

## Leeswijzer

Deze klantreis presenteert de sleutelmomenten tijdens de hobbelige zoektocht van ouders naar passend onderwijs voor hun kind. Op deze 15 sleutelmomenten kun je verschillend inspelen op de behoeften, motivaties en drempels van ouders tijdens hun zoektocht.

N.B. De reis is opgebouwd in deze chronologische volgorde. Echter, niet ieder moment komt (op deze volgorde) voor in de reis van een individuele ouder.

### Vijftien sleutelmomenten

Ieder sleutelmoment beschrijft de belangrijkste uitdaging voor ouders in hun zoektocht met daarin de ervaren drempels (1), wat (de)motiveert (2) en de verlangens en behoeften (3).

### Vijf kansen voor steunen en informeren

Het kwalitatief onderzoek resulteerde in vijf kansen om ouders beter te steunen en informeren. (1) pro-actief benaderen, (2) perspectief bieden, (3) ervaringsdeskundigen verbinden, (4) ouders empoweren en (5) professionals opleiden. De kleur van het sleutelmoment laat zien hoe je met een van deze kansen kunt inspelen op dit sleutelmoment.



Deze klantreis is ontwikkeld door Muzus (2023) in opdracht van: Samenwerkingsverband primair onderwijs Amsterdam-Diemen & Samenwerkingsverband voortgezet onderwijs Amsterdam-Diemen

