

Bereik verrijkt: aansluiten bij ouders

Antwoord op portaalvraag KeTJA (Kenniswerkplaats Transformatie Jeugd Amsterdam) door Lineke van Hal (Verwey-Jonker Instituut)

April 2018

Amsterdamse ouders kunnen bij OCO (Onderwijs Consumenten Organisatie) terecht met vragen, klachten en problemen over school. OCO geeft – kosteloos - schoolkeuzeadvies, juridisch advies en kan bemiddelen bij conflicten. OCO stelde in 2017 aan KeTJA de vraag hoe zij het best ouders kunnen bereiken om te informeren, adviseren en verbinden over alles wat met onderwijs te maken heeft: van schoolkeuze tot schoolloopbaan. De nadruk lag daarbij op groepen die zij tot dan toe nog minder goed bereikten: ouders met een migratieachtergrond, vooral in de wijken buiten de ring (o.a. Zuidoost, Nieuw-West). Bij het beantwoorden van de vraag zijn we vertrokken vanuit de overtuiging dat bereiken niet alleen gaat om ouders weten te vinden; maar vooral om bij ouders aan weten te sluiten. Wat hebben zij nodig? Waar liggen hun zorgen en behoeften als het om de schoolloopbaan van hun kinderen gaat? Hoe voelen zij zich betrokken bij school? Om ouders echt te bereiken gaat het dus niet om de vraag hoe je met je aanbod ouders bereikt, maar hoe je met je houding en aanbod bij ouders weet aan te sluiten.

Werkwijze

KeTJA heeft de vraag van OCO op twee manieren onderzocht: via een beknopte literatuurverkenning naar het beter bereiken van migrantengroepen (zowel in opvoedsteun als het onderwijs) en door actie-onderzoek met OCO. Het samen bevragen van sleutelpersonen en ouders, het zoeken naar goede voorbeelden in literatuur en praktijk. Dit heeft geresulteerd in het gezamenlijk organiseren van een spiegelgesprek in Nieuw-West waarbij ouders zelf aan OCO vertelden wat zij belangrijk vinden en hoe ze ondersteund willen worden. Concrete aanbevelingen die hieruit kwamen zijn intussen al door OCO opgepakt. Het proces zelf leidde al tot meer contact en daarmee tot beoogde resultaten. In dit document staan de belangrijkste bevindingen uit literatuur en het actie-onderzoek beschreven. De bevindingen kunnen ook voor andere organisaties, zoals het Ouder- en Kindteam, relevant zijn. Het document eindigt met een paar leestips voor verdere inspiratie.

A. Moeilijk bereikbaar of moeilijk toegankelijk: een perspectiefwisseling

Als organisaties niet in contact kunnen komen met mensen die zij willen bereiken, wordt er vaak gesproken van ‘moeilijk bereikbare groepen’. JSO (2005) problematiseert terecht het begrip ‘moeilijk

bereikbare groepen' als een typering van 'buitenstaanders'. De groep zelf weet doorgaans niet dat ze als 'moeilijk bereikbaar' wordt gezien, en ze zijn vaak wel bereikbaar voor familie, burens, collega's, kerk, moskee of culturele vereniging. Vanuit hun perspectief bekeken kunnen het juist organisaties zijn die als 'moeilijk toegankelijk' getypeerd kunnen worden. Deze perspectiefwisseling is van belang om je te kunnen verplaatsen in de positie van de ouders met wie je in contact wilt komen en nodigt uit tot een houding van waaruit echt contact gemaakt kan worden. De vraag naar het bereiken van ouders kan dus omgekeerd worden naar de vraag hoe organisaties toegankelijker kunnen worden voor ouders.

B. Elementen van aansluiten bij ouders

Er is veel geschreven over het bereiken van ouders. Op basis van een beknopte literatuurverkenning (zoektermen: bereiken van ouders en ouderbetrokkenheid) geven we een kort overzicht van werkzame elementen in het bereiken van ouders. Deze elementen zijn besproken en aangevuld op basis van een gesprek met Nathalie Bremer van Projectenbureau Primair Onderwijs Zuidoost (PPOZO) en het spiegelgesprek met ouders uit Amsterdam Nieuw-West. De literatuurverkenning en de gesprekken leverden de volgende elementen op:

1. Waarderende houding

Als je zelf enthousiast bent over het samenwerken met ouders, dan worden ouders dat zelf vaak ook. Vertel waarom je samenwerking met ouders belangrijk vindt. Dit maakt dat ouders zich welkom en gewaardeerd voelen.

