

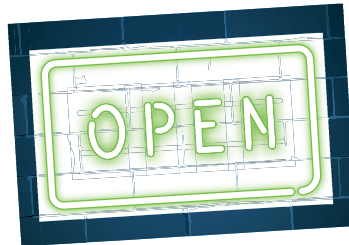
Wat als ... CLB's de krachten bundelen?

Laagdrempelig netoverstijgend CLB-onthaal in Gent

TEKST: VEERLE GERMEIJS



Sinds september 2017 opende vzw TOPunt in De Krook (een bibliotheek en open huis voor kennis, cultuur en innovatie) een CLB-onthaal van de drie Gentse CLB's. Vzw TOPunt is een samenwerkingsverband tussen de Gentse CLB's van het stedelijk, vrij en gemeenschapsonderwijs. Bij het CLB-onthaal kunnen jongeren en ouders gratis terecht voor vragen rond gezondheid, opvoeding en onderwijs.



T

TRADITIE VAN SAMENWERKEN TUSSEN CLB'S

Met het netoverstijgend CLB-onthaal dat in september 2017 opstartte, zijn jullie in Gent niet aan jullie

proefstuk toe. Jullie werkten voordien ook al stevig samen.



Lieve De Brabander

Lieve is als verpleegkundige werkzaam in Vrij CLB regio Gent. Vanaf de start van het netoverstijgend CLB-onthaal twee jaar geleden, nam ze er enkele uren per week het onthaal voor haar rekening. Sinds januari 2019 is ze coördinator van dit initiatief.



Vera van Heule

Vera is directeur in het interstedelijk CLB van de stad Gent. Samen met de directeurs van de andere twee CLB's staat ze in voor de beleidsmatige en organisatorische elementen van het netoverstijgend CLB-onthaal.

Vera: Inderdaad, we werken met de drie Gentse CLB's - het Interstedelijk CLB, het CLB van het GO! en het Vrij CLB regio Gent - al heel lang samen. Ik schat 20 jaar. Die samenwerking krijgt concreet vorm binnen vzw TOPunt Gent, dat het netoverstijgend samenwerkingsverband is van deze Gentse CLB's. We willen via die samenwerking graag zorgen voor meer gelijkgerichtheid in onze begeleidingen. We zoeken ook afstemming met het lokale beleid en positioneren het CLB binnen het regionale netwerk. Binnen TOPunt Gent wordt ook gewerkt aan een gezamenlijke professionalisering van de CLB-medewerkers, kwaliteitsbewaking en -ontwikkeling.

TOPunt Gent kent verschillende initiatieven (<https://www.topuntgent.be/>). Een van de eerste initiatieven was het studieadviespunt, De Stap. Jong en oud kon er terecht voor laagdrempelig en netoverstijgend studieadvies. De Stap deed zowel onderwijsloopbaanbegeleiding voor leerplichtige jongeren als begeleiding van volwassenen die zich willen bijscholen of heroriënteren. Op een bepaald moment werden de middelen voor De Stap teruggeschroefd en hebben ze zich noodgedwongen nog enkel gefocust op volwassenen. De onderwijsloopbaanbegeleiding van leerplichtige jongeren werd terug bij de CLB's zelf ondergebracht. De Stap is wel altijd blijven zorgen

voor presentaties, de website, informatiebrochures ... die CLB-medewerkers in hun onderwijsloopbaanbegeleiding konden gebruiken. Sinds de opstart van het netoverstijgend CLB-onthaal zijn we met De Stap opnieuw gaan samenwerken rond het begeleiden van leerplichtige jongeren (zie verder).

DREMPELS WEGWERKEN

Vanuit welke noden is het initiatief van een netoverstijgend CLB-onthaal gegroeid?