# De hobbelige zoektocht naar passend onderwijs

## Sleutelmomenten vanuit het perspectief van ouders

| De sleutelmomenten |                         | 1                                                                                                                                                                                                                       | 2                                                                                                                                                                                                                 | 3                                                                                                                                                                                                                   | 4                                                                                                                                                                                                                                                     | 5                                                                                                                                                                                                                                                          | 6                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7                                                                                                                                                                                                                                                         | 8                                                                                                                                                                                                                                                | 9                                                                                                                                                                                                                          | 10                                                                                                                                                                                                                 | 11                                                                                                                                                                                                                                | 12                                                                                                                                                                                                                               | 13                                                                                                                                                                                                                  | 14                                                                                                                                                                                                 | 15                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                  | Ervaren drempels        | <p><b>Ik zoek een school</b><br/>Bij het zoeken naar een eerste of volgende school, merken ouders dat hun kind 'anders' is. Hierdoor weten ze een zoekrichting.</p>                                                     | <p><b>Ik signaleer problemen</b><br/>Nu ouders het verschil zien met leeftijdsgenoten op school, beseffen ze dat ze actie moeten ondernemen.</p>                                                                  | <p><b>Ik zoek een verklaring</b><br/>Ouders zoeken antwoorden rondom problemen binnen hun gezin. Licht het aan de opvoeding of is er iets mis met mijn kind?</p>                                                    | <p><b>Ik zoek erkenning</b><br/>Ouders zoeken kennis, ervaring en mentale steun bij ervaringsdeskundigen binnen en buiten ons sociale netwerk.</p>                                                                                                    | <p><b>Ik laat mij leiden door de expertise van school</b><br/>Ouders laten zich in eerste instantie leiden door school en mensen die het meest bij hun kind zijn.</p>                                                                                      | <p><b>Ik wil zorg en onderwijs integreren</b><br/>Ouders zoeken manieren om passend onderwijs en zorg te combineren, want hun kind heeft beide nodig.</p>                                                                                                           | <p><b>Ik wil dat school mijn kind ziet</b><br/>Ouders willen dat school oog heeft voor de zorgbehoefte of thuissituatie van hun kind.</p>                                                                                                                 | <p><b>Ik wil zicht op school</b><br/>Ouders willen weten hoe het met hun kind gaat op school, zodat ze hierop thuis kunnen inspelen en eventuele problemen kunnen voorkomen.</p>                                                                 | <p><b>Ik wil gelijkwaardigheid voelen</b><br/>Ouders voelen zich afhankelijk van organisaties. Ze willen relaties hiermee daarom niet verstoren. Ze durven zich niet hard uit te spreken.</p>                              | <p><b>Ik voel dreiging vanuit school</b><br/>Ouders voelen dat als de situatie niet verandert, hun kind niet kan blijven op school.</p>                                                                            | <p><b>Mijn kind mag niet blijven op school</b><br/>Ouders hebben veel vragen. Waarom kan mijn kind niet blijven waar hij zit? Wat bedoelen ze met passend onderwijs? Hoe kan mijn kind zich verder ontwikkelen?