2. Responsieve houding

De situatie van hun kind(eren) gaat ouders na aan het hart. Daar kunnen emoties mee gepaard gaan. Het is belangrijk om deze emoties te erkennen. De vragen, zorgen, of ideeën van ouders vormen het vertrekpunt voor contact.

“Een luisterend oor is voor mij heel belangrijk. Ik wil me gehoord voelen”. (ouder spiegelgesprek)

Vanuit deze responsieve houding ontstaat er wederzijds begrip en verbinding. En kunnen kwesties minder beladen zijn dan verondersteld.

3. Reflectie op eigen houding en (voor)oordelen

Aansluiten bij ouders betekent ook je bewust zijn van culturele diversiteit. Daarvoor zijn een open, sensitieve houding zonder vooroordelen en vaardigheid in interculturele communicatie nodig. Dit vraagt inzicht in en reflectie op de eigen waarden en normen en (mogelijke) eigen stigmatiserende ideeën en de invloed van stigma's uit de samenleving (Richtlijnen Jeugdhulp, 2017).

4. Gedeelde ervaringen als aangrijpingspunt

Succesvolle initiatieven, zoals de Wijkacademies Opvoeden (Stichting BMP), Trias Pedagogica met zijn vaderdebatten en de interventie Moeders Informeren Moeders (MIM) (zie 'leestips en goede voorbeelden' voor toelichting) komen echt met ouders in verbinding op basis van gedeelde ervaringen van ouders en ondersteuners. Ook een van de werkzame elementen van het Rotterdamse 'Shabab van Nu!' (zie 'aanvullende literatuur') betreft de herkenning die ouders vinden bij elkaar en de trainer. Het gaat hier bijvoorbeeld om gedeelde ervaringen op basis van migratie-achtergrond, ouderschap en inwoner zijn van dezelfde stad of wijk.

5. Voldoende reikwijdte: het 'kernegezin' voorbij

Verschillende volwassenen kunnen een belangrijke rol spelen als het gaat om de schoolloopbaan (en alle daarbij horende vragen, zorgen, ideeën en wensen) van een kind. Het blijkt dat er door instanties vaak op ouders gefocust wordt en dan met name de moeder. Zet in op het bereiken van zowel moeders als vaders (zie hieronder bij 'tips' de link naar de handreiking Vaderbetrokkenheid). Maar kijk ook verder; grootouders, oudere broers of zussen of andere familieleden of naasten kunnen eveneens betekenisvol zijn.

6. Samenwerken met sleutelfiguren en andere organisaties

In vrijwel alle literatuur wordt het belang van samenwerken met sleutelfiguren benoemd. Het kan dan gaan personen die een verbindende rol spelen op school, actief zijn op wijkniveau of aanzien hebben in moskee of sportclub. Ook kan het waardevol zijn om samenwerking aan te gaan met andere organisaties die met ouders in contact zijn.

7. Laagdrempelig ontmoeten

Ga er op uit! Zorg dat je ouders tegenkomt op plekken waar zij al zijn, zoals scholen, speeltuin, moskee, kerk of buurtcentrum. OCO heeft het afgelopen jaar meer ingezet op 'outreaching' werken en dit leidt tot meer contacten met ouders die ze anders mogelijk hun weg naar OCO niet gevonden hadden.

"Ga zelf naar ouders toe, wacht niet tot ze bij jou komen." (ouder spiegelgesprek)

"Geef bijeenkomsten op scholen, ontbijtochtenden, ouderkamer ochtenden, deel na afloop een flyer of visitekaartje uit en de ouders onthouden je." (ouder spiegelgesprek)

"Mond tot mond reclame werkt bij ouders het beste. Ouders praten met elkaar over waar ze mee zitten." (ouder spiegelgesprek)

8. Spits je boodschap en de vorm van activiteiten toe op de groep(en) die je wilt bereiken

Sta stil bij het medium dat je gebruikt om ouders te bereiken en zet op meerdere middelen in. Zoals direct persoonlijk contact, via sleutelfiguren of andere ouders, via facebook of website. Kijk ook kritisch naar de wijze waarop je je boodschap vormgeeft. Sluiten de taal en beelden die gebruikt worden aan bij de groep(en) die je wilt bereiken? Leg dit eens voor aan een aantal mensen uit de groep die je wilt bereiken. Vaak zijn websites erg 'talig' of worden er foto's gebruikt waar een deel van de mensen die je wilt bereiken zich niet in herkent.

