

# VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAIR OAB

Adviesverslag Stichting PAS

Versterken educatief partnerschap door de Intermediairs OAB

Sanne Endeman

10/05/2022

9109 Woorden

# VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAIR OAB

## Inhoudsopgave

<b>SAMENVATTING ADVIES</b>	<b>3</b>
<b>HUIDIGE SITUATIE</b>	<b>5</b>
<b>VRAAGSTELLING</b>	<b>6</b>
<b>THEORETISCH KADER</b>	<b>7</b>
FUNCTIEAFBAKENING	7
LOCATIE	7
TAAL EN CULTUUR	8
KENNIS VAN ONDERWIJS EN STRAAT	9
PROACTIEF HANDELEN	9
<i>Preventief handelen</i>	10
<i>Actieve toeleiding</i>	10
<i>Nazorg</i>	11
<b>PRAKTIJKVERKENNING</b>	<b>12</b>
METHODE	12
<i>Onderzoeksgroep</i>	12
<i>Instrument</i>	12
<i>Procedure</i>	13
ANALYSE	13
RESULTATEN	14
<i>Doelgerichtheid: De taak van de intermediair is duidelijk.</i>	14
<i>Zichtbaarheid: Ouders en leerkrachten weten de intermediair te vinden.</i>	15
<i>Dienstverlening: Ouders en leerkrachten voelen zich geholpen door de intermediair.</i>	16
<i>Deskundigheid: De intermediairs weten veel over hun vak.</i>	17
<i>Communicatie: De intermediair heeft prettig contact met leerkrachten en ouders.</i>	18
<i>Toekomst: Ik hoop dat de intermediair ouders en leerkrachten in de toekomst op dezelfde manier blijft helpen.</i>	20
<b>VOORGESTELD ADVIES</b>	<b>21</b>
FUNCTIEAFBAKENING	21
<i>Advies</i>	21
<i>Onderbouwing</i>	21
LOCATIE	22
<i>Advies</i>	22
<i>Onderbouwing</i>	22
TAAL EN CULTUUR	24
<i>Advies</i>	24
<i>Onderbouwing</i>	24
KENNIS	25
<i>Advies</i>	25
<i>Onderbouwing</i>	25
PROACTIEF HANDELEN	25
<i>Advies</i>	25
<i>Onderbouwing</i>	26
<b>REFERENTIES:</b>	<b>29</b>
<b>BIJLAGEN:</b>	<b>33</b>
BIJLAGE A: BEREKENING DREMPEL SCHOOLSCORE (CBS, 2019).	33
BIJLAGE B: VRAGENLIJST SEMIGESTRUCTUREERD INTERVIEWS INTERMEDIAIRS.	34
BIJLAGE C: VRAGENLIJST SEMIGESTRUCTUREERD INTERVIEWS ONDERWIJS PROFESSIONALS.	36
BIJLAGE D: VRAGENLIJST SEMIGESTRUCTUREERD INTERVIEWS OUDERS.	38
BIJLAGE E: CHECKLIST PREVENTIEF HANDELEN	41

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAIR OAB

### Samenvatting advies

In dit advies zijn een aantal punten beschreven waarop kan worden ingezet om de versterkende invloed van de intermediairs OAB op het educatief partnerschap te vergroten. Ten eerste moet de functie nauwkeurig worden afgebakend met de focus op het maken van verbindingen. Ten tweede moet er een nieuwe folder worden gemaakt die de taken van de intermediair kernachtig samenvat, aangevuld met praktische voorbeelden. Ten derde moet een besluit worden genomen over de locaties waar de intermediairs wel of niet kunnen helpen. Het lijkt hierbij verstandig in de ochtenden alleen te werken op OAB-scholen met de meeste problematiek, om zo reistijd en werkdruk te verminderen en alsnog zoveel mogelijk kinderen en ouders te helpen. Ten vierde moet er worden gekeken welke kennis intermediairs graag nog zouden opdoen en moet een plan worden gemaakt voor de bijscholing, met speciale aandacht voor de algemene intermediair. Ten vijfde moet een voorstel worden gemaakt voor een integrale aanpak en samenwerking met partners als wijkteams, intern begeleiders en consultatiebureaus. Tenslotte kan worden gekeken naar de mogelijkheden voor evaluaties en het monitoren van deze evaluaties. Zo kan de hulp die de intermediairs OAB bieden nog verder worden verbeterd en kan worden gekeken of de invoering van de hierboven genoemde punten helpend is.

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

Versterken van het educatief partnerschap tussen school en ouders van kinderen met een onderwijsachterstandscore door de intermediairs OAB.

Leerlingen met een niet westerse migratieachtergrond zijn vaak ondervertegenwoordigd op de Havo en het VWO (CBS, 2021b). Dit kan het gevolg zijn van een onderwijsachterstand. Kinderen met een onderwijsachterstand krijgen vaker vanuit huis niet de culturele bagage mee die bevorderlijk is voor het leren op school (Bakker et al., 2013). Om de verwachte onderwijsachterstand te berekenen is de onderwijsachterstandscore in het leven geroepen, deze wordt bepaald aan de hand van een aantal factoren die significant samenhangen met een onderwijsachterstand. Deze factoren zijn: het opleidingsniveau van de vader, het opleidingsniveau van de moeder, het land van herkomst van de moeder, de verblijfsduur van de moeder in Nederland, de gemiddelde opleiding van alle moeders op de school van het kind en of ouders in de schuldsanering zitten (Sardes, 2021).

In Arnhem is de gemiddelde onderwijsachterstandscore 1.25, dit ligt boven het Nederlandse gemiddelde van 0.87 (Sardes, 2021). Dit houdt in dat de gemiddelde verwachte Citoscore in Arnhem 527,75 is, landelijk is dit 528,13 (Sardes, 2021). De onderwijsachterstandscore wordt berekend door de verwachte citoscore af te trekken van 529, de grensscore van de 15% laagste citoscores. Alleen kinderen met een verwachte citoscores onder de 529 krijgen een onderwijsachterstandscore.

Stichting PAS wil de schoolloopbaan Arnhemse basisschoolleerlingen met een onderwijsachterstand zo optimaal mogelijk laten verlopen door intermediairs OAB, in dit verslag intermediairs genoemd, in te zetten (PAS, 2021). Dit doen de intermediairs door te mediëren in het contact tussen school en ouders (Juchtmans, 2018). Hiermee versterken ze de gelijkwaardige samenwerking tussen onderwijsprofessionals en ouders, met als doel om samen optimale leeromstandigheden te creëren voor de ontwikkeling van het kind. Dit wordt ook wel het educatief partnerschap genoemd (Beek et al., 2007).

Bij educatief partnerschap gaat het erom dat ouders en leerkrachten elkaar ondersteunen (Menheere & Hooge, 2010). Naarmate ouders en school meer samenwerken krijgt het kind meer ontwikkelingskansen (Epstein, 2001). Het kind staat binnen het educatief partnerschap centraal en leerkrachten en ouders hebben, in een optimale situatie, een gelijkwaardige relatie en werken zoveel mogelijk samen (Prins et al., 2013).

Educatief partnerschap kan worden opgedeeld in 3 vormen: ouderbetrokkenheid thuis, contact tussen leerkrachten en ouders en ouderparticipatie (Beek et al., 2007; Epstein, 1992;

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB (Vogel, 2002). Van deze factoren wordt ouderbetrokkenheid thuis, ook wel thuisbetrokkenheid genoemd, gezien als de grootste invloed op cognitieve ontwikkeling (Hoogeveen & Schilder, 2018).

### Huidige situatie

Stichting PAS heeft momenteel drie intermediairs in dienst. Zij hebben alle drie een migratieachtergrond waardoor ze een specialisatie hebben op het gebied van taal en cultuur. Voorheen waren er in Arnhem al intermediairs voor de Turkse, Somalische en de Marokkaans-Arabische gemeenschap. Er ontstond echter een groeiende hulpvraag vanuit andere specifieke doelgroepen: ook zij willen ondersteuning van een intermediair. Het aantal taal- en cultuurgroepen is groot. Hierdoor is het praktisch niet haalbaar om voor iedere taal- en cultuurgroep een intermediair in dienst te nemen. Daarom is in 2021 de intermediair algemeen in het leven geroepen, met als doel het versterken van het educatief partnerschap van alle doelgroepleerlingen, ongeacht taal- en cultuurachtergrond. Hierbij ligt de focus op leerlingen met een OAB-score buiten de Turkse en Marokkaans/ Arabische gemeenschap. Naast het bereiken van andere taal- en cultuurgroepen zijn er om nog twee redenen voor een intermediair algemeen gekozen: 1). De intermediairs met een taal- en cultuuroelgroep worden erg vaak ingezet als tolk. Stichting PAS hoopt dat bij de intermediair algemeen minder nadruk te komt te liggen op het vertalen de moedertaal naar de Nederlandse taal en andersom. 2). De intermediair die de functie van algemene intermediair bekleedt, werkte al als vrijwilliger op een school in Arnhem tijdens een pilot. Ook binnen de pilot was de functie algemeen, de intermediair was er voor alle kinderen met een onderwijsachterstandscore. Binnen de pilot zijn de volgende resultaten geboekt: De intermediair algemeen is bekend bij geschat  $\frac{3}{4}$  van de ouders van kinderen van groep 1 tot en met 4. Ouders benaderen haar met vragen over verscheidene onderwerpen. Het begrip tussen ouders en directeur is door haar handelen toegenomen. Daarnaast heeft de intermediair algemeen succesvol een oudercursus opgezet met als doel het activeren van ouders om een actieve rol te spelen in de ontwikkeling en ondersteuning van hun kind(eren). Als gevolg hiervan konden ouders thuis momenten organiseren die taalrijk waren en de ontwikkeling stimuleerden.

Naast deze verandering is er ook voor gekozen om de intermediairs op meer verschillende scholen te laten werken. Voorheen hadden ze hun vaste standplaats op Het Mozaïek, nu heeft iedere intermediair een vaste plek op twee of drie scholen. Hierdoor hoopt stichting PAS meer scholen en gezinnen te bereiken. Daarnaast zijn de intermediairs nu ook

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB een dagdeel aanwezig bij Stichting PAS. Hierdoor is er meer ruimte voor intervisie en overleg met collega's.

Deze veranderingen kunnen moeilijkheden met zich meebrengen. Twee van de intermediairs werken bijvoorbeeld pas sinds september 2021 bij Stichting PAS. Hierdoor kan het nog lastig zijn om relaties op te bouwen met onderwijsprofessionals en ouders. Relaties opbouwen is namelijk een doorlopend proces en kost tijd (Udo et al., 2019). Daarnaast werkten de intermediairs tijdens de corona pandemie. Hierdoor was het lastig voor nieuwe intermediairs om zichtbaar te zijn voor ouders en laagdrempelig contact met hen te maken, ouders mochten namelijk vaak de school niet in. Zichtbaarheid en laagdrempeligheid zijn echter vereisten om een vertrouwensrelaties op te bouwen met ouders en onderwijsprofessionals (Van Heumen, 2021; Janssen, 2021).

Zoals benoemd zegt de leerlingenscore iets over de zwaarte van de individuele problematiek. Landelijk is de gemiddelde leerlingenscore 0.87, in Arnhem is dit 1.25 (Sardes, 2021). Naast onderwijsachterstandsscores op leerlingniveau worden er ook schoolscores berekend, dit is een optelsom van alle achterstandsscores van alle leerlingen op de school (CBS, 2019). Hiervan wordt een drempel afgetrokken om te bepalen of het gaat om een OAB-school, dit zijn scholen met een onderwijsachterstandsscore (zie Bijlage A). De gemiddelde schoolscore in Arnhem is 316.46 (Sardes, 2021), ter vergelijking is het Nederlandse gemiddelde 193.47 (CBS, 2021a). De drie intermediairs die Stichting PAS in dienst heeft, werken gezamenlijk ongeveer 80 uur per week op Arnhemse scholen. Elke intermediair heeft op twee of drie OAB-scholen een vaste werkplek. Echter zijn er in Arnhem 21 OAB-scholen verdeeld over 23 locaties (Sardes, 2021) en werken de intermediairs ook met kinderen met een OAB-score die niet naar een OAB-school gaan. Om toch zo veel mogelijk OAB-leerlingen te helpen, is het van belang dat zij effectief werken. Maar hoe kunnen de intermediairs effectief het educatief partnerschap versterken?

