

# Vzw Recht-Op

Recht-Op Kiel  
Hendriklei 19  
2660 Hoboken  
03 825 35 02  
kiel@recht-op.be



Dossier CLB:

## Van wantrouwen naar dialoog

Mensen in armoede en CLB:  
samenwerken helpt!

Recht-Op Kiel  
september 2009

*U kan dit dossier bestellen  
bij Recht-Op vzw aan  
8 euro per dossier.*

*Alle delen van dit dossier mogen  
gebruikt en gekopieerd worden mits  
bronvermelding. Laat het ons weten  
als u informatie uit het dossier zelf ver-  
spreidt. De groep is graag op de hoogte  
waarvoor het resultaat van hun werk  
gebruikt wordt.*

## VOORWOORD

Dit dossier is het resultaat van meer dan twee jaar intensief vergaderen, praten, denken, twijfelen, zuchten, zwoegen maar ook van veel positieve energie en met enthousiasme er steeds opnieuw weer tegenaan gaan. Samen in groep aan een project als dit werken geeft kracht en energie, vooral als er onderweg vooruitgang is en er resultaat wordt geboekt.

Het is nu september 2009, onze ervaringen en bevindingen die we verzamelden tijdens het CLB- project zijn te lezen op de volgende pagina's. Het is het verhaal van een groep mensen in armoede die zich niet neerlegt bij de moeilijkheden die ze onderweg tegenkomen. Het is een groep die door het bundelen van krachten op een positieve manier ijvert voor verandering van de bestaande situatie.

In dit dossier komen de groepsleden, mensen die in armoede leven, aan het woord. Zij vertellen hun verhaal met hun woorden.

Dit project kon alleen maar tot stand komen dankzij de doorleefde ervaringen en het vuur van de groepsleden van Recht-Op Kiel:

**Alain**, vader van 5 kinderen waarvan 3 in de lagere school. De jongsten gaan nog niet naar school. De partner van Alain heeft drie kinderen in het lager onderwijs.

**Monique**, moeder van 5 kinderen waarvan nog 2 in de lagere school

**Lesly**, dochter van Monique, heeft 1 dochtertje dat binnenkort naar de kleuterklas mag

**Christel**, moeder van 3 kinderen, waarvan 1 in het laatste jaar secundair onderwijs en 1 in het basisonderwijs

**Heidi**, moeder van 3 kinderen waarvan 2 in de lagere school en eentje in de kleuterklas

**Viviane en Eric**, moeder en vader van 3 kinderen waarvan 2 in het secundair onderwijs, hun oudste zoon is aan het werk.

**Vera**, moeder van 1 zoon die niet meer op school zit

**Linda**, moeder van 3 kinderen waarvan 1 in de middelbare school

**Helmut**, vader van 3 kinderen die niet meer op school zitten

**Jan**, vader van 1 zoon, zit niet meer op school

**Wim**, vader van 3 zonen, alle drie in het basisonderwijs

**Rita**, moeder van 4 kinderen waarvan 1 in het basisonderwijs en drie in het secundair

**Marina**, geen kinderen maar wel ervaringen met het CLB via vrienden

**Brenda**, moeder van 1 zoon in het basisonderwijs

Verder willen we iedereen bedanken die er mee voor zorgde dat dit dossier tot stand kon komen dankzij inhoudelijk advies, nauwkeurig naleeswerk of het verzorgen van de lay-out. Een extra dankwoord voor Camille Cluzan die de cartoons ontwierp.

Dit dossier kwam tot stand met de financiële ondersteuning van de stad Antwerpen en de Vlaamse Overheid.

Recht-Op maakt deel uit van het Antwerps Platform Generatiearmen en van het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het Woord nemen.

Brit Stessel, groepswerker  
Recht-Op Kiel  
September 2009

## OPBOUW DOSSIER

De groepsleden van Recht-Op Kiel en het CLB- project ... Het is een verhaal met onverwachte wendingen! Het was geen rechtlijnig pad dat we bewandelden. Het lijkt eerder alsof we op een golf zaten, die ons meevoerde naar onverwachte gebeurtenissen. Het ligt niet voor de hand om deze golfbeweging op papier te zetten en er een structuur in te brengen zodat de lezer mee op de golf zit. Daarom een woord uitleg over de opbouw van dit dossier.

In een **eerste** deel vertellen we over Recht-Op en over het complexe verhaal van het leven in armoede. Zo proberen we een aantal redenen aan te stippen die mee aan de basis liggen van de moeilijkheden die mensen in armoede ervaren met het CLB.

In het **tweede** deel gaan we op verkenning in de CLB- wereld, op zoek naar informatie over de werking van een CLB en hun takenpakket. Interessant om te weten om zo de aangekaarte knelpunten en de geformuleerde verbeteringsvoorstellen ten volle te kunnen vatten.

Het **derde** deel geeft een overzicht van de knelpunten die de groepsleden ervaren over de werking van het CLB en de contacten met het CLB. We leggen de focus op de relatie van de **ouders** in armoede met het CLB. Zij zijn aan het woord en zetten hun knelpunten op een rij.

