

Invulling geven aan Ouder- en Jeugdsteunpunt

bij de samenwerkingsverbanden:

PO Haarlemmermeer

PO Amstelronde

VO Amstelland en de Meerlanden

Concept/ in ontwikkeling; opgesteld door Seline Kloosterman, Jenny Looman, Frans Jordaan.

Laatst bijgewerkt: mei-2022

Uitgangspunt

Onderdeel van de Verbeteraanpak Passend Onderwijs is een opdracht aan de samenwerkingsverbanden om een Ouder- en Jeugdsteunpunt in te richten. Hiervoor draagt OCW, met inbreng vanuit o.a. de Sectorraad, het LPO en andere belangenorganisaties, de leidraad 'Samen bouwen aan ouder- en jeugdsteunpunten' aan. Hierin staat wat de bedoeling en de functie van het inrichten van zo'n steunpunt is. De leidraad concentreert zich rond de drie pijlers waar zo'n steunpunt op rust: informeren, signaleren en steunen. Voor de uitleg hierover wijzen we naar de leidraad zelf.

De drie samenwerkingsverbanden, die samen de hele regio Amstelland en de Meerlanden bestrijken, voor zowel het PO en het VO, trekken samen op om de drie pijlers goed neer te zetten. Alle drie hebben we dezelfde opdracht. Bundelen van krachten zal in de praktijk tot een efficiënte werkwijze en eenduidige communicatie leiden, zo denken we.

Vooralsnog zien we het niet voor ons dat er een 'fysiek' steunpunt komt, als een soort bureau met een balie e.d.. Wel gaan we uit van hetgeen we op dit moment al binnen de pijlers bieden en zullen we dat waar nodig uitbreiden met een aantal aanvullende functies.

We zien ook aanleiding en mogelijkheid om in dit traject gelijk de verbinding te maken met de regiogemeenten. Concreet zijn we al in gesprek met Amstelveen, waar de gemeenteraad onlangs een motie aannam die opdracht geeft voor het aanstellen van een onafhankelijk ouderadviseur.

Doel

Het doel van een steunpunt is het verbeteren van de informatiepositie van ouders en jongeren rond Passend Onderwijs en zo nodig het verlenen van steun, vanuit een onafhankelijke positie, bij het vinden van de juiste vorm van onderwijs en/of ondersteuning.

Uitgangspunt in 2021

In het bestaande aanbod bieden de drie swv's nu al veel informatie aan over de wijze waarop we Passend Onderwijs in onze regio organiseren. We doen dat voor meerdere doelgroepen, waaronder ook de ouders. Onze communicatie is minder zichtbaar en toegankelijk voor kinderen en jongeren. Ongetwijfeld kunnen we verbetering aanbrengen in de aangeboden informatie en mogelijk ook meer gelijkheid (tussen de swv's) in de inhoud en vorm van de informatie.

In de werkprocessen van de swv's zitten ook al elementen van steun ingebouwd. Met name de ouders vinden hierin in de praktijk ook regelmatig hun weg, al of niet op basis van verwijzing van een school of een netwerkpartner. Ook worden veel gesprekken gevoerd op scholen waar een medewerker van het SWV bij aanwezig is, en wordt in die gesprekken voorlichting gegeven. Het komt zelden of nooit voor dat kinderen of jongeren uit zichzelf aankloppen bij een swv.

De swv's maken de verschillende mogelijkheden voor steun momenteel nog niet altijd expliciet. Wat er geboden wordt, volgt meestal uit een vraag van een school of van ouders. Natuurlijk neemt het SWV in gesprekken op scholen een zo onafhankelijk mogelijke positie in. ondersteuning die geboden kan worden, en de mogelijkheid voor ouders om zelf te bellen met het SWV is bij ouders niet altijd bekend.

Het wordt eigenlijk niet actief aangeboden. PO HLMR onderscheid zich hierin nog wel met een aanbod voor mediation, wat de andere twee swv's niet hebben.

De onafhankelijkheid van de steunende rol van de swv's is een aandachtspunt. Er zijn voorbeelden van praktijksituaties waarin de swv's door school of ouders juist als onvoldoende onafhankelijk werden beschouwd. Formeel heeft een swv wellicht voldoende onafhankelijkheid, in de praktijk kan dat anders ervaren worden.

We zien het 'eigen' samenwerkingsverband bij vragen om informatie en steun wel altijd als eerste aanspreekpunt. Afhankelijk van de aard van de vraag wordt vervolgens bepaald wie deze daarna het beste kan oppakken.