### Vraagstelling

Stichting PAS wil dus de kinderen met een onderwijsachterstandsscore helpen door het educatief partnerschap tussen hun ouders en school te versterken. Hierbij moet ook gekeken worden waar de behoeften van ouders en/ of verzorgers en scholen liggen binnen het contact met de intermediair. De onderzoeksvraag die hieruit volgt is: "Hoe kan de functie van de intermediair OAB effectief ingezet worden om het educatief partnerschap tussen leerkrachten en ouders van leerlingen met een onderwijsachterstandsscore te versterken?"

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

Er zal worden geprobeerd de onderzoeksvraag te beantwoord doormiddel van een theoretisch kader en een praktische verkenning. Binnen het theoretisch kader wordt, aan de hand van de literatuur, gekeken hoe de intermediairs effectief kan worden ingezet om het educatief partnerschap te versterken. In de praktische verkenning worden de afgenomen interviews met ouders, leerkrachten en intermediairs toegelicht en geanalyseerd. Hieruit volgt een conclusie en een concreet advies.

### Theoretisch kader

#### Functieafbakening

De doelgroepbepaling en afbakening van werkzaamheden van de intermediair moet duidelijk zijn (Op den Kamp et al., 2007; Kassenberg, 2013; Van Heumen, 2021; Janssen, 2021). Nederlandse intermediairs geven aan dat een duidelijke opdracht met één bepaalde focus goed werkt (Janssen, 2021). Op deze manier kan doelgericht worden gewerkt. Wanneer de opdracht niet duidelijk wordt afgebakend ontstaat het gevaar dat de intermediair taken op zich neemt die niet bij de functie horen, zoals in Gent (Op den Kamp et al., 2007) en Groningen (Kassenberg, 2013) het geval was. Daar namen de intermediairs taken van schoolmaatschappelijk werk op zich of verrichten hand- en spandiensten binnen de school. Daarnaast kunnen er verschillende handelingswijzen ontstaan wanneer er geen heldere taakomschrijving is (Van Heumen, 2021).

Toch lijkt het niet wenselijk om alle taken vooraf al precies vast te leggen. Zo pleitte Janssen (2021) voor een percentage ongedefinieerde uren voor de intermediair. Naast concrete taken vervullen intermediairs namelijk ook een minder vastgestelde rol ten opzichte van ouders: zij moeten altijd tijd kunnen vrijmaken wanneer een ouder binnenkomt. Daarnaast kan het vooraf vastleggen van de taken een negatief effect hebben op de duurzame inzetbaarheid van de intermediairs (Weel, 2016). Wanneer er geen ruimte is voor verschillende handelingswijzen wordt de autonomie ingeperkt (Deci & Ryan, 2000). Dit kan leiden tot een afname in werkgelek.

#### Locatie

Het is ten eerste van belang dat de intermediair geen geïsoleerde plek heeft in de school maar deel is van het team en regelmatig aanwezig is op de school (Smit et al., 2006). Op deze manier kan de intermediair onderwijsprofessionals en ouders zien: de school is een

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB belangrijke en laagdrempelige ontmoetingsplek voor de intermediair (Juchtmans, 2018). Ook kunnen de intermediairs makkelijk overleggen en afstemmen met intern begeleiders en directie wanneer zij op school zijn. Het is belangrijk dat zowel intermediair als intern begeleiders inzien dat ze elkaar nodig hebben in hun werk (Janssen, 2021). Het is echter belangrijk dat de intermediair wel onafhankelijk blijft van de school. Anders bestaat, zoals hierboven beschreven, de kans dat de intermediair wordt ingezet voor allerlei hand en spandiensten in de school (Op den Kamp et al., 2007; Kassenberg, 2013).

Naast tijd op de scholen lijkt het raadzaam om de intermediairs op vaste momenten samen te laten komen. Op deze momenten kunnen intervisiebijeenkomsten worden gepland. Intervisiebijeenkomsten ondersteunen de intermediairs in hun werkzaamheden en zorgen voor onderlinge afstemming (Janssen, 2021).

## Taal en cultuur

Niet alle ouders staan in eerste instantie open voor hulp. Brugfiguren moeten investeren in het wegnemen of verlagen van barrières, zoals taalbarrières en cultuurverschillen (Van Heumen, 2021). Howland et al. (2006) noemen het selecteren van intermediairs die representatief zijn voor de culturen van de families op de scholen zelfs als een essentieel kenmerk van effectieve intermediairs. Kinderen met een onderwijsachterstandscore hebben vaak een migratieachtergrond. Wanneer aan families met een migratieachtergrond wordt gevraagd waar zij behoefte aan hebben, noemen zij hun behoefte aan informatie in de thuistaal van de ouders (Harry, 1992; Ruef et al., 1999). Naast dat ouders hulp in de eigen taal prettiger vinden, is deze hulp ook effectiever gebleken (Howland et al., 2006). Ook Van Heumen (2021) benoemt het belang van intermediairs met een migratieachtergrond. Zij ziet verschillen tussen intermediairs met en zonder migratieachtergrond. Zo verminderen intermediairs met een migratie achtergrond de taalbarrière. Intermediairs zonder migratieachtergrond moeten vaak terugvallen op hulpmiddelen die minder effectief zijn, zoals Google Translate of het inzetten van een ouder die het Nederlands goed beheerst die kan vertalen in een WhatsApp groepje met ouders met dezelfde moedertaal.

Effectieve intermediairs hebben daarnaast kennis van verschillende culturen. Hierdoor kunnen zij cultureel sensitief handelen (Smit et al., 2005). Howland et al. (2006) noemen cultureel responsiviteit en verbondenheid aan de gemeenschap zelfs als essentiële kenmerken



VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB van een effectieve intermediair. Ouders met een migratieachtergrond hebben vaak andere verwachtingen van ouderbetrokkenheid en educatief partnerschap meegekregen vanuit hun culturele achtergrond in vergelijking met Nederlandse leerkrachten (Smit et al., 2005). De ouderbetrokkenheid van mensen uit verschillende culturen ziet er dus verschillend uit (Huntsinger & Jose, 2009). Hierdoor kan het zo zijn dat leerkrachten de ouderbetrokkenheid van ouders uit andere culturele groepen niet als dusdanig herkennen en verwachtingen niet aansluiten; voor ouders met een migratieachtergrond is het echter vaak onduidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is of zou moeten zijn (Smit et al., 2005).

### Kennis van onderwijs en straat

Wanneer families met een migratieachtergrond wordt gevraagd waar zij behoefte aan hebben, noemen zij hun behoefte aan relevante informatie vrij van technische taal (Bailey, Blasco, & Simeonsson, 1991; Ruef et al., 1999). Om informatie vrij van technische taal te kunnen geven moet de intermediair niet alleen letterlijk meertalig zijn, maar ook de 'straattaal' en 'schooltaal' beheersen. Op deze manier kunnen ze denkbeelden en ervaringen vanuit de ene 'wereld' begrijpelijk maken voor de andere en miscommunicaties voorkomen (Van den Brink et al., 2012).

Om families te helpen bij het interpreteren van het Nederlandse schoolsysteem en de bijbehorende 'schooltaal' en families wegwijs te maken binnen het Nederlandse onderwijssysteem, hebben intermediairs kennis van het Nederlandse onderwijssysteem nodig (Howland et al., 2006). Howland et al. (2006) noemen het zelf succesvol zijn binnen het schoolsysteem zelfs als succesfactor van een effectieve intermediair.

### Proactief handelen

Een verbindende intermediair handelt proactief (Juchtmans, 2018): Hij of zij kan zelf initiatief nemen in het contact met ouders en leerkrachten (Sanders, 2010; Sannen et al., 2007). Wanneer proactief wordt gehandeld kunnen problemen vroeg worden gesignaleerd of zelfs voorkomen worden (Juchtmans, 2018): hoe eerder de interventie, hoe minder ingrijpend de actie. Er zijn drie fases binnen het proactief handelen van belang voor intermediairs: preventie, toeleiding en nazorg (Juchtmans, 2018).

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

### Preventief handelen

Onder preventie wordt verstaan: het geven van of beschikbaar stellen van informatie over het aanbod van een dienstverlener (Juchtmans, 2018). Om in deze fase proactief te handelen is het belangrijk dat de intermediair vertrouwensrelaties opbouwt met ouders (Van Heumen, 2021). Hierbij moet worden gestuurd op zichtbaarheid, toegankelijkheid en laagdrempeligheid (Janssen, 2021). Wanneer dit wordt gedaan is de intermediair bereikbaar voor ouders (Van Heumen, 2021).

Om de zichtbaarheid en laagdrempeligheid te vergroten is het belangrijk dat de intermediair op laagdrempelige (ook informele) ontmoetingsplekken en -momenten aanwezig is, zoals de school (Juchtmans, 2018). Het is de taak van de intermediair om contacten te leggen met school en ouders om vertrouwensrelaties te bouwen. Vroegtijdig contact met ouders, als het kind 0-4 jaar is, komt het contact in de latere basisschoolperiode ten goede. Het helpt alle kwetsbare kinderen en/of ouders in het vizier te krijgen om in te kunnen spelen op de hulp- of ondersteuningsvraag (Janssen, 2021). Vroeg een band opbouwen kan bijvoorbeeld door op huisbezoek te gaan wanneer een kind nieuw op school komt (Van Heumen, 2021). Tenslotte is de rol van leerkrachten essentieel. Ook met hen moet een relatie worden opgebouwd. De bewustwording van leerkrachten verdient aandacht: leerkrachten hebben een signalerende functie voor de intermediair (Janssen, 2021).

### Actieve toeleiding

Onder actieve toeleiding wordt verstaan het, indien nodig, begeleiden van kwetsbare gezinnen naar de school of dienstverleners buiten de school die aansluit bij hun hulpvraag (Juchtmans, 2018). De intermediair neemt samen met het gezin contact op met de school of dienstverlener met een bepaald doel of een bepaalde hulpvraag als leidraad. De intermediair kan vervolgens meegaan naar een contactmoment, zoals een rapportgesprek of een afspraak met orthopedagoog of logopedist. Sanders (2010) noemt dit soort activiteiten directe diensten aan risicogezinnen en ziet dit als effectieve activiteiten voor intermediairs. Dit zijn diensten die ouders de tools geven om beter met school te kunnen communiceren.

Binnen het gelijkwaardige partnerschap tussen ouders en school is het van belang dat de communicatie tussen ouders en school van hoogwaardige kwaliteit is (Smit et al., 2006; Op den Kamp et al., 2007). De intermediair neemt in eerste instantie een mediërende rol in

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB binnen dit contact: hij of zij ondersteunt ouders en bespreekt zaken met hen die worden doorgegeven aan de leerkracht (Smit et al., 2006). Daarnaast ondersteunt de intermediair leerkrachten in hun communicatie met ouders. Leerkrachten focussen vaak nog op het versturen van de boodschap en niet op het overkomen van de boodschap (Sanders, 2010), hierdoor kan partnerschap lastig op gang komen.

Bij het mediëren in het contact tussen ouders en school moet de intermediair oppassen dat hij of zij niet wordt gezien als een redder in nood die alles wat misgaat op het gebied van ouderbetrokkenheid oplost (Op den Kamp et al., 2007). Er moet moeite gedaan worden door zowel ouders als de school om elkaar te vinden, hun contact moet niet afhankelijk worden van de intermediair (Kassenberg, 2013; Op den Kamp et al., 2007). Daarom kan een effectieve intermediair motiveren en overtuigen (Op den Kamp et al., 2007).