In het **vierde** deel komen medewerkers van het CLB aan het woord. Ze geven hun visie op onze probleemstelling en formuleren enkele punten.

In de periode dat we aan dit dossier werkten, evolueerde er één en ander in de CLB- regelgeving. Dit had uiteraard invloed op onze verdere aanpak van het CLB- project.

Daarom in een **vijfde** deel een beknopt overzicht van de nieuwigheden. In het **zesde** deel zetten we de acties op een rijtje die we onderweg namen.

In het **zevende** deel formuleren we verbeteringsvoorstellen. Enerzijds voor het werkveld en anderzijds voor de bevoegde overheid. We denken hierbij aan het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming, Stads- en Gemeentebesturen, de inrichtende machten. We voegen er ook nog een droom aan toe.

Het **achtste** deel is het besluit.

# INHOUD

<b>Inleiding</b>	p. 7
<b>DEEL 1. Recht-Op en het complexe verhaal van leven in armoede</b>	p. 8
Wie is Recht-Op vzw?	p. 8
<i>Armoede: een complex verhaal</i>	p. 8
• Armoede is meer dan een tekort aan geld	p. 8
• Binnenkant en Buitenkant	p. 9
• Gemis aan vaardigheden	p. 9
• Wantrouwen	p. 9
• Angst voor plaatsing	p. 9
• Met de vinger gewezen	p. 9
• Weinig geloof maakt apathisch	p. 10
• Onwetendheid bij de hulpverleners	p. 10
• Veerkracht en doorzettingsvermogen	p. 10
• Verenigingen waar armen het woord nemen	p. 10
<b>DEEL 2. De Centra voor Leerlingenbegeleiding</b>	p. 12
Wat doet het CLB eigenlijk?	p. 12
Goed om weten	p. 13
Ook interessant	p. 14
Tenslotte: enkele cijfers	p. 14
<b>DEEL 3. Het probleem? De groep en hun knelpunten</b>	p. 16
Toegankelijkheid van het CLB: bekendheid en imago	p. 16
<i>Wie? Het CLB?</i>	p. 16
• Onduidelijk takenpakket, onduidelijke werking	p. 16
• Negatief imago	p. 17
• Ivoren Toren	p. 17
Communicatie met mensen in armoede	p. 18
<i>Wat zegt u? Leven in armoede?</i>	p. 18
• Foute startsituatie	p. 18
• Bekeken door een middenklassebril en te weinig kennis van de leefwereld van mensen in armoede	p. 18
• De betrokkenheid van ouders en de erkenning in hun opvoedingsbekwaamheid	p. 19
• Partnerschap in plaats van vijandschap/Verwijtende vinger en controle	p. 19
• Ernst en Tijd	p. 20
De informatiedoorstroming naar ouders toe	p. 21
• Dure woorden en kleine lettertjes	p. 22
• Dossier en Beroepsgeheim	p. 23

<b>DEEL 4. En het werkveld...? Het CLB aan het woord</b>	p. 24
<b>DEEL 5. Ondertussen in Brussel: evoluties in het CLB- decreet</b>	p. 26
<b>DEEL 6. Acties onderweg</b>	p. 30
Gesprekken met het werkveld en andere verenigingen	p. 30
De Ronde Tafel	p. 31
De werkgroep CLB/Armoede	p. 32
Focusgroepen HIVA/KUL	p. 32
Gedachtenwisseling in het Vlaams Parlement	p. 34
<b>DEEL 7. Hoe moet het nu verder?</b>	p. 36
<b>De aanbevelingen voor het werkveld</b>	p. 36
Toegankelijkheid van het CLB: bekendheid en imago	p. 36
<i>Verlaag de drempel!</i>	
• Heldere omschrijving van het takenpakket en laagdrempelige infocampagne	p. 36
• Imago oppoetsen	p. 37
• Kom uit de Ivoren Toren: meer zichtbaarheid in de scholen	p. 37
• 10 Tips	p. 38
Communicatie met gezinnen in armoede	p. 40
<i>Goed communiceren! Hoe?</i>	p. 40
• Startsituatie: vertrouwensrelatie en vertrouwenspersonen	p. 40
• Brugfiguren en vorming	p. 40
• Betrek de ouders en erken hen in hun opvoedingsbekwaamheid	p. 41
• Tijd en Ernst	p. 41
• Meer communicatie en betere doorstroming van informatie	p. 41
• 15 Tips	p. 42
<b>DEEL 8. Aanbevelingen voor het beleid</b>	p. 44
Top 5	p. 44
Dromen mag... Het project 3- klap: Ouders-CLB-School	p. 45
<b>DEEL 9. Besluit</b>	p. 46
<b>Voetnoten</b>	p. 48
<b>Referenties</b>	p. 50



## INLEIDING

Eén kind op zeven groeit op in armoede. Het is een risicogroep die nog steeds toeneemt. Deze kinderen en jongeren zijn aanwezig in onze scholen, soms gekend maar dikwijls verborgen.