Vera: Een paar jaar geleden hadden de Gentse CLB's het gevoel dat ze veel ondersteunings- of begeleidingsvragen kregen via de scholen, maar niet via ouders of leerlingen. Het CLB werd door ouders, leerlingen en de publieke opinie ook niet altijd als een aparte entiteit (d.w.z. onafhankelijk van de school) gepercipieerd. Om het anders te zeggen: we werden te vaak als 'een pot nat' met de scholen gezien. Een leerling die in conflict ligt met zijn school zou om die reden een drempel kunnen ervaren om naar het CLB te stappen. Voor die mensen kan het helpen als ze naar het CLB als een neutraal aanspreekpunt kunnen toestappen. Je kan de vergelijking maken met de CLBch@t: dat is een initiatief waar leerlingen en ouders los van de school een vraag kunnen stellen aan het CLB.

Schoolnabij werken heeft heel veel voordelen, maar we wilden ook zorgen voor een makkelijke ingangspoort voor vragen die niet via de school maar rechtstreeks tot bij ons konden komen. Als ouders of leerlingen met een vraag zitten, zouden ze zich niet eerst moeten afvragen: met welk CLB werkt onze school samen, bij welk CLB kan ik terecht? Het mag

┆ eigenlijk niet uitmaken aan welke school of CLB een leerling gekoppeld is om als ouder of leerling een vraag te kunnen stellen aan het CLB. Die tussenstap of drempel wilden we weg.

Lieve: Soms is het voor ouders bijvoorbeeld moeilijk om de correcte naam van de school van hun kind te kennen. Laat staan dat het dan voor hen duidelijk is bij welk CLB ze terecht zouden kunnen. We wilden een CLB-onthaal dat letterlijk en figuurlijk dicht bij ouders en leerlingen stond.

PRAKTISCHE INFO: OPENINGSUREN, MEDEWERKERS, LOCATIE

Hoe werkt jullie CLB-onthaal precies?

Lieve: Het CLB-onthaal is elke weekdag open vanaf 13 uur, maandag, dinsdag en vrijdag tot 17 uur, woensdag tot 19 uur en donderdag tot 18.30 uur. We volgen de vakantieperiodes van het CLB. Het onthaal wordt tijdens de openingsuren bemand door CLB-medewerkers en door medewerkers van De Stap.

Bij de start in 2017 deden we in de drie CLB's een oproep naar kandidaten om een paar uur per week de permanentie te doen aan het CLB-onthaal. We

hebben onder de drie CLB's het werk verdeeld in verhouding tot de omkaderingsgewichten van elk CLB. Het vrij CLB heeft de meeste omkaderingsgewichten, dus zij nemen iets meer uren voor hun rekening dan de andere twee CLB's.

Op maandag, dinsdag en woensdag tot 17 u. is een van de medewerkers een medewerker van De Stap. Vanaf de avondzitting op woensdagavond tot het einde van de week zijn het mensen uit de drie verschillende CLB's die permanentie doen. In totaal zijn we met een pool van 8 medewerkers om het CLB-onthaal te verzorgen.

Iedereen kan zonder afspraak en anoniem binnenspringen. Niemand is verplicht om zijn naam of persoonlijke gegevens op te geven. Hoofddoel is om leerlingen en hun ouders netoverstijgend te helpen met hun vragen rond gezondheid, onderwijs en opvoeding. Omdat ouders en leerlingen ervoor kunnen kiezen anoniem een vraag te stellen, wordt er ook niets genoteerd in LARS. Als CLB-medewerker kan je trouwens toch niet aan de LARS-dossiers van leerlingen die door andere CLB's begeleid worden. De vragen die we krijgen worden wel bijgehouden in een eigen registratiesysteem zodat we o.a. zicht hebben op de leeftijd van de cliënten en het domein waarover de vraag gaat.

Waar bevindt zich het CLB-onthaal?

Vera: Ons onthaal ligt in De Krook, een grootschalig stadsvernieuwingsproject met o.a. de stadsbibliotheek, labo's en kantoren van de Universiteit Gent en Imec, een café en groenzones. Het is echt een centrale stadssite, een plek van kennis, maar ook een ontmoetingsruimte voor Gentenaars. Sinds de opening in maart 2017 telt De Krook zo'n 7700 bezoekers per dag. Een ideale plaats dus voor een CLB-onthaal. De Stap had al een plekje gekregen in De Krook waar zij als Leerwinkel het onthaal en de informatiebemiddeling over volwasseneducatie en levenslang leren deden. Op dat plekje hebben we dan ook mensen vanuit de drie CLB's toegevoegd om het CLB-onthaal te doen.