Denk ook, samen met sleutelfiguren en/of (andere) ouders na over passende activiteiten om ouders te bereiken. Met elkaar in contact komen kan ook wandelend of kokend. Als je een bijeenkomst voor ouders organiseert, denk dan ook aan een parallelle activiteit voor de kinderen.

"Niet alle ouders willen meteen meepraten. Sommige ouders bereik je door andere talenten aan te spreken. Die trek je met koken, of andere hobby's. Pas dan komen ze naar een bijeenkomst" (ouder spiegelgesprek).

9. Verwachtingen helder, ook waar het wringt

Aansluiten bij ouders brengt verwachtingen met zich mee. Verwachtingen van ouders en school of andere instanties kunnen van elkaar verschillen. Het is belangrijk om hier het gesprek met elkaar over aan te gaan en wederzijdse afspraken te maken.

10. In verbinding blijven

Ouders structureel bereiken betekent investeren in het contact met ouders. Houd met regelmaat contact, bijvoorbeeld door een What's app berichtje of eens te bellen hoe het gaat. Geef aan wat je met de input van ouders gedaan hebt.

"Goed dat er vanavond gepraat werd. Maar ik ben meer van het doen. Ik hoop dat OCO iets met onze verhalen doet." (ouder spiegelgesprek)

C. In gesprek over deze elementen met Projectenbureau Primair Onderwijs Zuidoost

Het Projectenbureau Primair Onderwijs Zuidoost (PPOZO) is de uitvoeringsorganisatie van de gezamenlijke schoolbesturen van het primair onderwijs in Amsterdam Zuidoost (voor meer informatie zie: www.ppozo.nl). PPOZO is door stadsdeel Zuidoost en de tien schoolbesturen in Zuidoost in het leven geroepen om schooloverstijgende projecten en taken uit te voeren die het onderwijs en de ontwikkeling van kinderen in Amsterdam Zuidoost versterken. Het gaat daarbij om activiteiten gericht op een succesvolle schoolloopbaan, brede talentontwikkeling en passend onderwijs. Lineke van Hal ging met directeur Nathalie Bremer in gesprek over het bereiken van ouders.

Nathalie Bremer geeft aan dat ze weet hoe ingewikkeld het bereiken van ouders kan zijn. Daadwerkelijk contact met ouders aangaan vraagt wat van je eigen houding, *“Het gaat om de realisatie dat wat je zelf gewoon bent, niet gewoon is. Probeer de ander te begrijpen. Ouders hebben in hun eigen schooltijd misschien niet meegekregen hoe je als ouder betrokken kan zijn bij school, of soms geen positieve herinneringen aan eigen schooltijd. Dit vraagt ook om je bewust te zijn van je non-verbale communicatie. Onbewust kunnen schooldirecteuren of docenten uitstralen: ‘Ik heb de beste oplossing’”*.

Vanuit de projecten Leerlab, Zomerschool en Verteltas worden door PPOZO ouderbijeenkomsten georganiseerd. Dit zijn laagdrempelige bijeenkomsten waarop ouders hartelijk ontvangen worden en ouders wordt verteld hoe belangrijk zij zijn voor de schoolse ontwikkeling van hun kind(eren). Feedback van ouders is dat zich op deze bijeenkomsten gezien, gehoord en gewaardeerd voelen.

Nathalie vertelt dat ze vanuit haar eerdere werk bij de ‘Kwaliteitsaanpak Basisonderwijs Amsterdam’ wel eens door scholen gevraagd werd om ondersteuning in ‘spannende situaties’. *“Bijvoorbeeld een ‘zwart-wit conflict’ op school. We hebben toen een ronde tafel gesprek georganiseerd tussen ouders en school. Belangrijkste behoefte van ouders: ik wil gewoon weten hoe het met mijn kind gaat!”* Dit voorbeeld illustreert het belang dat veel ouders hechten aan het goed geïnformeerd zijn over het met hun kind(eren) op school gaat. Meer zicht in de behoeften van ouders kan de relatie tussen ouders en school dan ook minder beladen maken.