Onderwijs wordt algemeen beschouwd als een belangrijke hefboom in de strijd tegen armoede. Toch blijkt in de praktijk dat kinderen van gezinnen die in armoede leven vaak een moeizame schoolloopbaan doorlopen. Daarom hebben ze meer ondersteuning nodig.

Het CLB zou een belangrijke rol kunnen uitoefenen bij de begeleiding van deze kinderen en jongeren. Een noodzakelijke rol ook om hen te helpen hun schoolcarrière tot een goed einde te brengen. Zo worden hun kansen later in de maatschappij vergroot.

Nog steeds ligt de scholingsgraad van veel mensen in armoede zeer laag. Een diploma behalen in het secundair onderwijs is eerder uitzondering dan regel waardoor het een hele opdracht is om aan een goede job te geraken. Hierdoor lopen deze jongeren meer risico om opnieuw onder de armoedegrens te leven.

Ook de ouders van deze kinderen hebben nood aan en recht op ondersteuning van het CLB. Werken met de kinderen is werken met de ouders, beide partijen zijn hoe dan ook met elkaar verbonden.

We merken dat deze jongeren en hun ouders zelden zelf de stap zetten naar het CLB en haar aanbod. Daarom zijn er extra inspanningen nodig om de drempel naar het CLB zo laag mogelijk te maken.

In september 2006 beslissen de groepsleden van Recht-Op Kiel overtuigd en eensgezind om zich in de groepswerking over deze problematiek te buigen.

Dat is nodig, vinden ze, want de samenwerking tussen de medewerkers van het CLB en gezinnen in armoede loopt op verschillende terreinen stroef. Heel wat groepsleden botsen op moeilijkheden in hun contacten met het CLB en dit zorgt voor een heleboel frustraties. De **toegankelijkheid** van het CLB en de **moeilijke communicatie** met de medewerkers van het CLB werd daarom de nieuwe themawerking. Omwille van het welbevinden van hun kinderen bij het doorlopen van hun schoolcarrière, om hun kinderen meer kansen te geven op het welslagen van de schoolloopbaan, zijn veranderingen dringend nodig.

# Recht-Op en het complexe verhaal van leven in armoede

*Recht-Op werking Kiel vat een nieuw thema aan en schrijft er vervolgens een dossier over. Dat is de manier van werken van vzw Recht-Op, samen met en voor mensen die in armoede leven. We lichten kort de werking Recht-Op toe en vertellen over het complexe leven van mensen in armoede om zo een zicht te krijgen op een aantal oorzaken die mee aan de basis liggen van de moeilijkheden die mensen in armoede ervaren met het CLB.*

## Wie is vzw Recht-Op?

Vzw Recht-Op is een vereniging waar armen het woord nemen en heeft drie werkingen in Antwerpen: één in Borgerhout, één op Dam/Schijnpoort en één op het Kiel. Recht-Op Kiel stelde dit dossier samen.

Recht-Op wil mensen die in armoede leven een stem geven om zo het gesprek tussen hen, de samenleving en de overheid over bestaande uitsluitingsmechanismen mogelijk te maken.

Recht-Op gaat ervan uit dat armoede niet enkel herleid kan worden tot een individueel probleem. Armoede is ook een maatschappelijk probleem omdat de organisatie van de samenleving zelf er voor zorgt dat mensen in armoede terecht komen of dat ze niet uit hun armoedesituatie geraken. Dit maken wij bespreekbaar.

Binnen Recht-Op denken mensen in armoede na over manieren om armoede te bestrijden en staan ze stil bij wat er mis loopt op het vlak van armoedebestrijding. Met de groepsleden komen we om de twee weken samen en buigen ons over een bepaald thema dat de groep gekozen heeft. Dit thema heeft steeds te maken met een aspect van de moeilijke omstandigheden waarin mensen in armoede leven. We wisselen ervaringen uit, verzamelen knelpunten en formuleren verandervoorstellen. Samen stappen we dan met de voorstellen naar buiten, naar de bevoegde instanties of overheid.

Ons doel? Structurele veranderingen, om zo de kwaliteit van het leven voor mensen die in armoede leven te verbeteren.

## Armoede: een complex verhaal<sup>(1)</sup>

De groepsleden van vzw Recht-Op, de mensen in armoede die in dit dossier aan het woord komen zijn mensen die van generatie op generatie in armoede zijn opgegroeid. Leven in armoede is een verhaal van elke dag opnieuw proberen het hoofd boven water te houden en de kracht te hebben om te blijven vechten voor een beter bestaan. Het is vooral een complex verhaal dat aan de basis ligt van de moeilijkheden met het CLB. Daarom meer uitleg.