De signaleringsfunctie van de swv's, zoals bedoeld in de leidraad kan nog verder ontwikkeld worden

Ideeën voor uitwerking / uitvoering

pijler 1: informeren

- Actualiseren en gelijktrekken van de basisinformatie over Passend Onderwijs (algemeen) en de wijze waarop dat regionaal is ingericht (specifiek dus) op de websites van de drie swv's
- Zorgen voor duidelijke verwijzingen op de sites van de scholen, de gemeenten en netwerkpartners.
- Waar nodig: alternatieve vormen van communicatie inzetten om kinderen en jongeren direct te bereiken met informatie die goed bij hun blikveld en context aansluit. (bijv filmpjes)
- Vanuit de praktijk blijkt dat een goede informatievoorziening voor ouders vooral van belang is in de fase van overstap tussen PO en VO.

pijler 2: steunen

- De drie swv's gebruiken een vergelijkbare vorm van 'triage' bij het ontvangen en verkennen van vragen om informatie en/of steun.
- Wanneer verdergaande betrokkenheid in een casus gevraagd is omdat er spanning bestaat tussen partijen en/of grote complexiteit in het vinden van een oplossing, dan zorgen we gezamenlijk voor meer mogelijkheden voor mediation en doorbraak. Bijvoorbeeld via een poule van geschoolde mediators, die enige afstand tot de dagelijkse praktijk hebben. Dit kunnen medewerkers zijn vanuit de swv's en de gemeenten, maar ook externen die op basis van inhuur ingezet worden. Vanuit zo'n poule kan ook een klein team samengesteld worden, bijvoorbeeld als meerdere casussen tegelijk om een doorbraak vragen.
- In elk geval is het van belang om meerdere consultants van de swv's een scholing in mediation te laten volgen.
- Het heeft voorkeur om ook een uniform model op te stellen voor aanpak van mediation en doorbraak, zodat er een herkenbare en transparante werkwijze ontstaat.
- Helder maken wat de verschillen zijn met andere steunmogelijkheden voor ouders, zoals de landelijke onderwijsconsultanten.

pijler 3: signaleren

- Een gezamenlijk platform oprichten voor het bijeen brengen van urgente en complexe casuïstiek die om een vorm van opschaling in het proces vraagt. We kunnen overwegen om deze platformfunctie te beleggen bij het regionale netwerk van leidinggevendenden dat we rond langdurig verzuim en thuiszitten opgezet hebben.
- Het monitoren van gegevens over het beroep dat ouders, kinderen en jongeren doen op de informatie- en steunfunctie van de swv's. De monitorinformatie vervolgens gebruiken in het evalueren en bijstellen van het beleid van de swv's, de gemeenten en de netwerkpartners.
- Systematisch organiseren dat kinderen, jongeren en ouders mee kunnen denken over ons beleid. Anders dan de formele rol in de medezeggenschap.

Voorstel voor vervolg

We benoemen twee denkbare scenario's:

1. Er komt een centraal punt voor de hele regio, in de vorm van een telefoonnummer en een e-mailadres. Voor jongeren en ouders binnen PO en VO is dit de plek waar ze zich met vragen om informatie, advies en steun toe kunnen wenden.

We zorgen ervoor dat het centrale punt op duidelijke tijden bemest en dus bereikbaar is. We laten het bemensen door medewerkers van de swv's, die hierop getraind zijn.

Het centrale punt heeft drie functies:

- een eerste 'triage' doen van de aard van de vraag, zodat direct afgewogen kan worden via welke route de vraag verder opgepakt kan worden;
- de vraag in de backoffice van de swv's doorzetten naar de juiste collega's voor inhoudelijke afhandeling of voor verdere triage;
- het direct kunnen verstrekken van basisinformatie, indien het duidelijk een informatieve vraag is en geen oplossingsgerichte vraag.

Via het centrale punt worden jongeren en ouders vooral wegwijs gemaakt. De medewerkers die hen als eerste te woord staan, zullen in staat moeten zijn om via een soort protocol in te schatten welke route voor de afhandeling van de vraag het beste is. Als bij het eerste contact niet lukt, houden we de vraag even aan. Het is dan aan de leidinggevendenden en/of enkele consulenten om te beoordelen welke route wenselijk is.

Uitgangspunt voor het afhandelen van de vragen is, dat als eerste afgewogen wordt of het een route kan zijn binnen de eigen organisatie en zoveel mogelijk vanuit een objectieve en onafhankelijke blik. We nemen elkaars advisering niet over, tenzij daar uitdrukkelijk een bepaalde reden toe is (deze laatste zin snap ik niet).

2. Elk swv richt een eigen punt in dat de drie genoemde functies vervult. Wanneer het een vraag blijkt te zijn, die niet intern afgehandeld kan worden, of als blijkt dat ouders zich onvoldoende gesteund voelen, vindt een tweede triage plaats in overleg tussen de drie swv's en eventueel ook de gemeenten. Eventueel kan vervolgens een deskundige/mediator vanuit een ander SWV ingezet worden, ter ondersteuning van de ouders.

Scenario 1 wordt op dit moment uitgewerkt door de 3 SWV's, samen met ouders