</p>               | <p><b>Mijn kind zit thuis</b><br/>Het lukt ouders niet om ergens een plek te vinden. Ze zitten vast op een route, die een tijd geleden is gekozen. Ze mogen en weten niet hoe ze nog kunnen afwijken van het ingeslagen pad.</p> | <p><b>Ik verlies perspectief</b><br/>Ouders voelen zich alsof ze het wiel opnieuw uitvinden. Er is zoveel informatie wat ze zelf moeten vinden. Hun zoektocht voelt eindeloos.</p>                                  | <p><b>Mijn gezin leeft met spanningen</b><br/>De lange zoektocht levert een gespannen gezinsituatie op. Dit heeft effect op onze relaties en het emotioneel welzijn van ieder gezinslid.</p>       | <p><b>Ik neem regie</b><br/>Ouders nemen het heft in eigen handen, want binnen het systeem lukt het niet meer. Ze stellen zelf een programma voor hun kind samen.</p>                                                     |
|                    |                         | <p>Bij de overgang van basis naar voortgezet onderwijs, verschillen de belangen van ouder en kind.</p> <p><b>"Ik zie wat wel en niet werkt voor mijn kind, maar zij wil achter vriendjes aan, wat ik ook snap."</b></p> | <p>De school neemt signalen niet waar en/of onderneemt geen actie erop.</p> <p><b>"Door ziekte heeft mijn kind gemiddeld 20% van de lessen verzuimd. Niemand van school begon hierover of bood hulp aan."</b></p> | <p>Ouders zoeken het eerst bij zichzelf. Ze zijn nog niet bezig met het stellen van diagnose.</p> <p><b>"Ik wist het ook niet goed wat er aan de hand was. Ik dacht, we kijken het eerst nog wel even aan."</b></p> | <p>Ouders hebben weinig ervaring, kennis of mentale steun.</p> <p><b>"Ik had iemand die naast mij stond en mij hielp tijdens lastige gesprekken maar mij ook gerust kon stellen, dat was een luxe."</b></p>                                           | <p>Ouders zijn afhankelijk van school als zij zelf niet beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden.</p> <p><b>"De docent is veel bij mijn zoon dus hij ziet wel wat er nodig is. Ik geloof dat hij het wel weet."</b></p>                         | <p>Er mag geen cent van onderwijs naar zorg of andersom. Alle budgetten zijn geschorst.</p> <p><b>"Maar we doen het wel, je wordt vanzelf creatief."</b></p>                                                                                                        | <p>Onderwijs heeft geen aandacht voor achterliggende problematiek van waarom een kind niet naar behoren functioneert op school.</p> <p><b>"Ze hebben nooit ergens naar gevraagd."</b></p>                                                                 | <p>Ouders worden niet betrokken, waardoor er geen zicht meer is op de ontwikkelingen of situatie van het kind.</p> <p><b>"Ik wist als moeder niet van het pesten af, aangezien de juf niet met mij communiceerde. Discriminatie is het."</b></p> | <p>Ouders voelen zich niet gehoord of gezien, terwijl zij het dichtstbij het kind staan en behoeftes kennen.</p> <p><b>"We moeten als ouders praten als brugman, met de vuist op tafel slaan. We willen helpen."</b></p>   | <p>De school kan het kind ook niet meer helpen en geeft aan dat hij/zij niet meer kan blijven.</p> <p><b>"Het zou fijn zijn als vanuit de school wordt meegedacht in oplossingen. Wat nu?"</b></p>                 | <p>Extra ondersteuning is te specifiek waardoor kind er niet voor in aanmerking komt. Vervolgens is er niks.</p> <p><b>"De radeloosheid sloeg toe, toen duidelijk werd dat mijn zoon niet op huidige school kan blijven."</b></p> | <p>Wanneer er een route is gekozen (o.b.v. diagnose) blijkt het achteraf moeilijk om bij te sturen.</p> <p><b>"Je zit in de trein en denkt, had ik hier twee stations geleden niet uit moeten?"</b></p>                          | <p>Alle informatie is zeer gefragmenteerd.</p> <p><b>"Ondersteuning en de weg vinden zijn afhankelijk van eigen zelfredzaamheid en geduld."</b></p>                                                                 | <p>De thuissituatie is dusdanig complex dat andere zaken voorgaan.</p> <p><b>"Ik had zelf depressie en burn-out dus ik had veel minder aandacht voor mijn kind."</b></p>                           | <p>Ouders hebben het gevoel er helemaal alleen voor te staan. Ze zitten er doorheen.</p> <p><b>"Ik was compleet op van deze strijd dus ik had echt geen behoefte aan een informatie folder of een website lezen."</b></p> |
|                    |                         | <p>Niet goed weten hoe je het gesprek aangaat met je kind, maakt het moeilijk. Hoe doen andere ouders dit?</p> <p><b>"Je kan altijd nog naar een andere school als dit niet voor je werkt."</b></p>                     | <p>De school is het kind duidelijk liever kwijt dan rijk.</p> <p><b>"Er worden experimenten gedaan met als achterliggende agenda om aan te tonen dat het kind het toch niet aan kan."</b></p>                     | <p>Het is voor ouders niet altijd duidelijk waarom bepaalde mogelijkheden met de gestelde diagnose worden afgewezen.</p> <p><b>"Waarom mocht hij niet met deze diagnose naar de vrije school?"</b></p>              | <p>Ouders delen hun ervaringen en willen elkaar behoeden voor wat zij zelf hebben meegemaakt.</p> <p><b>"Wat ik heb meegemaakt gun ik geen enkele ouder. Daarom zet ik mij in voor ouders in de wijk."</b></p>                                        | <p>Ouders vertrouwen het oordeel van de professional niet (meer) en gaan het zelf verder uitzoeken.</p> <p><b>"We zijn begonnen met hulp bij de mentoren die aangaven 'beter plannen' en 'opletten in de les', verder dan dit kwamen ze niet."