### Armoede is meer dan een tekort aan geld

Armoede is een complex gegeven. Te weinig centen, ja natuurlijk! Maar er is veel meer aan de hand. Het gaat over minder kansen krijgen, al generaties lang. Het gaat over het ene probleem dat het andere



oproept. Het is het verhaal van uitgesloten worden op verschillende terreinen tegelijk: onderwijs, arbeidsmarkt, huisvesting of gezondheidszorg. De uitsluitingen versterken elkaar en veroorzaken andere achterstellingen. Mensen in armoede komen in een negatieve spiraal terecht en kunnen hierdoor niet meer voldoen aan de maatschappelijke verwachtingen. Hierdoor worden ze voortdurend afgewezen en krijgen ze het gevoel dat ze weinig of niets waard zijn. Ze trekken zich terug en gaan geïsoleerd leven. Het is moeilijk om op eigen kracht uit deze situatie te geraken.

### **Binnenkant en Buitenkant**

De buitenkant van armoede is dat deel van armoede dat iedereen kan zien: leven op 6 ampère, niet 'deftig' gekleed zijn, het niet kunnen huren van een geschikte woning of kinderen thuis houden op de dag van de schoolreis.

Maar er is ook de binnenkant: hoe het voelt om in armoede te leven. Deze binnenkant bepaalt sterk hoe je gaat handelen, hoe je denkt over dingen, hoe je je opstelt naar de buitenwereld.

Het gaat over hoe het voelt wanneer je moet kiezen om je budgetmeter op te laden of de drankkaart van je kinderen te betalen, als je kind door de jeugdrechter is geplaatst en vraagt wanneer het naar huis mag, of als je naar een deurwaarder moet bellen om een afbetalingsplan op te stellen... Het gaat over schaamte, vernedering, weinig zelfvertrouwen. Het gaat ook over kwaadheid.

### **Gemis aan vaardigheden**

Vaak hebben mensen in armoede geen kans gehad om volwaardig deel te nemen aan de brede maatschappij (onder andere aan onderwijs, tewerkstelling, huisvesting). Daardoor hebben zij minder kansen gehad om zich de sociale vaardigheden eigen te maken die nodig zijn om in onze samenleving aanvaard te worden en 'normaal' te functioneren.

Mensen in armoede ervaren een 'communicatiekloof' met de meeste voorzieningen in onze samenleving. Heel dikwijls moeten juist zij beroep doen op deze voorzieningen. Jammer genoeg gebruiken deze diensten een eigen jargon, woorden die moeilijk te begrijpen zijn voor mensen in armoede. Het is moeilijk om de taal van de officiële instanties te verstaan. Ze zijn rad van tong wanneer ze hun eigen taal kunnen spreken, maar het is een opdracht om in een formele context op een zakelijke manier te communiceren. Deze communicatiekloof leidt vaak tot misverstanden. Wanneer mensen in armoede iets niet verstaan, durven ze meestal geen vragen te stellen uit angst om als 'dom' bestempeld te worden. En juist dat brengt hen vaak in nog hachelijkere situaties.

Mensen in armoede zijn vaak direct en intuïtief, antwoorden met 'het hart op hun tong'. Dat wordt vaak als brutaal of grof ervaren. Onze samenleving verwacht in elke situatie de nodige diplomatie, tact en beleefdheid. Door hun ervaringen hebben ze zich echter een referentie- en handelingskader eigen gemaakt dat door anderen als niet passend wordt ervaren. Dit brengt

hen dan ook dikwijls in de problemen: ontslag, de mond gesnoerd worden door de jeugdrechter tijdens een zitting, geschorst of buitengezet worden op school.

### **Wantrouwen**

Mensen in armoede wantrouwen vaak de hulpverlening. Ze zijn al eerder in aanraking geweest met verschillende diensten op zoek naar hulp. Deze contacten werden vaak als negatief ervaren. Ze zijn dikwijls niet op de hoogte van hun rechten en plichten in de hulpverlening. Dingen gebeuren boven hun hoofd. Hierdoor vergroot het wantrouwen in de hulpverleningsrelatie. Voordat een hulpverleningssituatie kan starten is het noodzakelijk om vertrouwen op te bouwen, een proces dat lang kan duren.

Mensen in armoede schamen zich soms. Ze voelen zich onzeker en zijn bang. Dit houdt hen tegen om hulp te zoeken. Ze zijn bang dat ze beschuldigd zullen worden of kritiek zullen krijgen.

### **Angst voor plaatsing**

Wanneer er problemen zijn met hun kinderen krijgen ouders vaak de indruk dat ze aan de kant worden gezet en er niet meer naar hen geluisterd wordt.

Ze vragen soms bewust niet om hulp omdat ze ervan uitgaan dat de hulpverlener hen niet zal begrijpen en dat er stappen ondernomen worden om de kinderen te plaatsen. De angst voor plaatsing van de kinderen speelt bij hen een grote rol.

### **Met de vinger gewezen**

Mensen in armoede voelen zich vlugger met de vinger gewezen of

niet geloofd omwille van hun armoedecontext. Ze voelen zich ook niet begrepen of ernstig genomen en denken dat ze beschuldigd worden voor de manier waarop ze leven. Ze ervaren ongelijkheid en missen een respectvolle behandeling. Mensen in armoede voelen zich afgescheept en behandeld als 'domme mensen'. Ze krijgen een stempel zonder dat er gekeken wordt naar hoe de problemen tot stand zijn gekomen.