Om te kunnen zorgen voor actieve toeleiding, moet de intermediair (duurzaam)contact leggen en onderhouden met gezinnen, dienstverleners en scholen (Juchtmans, 2018). De intermediair kan dus goed samenwerken (Op den Kamp et al., 2007). Wanneer partijen samenwerken en een gezamenlijke norm uitdragen kunnen zij daarnaast samen tot het beste resultaat komen (Sanders, 2010; Smit et al., 2006). Daarom onderhoudt de intermediair korte lijntjes met dienstverleners, zoals het wijkteam en kinderopvang. Op deze manier kunnen zij integraal en preventief te werk gaan (Janssen, 2021). Het wijkteam en de intermediairs gaan frequent met elkaar in gesprek, bijvoorbeeld over het gezamenlijke doel, zo begrijpen actoren de positionering van elkaar beter. (Janssen, 2021).

#### Nazorg

Nazorg vindt plaats wanneer de hulpvraag is opgelost. Het is belangrijk om te vragen hoe het traject is verlopen en of er nieuwe vragen zijn ontstaan (Juchtmans, 2018). Daarnaast kan de intermediair op deze manier feedback vragen, om zijn of haar hulp verder te verbeteren (Sanders, 2010). Ook kan op deze manier het contact warm gehouden worden voor een eventuele vervolgvraag (Juchtmans, 2018). De feedback kan daarnaast ook worden ingezet om leerkrachten voor te lichten over de positieve effecten die de intermediairs hebben bereikt. Zo krijgen leerkrachten een helder beeld van de opbrengsten en kunnen stereotypes worden tegengegaan (Sanders, 2010).

## Praktijkverkenning

### Methode

#### Onderzoeksgroep

In totaal zijn tien semigestructureerde interviews afgenomen. Er zijn intermediairs, onderwijsprofessionals en ouders geïnterviewd. Hiervoor is gekozen om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van het handelen van de intermediairs. Onder de geïnterviewden waren drie ouders, twee basisschoolleerkrachten, een pedagogisch medewerker, een intern begeleider en de drie intermediairs van Stichting PAS. Onder hen zijn drie mannen en zeven vrouwen. Vijf van hen hebben een Marokkaans/ Arabische achtergrond (twee intermediairs en drie ouders), een persoon heeft een Turkse achtergrond en vier van hen hebben geen migratieachtergrond. De geïnterviewden, buiten de intermediairs zelf, zijn aangedragen door medewerkers van Stichting PAS. Hiervoor is gekozen omdat het tijdens de corona pandemie niet praktisch haalbaar was om scholen binnen te gaan en ouders aan te spreken. Door de getroffen steekproef kunnen de resultaten van dit onderzoek niet worden gegeneraliseerd naar de gehele doelgroep, wel kunnen ze een indruk geven van de praktijk.

#### Instrument

In deze praktijkverkenning wordt geprobeerd ervaringen en belevingen van de geïnterviewden te beschrijven en interpreteren. Daarom is er gekozen voor een kwalitatief onderzoek (Reulink & Lindeman, 2005; Evers, 2015). Bij een kwalitatief onderzoek wordt een thema of vraagstuk inzichtelijk gemaakt.

De data in een kwalitatief onderzoek kan worden verzameld door het afnemen van interviews (Reulink & Lindeman, 2005) (zie Bijlage B, C en D). Bij een semigestructureerd interview staan de onderwerpen, vragen en volgorde vast. Wel is er ruimte om dieper in te gaan op vragen en om door te vragen (van Male, 2011). Om het interview een meetbaar, kwantitatief aspect te geven, geven geïnterviewden daarnaast een oordeel over zes stellingen op een ordinale schaal (Eargly & Chaiken, 1993). Bij een ordinale schaal gaat het om het ordenen van informatie, een voorbeeld hiervan is de 7-punts Likertschaal waarvoor in dit onderzoek is gekozen. Hiervoor is gekozen omdat deze schaal als het meest betrouwbaar wordt gezien (Nunnally 1978). Hieronder een voorbeeld van een stelling met een 7-punts Likertschaal:

*Zichtbaarheid: Ouders/ leerkrachten weten de intermediair te vinden.*

*Oneens*    1            2            3            4            5            6            7            *Eens*

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

De onderwerpen die in het semigestructureerde interview worden bevraagd zijn gebaseerd op een vragenlijst die stichting PAS in 2017 heeft afgenomen bij verschillende partners als evaluatie van hun dienstverlening. Hieruit zijn een aantal onderwerpen overgenomen, namelijk: Dienstverlening, zichtbaarheid, deskundigheid en communicatie. Om toe te spitsen op de onderzoeksvraag worden effectieve kenmerken van een intermediair uit het theoretisch kader uitgevraagd in de vragenlijst: de onderwerpen doeltreffendheid en toekomst zijn toegevoegd en vragen over bijvoorbeeld laagdrempeligheid en de taalbarrière zijn toegevoegd bij de doorvragen (zie Bijlage B, C en D).

### Procedure

Wegens de maatregelen omtrent het coronavirus zijn niet alle gesprekken op locatie afgenomen: bij één intermediair, twee ouders en alle onderwijsprofessionals ging dit via Google Meet. Tijdens de interviews wordt geëvalueerd: Was dit een antwoord op de vraag? Is de vraag compleet duidelijk? Op deze manier kan verheldering worden gevraagd en kan er worden doorgevraagd (Gordon, 1980). Doorvragen is van belang, omdat er wordt geprobeerd de beleving van de ouders, leerkrachten en intermediairs in kaart te brengen. Daarom zijn in de voorbereidingen ook opties voor doorvragen opgenomen (zie Bijlage B, C en D). Voorbeelden hiervan zijn: waarom bent u het wel/ niet eens met de stelling? Kunt u hiervan een voorbeeld noemen? Waar blijkt dit uit? Heeft u aanvullingen hierop?

De interviews met de intermediairs duurden ongeveer 45 minuten. Bij ouders en leerkrachten was dit ongeveer 30 minuten. Tijdens de interviews zijn steekwoorden meegeschreven. Deze zijn vervolgens uitgeschreven in een Word document. Bij het doorvragen worden zoveel mogelijk open vragen gesteld om ouders, leerkrachten en intermediairs te motiveren om te vertellen over hun eigen beleving (Reulink & Lindeman, 2005; Evers, 2015). Wanneer ouders een stelling niet begrijpen zal het eerst in het Engels worden geprobeerd. Wanneer dit niet werkt zal Google Translate worden ingezet. Wanneer dit ook niet lukt zal de hulp van de intermediair worden gevraagd.

### Analyse

De analyses zijn uitgevoerd met Excel, gemiddelden en standaarddeviaties zijn per stelling bepaald voor ouders, onderwijsprofessionals, intermediairs en de gehele groep geïnterviewden. Zo kunnen zowel algemene uitspraken worden gedaan als specifieke uitspraken over ouders, onderwijsprofessionals en intermediairs. Het gemiddelde zegt welk getal gemiddeld het meeste voorkomt. Hierbij is 1 helemaal oneens en 7 helemaal eens (zie

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAIR OAB  
Bijlage B, C en D). De standaarddeviatie zegt in hoeverre er sprake is van spreiding tussen de antwoorden van de respondenten. De resultaten zijn te vinden in Tabel 1.

*Tabel 1: Gemiddelden en standaarddeviaties.*

Stellingen	Doelgerichtheid		Zichtbaarheid		Dienstverlening		Deskundigheid		Communicatie		Toekomst	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Intermediairs	5,67	1,528	5,67	1,53	6,5	0,58	5,67	0,57	6,67	0,58	6	1
	Eens		Eens		Helemaal eens		Eens		Helemaal eens		Eens	
Onderwijs- professionals	4,63	2,428	5	2,83	7	0	7	0	6,88	0,25	7	0
	Een beetje eens		Een beetje eens		Helemaal eens		Helemaal eens		Helemaal eens		Helemaal eens	
Ouders	6,67	0,58	6,67	0,58	7	0	7	0	6,88	0,577	7	0
	Helemaal eens		Helemaal eens		Helemaal eens		Helemaal eens		Helemaal eens		Helemaal eens	
Totaal	5,55	1,83	5,7	1,95	6,89	0,33	6,6	0,71	6,75	0,43	6,7	0,67
	Eens		Eens		Helemaal eens		Helemaal eens		Helemaal eens		Helemaal eens	

## Resultaten

Doelgerichtheid: De taak van de intermediair is duidelijk.

Over het algemeen waren de respondenten het eens met de stelling over doelgerichtheid (M=5,55). Ouders waren het hier het er helemaal mee eens (M=6,67), intermediairs waren het eens (M=5,67) en onderwijsprofessionals waren het een beetje eens (M=4,63).

Dit verschil kan veroorzaakt worden door de verschillende blikken op het werk van de intermediair. Zo zien onderwijsprofessionals de intermediairs vaak nog met name als vertaler en geven zij aan weinig zicht te hebben op de andere taken. Ouders geven aan met al hun inhoudelijke vragen over hun kinderen en school bij de intermediair terecht te kunnen. De nieuwe intermediairs vinden het soms ook nog lastig om hun taken af te bakenen.

### *Intermediairs*

De intermediairs geven aan dat de taken voor hen helder zijn, deze bakenen zij bijvoorbeeld af door naar elkaar of wijkteams door te verwijzen wanneer dit passend is. Toch lijken de taken van de intermediairs voor anderen nog niet duidelijk. Een intermediair vertelde hierover dat ouders met alle vragen komen wanneer ze de intermediair kennen, per vraag moest de intermediairs afwegen of zij kunnen helpen. Bij vragen die niet aansluiten bij de functie van de intermediair wordt soms toch geholpen; ouders rekenen op de intermediairs en zijn vaak hulpeloos. Een andere intermediair vertelt bang te zijn dat het contact kapot gaat

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB wanneer nee wordt gezegd. Ook onderwijsprofessionals lijken niet precies te weten wat de taken zijn. Zij verwachten soms dat intermediairs het contact met NT2 ouders overnemen. Een intermediair vertelt dat hij of zij daarom ouders en leerkrachten helpt het zelf te doen, zodat het contact niet afhankelijk wordt van de intermediair.

Tenslotte zorgt de nieuwe taakverdeling, met een algemene intermediair, voor verwarring. Zo vertelt een intermediair dat het nu niet duidelijk is wie de doelgroep is. Een van de intermediairs pleit voor een verdeling aan de hand van taal- en cultuurachtergrond van ouders. Door een duidelijke verdeling kan doelgericht gewerkt worden: het is duidelijk wie hulp biedt aan wie en het onderscheid tussen intermediairs en wijkteams blijft duidelijk. De specialisatie op het gebied van onderwijs en taal en cultuur onderscheidt de intermediair van de wijkteams, deze meerwaarde kan verloren gaan wanneer de intermediair algemeen wordt ingezet.

#### *Onderwijsprofessionals*

Professionals die niet met de algemene intermediair werken stellen dat de taken van de intermediair duidelijk zijn, toch zetten zij de intermediair nog vooral in als vertaler. Bij de intermediair algemeen lijkt dit anders te zijn, de focus op contact tussen ouders en school is hier duidelijk. Wel vinden onderwijsprofessionals het nog lastig om te bepalen welke concrete vragen zij haar kunnen stellen. De intermediairs geven het duidelijk aan wanneer zij wel of niet kunnen helpen en verwijzen door wanneer zij niet zelf kunnen helpen.

#### *Ouders*

Ouders waren het erover eens dat ze aan de intermediairs alles kunnen vragen over hun kinderen en school. Ze vragen de intermediairs graag advies wanneer er iets voorvalt en zien de intermediair als een aanspreekpunt waarmee ze makkelijker communiceren dan met leerkrachten, ze vinden dit laagdrempeliger en ze kunnen zich in hun eerste taal beter uiten.

Zichtbaarheid: Ouders en leerkrachten weten de intermediair te vinden.