Ze ziet in de praktijk dat scholen of instanties ouders makkelijker bereiken als ze met hen samenwerken: *“Niet denken dat je het allemaal zelf hoeft te doen. Welke ouders kunnen het verhaal van mijn school of organisatie uitdragen? Dit kunnen juist ook ouders zijn die in eerste instantie als ‘negatieve krachten’ gezien werden. De betrokkenheid bij hun kind(eren) is iets positiefs. Ik ken bijvoorbeeld een school waar een alleenstaande moeder heel actief is. Ze is door school als een sleutelfiguur geïdentificeerd. Ze was door de leerachterstand van haar dochter als het ware de school ingetrokken. Ze is nu oudercontactpersoon. Ze appt met andere ouders en trekt zo ook hen de school in.”*

Betrokkenheid van ouders serieus nemen, vraagt ook duidelijkheid over wederzijdse verwachtingen. Nathalie licht dit als volgt toe: *“Ruimte voor ouders in de structuur van de school vraagt om duidelijke kaders. Ouders moeten de school niet gaan overnemen, maar wel ruimte voor ontmoeting ervaren. Een goede band met een ouder-contactpersoon is hierbij cruciaal. Het vraagt ook dat je met elkaar als school bespreekt en deelt: hoe doen we dit met elkaar? Het gaat om duidelijke regels en (afgebakende) ruimte voor ouders. En dat als het lastig is, dat je dan ook ruggensteun krijgt.”*

D. Toegankelijk handelen in de praktijk: OCO met ouders in gesprek

Om al doende van ouders te leren hoe zij het best bereikt kunnen worden, heeft OCO - in samenwerking met het Verwey-Jonker Instituut – op 6 november 2017 een spiegelgesprek georganiseerd voor ouders uit Amsterdam Nieuw-West. Bij deze vorm van gesprek gaan ouders, aan de hand van een gespreksleider, met elkaar in gesprek en luisteren anderen toe. De toehoorders mogen alleen luisteren, waardoor de ervaringen van ouders centraal staan. Een spiegelgesprek is

een krachtig middel om gedeeld begrip onder toehoorders te versterken en geeft inzicht in de ervaringen en perspectieven van ouders.

Aan het spiegelgesprek namen acht ouders (twee vaders en zes moeders) en één zus deel. Aan de kinderactiviteit deden acht kinderen (van 4 tot 10 jaar) mee. Alle ouders en kinderen zijn woonachtig in Amsterdam Nieuw-West en verschilden wat betreft (migratie)achtergrond (autochtoon-Nederlands, Marokkaans, Surinaams).

Hoe heeft OCO ouders bereikt?

- Bestaande contacten in de wijk persoonlijk benaderen
- Digitaal oproep verspreiden (facebook)
- Ouders met wie al contact is vragen om andere ouders uit te nodigen

Hoe is de bijeenkomst vormgegeven?

In overleg met ouders is de keuze gemaakt om de bijeenkomst in een wijkcentrum te houden. Er werd de mogelijkheid geboden voor kinderopvang. Een stagiair van OCO is gediplomeerd kinderopvangmedewerker en verzorgde – samen met een andere stagiair – de opvang voor de kinderen. Ouders vonden het fijn dat ze hun kinderen mee konden nemen en geen oppas hoefden te regelen. Aan ouders is gevraagd welk tijdstip het beste uitkwam, daar kwam begin van de avond uit. Zodat ook de werkende ouders deel konden nemen en het niet te laat werd voor de aanwezige kinderen. We hadden voor wat warmts te eten gezorgd: samen eten schept gezamenlijkheid en het was praktisch. De kinderen hebben een gezellige tijd gehad. Terwijl de ouders deelnamen aan het spiegelgesprek, deden de kinderen mee aan kinderactiviteiten.

In eigen woorden: wanneer ervaren ouders echt contact?

“Mijn zoontje is net gestart in groep 1. School heeft een app **waarmee ik op de hoogte gehouden word**. Heel prettig. Ik ontvang foto’s van mijn kind, informatie over waar hij mee bezig is en de leerkracht stelt vragen. Of ik thuis iets wil bespreken, of iets van huis wil meegeven”.