### **Weinig geloof maakt apathisch**

Gezinnen in armoede ervaren dat hulpverleners te weinig geloven in hun mogelijkheden. Ze vinden zich zelden betrokken bij wat hen aanbelangt. Hierdoor kunnen ze zich apathisch opstellen en het heft niet meer in eigen handen nemen om hun eigen situatie te verbeteren.

### **Onwetendheid bij de hulpverleners**

Hulpverleners denken anders dan mensen in armoede. Ze behoren overwegend tot een dominante 'middenklasse-cultuur'. Zij hebben hun idee over hoe een goed gezin functioneert, over wat goed is voor de kinderen. De kijk van mensen in armoede komt veel minder aan bod. Deze kloof tussen de leefwereld van gezinnen in armoede en het hulpverleningscircuit wordt niet steeds erkend en werkt negatief in op de hulpverleningsrelatie. Mensen in armoede hebben het gevoel dat vele hulpverleners niet weten wat het is om in armoede te leven en hiermee geen rekening houden bij het op zoek gaan naar oplossingen. Veel mensen in armoede voelen zich aan de kant gezet en niet op hun maat geholpen omdat hulpverleners

vaak probleemoplossend denken en geen ruimte laten voor de eigen inbreng van de hulpvrager.

### **Veerkracht en doorzettingsvermogen**

Voor mensen in armoede is overleven de boodschap. Al hun energie gaat hiernaar toe. Het is niet altijd gemakkelijk om dagelijks te vechten tegen de problemen en de uitsluiting.

Maar er is een grote levens- en wilskracht. Veerkracht en doorzettingsvermogen ook om na elke tegenslag terug de moed te vinden en te hopen op een nieuwe kans. Ouders hopen dat hun kinderen een betere toekomst zullen hebben dan zichzelf. Dit zorgt voor de kracht om opnieuw te beginnen en initiatieven te nemen om de cirkel van armoede te doorbreken.

### **Verenigingen waar armen het woord nemen**

Steeds meer mensen in armoede vinden de weg naar een groep of een vereniging waar armen het woord nemen. Een vereniging brengt mensen samen die in een gelijkaardige situatie leven. Door met elkaar te praten, ervaringen uit te wisselen en problemen aan te kaarten merken ze dat ze niet de enigen zijn die met armoede en sociale uitsluiting en al de facetten die hierbij horen worstelen. Je kan zeggen wat er op je maag ligt zonder dat er vreemd wordt opgekeken. Dit geeft steun. Door samen te komen doorbreken mensen in armoede het isolement waarin ze zitten. Het wederzijds begrip en de onderlinge solidariteit is hierbij een fundamentele kracht. Stap voor stap worden deze mensen mondiger en

wordt het duidelijk voor hen wat ze zelf kunnen doen en waar de verantwoordelijkheid van de samenleving ligt. Door in groep de moeilijkheden te bespreken die ze ervaren op verschillende domeinen in de samenleving, bundelen ze hun krachten. Door in een vereniging taken op te nemen, geloven deze mensen terug in hun eigen mogelijkheden en evolueren ze in hun zelfstandigheid. Door naar de overheid te stappen met de vraag de problemen aan te pakken, ervaren ze hun rechten en hun kracht als burger.



# De Centra voor Leerlingenbegeleiding

*De CLB-wereld, hoe zit die eigenlijk in elkaar? We stilden onze honger naar informatie met het uitpluizen van brochures, verdiepten ons in decreten, nodigden experts uit... Dit kwamen wij te weten.*

Een centrum voor leerlingenbegeleiding, CLB, is een dienst waar je als leerling, ouder, leerkracht of schooldirectie van het basis- en secundair onderwijs kan aankloppen voor informatie, hulp en begeleiding.

Voor een CLB staat het welbevinden van de leerling doorheen de hele schoolloopbaan centraal. Bovendien begeleidt het CLB “*prioritair en intensief leerlingen die in hun ontwikkeling en leerproces bedreigd worden. Er is bijzondere aandacht voor leerlingen die door hun sociale achtergrond en leefsituatie leerbedreigd zijn.*”<sup>(2)</sup>

## Wat doet het CLB eigenlijk?

### Het CLB doet alles tegelijk!

*“De ene dag ben je een zelfmoordpoging aan het vrijdelen. De dag erna ben je als CLB- medewerker op zoek naar een goede tante of nonkel, die een leerling enkele maanden onder zijn hoede kan nemen tot er een plaats is in een Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg. De preventieve gezondheidszorg (bv testen van gehoor en gezicht) is nog steeds een belangrijke poot in de werking van een CLB, maar de corebusiness is de begeleiding van leerlingen op school. Onze opdracht is eigenlijk om iedereen samen te brengen rond de vraag: wat is goed voor de leerling? We stemmen de verwachtingen van leerlingen, ouders en leerkrachten op elkaar af. Belangrijk is om de leerling zelf te betrekken want discussies dreigen boven zijn hoofd te verlopen. Alles wat met een leerling wordt ondernomen wordt bijgehouden in een dossier. Ook overleggen de CLB-medewerkers hun ‘casussen’ met collega’s. Dat kan gaan van een leerling met rekenproblemen die misschien discalculie heeft, tot de vraag welke gespecialiseerde hulp kan worden ingeschakeld. De leerlingen komen hier vaak over de vloer, ze weten dat wij beroepsgeheim hebben en dat je dus je probleem hier rustig kan vertellen.”<sup>(3)</sup>*