Gemiddeld gezien zijn de respondenten het eens met de stelling over zichtbaarheid. De ouders waren het helemaal eens met de stelling ( $M=6,67$ ), de intermediairs eens ( $M=5,57$ ) en de onderwijsprofessionals een beetje eens ( $M=5$ ). De score van onderwijsprofessionals is te verklaren door een uitschieter. Deze onderwijsprofessional werkt niet op een OAB-school en weet sinds een paar weken af van het bestaan van de intermediairs, hierdoor was zij het helemaal oneens met de stelling. Zonder deze score waren onderwijsprofessionals het gemiddeld gezien eens met de stelling ( $M=5,83$ ). Verder geven intermediairs aan dat ouders

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB  
 hen al goed weten te vinden, terwijl leerkrachten ze vaak alleen weten te vinden voor  
 vertaalwerk.

### *Intermediairs*

Een intermediair geeft aan dat ouders je beter weten te vinden naarmate je langer werkt. Daarnaast weten ouders de intermediairs te vinden door hun gedeelde taal en cultuur achtergrond. Om de zichtbaarheid te vergroten moet je volgens een intermediair echt je gezicht laten zien.

Leerkrachten weten de intermediairs nog met name te vinden wanneer het gaat om tolken. De intermediairs krijgen vooral vragen vanuit openbare scholen en minder vragen vanuit bijzondere scholen. Een van de intermediairs noemt de promotie vanuit PAS “oké”. Er wordt wel informatie verstuurd naar intern begeleiders, maar deze wordt vaak niet opgepakt of vergeten. Wel is de zichtbaarheid volgens de intermediair aan het groeien, winst is volgens de intermediair met name te halen bij intern begeleiders en wijkteams.

### *Onderwijsprofessionals*

Onderwijsprofessionals geven aan dat de intermediairs op niet OAB-scholen niet zichtbaar zijn. Een onderwijsprofessional geeft aan dat dit verbeterd kan worden door te investeren in het contact met intern begeleiders: via hen komen nieuwkomers in de klas en bij hen wordt aangeklopt bij problemen. Wanneer een intermediair op school een vaste plek heeft lopen leerkrachten sneller even binnen. Het valt onderwijsprofessionals op dat de intermediairs steeds drukker zijn. Wel geven de intermediairs duidelijk aan waar en wanneer ze te vinden zijn. Hierdoor weten leerkrachten en ouders nog wel de wel te vinden.

### *Ouders*

Voor ouders zijn de intermediairs goed te vinden. Na het eerste contact zijn de intermediairs vaak makkelijk te vinden in hun kantoortjes of via de telefoon. Wanneer de intermediair even geen tijd heeft belt hij of zij snel terug. Ouders benadrukken het belang van een kantoortje waar ze binnen kunnen lopen. Ze vinden dit makkelijk en laagdrempelig. De intermediairs zijn hier goed vindbaar en via de telefoon kunnen er altijd technische problemen zijn. Ook krijgen ouders meer informatie wanneer ze fysiek afspreken met de intermediair.

Dienstverlening: Ouders en leerkrachten voelen zich geholpen door de intermediair.

Gemiddeld gezien zijn mensen het helemaal eens met de stelling over dienstverlening (M=6,89). De onderwijsprofessionals (M=7), ouders (M=7) en intermediairs (M=6,5) waren het helemaal eens met de stelling. Het marginale verschil tussen de onderwijsprofessionals, ouders en intermediairs is te verklaren vanuit de kritische houding van de intermediairs.



## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

### *Intermediairs*

Alle intermediairs geven aan dat zij terugkrijgen dat mensen zich geholpen voelen. De intermediairs vertellen dat een goede intermediair serieus en consequent is: de intermediair moet afspraken nakomen en professioneel handelen. Het moet duidelijk zijn wat de ander kan verwachten. Daarnaast zijn korte lijntjes belangrijk. Per school verschilt de verbondenheid van de intermediair aan een school, leerkrachten weten de intermediairs hierdoor op de ene school beter te vinden dan op de andere. Alle drie de intermediairs geven aan dat het fijn is als leerkrachten je weten te vinden, dan kunnen problemen en vragen namelijk sneller worden aangepakt. Korte lijntjes met zowel ouders als onderwijsprofessionals zorgen ervoor dat ouders en school beter op elkaar af kunnen stemmen. Toch is ook te veel verbondenheid niet wenselijk benoemd een van de intermediairs; dan word je geassocieerd met de school. De drempel kan hoger worden voor ouders. Daarnaast kan het lastig worden tussen ouders en school in te blijven staan.

### *Onderwijsprofessionals*

Alle onderwijsprofessionals geven aan zich geholpen te voelen. Twee onderwijsprofessionals geven aan minder onzeker te zijn in hun handelen en minder druk te ervaren van het contact met ouders sinds de intermediair hen helpt. Professionals gaven aan dat intermediairs dingen kunnen binnen het contact met ouders die zijzelf niet kunnen. Zo vertaalt de intermediair niet alleen letterlijk, maar legt ook uit. Hierdoor hebben ouders meer duidelijkheid. Daarnaast wordt de verbondenheid met de school als fijn gezien. De intermediairs kennen de scholen goed en kunnen hierdoor met de scholen afstemmen. Ook is de intermediair hierdoor makkelijk bereikbaar.

### *Ouders*

De intermediairs zijn duidelijk en geven goede en duidelijke informatie. Hierdoor begrijpen ouders beter wat er aan de hand is en wat hun mogelijkheden zijn. Daarnaast helpen de intermediairs ouders in de goede weg. Bijvoorbeeld met de taal, ze helpen ouders op de goede woorden te komen, maar laten hen wel zelf het gesprek voeren. Hierbij helpen ze ouders het zelf te doen. Ouders voelen zich hierdoor zekerder.

Deskundigheid: De intermediairs weten veel over hun vak.

Gemiddeld gezien waren de respondenten het helemaal eens met deze stelling (M=6,6). Onderwijsprofessionals (M=7) en ouders (M=7) waren het helemaal eens. De intermediairs waren het daarentegen eens (M=5,67). Opnieuw valt op dat de intermediairs kritisch lijken op zichzelf.

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

### *Intermediairs*

De intermediairs waren het erover eens dat de intermediairs zich moeten blijven ontwikkelen en altijd meer kunt leren; ze weten al veel maar het werkveld verandert ook snel. Ze moeten daarom constant up-to-date blijven en weten wat er speelt. Twee van de intermediairs geven aan dat ze intervisie hierin waardevol vinden: hier houden de intermediairs elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en kunnen ze samen sparren. Een goede intermediair heeft veel bagage nodig om te functioneren. Punten die worden genoemd zijn: kennis van culturele achtergronden, over Arnhem, termen als ADHD en dyslexie, over het curriculum, over het onderwijssysteem en over de eigen functie zijn belangrijk.

### *Onderwijsprofessionals*

Onderwijsprofessionals zien de intermediairs als professioneel. Ze hebben kennis van het schoolsysteem en hoe scholen werken. Daarnaast hebben ze een groot netwerk, kennis van de wijk en korte lijntjes met ouders, dit wordt als helpend gezien. Tenslotte kunnen de intermediairs goed overzicht bewaren en geven zij het aan wanneer ze iets even niet weten of hulp nodig hebben. Wel vinden meerdere onderwijsprofessionals het lastig een oordeel te geven over de kennis van de intermediairs over hun vak: het is hen niet helemaal duidelijk wat het vak inhoudt en hierdoor weten ze ook niet of de intermediairs hier veel van af weten.

### *Ouders*

Ouders geven aan dat de intermediairs vrijwel alles lijken te weten en dat ouders vrijwel direct antwoord krijgen op hun vragen. Wanneer ze een antwoord nog niet weten zoeken ze het antwoord op. Hierdoor kunnen ouders voor al hun vragen bij de intermediairs terecht.

Communicatie: De intermediair heeft prettig contact met leerkrachten en ouders.

Gemiddeld gezien zijn de respondenten het helemaal eens met de stelling over communicatie (M=6,75). Zowel onderwijsprofessionals (M=6,88), ouders (M=6,88) als intermediairs (M=6,67) zijn het helemaal eens.

### *Intermediairs*

Alle drie de intermediairs geven aan fijn contact te hebben met ouders en leerkrachten. Naarmate ouders langer contact hebben met de intermediair wordt het contact minder formeel, mensen weten de intermediairs dan te vinden door te bellen, even binnen te lopen of via een appje. Ook met leerkrachten is laagdrempelig contact. Hierdoor hebben zij dan ook het idee dat ze goed bereikbaar zijn. Een van de intermediairs benoemd dat het belangrijk is dat je je aanpast aan de cultuur van de ouders om voor goed contact te zorgen.

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

De intermediairs hebben het idee dat ouders en leerkrachten alles met hen durven te bespreken, zo bespreken zij ook bijvoorbeeld relatieproblemen. De intermediairs zien een vertrouwensrelatie als een vereiste hiervoor.

De meningen van de intermediairs verschillen over de taalbarrière. De intermediairs geven aan dat een gedeelde taal- en cultuurachtergrond helpend kan zijn om de ander te begrijpen. De intermediairs geven aan dat zij iedereen zouden kunnen helpen zolang ze elkaar begrijpen.

### *Onderwijsprofessionals*

Onderwijsprofessionals vinden de intermediairs goed bereikbaar en ze hebben het idee dat ze altijd bij hen terecht kunnen, ze zijn altijd op de achtergrond aanwezig, maar dringen zich niet op. De intermediairs hebben korte lijntjes, hierdoor is het contact laagdrempelig: onderwijsprofessionals kunnen altijd even bellen, appen of binnenlopen. Even binnenlopen vinden de onderwijsprofessionals het fijnst. Onderwijsprofessionals hebben het gevoel dat zij alles kunnen zeggen tegen de intermediairs en dat dit binnen vier muren blijft.

Onderwijsprofessionals zien een gedeelde taal- en cultuurachtergrond als helpend. Twee onderwijsprofessionals geven aan dat zij geloven dat de intermediairs iedereen kunnen helpen, ze kunnen namelijk goed communiceren en hebben veel geduld. Toch zeggen zij dat de taal helpend is.

Twee onderwijsprofessionals zien de taal als essentieel: de taalbarrière is waar de intermediair het meest op wordt ingezet. Een van de onderwijsprofessionals zegt dat leerkrachten het anders net zo goed zelf kunnen doen. Een andere zegt dat ze anders te veel in het werkveld van het wijkteam of de intern begeleider komen. Het is namelijk ook de taak van de intern begeleider om bijvoorbeeld zorggesprekken te begeleiden.

### *Ouders*

Ouders zien de intermediairs als laagdrempelig en prettig in de omgang, hierdoor gaan ouders makkelijk naar hen toe voor hulp. De intermediairs zijn volgens ouders altijd bereikbaar. Ouders geven aan dat intermediairs duidelijk zijn, ouders krijgen duidelijke informatie en weten wat ze kunnen verwachten. Ouders hebben het gevoel dat ze alles wat ze willen bespreken kwijt kunnen bij de intermediair en dat dit binnen vier muren blijft.

Ouders zien dezelfde taal spreken als een groot voordeel. Wanneer ouders en intermediair niet dezelfde taal spreken geloven zij wel dat de intermediair zijn of haar best zou doen en tot een oplossing zou komen, maar wanneer de intermediair en de ouders dezelfde taal spreekt kan de intermediair de informatie duidelijker overbrengen en loopt de

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB communicatie soepel. Volgens een van de ouders zouden NT2 ouders die nieuw in Nederland zijn een groot probleem hebben wanneer er geen intermediairs meer zouden zijn. Een intermediair kan namelijk vertalen en uitleggen.

Toekomst: Ik hoop dat de intermediair ouders en leerkrachten in de toekomst op dezelfde manier blijft helpen.