“De directeur van mijn school is geweldig. **Hij luistert naar je en neemt de tijd. Vervolgens zie je dat er iets mee gebeurt. Je krijgt niet altijd je zin, maar er gebeurt tenminste iets.** Voor de directeur zijn ouders en zijn personeel allebei belangrijk. Willen de ouders iets wel en het personeel niet, dan kiest hij een middenweg”.

“Op de school van mijn dochttertje krijgen leerlingen bij de start van de dag persoonlijke aandacht. De juf vraagt hoe het met hen gaat. Ze kijkt ze dan goed aan en maakt echt contact. Toen mijn dochttertje verdrietig was, zag ze dat. Later op de dag knoopte ze een extra gesprekje aan. Het lijkt tijd te kosten, maar ik denk dat **investeren in een goede band** uiteindelijk tijd bespaart. Een kind dat zich prettig voelt, leert beter”.

“Onze school is van directeur veranderd. Met de vorige directeur hebben ouders dertig jaar een strijd gevoerd. Douchen na gym bleef verplicht. Met de nieuwe directeur zijn drie gesprekken gevoerd, en het **probleem werd opgelost. Ze luisterde en toonde veel meer liefde**”.

“De directie van [naam school] **stond altijd bij de schooldeur ‘s ochtends**. Iedere leerling werdegroet. De directeuren hadden een vaderrol”.

“Op de [naam school] werden leerlingen door meerdere leerkrachten gezien. Dat vond ik goed. Een vaste juf of meester en verschillende leerkrachten voor verschillende vakken. **Samen zie en kun je meer dan alleen**”.

Wat heeft deelname aan het spiegelgesprek ouders en OCO gebracht?

Ouders benoemden dat ze zich tijdens deze avond gehoord voelden en herkenning en erkenning vonden bij andere ouders. Er werd door verschillende ouders aangegeven dat ze het belangrijk vinden dat hun ervaringen en ideeën bij scholen terecht komen. Het werd gewaardeerd dat zij hun kinderen mee konden nemen naar deze avond en dat er een kinderactiviteit georganiseerd was.

Reactie vanuit OCO: “Dit spiegelgesprek organiseren we om de behoefte van ouders uit Nieuw-West te peilen. De ouders zouden hier zo anders zijn... Ik heb vanavond naar jullie geluisterd, en wat jullie zeggen is niet anders. Niet anders dan wat ouders zeggen op andere plekken in Amsterdam.”

Verbinding en vervolg

OCO heeft op basis van de input van ouders een aantal vervolgstapjes geformuleerd waar ze concreet mee aan de slag gaan. Zo is benoemd welke van de zorgen die ouders geuit hebben door hen opgepakt gaan worden en hoe ze dat gaan doen. De intentie is uitgesproken om actiever op ouders af te stappen en een grotere bijeenkomst in Nieuw-West te gaan organiseren. De ouders die hebben deelgenomen zijn van deze vervolgstapjes op de hoogte gebracht.

E. Tips en Goede voorbeelden:

- Gereedchapskist voor beter samenwerken met ouders: www.hr.nl/gereedchapskist
 - Het lectoraat Ouders in Rotterdam Zuid van Hogeschool Rotterdam vult een gereedchapskist met beproefde werkwijzen om de samenwerking met ouders te versterken. Denk bijvoorbeeld aan inloopactiviteiten, het betrekken van vaders, een opvoedtool of oudernetwerken. De gereedchapskist is bedoeld voor iedereen die met kinderen of jongeren (en dus ook met ouders) werkt.
- Wijkacademies Opvoeden: <http://wijkacademieopvoeden.nl/>
 - Een Wijkacademie Opvoeden gaat uit van het principe van leren van elkaar. Een kerngroep van ouders van verschillende komaf spreekt met elkaar over hun ervaringen

met, en vragen rond, opvoeden. Samen kiezen ze belangrijke thema's om in de wijk aan de orde te stellen en zoeken zij naar creatieve manieren om andere ouders en bewoners van de wijk daarbij te betrekken. In Nederland zijn bijna twintig Wijkacademies, zij zijn onderdeel van het landelijke project Wijkacademies Opvoeden en meer. Dit project is ontstaan op verzoek van migranten ouders en samen met hen bedacht.