### Ouders vergeten wel eens dat ze ook zelf contact kunnen opnemen met het CLB.

#### Waarvoor kunnen ze terecht bij een CLB?<sup>(4)</sup>

- Voor leerproblemen of problemen met studiemethoden (leren en studeren)
- Voor vragen over studiekeuze of schoolkeuze (schoolloopbaanbegeleiding)
- Bij probleemgedrag: faalangst, agressief gedrag, pestproblemen (psychisch en sociaal functioneren)
- Met vragen over inentingen, gezonde voeding, verslaving (preventieve gezondheidszorg)

## GOED OM WETEN<sup>(4)</sup>:

- CLB- begeleiding is niet verplicht, behalve bij spijbelgedrag en sommige medische onderzoeken en inenting.
- Je kan gratis bij een CLB terecht.
- Een CLB werkt meestal **vraaggestuurd**. Dit wil zeggen dat een CLB ingaat op vragen die gesteld worden door de leerlingen, ouders of school.
- Voor een aantal andere zaken werkt het CLB niet vraaggestuurd, bv. het medisch onderzoek, de aanpak van spijbelen of het preventief werk, bv. via het ondersteunen van scholen.
- Op een CLB werken een heleboel vakmensen met hun eigen specialiteit in een **multidisciplinair team (MDT)**: een maatschappelijk assistent, een arts, een verpleegkundige, een psycholoog, in sommige gevallen een ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting .... Elke school heeft een vaste CLB- medewerker of “anker”. Daar kunnen leerlingen, ouders en leerkrachten bij terecht met hun vragen. Die CLB- medewerker werkt nooit alleen, maar kan altijd terugvallen op zijn team van vakmensen. De artsen en verpleegkundigen staan bijvoorbeeld voornamelijk in voor de medische onderzoeken, psychologen of maatschappelijk werkers gaan bijvoorbeeld in geval van pesten samen met de school en de leerling rond tafel zitten. Het MDT werkt samen om het welbevinden van de leerling doorheen de schoolloopbaan te bevorderen. Het gaat er dus om de leerling zich goed te laten voelen zodat hij zijn kennis en vaardigheden in de beste omstandigheden kan ontwikkelen. Daarom is het belangrijk dat verschillende vakmensen in een team werken.
- Het CLB dient een netwerk uit te bouwen voor en **specifieke aandacht** te besteden aan **kansarmen**.
- Er is **bijzondere aandacht** voor leerlingen uit het buitengewoon onderwijs en het kleuteronderwijs, voor anderstalige nieuwkomers, voor leerlingen in de aanvangsjaren van de lagere school en het secundair onderwijs en voor leerlingen in het BSO, TSO en deeltijds onderwijs.
- **Geheimhouding** wordt gegarandeerd waarbij het belang van de leerling centraal staat. Vraagt de school het CLB om een leerling te begeleiden dan zal altijd eerst de toestemming gevraagd worden aan de ouders als de jongere minder dan 12 jaar is. Vanaf 12 jaar wordt de toestemming aan de leerling zelf gevraagd.

**Je hebt als leerling of ouder je vraag bij het CLB van je school gesteld. Wat gebeurt er nu verder?**

Julie, maatschappelijk werkster bij een CLB vertelt:

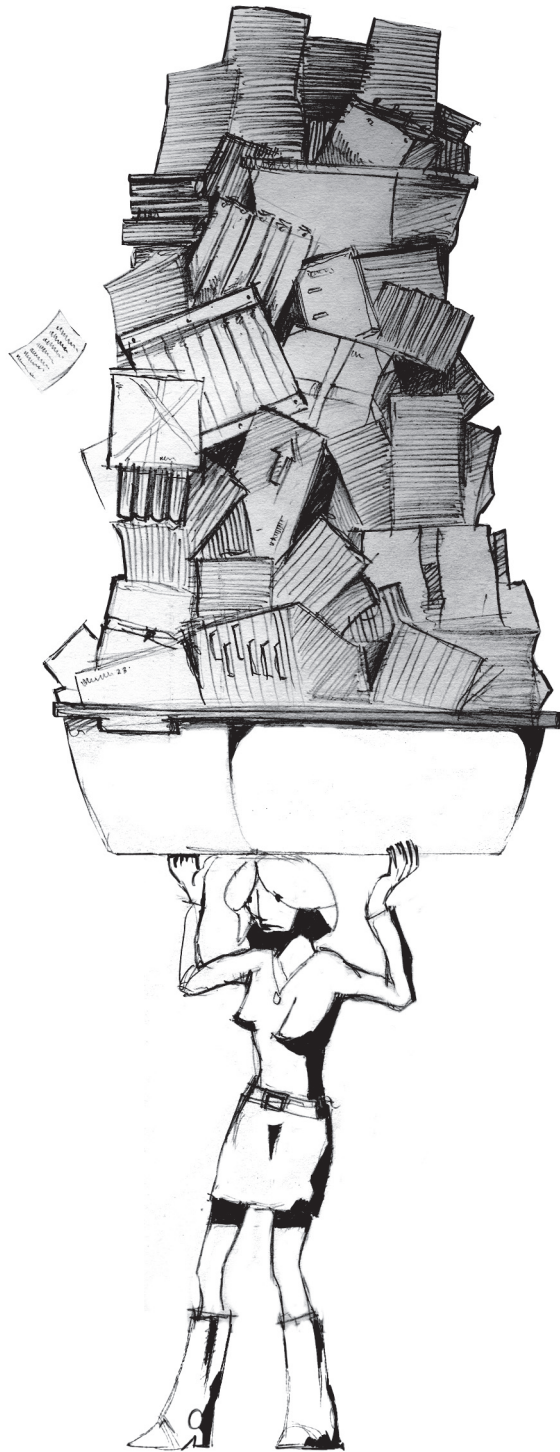
*“Wanneer iemand hier een vraag op tafel legt luister ik eerst kort naar de vraag, want we moeten eerst kijken of deze vraag inderdaad iets voor het CLB is. Is dit het geval dan volgt er meestal een eerste gesprek dat maximum twee uur duurt, om er echt achter te komen wat precies het probleem is. Deze gesprekken gebeuren ofwel op school ofwel op het CLB zelf. Vragen die je hier over de vloer krijgt gaan bijvoorbeeld over faalangst, verdriet en verlies, over problemen bij lezen of schrijven, over studiekeuzebegeleiding, over schoolmoeheid, over geen centen om je boeken te kunnen betalen, over drugs of pubers die thuis onhandelbaar zijn..., noem maar op. Heel wat vragen kunnen we hier in huis tijdens dat eerste gesprek oplossen door informatie te geven en het nodige advies te verstrekken. Andere vragen hebben een andere, veel uitgebreidere aanpak nodig: meerdere gesprekken, een diagnostisch onderzoek... In nog andere gevallen verwijzen we door naar de juiste specialisten of diensten. Dit kan gaan over eetstoornissen, drugproblemen of logopedie. Wat we juist moeten doen wordt vraag per vraag bekeken.”*

## OOK INTERESSANT:

- De CLB's vallen volledig onder de bevoegdheid van het Ministerie van Onderwijs.
- Aan elke school is een CLB verbonden. De CLB's zijn opgesplitst volgens de verschillende netten: je hebt de Vrije CLB's, de Stedelijke CLB's, de Provinciale CLB's en de CLB's van het Gemeenschapsonderwijs.
- Een CLB beschikt over een schat aan **informatie** over onderwijs, scholen, internaten, ontwikkeling van kinderen, ... kortom over zowat bijna alles wat met kinderen, onderwijs en opvoeding te maken heeft.
- Het CLB houdt voor elke leerling waarvoor een tussenkomst gebeurde een **leerlingendossier** bij gedurende de volledige schoolloopbaan.
- Een teamlid neemt op school deel aan **klassenraden** en aan verschillende andere **overlegmomenten**.
- Het is de bedoeling dat CLB's een netwerk uitbouwen met andere diensten in de gezondheids- en welzijnssector en dat ze leerlingen goed kunnen doorverwijzen naar andere diensten als dat nodig is.

## TENSLOTTE: ENKELE CIJFERS!

- In Vlaanderen zijn **73 centra** voor leerlingenbegeleiding:
- 5 centra behoren tot het officieel gesubsidieerd centrumnet.
- 24 centra behoren tot het Gemeenschapsonderwijs.
- 44 centra behoren tot het vrij gesubsidieerd centrumnet.
- Het **grootste** CLB begeleidt 62.279 leerlingen verspreid over 183 scholen en heeft 126,5 personeelsleden. Het **kleinste centrum** begeleidt 5.502 leerlingen verspreid over 21 scholen en heeft 15 personeelsleden.
- **Gemiddeld** begeleidt een CLB 49 scholen (15.300 leerlingen) waarvan 31 basisscholen met 8.530 leerlingen, 14 secundaire scholen met 6.130 leerlingen en 4 scholen voor buitengewoon onderwijs met 640 leerlingen.