Gemiddeld gezien zijn de respondenten het helemaal eens met deze stelling (M=6,7). Onderwijsprofessionals (M=7), ouders (M=7) zijn het helemaal eens en intermediairs (M=6) zijn het eens. De verklaring voor het verschil in de scores tussen intermediairs en ouders en onderwijsprofessionals is te verklaren vanuit de interpretatie van de vraag. De intermediairs benoemen het belang van up-to-date blijven en jezelf te blijven ontwikkelen. Daarom geven zij aan het niet helemaal eens te zijn met de stelling. Ouders en onderwijsprofessionals ervaren de hulp daarentegen als prettig en hopen dat anderen ook deze hulp krijgen.

#### *Intermediairs*

Een van de intermediairs zegt over de toekomst dat er nog veel moet veranderen, maar dat het de goede kant op gaat. Punten die aangescherpt of veranderd kunnen worden zijn: de intermediairs moeten (met name bij de wijkteams en intern begeleiders) nog duidelijker op de kaart gezet worden, de sociale kaart bij de gemeente moet up-to-date gemaakt worden zodat er minder dubbel werk wordt gedaan, Stichting PAS zou inhoudelijke bijeenkomsten mogelijk kunnen maken voor de intermediairs in de vorm van bijscholing of sparsessies met andere instellingen en er zou een meer doorgaande lijn kunnen komen in het beleid van Stichting PAS als het gaat om ouderbetrokkenheid en de overgang van VVE naar PO. Punten die volgens de intermediairs moeten worden behouden zijn: het kind staat centraal, in gesprek en ontwikkeling blijven en samen blijven werken.

#### *Onderwijsprofessionals*

Alle onderwijsprofessionals gaven aan te hopen dat de intermediairs zo doorgaan; ze stemmen af op de situatie, hebben kennis van onderwijs en taal, zijn laagdrempelig en veilig voor ouders, leerkrachten en ouders hebben het gevoel dat ze op iemand kunnen terugvallen, nemen ideeën uit andere scholen mee, ze laten echt hun gezicht zien en verlagen de werkdruk en onzekerheid van onderwijsprofessionals.

Onderwijsprofessionals noemen een aantal mogelijke verbeterpunten voor de toekomst. Ten eerste zou er vanuit Stichting PAS nog beter kunnen worden afgestemd op de situatie door flexibel mee te bewegen met migratiegolven. Zo kunnen zij tegemoetkomen aan de vraag vanuit scholen en taal- en cultuurgroepen. Ten tweede is de communicatie nu nog

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB vaak snel tussendoor waardoor het voor onderwijsprofessionals vaak aan het begin nog onduidelijk is wat ze van de intermediair kunnen vragen. Ten derde zou er meer kunnen worden gepromoot bij intern begeleiders zodat zij bij de plaatsing van een nieuw kind met een migratieachtergrond direct de intermediair in kunnen schakelen.

### Ouders

Ouders hopen dat de intermediairs in de toekomst blijven werken zoals ze nu doen. Wel hebben twee van de ouders nog een aantal tips voor Stichting PAS. Ten eerste willen zij alle twee graag huiswerkbegeleiding na school, met name begrijpend lezen vinden zij belangrijk. Ten tweede willen zij begeleiding voor kinderen uit groep zeven en acht voor de middelbare school. Ten derde zou een van de ouders graag tips krijgen voor het ondersteunen van zijn of haar kinderen tijdens de middelbare school. Tenslotte stelt een ouder iedereen een intermediair te gunnen, er zouden volgens deze ouder intermediairs moeten komen voor zo veel mogelijk talen.

## Voorgesteld advies

### Functieafbakening

#### Advies

Om te komen tot een duidelijkere en meer afgebakende functieomschrijving kan met de intermediairs worden gespard over de taken die wel of niet bij hun functie zouden moeten horen. Hierbij is het belangrijk de effectieve kenmerken niet uit het oog te verliezen. Aan de hand hiervan kan een takenlijst worden opgesteld die is toegespitst op het verbinden van gezinnen aan school en andere helpende instanties, om de zelfredzaamheid te vergroten en problemen te voorkomen. Hiermee kan een nieuwe folder worden opgesteld met daarin praktische voorbeelden per taak, met als doel de taken van de intermediair duidelijk uitdragen.

#### Onderbouwing

Uit de literatuur en interviews blijkt dat het aan te raden is de werkzaamheden van de intermediairs duidelijk te bepalen en af te bakenen (Op den Kamp et al., 2007; Kassenberg, 2013; Van Heumen, 2021; Janssen, 2021). Janssen (2021) geeft aan dat een duidelijke focus hierbij goed helpt. Binnen de overlegmomenten tussen de intermediairs kwam naar voren dat de focus moet liggen op verbinden; het verbinden van gezinnen aan school en andere helpende instanties, om de zelfredzaamheid te vergroten en problemen te voorkomen. Nu ligt de focus vanuit scholen vaak nog op vertalen, de intermediairs zijn echter geen tolken. Wanneer de intermediairs minder worden ingezet voor vertaalwerk, zal er meer ruimte in hun roosters kunnen ontstaan. Uit de overlegmomenten en interviews bleek namelijk dat de

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAIR OAB  
intermediairs op het moment volle agenda's hebben. Meer vrije ruimte is prettig omdat ouders altijd binnen moeten kunnen lopen. Daarnaast zorgt meer vrije ruimte voor meer werkplezier (Janssen, 2021; Weel, 2016).

Uit de interviews en overlegmomenten bleek daarnaast dat de werkzaamheden van de intermediairs vanuit Stichting PAS nog meer bekrachtigd kunnen worden. Nu weten sommige leerkrachten nog niet van het bestaan van de intermediairs. Aldus intermediairs en leerkrachten kan hierop worden ingezet door intern begeleiders meer te informeren. Daarnaast zou de folder van de intermediairs vernieuwd en verduidelijkt kunnen worden. Hierbij kan de focus worden gelegd op het verbinden van gezinnen aan school en andere helpende instanties, om de zelfredzaamheid te vergroten en problemen te voorkomen. In deze folder zouden de concrete taken van de intermediairs kunnen worden benoemd met praktijkvoorbeelden. Op deze manier kunnen de intermediairs nog beter onder de aandacht worden gebracht en kan bij nieuw contact met een onderwijsprofessional de folder worden besproken. Zo wordt duidelijk wat onderwijsprofessionals van de intermediair kunnen verwachten. Daarnaast kunnen bij nieuwe contacten werkafspraken gemaakt worden zodat de taken van de intermediair nog verder kunnen worden gekaderd naar de behoeften van de school of leerkracht. Uit de interviews bleek namelijk dat onderwijsprofessionals het op dit moment nog lastig vinden om te bepalen met welke zaken zij bij de intermediair kunnen aankloppen.

### Locatie

#### Advies

Om de werkdruk van de intermediairs terug te dringen moet kritisch worden gekeken naar de locaties die de intermediairs bezoeken, om tot een effectief en haalbaar aantal scholen te komen. De intermediairs moeten per school namelijk de tijd hebben om deel van het team te worden. Hierbij lijkt het verstandig de intermediairs in de ochtenden alleen in te zetten op OAB-scholen met de meeste problematiek. Zo kunnen de meeste kinderen in de kortste tijd worden geholpen en worden werkdruk en reistijd teruggedrongen. Daarnaast lijkt het verstandig de vaste momenten op kantoor en de intervisiemomenten te behouden.

#### Onderbouwing

Uit de interviews en overlegmomenten bleek dat de intermediairs aan hun maximale aantal vaste scholen per intermediair zitten. Zij komen op het moment namelijk niet alleen op de scholen waar zij een vaste plek hebben, maar ook op scholen waar zij op dat moment nodig zijn. Het hoge aantal scholen waar zij werken zorgt voor onrust, een hoge werkdruk en veel

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB reistijd. Om de reistijd en werkdruk te verminderen kan het aantal scholen waarop de intermediairs werken worden aangepast. Hiervoor zijn een aantal opties. Ten eerste kan ervoor gekozen worden om de focus te leggen op de OAB-scholen met de meeste problematiek. Andere scholen kunnen in dit geval geen of minder aanspraak maken op de hulp van de intermediairs. Zo hebben de intermediairs meer tijd om zich te focussen op de situatie op de twee of drie scholen waar zij een vaste plek hebben en dus deel kunnen zijn van het team (Smit et al., 2006; Juchtmans, 2018; Janssen, 2021). Echter is er dan wel een kans dat de intermediair te veel als deel van de school wordt gezien en hierdoor steeds meer moet doen binnen de school (Op den Kamp et al., 2007; Kassenberg, 2013). Ten tweede zou kunnen worden ingezet op een verdeling op basis van wijken zodat de reistijd wordt verminderd. Echter worden de intermediairs vaak ingezet op basis van hun taal- en cultuurachtergrond. Veel groepen leven verspreid over de stad. Hierdoor is een focus op de wijk niet praktisch. Tenslotte zou ervoor kunnen worden gekozen Stichting PAS of een ander kantoor buiten de scholen de vaste uitvalsbasis van de intermediairs te maken. Hierbij is het voordeel dat de intermediairs onafhankelijk zijn van scholen en een locatie kunnen kiezen vanuit waar ze scholen uit de doelgroep goed kunnen bereiken. Zij geven namelijk aan dat je steeds meer moet doen op een school naarmate je er meer komt. Hiervoor moet worden gewaakt omdat intermediairs anders kunnen worden ingezet voor hand en span diensten (Op den Kamp et al., 2007; Kassenberg, 2013) en het contact tussen ouders en onderwijsprofessionals niet afhankelijk moet worden van de intermediair (Kassenberg, 2013; Op den Kamp et al., 2007). Daarnaast kunnen zij, wanneer zij een kantoor delen, samen sparren. Echter zou dit de zichtbaarheid verkleinen en belemmert dit de mogelijkheid om korte lijntjes te onderhouden met scholen.

Al met al lijkt een de focus op de OAB-scholen met de meeste problematiek voor Stichting PAS het meest passend. De intermediairs werken dan in de ochtend op de twee of drie OAB-scholen waar zij een vaste plek hebben. De reistijd wordt teruggedrongen wanneer er op minder scholen wordt gewerkt. Hierdoor kunnen zoveel mogelijk kinderen en ouders geholpen worden in een relatief korte tijd. Dit past bij de visie van Stichting PAS omdat zij zoveel mogelijk Arnhemse kinderen met een OAB-score een zetje in de rug willen geven. Wanneer iedere intermediair op twee of drie scholen een vaste plek houdt, kunnen zij deel worden van het team (Smit et al., 2006; Juchtmans, 2018; Janssen, 2021). Echter zijn zij niet volledig verbonden aan één school. Hierdoor is de kans klein dat zij als vanzelfsprekend

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB zullen worden gezien en ingezet zullen worden voor hand en spandiensten (Op den Kamp et al., 2007; Kassenberg, 2013).

De intermediairs zijn enthousiast over de intervisiemomenten en overlegmomenten die zij hebben met de andere intermediairs. Zij geven aan dat zij hier van elkaar leren en samen kunnen sparren. Ook uit de literatuur blijken deze momenten waardevol; intervisiemomenten dragen bij aan de ondersteuning van intermediairs in hun werkzaamheden en zorgen voor meer onderlinge afstemming (Janssen, 2021). Daarom lijkt het verstandig het vaste dagdeel per week op kantoor te behouden.

## Taal en cultuur

### Advies

Taal- en cultuurdoelgroepen in combinatie met een algemene intermediair behouden. Hierbij is extra begeleiding voor de algemene intermediair wenselijk. Deze intermediair moet namelijk kennis hebben over veel verschillende culturen.