Lieve: We hebben een onthaalruimte waar mensen kunnen wachten en waar er een aantal brochures liggen. Daarnaast hebben we ook een ruimte waar mensen in alle rust hun vraag kunnen stellen.

We hebben het geluk dat we met De Stap op eenzelfde locatie zitten. Zij staan bijvoorbeeld al erg ver in het bereiken van kansengroepen. Daar profiteren wij mee van. Maar we zijn er nog niet. Net als bij andere diensten in de stad zien we dat kansengroepen niet altijd gemakkelijk naar het centrum van de stad komen. Bovendien is De Krook ook een immens, indrukwekkend gebouw. Sommige mensen vragen zich

Organigram van vzw TOPunt Gent





dus af: mag ik hier wel binnen? Eens binnen moeten mensen ook de weg nog vinden naar de tweede verdieping. Het was een zoektocht om voor duidelijke bewegwijzering te zorgen naar ons CLB-onthaal.

VRAGEN EN AANBOD

Welk soort vragen krijgen jullie in het CLB-onthaal?

Lieve: Omdat we onze stek hebben in een gebouw waar heel veel mensen passeren, krijgen we veel spontane vragen. Mensen zien per toeval dat het CLB er een onthaal heeft en denken: ach ik heb een vraag, misschien is het nu het moment om die te stellen. Ongeveer de helft van de vragen die we krijgen zijn dit soort spontane vragen. We merken dat er bij die vragenstellers ook veel mensen zijn die niet goed weten wat het CLB allemaal kan doen voor hen.

De andere helft zijn vragen van mensen die het onthaal bewust opzoeken met een gerichte vraag. Voorbeelden van dit soort vragen zijn:

- De mama van een 16-jarig meisje in vijfde jaar aso vraagt wat haar dochter kan doen om zich te informeren over studies in het hoger onderwijs. De school geeft momenteel geen aandacht aan de studiekeuze na het zesde jaar, maar haar dochter wil al wel graag op zoek gaan.
- Een meisje van 17 jaar, dat afkomstig is uit Bulgarije en nog geen Nederlands spreekt, wil graag schoollopen in Gent. Ze vraagt naar mogelijkheden om

Nederlands te leren en een (OKAN-)school waar zij onderwijs kan volgen.

- De oma van een jongen uit de tweede kleuterklas met ADHD is bezorgd. Haar dochter is een alleenstaande mama met weinig tijd. De oma vraagt advies om de mama verder te kunnen helpen.

Bij de gerichte vragen zitten soms ook vragen die niet echt voor het CLB zijn zoals: 'Ik heb een buitenlands diploma en ik zou graag lesgeven in het onderwijs, kan dat?' Dat is eigenlijk een vraag voor De Stap. In dit geval laten we de vragensteller de keuze: ze contacteren zelf opnieuw De Stap of wij mailen met hun goedkeuring de vraag door naar De Stap samen met de contactgegevens waarop medewerkers hen terug kunnen bereiken. De meeste mensen kiezen voor dat laatste.

Merk je een verschil in het soort vragen die je aan het CLB-onthaal krijgt en de vragen die je krijgt in de reguliere CLB-werking?

Lieve: In de reguliere CLB-werking komen de meeste vragen tot bij ons via het zorgteam van de school, de cel leerlingenbegeleiding in de school of vanuit zaken die we opmerken tijdens het medisch consult. Ouders en leerlingen komen minder vaak rechtstreeks met hun vraag tot bij ons. In De Krook komen de vragen wel rechtstreeks van de leerling of van de ouders. Ik ben er zeker van dat we op deze manier vragen capteren die we vroeger niet kregen.

Ik ben er zeker van dat we op deze manier vragen capteren die we vroeger niet kregen.

De meeste vragen die we krijgen in de reguliere werking zijn te situeren in de hogere fasen van het zorgcontinuüm, zodat je zou kunnen zeggen dat het 'zwaardere' vragen zijn. Vragen die we in het CLB-onthaal krijgen, zijn vaak van een andere orde. Je kan mensen in een vroegere fase van het zorgcontinuüm en na één gesprek al echt op weg helpen. Dat soort hulpverlening geeft aan de CLB-medewerker ook veel voldoening.