</b></p>     | <p>Het is moeilijk om budgetten op een juiste manier te verdelen, omdat onderwijs en zorg gescheiden zijn.</p> <p><b>"We zoeken nu zelf veel op maar hebben geen overzicht van de mogelijkheden."</b></p>                                                           | <p>Onderwijs heeft geen besef van de mogelijkheden die komen kijken bij de zorgvragen van het kind en de invloed dat het heeft op het volgen van onderwijs.</p> <p><b>"Er is geen enkel begrip."</b></p>                                                  | <p>De school laat niet van zich horen en denkt niet mee.</p> <p><b>"Als ouder tast je in het duister omdat je niet eens weet wat er gaande is met je kind."</b></p>                                                                              | <p>Ouders voelen zich machteloos, onzeker en zijn bang voor de consequenties als ze zich uitspreken.</p> <p><b>"Ik wist niet goed of de juf dan denkt dat ik bemoei. Ik wil ook niet dat mijn kind de dupe wordt."</b></p> | <p>Ouders hebben geen goed beeld van de mogelijkheden en moeten veel zelf gaan uitzoeken.</p> <p><b>"Hoe kan ik ervoor zorgen dat mijn kind toch kan blijven?"</b></p>                                             | <p>Lange wachtlijsten, het niet krijgen van antwoord en ontbrekende aandacht voor het kind.</p> <p><b>"Ik wilde antwoorden! Waarom kan mijn kind niet naar school?"</b></p>                                                       | <p>Niet weten hoeveel drempels er nog aan zitten te komen.</p> <p><b>"Nog nooit van OCO gehoord in mijn hele zoektocht! Ik denk, daar gaat toch wel wat mis."</b></p>                                                            | <p>Ouders staan machteloos (t.o.v. kind); Alles al is geprobeerd.</p> <p><b>"Inmiddels weten ze het ook niet meer, ik verwijt het ze niet, we hebben alles geprobeerd. Ik vind het zo sneu voor mijn kind."</b></p> | <p>Voor je kind doe je alles. Als ouders het gevoel hebben niet geholpen te worden, nemen ze zelf de leiding.</p> <p><b>"Ga er niet vanuit dat de school je proactief de opties aanbiedt."</b></p> |                                                                                                                                                                                                                           |
| 3                  | Verlangens en behoeften | <p>Ouders willen dit samen met hun kind doen en de wensen van het kind ook laten meewegen.</p> <p><b>"Ik wil voorkomen dat mijn kind onderwijs gaat volgen dat niet bij haar past."</b></p>                             | <p>Ouders hebben behoefte aan een aanspreekpunt als ze zelf een probleem signaleren.</p> <p><b>"Welke ondersteuning is er voor bovenbouw leerlingen in het VWO met gezondheidsproblemen en depressie?"</b></p>    | <p>Ouders hebben behoefte aan transparante en heldere communicatie vanuit de betrokken professionals.</p> <p><b>"Ik stond helemaal niet open voor een onderzoek, ik dacht waarom?"</b></p>                          | <p>Ouders voelen zich vaak alleen in hun zoektocht en te zwaar belast.</p> <p><b>"De meeste steun haal ik uit latgenoten groepen op facebook. Ik ben op zoek naar een plek met onafhankelijke expertise die aan de kant van de ouders staat."</b></p> | <p>Behoeftes aan ondersteuning van een professional met kennis over passend/inclusief onderwijs en een lerende houding.</p> <p><b>"Met hulp van school vielen dingen op zijn plek, kregen we handvatten en zijn belangrijke eerste stappen gezet."</b></p> | <p>Meer verbinding en samenwerking tussen zorg, onderwijs en ouders. Inzicht in wat de mogelijkheden zijn.</p> <p><b>"Een kenniscentrum aan mogelijkheden in de regio. Vooral de koppeling naar zorg, ik ben in de zorg begonnen en niet in het onderwijs."</b></p> | <p>Ouders willen meer begrip vanuit onderwijs voor de (zorg)situatie waarin kind zit.</p> <p><b>"Ze zeiden, om naar volgende school te mogen moet hij eerst maar eens leren op tijd te komen, terwijl we daarvoor juist zo ons best doen altijd."</b></p> | <p>Ouders willen dat de school hen betreft en informeert als het niet goed gaat met hun kind.</p> <p><b>"Als we er vroeg bij waren en hadden kunnen handelen, had bijles misschien niet nodig geweest."</b></p>                                  | <p>Een open en oprechte samenwerking met ouders, waarin nieuwsgierigheid centraal staat.</p> <p><b>"Ik wil praten met iemand die niet aan school of SWV verbonden is, een onafhankelijke professional."</b></p>            | <p>Samen een plan opstellen en kijken naar de mogelijkheden vanuit de behoefte van ouder en kind.</p> <p><b>"Ze zijn hem liever kwijt dan rijk, de school heeft er geen belang meer bij om ons te helpen."</b></p> | <p>Samen kijken naar de mogelijkheden in plaats van de beperkingen.</p> <p><b>"Ik wil een leeromgeving waar mijn kind tot ontwikkeling komt en een afspiegeling is van de maatschappij."</b></p>                                  | <p>Een waarschuwing voorafgaand aan het uitvallen.</p> <p><b>"Ik had behoefte gehad aan ondersteuning wanneer kind dreigde van school verwijderd te worden."</b></p>                                                             | <p>Overzicht en inzicht krijgen.</p> <p><b>"Ik heb nooit begrepen waarom er allemaal keuzes zijn gemaakt die uiteindelijk hebben geleid tot uitval."</b></p>                                                        | <p>Ouders krijgen een burn-out. Sommigen hebben niet genoeg kracht om te blijven strijden.</p> <p><b>"Zicht op hoe het proces nog verder zal verlopen kan rust bieden."</b></p>                    | <p>Ouders voelen zich genoodzaakt de leiding te nemen.</p> <p><b>"Het is dat mijn kennis mij er op wees, anders was mijn kind aan de goden overgeleverd."</b></p>                                                         |