### Onderbouwing

Uit de interviews kwam naar voren dat de intermediairs al een vertaalslag maken tussen gezinnen met een migratieachtergrond en scholen. Zij maken een letterlijke vertaalslag door te vertalen, maar ook een vertaalslag van school naar straat door uit te leggen wat er wordt bedoeld. Om deze vertaalslagen te blijven maken lijkt het belangrijk de taal- en cultuurspecialisaties te behouden (Van Heumen, 2021; Howland et al., 2006). Hulp in de eigen taal is namelijk effectiever en ouders geven aan hier behoefte aan te hebben (Harry, 1992; Ruef et al., 1999; Howland et al., 2006). Ook is kennis van de cultuur van ouders belangrijk. Een intermediair moet namelijk cultureel sensitief kunnen handelen (Smit et al., 2005), het liefst is een intermediair zelfs verbonden aan de gemeenschap van het gezin (Howland et al., 2006). Wanneer zij kennis hebben van de cultuur van de gezinnen die zij helpen kunnen zij de betrokkenheid van ouders inzien (Smit et al., 2005; Huntsinger & Jose, 2009) en ouders begeleiden in het educatief partnerschap. Omdat het niet mogelijk is voor iedere taal- en cultuurachtergrond een intermediair in te schakelen heeft Stichting PAS gekozen voor een algemene intermediair. Deze intermediair spreekt meerdere talen en probeert een brede kennis over verschillende groepen binnen de Nederlandse maatschappij te onderhouden. Hierdoor kan de algemene intermediair cultureel sensitief handelen en met veel gezinnen communiceren. Echter lijkt het verstandig voor de intermediair algemeen extra tijd



VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB en begeleiding te bieden voor (zelf)studie. De intermediair algemeen moet namelijk haar kennis over andere culturen up-to-date houden en meebewegen met vluchtelingenstromen. Daarnaast zou kunnen worden gekeken naar een taal cursus om de grootste groepen die nu nog ‘buiten de boot vallen’ nog beter te begrijpen, grote groepen die onder de doelgroep van de algemene intermediair vallen zijn bijvoorbeeld mensen uit Eritrea en Polen. Tenslotte kan er gekeken worden naar de mogelijkheid om een intermediair met een Oekraïense achtergrond in te schakelen zodat deze grote nieuwe groep een eigen intermediair krijgt.

## Kennis

### Advies

Er kan met de intermediairs gebrainstormd worden over kennis- en vaardigheidsdoelen die zij voor zichzelf stellen de komende periode. Zo kan een plan worden gemaakt voor de bijscholing. Hierbij is het belangrijk oog te hebben voor de vragen en behoeften van de intermediair. In het bijzonder de algemene intermediair omdat deze meer kennis nodig heeft over de culturen van verschillende taal- en cultuurgroepen.

### Onderbouwing

Onderwijsprofessionals en ouders bleken in de interviews tevreden over de kennis van de intermediairs. Wel geven de intermediairs zelf aan graag nog meer te weten, ze moeten namelijk alles uit kunnen leggen aan ouders, leerkrachten en andere netwerkpartners. Daarom lijken studie- of informatiemomenten of ruimte voor zelfstudie mooie aanvullingen op de momenten waarop de intermediairs al informatie uitwisselen over ontwikkelingen binnen het werkveld, zoals de intervisie. Zoals hierboven beschreven lijkt het daarnaast verstandig extra tijd voor (zelf)studie vrij te maken voor de algemene intermediair. Zij moet namelijk op de hoogte zijn van veel verschillende culturen om bij haar algemene doelgroep, die bestaat uit kinderen met een OAB-score uit alle gemeenschappen, cultureel sensitief te kunnen handelen.

Ook bijpraatmomenten met bijvoorbeeld consultatiebureaus, wijkteams en schoolbesturen kunnen bijdragen aan het up-to-date houden van de kennis van de intermediairs. Echter is dit niet altijd mogelijk binnen de tijd die de intermediairs hebben. Daarom kan het verstandig zijn dit op bestuurlijk niveau te regelen binnen de samenwerkingsverbanden die er al zijn en de intermediairs vervolgens op de hoogte te stellen van ontwikkelingen.

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

### Proactief handelen

#### Advies

#### Preventie

Om preventief te handelen is het opbouwen van een relatie wanneer het kind 0 tot en met 4 jaar oud is belangrijk. Daarvoor moeten intermediairs ouders al vroeg in het vizier krijgen. Zij zijn al aanwezig op scholen en VVE-locaties maar zouden ook huisbezoeken kunnen doen bij nieuwe leerlingen. Wanneer er contact is met ouders van nieuwe kinderen kan preventief de checklist worden besproken (zie Bijlage E). Daarnaast kan een integrale aanpak met scholen, VVE-locaties, wijkteams en consultatiebureaus bijdragen aan het preventieve handelen.

#### Actieve toeleiding

Bij een integrale preventieve aanpak is relatievorming de basis. Om dit te realiseren moet contact worden onderhouden met intern begeleiders, personeel van VVE-locaties, jeugdartsen van het consultatiebureau en wijkteams. Hierbij moet duidelijk worden wat de partijen elkaar kunnen bieden. Dit is niet altijd mogelijk voor de intermediairs zelf. Daarom zou er ook op bestuurlijk niveau gedeeld kunnen worden wat partners aan elkaar kunnen hebben, hiervan kunnen de intermediairs dan op de hoogte worden gesteld. Binnen de samenwerking moet het gezin centraal blijven staan, met als streven het ‘no-wrong door’-principe.

#### Nazorg

Tenslotte lijkt het raadzaam een korte lijst met vragen voor de evaluatie van de dienstverlening op te stellen om deze en toekomstige ontwikkelingen te monitoren, om zo de resultaten van veranderingen te monitoren en hulp nog beter aan te sluiten bij de doelgroep. Dit zou aan de hand van een app kunnen waarop ouders, onderwijsprofessionals en partners hun tevredenheid kort kunnen aangeven. Op deze manier wordt de informatie automatisch verzameld en kost het de intermediairs geen tijd om de informatie te verwerken.

#### Onderbouwing

Ouders geven aan de intermediairs al goed te kunnen vinden wanneer zij vragen hebben over het onderwijs van hun kinderen. Scholen zetten de intermediairs nog vaak pas in bij zorggesprekken. Daarom lijkt het verstandig nog meer in te zetten op proactief handelen. Wanneer proactief wordt gehandeld kunnen problemen vroeg worden gesignaleerd of zelfs

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB worden voorkomen (Juchtmans, 2018): hoe eerder de interventie, hoe minder ingrijpend de actie. Proactief handelen kan worden onderverdeeld in drie onderdelen: preventief handelen, actieve toeleiding en nazorg.

### *Preventief handelen*

Om preventief te handelen is het belangrijk om vertrouwensrelaties op te bouwen met ouders (Van Heumen, 2021). Hierbij moet worden gestuurd op zichtbaarheid, toegankelijkheid en laagdrempeligheid (Janssen, 2021). Ouders gaven aan dat dit al goed gaat; ouders weten de intermediairs te vinden, ervaren de gesprekken als laagdrempelig, hebben het gevoel alles te kunnen zeggen en dat het binnen vier muren zal blijven. Op zichtbaarheid kan, zoals hierboven beschreven, ingezet worden door de nieuwe folder te delen met onderwijsprofessionals. Daarnaast is het belangrijk dat de intermediair zelf zichtbaar is voor ouders, zij moeten dus de ouders echt ontmoeten. Dit kunnen zij doen door aanwezig te zijn bij bijvoorbeeld VVE-locaties en scholen of door op huisbezoek te gaan wanneer een kind nieuw op school komt (Van Heumen, 2021). Zo komen nieuwe ouders vanaf het begin in het vizier en is de intermediair een bekend gezicht voor de ouder (Juchtmans, 2018). Met hen kan dan belangrijke informatie worden gedeeld zodat problemen worden voorkomen. Hierbij kan de opgestelde checklist worden ingezet (zie Bijlage E).

Ook een versterkte samenwerking met consultatiebureaus kan bijdragen aan meer preventief handelen. Consultatiebureaus geven namelijk preventieve VVE-indicaties af bij kinderen die een hoog risico lopen op een taalachterstand. Veel problemen kunnen namelijk worden voorkomen wanneer preventief wordt gewerkt (Beks & Natris, 2008; Rijksoverheid, z.d.). Echter worden niet al deze kinderen ook echt aangemeld bij een VVE-locatie. Om goed preventief te handelen is het belangrijk dat het consultatiebureau is ingebed in de omgeving van het kind en goed samenwerkt met andere organisaties die een rol spelen in de leefomgeving van het kind (Werkgroep samenwerking tussen huisarts en jeugdarts, 2014). De intermediairs zouden bijvoorbeeld ouders vanaf het consultatiebureau naar de VVE-locatie kunnen begeleiden. Vroegtijdig contact met ouders, als het kind 0-4 jaar is, komt namelijk het contact in de latere basisschoolperiode ten goede. Het helpt alle kwetsbare kinderen en/of ouders in het vizier te krijgen om in te kunnen spelen op de hulp- of ondersteuningsvraag (Janssen, 2021). Hierbij zouden zij ook samen kunnen werken met wijkteams, die sinds 2015 samenwerken met het consultatiebureau (Schrijven, 2015).

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

Daarnaast is de rol van leerkrachten essentieel. Ook met hen moet een relatie worden opgebouwd om een integrale aanpak te realiseren. De bewustwording van leerkrachten verdient aandacht: leerkrachten hebben een signalerende functie voor de intermediair (Janssen, 2021). Ook dit kan worden besproken bij nieuw contact met leerkrachten. De intermediair moet namelijk niet worden gezien als een redder in nood die alle problemen op het gebied van ouderbetrokkenheid oplost (Op den Kamp et al., 2017); het contact mag niet afhankelijk worden van de intermediair (Kassenberg, 2013; Op den Kamp et al., 2007).

Een integrale aanpak lijkt raadzaam. Om dit te realiseren kunnen een aantal aanbevelingen worden gedaan. Ten eerste is relatievorming de basis (Udo et al., 2019). Daarom kunnen voorlichtingsmomenten of kennismakingsbijeenkomsten georganiseerd worden voor personeel uit het onderwijs, intermediairs, jeugdartsen en wijkteams (Schrijven, 2015). Vervolgens moeten de contactmomenten onderhouden worden, samenwerking is namelijk een doorlopend proces (Udo et al., 2019). Op deze manier kunnen deelnemers van elkaar blijven leren en de samenwerking blijven verbeteren. Hierbij moet rekening worden gehouden met de tijd die intermediairs hebben voor overlegmomenten. Zij hebben hier ongeveer twee uur per week voor. Hieronder vallen ook de begeleidingsgesprekken, intervisie- en informatiebijeenkomsten. Ten tweede moet duidelijk zijn wat de partijen elkaar kunnen bieden; Wanneer zij het belang van de samenwerking inzien zullen zij hier meer moeite in steken (Schrijven, 2015). Ook kunnen gezinnen beter worden doorverwezen naar de juiste instantie wanneer bekend is wie welke taken heeft. Ten derde is het belangrijk om te beginnen bij het gezin (Udo et al., 2019). Zo kunnen consultatiebureaus, intermediairs, onderwijs of wijkteams allemaal de ingang zijn voor een gezin, dat zegt niet dat die partij altijd zelf de hele oplossing hoeft te zijn. Het 'no-wrong door'-principe is een mooi streven. Hierbij maakt het niet uit waar een gezin aanklopt, ze worden altijd naar de juiste plek geholpen.

### *Actieve toeleiding*

Bij actieve toeleiding is het onderhouden van duurzame contacten met partners belangrijk (Juchtmans, 2018). Het kan hier bijvoorbeeld gaan om intern begeleiders, wijkteams, consultatiebureaus of logopedisten. Een integrale aanpak zorgt hierbij voor de beste resultaten (Sanders, 2010; Smit et al., 2006; Janssen, 2021). Met name de samenwerking met wijkteams, scholen, VVE-locaties en consultatiebureaus lijkt hierbij belangrijk.

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAIR OAB

Maar ook het gelijkwaardige contact tussen ouders en onderwijsprofessionals is belangrijk. Uit de interviews blijkt dat de intermediairs er in slagen dit contact kwalitatief goed en gelijkwaardig te laten verlopen. Hierdoor kan het educatief partnerschap goed op gang komen (Smit et al., 2006; Op den Kamp et al., 2007).

