerkingsverband of de scholen. "Onze ondersteuningscoördinator geeft ieder jaar een toelichting op de type vragen aan de scholen. Rondom schooladvisering komen bijvoorbeeld veel vragen binnen", geeft Noorland aan.

## GEHOORD VOELEN

Signaleren hoort bij het takenpakket van het steunpunt. Het informeren en vooral het steunen van ouders, verzorgers en jeugdigen is de hoofdtaak. Ouders hebben met name behoefte aan een luisterend oor, weet Kilian. "Soms is alleen al de ruimte geven aan hun verhaal voldoende, zeker als zij zich elders niet gehoord voelen. Daarnaast informeren we en geven we advies. Ouders weten vaak niet welke wegen ze moeten bewandelen binnen school of het samenwerkingsverband. Wij geven aan wat er mogelijk is op het gebied van passend onderwijs en wat de ouder zelf kan doen. We laten de regio bij hen. Uiteraard kunnen ze ons altijd terugbellen of mailen met vragen."

## TERUGKEREND CONTACT

Er is vaak terugkerend contact, vertelt Kilian: "Laatst had ik een ouder aan de lijn die ondersteuning zocht bij passende zorg voor haar kind. Op school had ze het gevoel dat er niet geluisterd werd en dat er geen nieuwe mogelijkheden werden geboden. Ze wilde een mail opstellen en vroeg of ik die wilde tegenlezen. In de mail zat heel wat emotie, waardoor de boodschap – samen op zoek naar de beste ondersteuning – er onvoldoende uitkwam. Ik heb de mail zakelijker gemaakt en nog wat tips gegeven. Later belde ze terug dat de mail effect had en dat ze weer in gesprek was met school."

## INDIVIDUELE CASUSSEN

Het steunpunt ondersteunt niet of in hoge uitzondering bij individuele casussen. Hiervoor verwijst het door naar het kernteam passend onderwijs op de basisscholen of het ondersteuningsteam op de scholen voor voortgezet onderwijs. Noorland: "Daar zijn specialisten vanuit het samenwerkingsverband, die samen met de school de casus kunnen oppakken en zo bijdragen aan passend onderwijs." Wel signaleren Noorland en Kilian dat ouders steeds meer behoefte hebben aan iemand die hen begeleidt bij een gesprek met school. Bijvoorbeeld omdat ze verduidelijking nodig hebben, er tegenop zien om een gesprek aan te gaan of omdat de emoties hoog oplopen.

"Daarom hebben we nu contact met een onafhankelijk ouderconsulent waar we op bepaalde momenten naar kunnen doorverwijzen", zegt Noorland. "Hoe en bij welke casus precies, daar moeten we nog criteria voor opstellen. Net zoals bij de start van het steunpunt is het motto; gewoon dóén en gaandeweg leren."

## REFLECTEREN

Naast 'doen' is reflectie één van de voorwaarden om een goed steunpunt te runnen. Eén keer per zes weken is er een reflectievergadering waar Kilian, Noorland en hun coördinatoren reflecteren op hun werkzaamheden. Ze praten elkaar bij over de vragen die binnenkomen, en bekijken of hun handelen nog binnen hun takenpakket vallen (informereren, steunen en signaleren). "Je staat als professional vanuit het onderwijs toch vaak in de 'redder-stand'", meent Noorland. "Het reflecteren houdt ons scherp in ons handelen."

## IN CONTACT MET OUDERS EN JEUGDIGEN

Via een ouder- en jeugdigenpanel wil het steunpunt bovendien twee keer per jaar ophalen waar behoefte aan is, wat er goed gaat en wat er beter kan. Noorland: "Zeker als ouders al contact met ons hebben gehad is dit erg waardevol. Dan weet je zeker dat ze constructief met ons willen meedenken."

Daarnaast wil het steunpunt meer jeugdigen betrekken bij de doorontwikkeling. Kilian: "We hebben dit jaar slechts twee keer contact gehad met een jongere. Komt dit omdat ze niet willen/durven of omdat ze niet weten dat wij er zijn? We horen graag van hen wat ze nodig hebben als het niet goed gaat op school. De eerste stap is: contact leggen met de leerlingenraden van onze vo-scholen om dat uit te zoeken."

## MEER INFORMATIE



**Sonja Kilian**

S.Kilian@swvdrechtsteden.nl  
Ouder- en Jeugdsteunpunt |  
www.swvdrechtsteden.nl



**Mark Noorland**

M.Noorland@swvdrechtsteden.nl  
Ouder- en Jeugdsteunpunt |  
www.swvdrechtsteden.nl

Een bericht van een ouder over het contact met het steunpunt:

*"Goedemiddag, bij deze wil ik je nogmaals bedanken voor je inspanningen. Het is uiteindelijk goed gekomen. De kinderen zijn toegelaten op het gewenste college."*