Het begeleidingsdomein waarover we de meeste vragen krijgen in De Krook is onderwijsloopbaanbegeleiding. Dat domein is goed voor iets meer dan de helft van de vragen. Daarenboven merken we dat bepaalde periodes die in de reguliere CLB-werking 'rustig' zijn, drukker zijn in De Krook en omgekeerd. Bijvoorbeeld, vorig jaar kregen we tijdens de krokusvakantie 17 vragen in De Krook over OLB, terwijl die vragen tijdens dezelfde periode op het CLB nauwelijks binnenkwamen.

CLB'ERS: VAARDIG IN ONTHALEN EN VERHELDEREN VAN VRAGEN MET EVENTUELE DOORVERWIJZING

Jullie profileren zich als een CLB-onthaal. Wat houdt dat in? Gaat het enkel over luisteren en onthalen van de vraag?

Lieve: We voeren geen begeleidingsgesprekken. Als het enkel om een informatieve vraag gaat, geven we zo mogelijk de informatie meteen mee. Bijvoor-

beeld: als een leerling die door ons CLB begeleid wordt voor haar stage een vaccinatiebewijs nodig heeft en ik daar meteen aankan, dan print ik dat ook uit. Een korte, informatieve vraag beantwoorden we meteen. Het is dan zeker niet de bedoeling nog eens door te verwijzen naar het betrokken CLB.

In heel veel gevallen gaat het niet enkel over het beantwoorden van een korte, informatieve vraag maar over het verhelderen van de vraag en doorverwijzen naar het betrokken CLB of een andere dienst. Bij doorverwijzing zoeken wij de juiste contactpersoon of de juiste dienst op. De ouders of leerling kunnen dan zelf verder contact opnemen. Ofwel nemen wij contact op, als zij dat wensen.

Vera: Als de cliënt ons toestemming geeft om contact op te nemen met de dienst naar waar we doorverwijzen, is het onze ambitie dat de cliënt daar zijn verhaal niet volledig opnieuw moet doen. Met de toestemming van de cliënt geven we dus zoveel mogelijk informatie al door.

Lieve: Ik probeer meestal de contactpersoon te bellen terwijl de cliënt bij me zit. Het gebeurt dat de CLB-medewerker verbonden aan de school van de leerling op dat moment ook al bijkomende vragen stelt om de ouder of leerling beter te helpen. Meestal is daardoor de eerstvolgende afspraak met de contactpersoon al heel snel na ons onthaalgesprek.

We voeren geen begeleidingsgesprekken.



Vera: Ik wil graag nog beklemtonen dat het onthalen en verhelderen van de vraag - en eventueel doorverwijzen - een heel pakket aan kennis en vaardigheden vraagt. CLB'ers hebben dat in de vingers en zijn daar de geknipte personen voor. Je kan dit soort onthaal niet door om het even welke dienst laten doen. Ik denk dat het effectief belangrijk is dat het CLB'ers zijn.

ZO WORDT VERNIEUWING EEN SUCCES

Zijn er bepaalde randvoorwaarden om zo'n netoverstijgende samenwerking tussen CLB's op poten te zetten?

Vera: Je moet het bestuur van je CLB meehebben. Als directeur moet je dus zorgen dat het bestuur meegaat in de redenering waarom dergelijk initiatief belangrijk is. Je moet van hen krediet krijgen. En dat betekent dat je als CLB-directeur wel wat extra beleids-, 'masseer-' en lobbywerk te doen hebt.

Naast je bestuur meehebben, moet je ook zorgen dat je medewerkers mee zijn. Dat betekent dat je hen informeert en de voordelen van de verandering goed uitlegt. Sommige mensen hebben ooit bewust gekozen om voor een CLB van een bepaald net te werken. Je moet daar oog voor hebben en ervoor zorgen dat ze op dat vlak geen gevolgen in hun werk ervaren door mee in te stappen in een netoverschrijdend project.