### *Nazorg*

Na het afronden van een traject lijkt het raadzaam de verleende hulp te evalueren, om zo de hulp nog verder te verbeteren (Juchtmans, 2018; Sanders, 2010). Ook kan op deze manier het contact warm gehouden worden voor een eventuele vervolgvraag (Juchtmans, 2018). Hierbij lijkt het handig om vaste vragen te gebruiken zodat de evaluaties kunnen worden gemonitord.

## Referenties:

- Bailey, D. B., Palsha, S. A., & Simeonsson, R. J. (1991). Professional Skills, Concerns, and Perceived Importance of Work with Families in Early Intervention. *Exceptional Children*, 58(2), 156–165. <https://doi.org/10.1177/001440299105800207>
- Bakker, J., Denessen, E., & Brus-Laeven, M. (2007). Socio-economic background, parental involvement and teacher perceptions of these in relation to pupil achievement. *Educational Studies*, 33(2), 177–192. <https://doi.org/10.1080/03055690601068345>
- Bakker, J., Denessen, E., Dennissen, M. & Oolbekkink-Marchand, H. (2013). *Leraren en ouderbetrokkenheid. Een reviewstudie naar de effectiviteit van ouderbetrokkenheid en de rol die leraren daarbij kunnen vervullen*. Nijmegen: Radboud Universiteit.
- Beek, S., Rooijen, A. van & Wit, C. de (2007). *Samen kun je meer dan alleen. Educatief partnerschap met ouders in primair en voortgezet onderwijs*. Den Haag: Primair/KPC Groep.
- Beks, A., & De Natris, D. (2008). Positieve effecten van Allochtone ouders over de drempel. *Jeugd in School en Wereld*, 92(9), 18–21.  
<https://repository.ubn.ru.nl/handle/2066/68386>
- CBS, Posthumus, H., Scholtus, S., & Walhout, J. (2019, oktober). *De nieuwe onderwijsachterstandenindicator primair onderwijs: Samenvattend rapport*.  
<https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2019/45/de-nieuwe-onderwijsachterstandenindicator>
- CBS (2021a). *Achterstandsscores per school, 2020*.  
<https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2021/05/achterstandsscores-per-school-2020>
- CBS (2021b). *Hoe verschillen opleiding en schoolkeuze naar migratieachtergrond?*  
<https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/hoe-verschillen-opleiding-en-schoolkeuze-naar-migratieachtergrond->

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.

[https://doi.org/10.1207/s15327965pli1104\\_01](https://doi.org/10.1207/s15327965pli1104_01)

Desforges, C., & Abouchaar, A. (2003). *The impact of parental involvement, parental support and family education on pupil achievement and adjustment: A literature review* (Vol. 433). London: DfES.

Epstein, J. (1992). School and family partnership In: M. Akin (Ed.) *Encyclopedia of Educational Research*, (6th edition), p. 1139-1151. New York: Macmillan.

Epstein, J. (2001). School, Family and Community Partnerships. *Preparing Educators and Improving Schools*. Boulder, Colorado: Westview Press.

Evers, J. (2015). *Kwalitatief interviewen: kunst en kunde*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.

Van Heumen, F. (2021). *De effecten van de brugfunctionaris als schakel tussen school en gezin*. [Masterscriptie, Radboud Universiteit].

Harry, B. (1992). Restructuring the Participation of African-American Parents in Special Education. *Exceptional Children*, 59(2), 123–131.

<https://doi.org/10.1177/001440299205900205>

Howland, A., Anderson, J. A., Smiley, A. D., & Abbott, D. J. (2006). School liaisons: Bridging the gap between home and school. *School Community Journal*, 16(2), 47-68.  
<https://eric.ed.gov/?id=EJ794797>

Hoogeveen, K., & Schilder, J. (2018). *Factsheet Gemeentelijk ouderbeleid*.  
[https://goab.eu/pathtoimg.php?image=Peuters/factsheet\\_ouderbetrokkenheid\\_def](https://goab.eu/pathtoimg.php?image=Peuters/factsheet_ouderbetrokkenheid_def)

Huntsinger, C. S., & Jose, P. E. (2009). Parental involvement in children’s schooling: Different meanings in different cultures. *Early Childhood Research Quarterly*, 24(4), 398–410. <https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2009.07.006>

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

Gemeente Groningen, & Janssen, L. (2021, maart). *10 jaar brugfunctionarissen in de gemeente Groningen. Een rapport over de doorontwikkeling van de brugfunctionaris in de gemeente Groningen.*

<https://solidairgroningendrenthe.nl/nieuws-en-nieuwsbrief/tienjarig-bestaan-van-de-brugfunctionaris-in-groningen/>

Juchtmans, G. (2018). *Een drievoudige inbedding voor kwetsbare gezinnen - Over brugfiguren, brugorganisaties en hun netwerk.*

<https://hiva.kuleuven.be/nl/nieuws/nieuwsitems/rapport-over-bruggen-20181203>

Kassenberg, A. (2013). *Een brug tussen ouders en school.* Hanzehogeschool Groningen.

Menheere, A. & Hooge, E. H. (2010). *Ouderbetrokkenheid in het onderwijs. Een*

*literatuurstudie naar de betekenis van ouderbetrokkenheid voor de schoolse ontwikkeling van kinderen.* Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Kenniscentrum Onderwijs en Opvoeding.

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2017). *Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden.* <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2017-148.html>

Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Op den Kamp, H., Van Gyes, G., & Desmedt, E. (2007). *Beroepsprofiel brugfiguur in het basisonderwijs.* Hiva

NJI, Prins, D., Wienke, D., & van Rooijen, K. (2013). *Ouderbetrokkenheid in het onderwijs.* Nederland Jeugd Instituut.

Reulink, N., & Lindeman, L. (2005). *Kwalitatief onderzoek.* Nijmegen: Radboud Universiteit.

Rijksoverheid (z.d.). *Krijgt mijn Peuter of Kleuter Voorschoolse of Vroegschoolse Educatie (VVE)?*



VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/voorschoolse-en-vroegschoolse-educatie/vraag-en-antwoord/wat-is-voorschoolse-en-vroegschoolse-educatie-vve>

Ruef, M. B., Turnbull, A. P., Turnbull, H., & Poston, D. (1999). Perspectives of Five Stakeholder Groups. *Journal of Positive Behavior Interventions*, 1(1), 43–58.

<https://doi.org/10.1177/109830079900100106>

Degavre, F., Steenssens, K., & Demeyer, B. (2007). *Leven (z)onder leefloon. Methodiekboek bij onderbescherming: proactief handelen vanuit het OCMW* (Vol. 2). Leuven: HIVA-KU Leuven.

[https://www.researchgate.net/publication/284730421\\_Leven\\_zonder\\_leefloon\\_Deel\\_2\\_Methodiekboek\\_bij\\_onderbescherming\\_proactief\\_handelen\\_vanuit\\_het\\_OCMW](https://www.researchgate.net/publication/284730421_Leven_zonder_leefloon_Deel_2_Methodiekboek_bij_onderbescherming_proactief_handelen_vanuit_het_OCMW)

Sardes. (2021). *OAB-scan gemeente Arnhem: update voor schooljaar 2021/2022*.

<https://www.stichtingpas.nl/wp-content/uploads/2021/07/oab-scan-Arnhem-juni-2021-v4.pdf>

Schrijven, G. (2015). *Een onderzoek naar de samenwerking tussen huisarts, jeugdarts en wijkteams Uitgevoerd in regio Gelderland-Midden (gemeenten Arnhem, Barneveld, Duiven, Ede, Overbetuwe, Renkum en Rheden)*.

<https://academischewerkplaatsamphi.nl/wp-content/uploads/2017/10/Stagerapport-Gina-Schrijven.pdf>

Small, M. L. (2009). *Unanticipated gains: Origins of network inequality in everyday life*.

Oxford: Oxford University Press.

Smit, F., Driessen, G., & Doesborgh, J. (2005, januari). *Opvattingen van allochtone ouders over onderwijs: Tussen wens en realiteit*. Nijmegen: ITS, Radboud Universiteit

Nijmegen. <https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/211566/rapport-r1507.pdf>

Smit, F., Fluiter, R. & Driessen, G. (2006). *Literatuurstudie ouderbetrokkenheid in internationaal perspectief*. Nijmegen: ITS, Radboud Universiteit Nijmegen.

VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

[https://www.researchgate.net/publication/235963522\\_Literatuurstudie\\_ouderbetrokkenheid\\_in\\_internationaal\\_perspectief](https://www.researchgate.net/publication/235963522_Literatuurstudie_ouderbetrokkenheid_in_internationaal_perspectief)

Stichting PAS (2021). *Jaarverslag 2020-2021 Schoolcontactwerk*.

<https://www.stichtingpas.nl/pas-jaarverslag-2020-2021/jaarverslag-2020-2021-schoolcontactwerk/>

Udo, N., Sondeijker, F., Janssen, E., Beckers, M. & Weghorst, M. (2019). *De*

*Sterkste Schakels: Wat werkt in de samenwerking tussen jeugdgezondheidszorg, wijkteams en onderwijs?* <https://assets.ncj.nl/docs/75042c9c-4a5a-4d15-aaab-5cf56f15111f.pdf>

Van Male, J. (2011). Methoden en technieken in kwalitatief onderzoek. *KWALON*, 16(2).

<https://doi.org/10.5117/2011.016.002.006>

Van den Brink, G., van Hulst, M., de Graaf, L. & van der Pennen, T. (2012). *Best persons en hun betekenis voor de Nederlandse achterstandswijk*. Den Haag: Boom Lemma.

Vogels, R. (2002). *Ouders bij de les: Betrokkenheid van ouders bij de school van hun kind*.

Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

[https://www.kenniscentrumsportenbewegen.nl/kennisbank/publicaties/?ouders-bij-de-les&kb\\_id=449&kb\\_q=](https://www.kenniscentrumsportenbewegen.nl/kennisbank/publicaties/?ouders-bij-de-les&kb_id=449&kb_q=)

Watkins, T. J. (1997). Teacher Communications, Child Achievement, and Parent Traits in Parent Involvement Models. *The Journal of Educational Research*, 91(1), 3–14.

<https://doi.org/10.1080/00220679709597515>

Weel, A. (2016). Werkgeluk. *Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde*, 24(5),

223. <https://doi.org/10.1007/s12498-016-0085-x>

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAIR OAB

## Bijlagen:

Bijlage A: Berekening drempel schoolscore (CBS, 2019).

De achterstandsscore van een basisschool is de uitkomst van de formule  $A - B$ . De

onderdelen A en B worden als volgt berekend:

- A. De som van  $D - C$  voor die (bekostigde) leerlingen van de school die behoren tot de 15% van alle basisschoolleerlingen met de laagste onderwijsscore, waarbij C de onderwijsscore van de leerling is en D de landelijk gemiddelde onderwijsscore van alle (bekostigde) basisschoolleerlingen.
- B. De uitkomst van  $E \times F \times (D - G)$  waarbij E het aantal (bekostigde) leerlingen van de basisschool is, F is het bij ministeriële regeling bepaald percentage (12%) en G is de landelijk gemiddelde onderwijsscore van alle (bekostigde) basisschoolleerlingen die behoren tot de 15% basisschoolleerlingen met de laagste onderwijsscore.

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

### Bijlage B: Vragenlijst semigestructureerd interviews intermediairs.

**Onderzoeksvraag:** “Hoe kan de intermediair OAB-functie effectief ingezet worden om het educatief partnerschap tussen leerkrachten en ouders van leerlingen met een onderwijsachterstandsscore te versterken?”

Vooraf:

1. Geschatte duur interview.
2. Privacy.
3. Toelichten dat: we zijn benieuwd naar de meerwaarde van de schoolcontactwerker voor ouders en leerkrachten en de manier waarop zij de communicatie tussen school en thuis veranderen. Met als doel om de hulp die de schoolcontactwerker biedt nog beter af te stemmen op de behoeften. Het gesprek bestaat uit het geven van 6 waardeoordelen en toelichtingen.
4. Wat is de schoolcontactwerker? De schoolcontactwerker helpt ouders in hun samenwerking met de school om het leer- en opvoedingsproces van het kind zo fijn mogelijk te maken. Dit is de rol die Hasbia op het moment vervult.