- Project Wijkacademie Opvoeden Amsterdam Oost:
<https://www.stichtingbmp.nl/cms/projecten/wijkacademie-opvoeden-amsterdam-oost>
- Nederlands Centrum Jeugdgezondheid over 'beter aansluiten bij ouders':
 - Infographic (2018): <https://assets.ncj.nl/docs/ee2eb9a6-40b8-4dc3-a367-86d9112b4e3f.pdf>
 - Tien tips voor ouder-proof communicatie (2018): <https://assets.ncj.nl/docs/f336dfd3-7d07-448f-a4d9-5f1ff707ed66.pdf>
 - Handreiking Vaderbetrokkenheid (2018): <https://assets.ncj.nl/docs/a1cc7a8b-a2ce-4888-8288-8d3ddbef1c07.pdf>
- Thuis op school (2008): <http://www.voo.nl/Producten/boeken/thuis-op-school>
 - De Vereniging voor Openbaar Onderwijs (VOO) startte in samenwerking met de Stichting Turks Onderwijs Centrum (STOC) in Amsterdam een project om goede voorbeelden van betrokkenheid van ouders met een migratieachtergrond zichtbaar te maken.
- Richtlijnen Jeugdhulp: omgaan met diversiteit (2017): <http://richtlijnenjeugdhulp.nl/samen-beslissen-over-passende-hulp/omgaan-met-diversiteit/omgaan-met-allochtone-gezinnen/>
- Moeders informeren moeders: [https://www.nji.nl/nl/Databank/Erkende-interventies-Moeders-Informereren-Moeders-\(MIM\)](https://www.nji.nl/nl/Databank/Erkende-interventies-Moeders-Informereren-Moeders-(MIM))
- De Ouder- en Kindteams in Amsterdam hebben voor een minder talige insteek gekozen door op hun website een filmpje te plaatsen: <https://oktamsterdam.nl/wp-content/uploads/2016/12/Filmpje-Ouder-en-Kindteams-Amsterdam.mp4>
- KeTJA zette eerder een aantal goede voorbeelden op een rij om Marokkaanse vaders meer te bereiken en ondersteunen. <http://neja.nl/portaalvraag/opvoedsteun-voor-marokkaanse-vaders/>

Aanvullende literatuur

Berg, R. van den, Gun, T. van der, Kierczak, M., Kooij, A. van de, & Wulp, I. (2005). Alle ouders hebben vragen! Onderzoek naar bereik en behoefte aan opvoedingsondersteuning van specifieke groepen ouders. Gouda: JSO.

Kattouw, R. (2014). *Samen met succes: Ouderbetrokkenheid in het basisonderwijs*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.

Kreuger, F. (2007). *Bereik van ouders met een lage SES*. Cephir.

Miramedia (2012). Allochtone ouders en de digitale generatiekloof:
<http://www.miramedia.nl/media/file/Brochure-definitief.pdf>

Pharos (2012). CJG handreiking: bereik alle doelgroepen optimaal:
http://www.pharos.nl/documents/doc/cjg_handreiking_bereik_alle_doelgroepen_optimaal.pdf

Van Beurden, de Haan, Salhi & Koutet (2017). Opvoeders Shabab van Nu! Ervaringen van ouders in Rotterdam. Universiteit Utrecht en Stichting Attanmia: <http://www.attanmia.nl/demo/wp-content/uploads/2017/02/Boek-Opvoeders-Shabab-van-Nu.pdf>

Over KeTJA

KeTJA is de Kenniswerkplaats Transformatie Jeugd Amsterdam. Een consortium van kennispartners, gemeente, praktijkinstellingen en organisaties met veel kennis over werken in de diverse stad. Gefinancierd door de gemeente Amsterdam en ZonMw. Via het kennisportaal kunnen professionals in de Ouder-en-kindteams en daaromheen, vertegenwoordigers van beleid, van vrijwilligersorganisaties, van de gemeente, van ouders en jeugd, hun vragen stellen over het functioneren van het nieuwe jeugdstelsel. De beantwoording gebeurt zowel op basis van praktijkonderzoek als van academisch onderzoek, van evidence- en practice based kennis (inclusief input van cliënten). Meer informatie: www.ketja.nl of mdistelbrink@verwey-jonker.nl