Lieve: Wat ons zeker ook geholpen heeft bij het slagen van dit initiatief is dat we voordien al heel goed samenwerkten met de verschillende CLB's rond bepaalde topics, zoals handelingsgericht werken. We zijn dus gestart met concrete thema's en inhoud en daaruit zijn andere manieren van samenwerken voortgevloeid.

Nog een randvoorwaarde voor het slagen van zo'n nieuw initiatief is goede brede communicatie. We hebben flyers gemaakt, maar belangrijker is dat je goed gebruikmaakt van sociale media. Je moet inspelen op de actualiteit om je initiatief in de kijker te zetten op sociale media. Tijdens de krokusvakantie was er in Gent bijvoorbeeld een talentenspeurtocht voor ouders met tieners. Op onze Facebookpagina CLB Gent, die netoverstijgend is, kondigden we dit aan samen met de info dat iedereen met vragen over een studierichting (of andere) welkom is aan het CLB-onthaal in De Krook elke namiddag tijdens de krokusvakantie. We spelen dus zoveel mogelijk in op de onderwijsactualiteit en vermelden dan ook de mogelijkheid van het onthaal in de Krook.

Dat is natuurlijk makkelijker gezegd dan gedaan, want communicatie is eigenlijk specialistenwerk. Idealiter heb je mensen die de actualiteit constant

opvolgen en heel snel kunnen reageren. We doen ons best, maar dat lukt niet altijd zoals we het zouden willen. Ik droom bijvoorbeeld ook van een YouTube-filmpje op maat van de jongeren, waarin we ons aanbod verduidelijken.

Vera: Heel vaak komen CLB's negatief in de media, en dat is frustrerend voor medewerkers. We zouden proactief op een positieve manier over het CLB moeten communiceren. Niet alleen met een persbericht, maar ook met ludieke filmpjes over mensen die geholpen werden via het CLB. Op dat vlak is er nog werk aan de winkel.

EEN PLAN VOOR DE TOEKOMST

Hoe zien jullie de toekomst van dit initiatief?

Lieve: In de nabije toekomst komt er een groot infopunt van de Stad Gent op 'de Zuid', niet ver van waar nu De Krook ligt. In dat infopunt zullen de diensten zitten rond burgerzaken, milieu, onderwijs en opvoeding. Er zal een ruimte zijn met zithoeken, informatiekasten, pc's waarop mensen zelf info kunnen zoeken. Daarnaast komt er ook een grote balie waar de burger met al zijn vragen terecht kan. De bedoeling is dat na het onthaal aan de balie mensen in aparte ruimtes verder geholpen worden. In die aparte ruimtes kunnen dan mensen van het CLB, de opvoedingswinkel, het OCMW, het Huis van het Kind ... zitten.

Ons huidig netoverstijgende CLB-onthaal zal dus verplaatst worden naar dat groter infopunt. Ik zie daarin veel voordelen. Ik zie bijvoorbeeld kansen voor ondersteuning bij het aanmeldingssysteem voor het secundair onderwijs of bij het digitaal reserveren van de medische consulten bij kleuters.

Vera: Onze ambitie reikt nog verder dan dat. We willen nadenken of de brede dienstverlening die men op de Zuid zal uitrollen ook niet kan verwezenlijkt worden in bepaalde wijken in Gent. Uiteindelijk gaat het om samen de krachten bundelen. Niet alleen in het centrum van Gent, maar ook voor de mensen die in de buitenwijken wonen en minder naar het centrum gaan, moet er laagdrempelig onthaal en informatie zijn. Uit ervaring weten we dat bepaalde kwetsbare doelgroepen minder makkelijk uit hun wijk komen. We beseffen dat we deze doelgroepen nog onvoldoende bereiken met ons initiatief in De Krook of het toekomstig initiatief aan de Zuid.

Eigenlijk is de centrale idee achter de toekomstige plannen dat mensen met gelijk welke vraag makkelijk ergens terecht moeten kunnen. Het is niet aan hen, maar aan diegene die achter de onthaalbalie zit om dan uit te zoeken wie hen verder kan helpen. Een mooie gedachte toch ... waar wij als CLB voor 100 % achter staan! ☺