### Stellingen

- Doelgerichtheid: De taak van de intermediair is duidelijk.

*Oneens*    1            2            3            4            5            6            7            *Eens*

- Zichtbaarheid: Ouders en leerkrachten weten de intermediair te vinden.

*Oneens*    1            2            3            4            5            6            7            *Eens*

- Dienstverlening: Ouders en leerkrachten voelen mij geholpen door de intermediair.

*Oneens*    1            2            3            4            5            6            7            *Eens*

- Deskundigheid: De intermediair weet veel over haar vak.

*Oneens*    1            2            3            4            5            6            7            *Eens*

- Communicatie: De intermediair heeft prettig contact met leerkrachten en ouders.

*Oneens*    1            2            3            4            5            6            7            *Eens*

- Toekomst: Ik hoop dat de intermediair ouders en leerkrachten op dezelfde manier blijft helpen.

*Oneens*    1            2            3            4            5            6            7            *Eens*

### Opties voor doorvragen:

- Algemeen:
  - Waarom bent u het wel/ niet eens met de stelling?
  - Kunt u hiervan een voorbeeld noemen?
  - Waar blijkt dit uit?
  - Heeft u aanvullingen hierop?
  - Kunt u uw antwoord toelichten?
- Doelgerichtheid: De taak van de intermediair is duidelijk.
  - Waar zou de intermediair mee kunnen helpen?
  - In hoeverre wordt deze taak geuit door de intermediair?
  - Voor wie is de intermediair er?
- Zichtbaarheid: Ouders en/of leerkrachten weten de intermediair te vinden.

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

- Is het duidelijk hoe iemand in contact komt met de juiste intermediair?
- Dienstverlening: Ouders en/ of leerkrachten voelen zich geholpen door de intermediair.
  - Hoe handelt een goede intermediair?
  - In hoeverre is de intermediair verbonden aan de school? Hoe ervaart u dit?
  - Welke effecten ziet u van het werk van de intermediair op het contact tussen ouders en school?
  - Wat doet de intermediair waardoor het contact tussen ouders en school wordt versterkt?
- Deskundigheid: De intermediair weet veel over haar vak.
- Communicatie: Ik heb prettig contact met de intermediair.
  - Is de intermediair makkelijk bereikbaar?
  - Is het contact met de intermediair laagdrempelig?
  - Kunnen ouders en leerkrachten alles vragen aan en bespreken met de intermediair?
  - Is de taal belangrijk in het contact met de intermediair? Is er sprake van een taalbarrière?
- Toekomst: Ik hoop dat de intermediair ouders en leerkrachten op dezelfde manier blijft helpen.
  - Wat zou de intermediair in de toekomst zeker wel en zeker niet moeten doen?

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

### Bijlage C: Vragenlijst semigestructureerd interviews onderwijs professionals.

**Onderzoeksvraag:** “Hoe kan de intermediair OAB-functie effectief ingezet worden om het educatief partnerschap tussen leerkrachten en ouders van leerlingen met een onderwijsachterstandscore te versterken?”

Vooraf:

1. Voorstellen.
2. Privacy.
3. Geschatte duur interview.
4. Toelichten dat: we zijn benieuwd naar de meerwaarde van de schoolcontactwerker voor ouders en leerkrachten en de manier waarop zij de communicatie tussen school en thuis veranderen. Met als doel om de hulp die de schoolcontactwerker biedt nog beter af te stemmen op de behoeften. Het gesprek bestaat uit het geven van 6 waardeoordelen en toelichtingen.
5. Wat is de schoolcontactwerker? De schoolcontactwerker helpt ouders in hun samenwerking met de school om het leer- en opvoedingsproces van het kind zo fijn mogelijk te maken. Dit is de rol die Hasbia op het moment vervult.

#### Stellingen

- Doelgerichtheid: De taak van de schoolcontactwerker is duidelijk.  
*Oneens*    *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *Eens*
- Zichtbaarheid: Ouders/ leerkrachten weten de schoolcontactwerker te vinden.  
*Oneens*    *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *Eens*
- Dienstverlening: Ik voel mij geholpen door de schoolcontactwerker.  
*Oneens*    *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *Eens*
- Deskundigheid: De schoolcontactwerker weet veel over haar vak.  
*Oneens*    *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *Eens*
- Communicatie: Ik heb prettig contact met de schoolcontactwerker.  
*Oneens*    *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *Eens*
- Toekomst: Ik hoop dat de schoolcontactwerker andere ouders/ leerkrachten op dezelfde manier helpt als dat zij mij heeft geholpen.  
*Oneens*    *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *O*            *Eens*

#### Opties voor doorvragen:

- Algemeen:
  - Waarom bent u het wel/ niet eens met de stelling?
  - Kunt u hiervan een voorbeeld noemen?
  - Waar blijkt dit uit?
  - Heeft u aanvullingen hierop?
  - Kunt u uw antwoord toelichten?
- Doelgerichtheid: De taak van de schoolcontactwerker is duidelijk.
  - Waar zou de schoolcontactwerker mee kunnen helpen?
  - In hoeverre wordt deze taak geuit door de schoolcontactwerker?
  - Voor wie is de schoolcontactwerker er?

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAIR OAB

- Zichtbaarheid: Ouders en/of leerkrachten weten de schoolcontactwerker te vinden.
  - ☐ Hoe heeft u de schoolcontactwerker gevonden?
  - ☐ Is het duidelijk hoe iemand in contact komt met de juiste schoolcontactwerker?
- Dienstverlening: Ik voel mij geholpen door de schoolcontactwerker.
  - ☐ Wat waren uw verwachtingen vooraf van de schoolcontactwerker?
  - ☐ In hoeverre zijn deze verwachtingen uitgekomen?
  - ☐ Hoe handelt een goede schoolcontactwerker?
  - ☐ In hoeverre is de schoolcontactwerker verbonden aan de school? Hoe ervaart u dit?
  - ☐ Welke effecten ziet u van het werk van de schoolcontactwerker op het contact tussen ouders en school?
  - ☐ Wat doet de schoolcontactwerker waardoor het contact tussen ouders en school wordt versterkt?
- Deskundigheid: De schoolcontactwerker weet veel over haar vak.
- Communicatie: Ik heb prettig contact met de schoolcontactwerker.
  - ☐ Is de schoolcontactwerker makkelijk bereikbaar?
  - ☐ Is het contact met de schoolcontactwerker laagdrempelig?
  - ☐ Kunt u alles vragen aan en bespreken met de schoolcontactwerker?
  - ☐ Is de taal belangrijk in het contact met de schoolcontactwerker? Is er sprake van een taalbarrière?
- Toekomst: Bij andere ouders hoop ik dat de schoolcontactwerker op dezelfde manier helpt als bij mij.
  - ☐ Wat zou de schoolcontactwerker in de toekomst zeker wel en zeker niet moeten doen?

## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

### Bijlage D: Vragenlijst semigestructureerd interviews ouders.

**Onderzoeksvraag:** “Hoe kan Hasbia/ Abbes/ Yadigar het beste helpen om het contact tussen ouders en leerkrachten goed te laten verlopen?”

#### Vooraf:

1. Voorstellen.
2. Privacy.
3. Geschatte duur interview.
4. Toelichten dat: we zijn benieuwd wat Hasbia/ Abbes/ Yadigar in zijn/haar werk voor u betekent. Zo willen we kijken of de hulp nog beter kan en wat al goed gaat. Ik ga u straks zes vragen stellen. Hierop zal ik doorvragen.
5. Wat is de schoolcontactwerker? De schoolcontactwerker helpt ouders en leerkrachten om met elkaar saemen te werken aan de ontwikkeling van het kind. Dit is het werk dat Hasbia/ Abbes/ Yadigar doet.

#### Stellingen

- Doelgerichtheid: Ik weet waarvoor ik hulp aan Hasbia/ Abbes/ Yadigar kan vragen.  

<i>Oneens</i>	1	2	3	4	5	6	7	<i>Eens</i>
---------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------
- Zichtbaarheid: Ouders/ leerkrachten weten Hasbia/ Abbes/ Yadigar te vinden.  

<i>Oneens</i>	1	2	3	4	5	6	7	<i>Eens</i>
---------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------
- Dienstverlening: Ik voel mij geholpen door Hasbia/ Abbes/ Yadigar.  

<i>Oneens</i>	1	2	3	4	5	6	7	<i>Eens</i>
---------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------
- Deskundigheid: Hasbia/ Abbes/ Yadigar weet veel over zijn/haar vak.  

<i>Oneens</i>	1	2	3	4	5	6	7	<i>Eens</i>
---------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------
- Communicatie: Ik heb prettig contact met Hasbia/ Abbes/ Yadigar.  

<i>Oneens</i>	1	2	3	4	5	6	7	<i>Eens</i>
---------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------
- Toekomst: Ik hoop dat Hasbia/ Abbes/ Yadigar andere ouders/ leerkrachten op dezelfde manier helpt als dat hij/zij mij heeft geholpen.  

<i>Oneens</i>	1	2	3	4	5	6	7	<i>Eens</i>
---------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------

#### Opties voor doorvragen:

- Algemeen:
  - Waarom bent u het wel/ niet eens met de stelling?
  - Kunt u hiervan een voorbeeld noemen?
  - Waar blijkt dit uit?
  - Heeft u aanvullingen hierop?
  - Kunt u uw antwoord toelichten?
- Doelgerichtheid: De taak van Hasbia/ Abbes/ Yadigar is duidelijk.
  - Waar zou Hasbia/ Abbes/ Yadigar mee kunnen helpen?
  - In hoeverre wordt deze taak geuit door Hasbia/ Abbes/ Yadigar?



## VERSTERKEN EDUCATIEF PARTNERSCHAP DOOR DE INTERMEDIAR OAB

- ☐ Voor wie is Hasbia/ Abbes/ Yadigar er?
- Zichtbaarheid: Ouders en/of leerkrachten weten Hasbia/ Abbes/ Yadigar te vinden.
  - ☐ Hoe heeft u Hasbia/ Abbes/ Yadigar gevonden?
  - ☐ Is het duidelijk hoe iemand in contact komt met de juiste schoolcontactwerker?
- Dienstverlening: Ik voel mij geholpen door Hasbia/ Abbes/ Yadigar.
  - ☐ Wat waren uw verwachtingen vooraf van Hasbia/ Abbes/ Yadigar?
  - ☐ In hoeverre zijn deze verwachtingen uitgekomen?
  - ☐ Hoe handelt een goede schoolcontactwerker?
  - ☐ In hoeverre is Hasbia/ Abbes/ Yadigar verbonden aan de school? Hoe ervaart u dit?
  - ☐ Welke gevolgen ziet u van het werk van Hasbia/ Abbes/ Yadigar op het contact tussen ouders en school?
  - ☐ Wat doet Hasbia/ Abbes/ Yadigar waardoor het contact tussen ouders en school wordt versterkt?
- Deskundigheid: Hasbia/ Abbes/ Yadigar weet veel over haar vak.
- Communicatie: Ik heb prettig contact met Hasbia/ Abbes/ Yadigar
  - ☐ Is Hasbia/ Abbes/ Yadigar makkelijk bereikbaar?
  - ☐ Is het contact met Hasbia/ Abbes/ Yadigar laagdrempelig?
  - ☐ Kunt u alles vragen aan en bespreken met Hasbia/ Abbes/ Yadigar
  - ☐ Is de taal belangrijk in het contact met Hasbia/ Abbes/ Yadigar? Is er sprake van een taalbarrière?
- Toekomst: Bij andere ouders hoop ik dat Hasbia/ Abbes/ Yadigar op dezelfde manier helpt als bij mij.
  - ☐ Wat zou Hasbia/ Abbes/ Yadigar in de toekomst zeker wel en zeker niet moeten doen?