## Het probleem? De groep en hun knelpunten

*De ouders van Recht-Op hebben veelal moeilijke contacten met het CLB. Ze botsen dikwijls op onwetendheid en onbegrip. Tijdens de eerste verkennende groepsvergaderingen rond dit nieuwe thema kwam er veel frustratie naar boven over verschillende facetten van de CLB-werking. We verzamelden een hele reeks knelpunten. Al snel werd duidelijk dat de meeste groepsleden worstelen met de toegankelijkheid van het CLB en de moeilijke communicatie met de CLB-medewerker. We zetten de knelpunten op een rij.*

**Alain:** Er was veel werk aan de winkel. Uren hebben we met elkaar gepraat. Moeilijke gesprekken waren het, want je hebt het de hele tijd over je kinderen en de miserie waarin we zitten en dat zijn gevoelige dingen. De knelpunten bleven zich maar opstapelen en omdat we niet de hele wereld kunnen veranderen beslisten we om ons te focussen op de knelpunten die ons het meest dwarszaten.

**Heidi:** 't Viel wel mee om een keuze te maken want het was heel duidelijk waar de adders onder het gras zaten: twee grote probleemgebieden kwamen altijd opnieuw naar boven. Ten eerste, dat veel mensen in armoede niet weten dat het CLB bestaat en waarvoor we er terecht kunnen. Ten tweede, dat het heel moeilijk communiceren is tussen de medewerkers van het CLB en mensen in armoede.

### Toegankelijkheid van het CLB: bekendheid en imago

#### **Wie? Het CLB? Te Hoge Drempel**

#### **Onduidelijk takenpakket, onduidelijke werking**

**Viviane:** We merkten tijdens onze babbels hier in de groep, maar ook uit gesprekken met mensen uit de andere verenigingen waar armen het woord nemen, dat veel ouders niet eens weten dat het CLB bestaat. Dan zijn er ook de mensen die wel weten dat het bestaat maar niet weten waarvoor ze er terecht kunnen. Ze hebben geen idee op welke hulp en steun ze kunnen rekenen.

**Monique:** In het begin van het schooljaar wordt er heel in het algemeen wel gezegd dat je altijd bij iemand van het CLB terecht kan als je problemen hebt ofzo. Die persoon wordt dan van ver voorgesteld, maar het is best een grote stap om naar die persoon toe te stappen want je kent die helemaal niet.

**Eric:** Wij weten nu allemaal dat een CLB vraaggestuurd werkt, en dat je dus zelf met een vraag naar het CLB kan stappen. Maar vele ouders zijn daar niet van op de hoogte of weten niet wat dat juist betekent. De meesten denken echt dat het CLB alleen voor onze deur staat als er moeilijkheden zijn met de kinderen.

**Wim:** Ik denk dat het vraaggestuurde aspect niet werkt voor mensen in armoede. Je moet al fameus zeker van jezelf zijn en ook heel mondig voordat je zelf de stap zet. Want mijn ervaring is dat je keihard aan de bel moet trekken, wil je dat een CLB-medewerker je verhaal serieus neemt en ernaar luistert.

**Christel:** Ja, natuurlijk krijgen ze veel vragen. 't Is ook verwarrend want ze geven de indruk dat je er met alle vragen terecht kan. Dat werd toch ook zo tegen mij verteld. Maar toen ik er naartoe ging om te vragen of ze mijn



zoontje konden helpen, want die had verdriet omdat zijn pasgeboren broertje gestorven was, zeiden ze dat dit probleem niets voor hen was. Dat kan natuurlijk, maar wat moet ik dan doen? Ze zouden wat duidelijker moeten maken aan iedereen waarvoor ze er wel zijn!

- In heel wat scholen loopt er iets fout met het eerste contact tussen mensen in armoede en de CLB- medewerker. Al van in het begin worden deze contacten als stroef en koel ervaren.
- Dikwijls worden CLB's en hun werkingen op een vrij formele manier aan ouders voorgesteld: een brief of een ingewikkelde folder wordt meegegeven met eerste informatie. Die bereiken de ouders dikwijls niet omdat boekentassen niet nagekeken worden of omdat mensen in armoede soms nauwelijks kunnen lezen. Brieven met kleine lettertjes en moeilijke woorden schrikken af. Jammer genoeg verdwijnt die brief dan tussen de papierhoop.
- Het gebeurt ook dat er helemaal geen informatie wordt meegegeven.
- De vraaggestuurde werking zorgt voor verwarring. Er wordt de indruk gewekt dat je met al je vragen naar het CLB kan stappen, terwijl dit niet zo is. Bovendien moet je zelfverzekerd en mondig zijn wil je een plekje veroveren voor een begeleiding van het CLB. Mensen in armoede vallen hier uit de boot.

### Negatief imago

**Monique:** Als je het woord CLB hoort begint er direct het lampje 'problemen!' te knippen. Je MOET ernaar toe omdat je kinderen iets fout hebben gedaan of omdat je niet slim genoeg bent. In mijn ogen is het ook een schande als je naar een CLB stapt, eens je daar bent geweest, heb je een slechte naam voor de rest van de schoolcarrière en dan bekijken ze je scheef en mijn andere kinderen die daar naar school gaan ook! Nee merci. Ik blijf er liever weg want anders is dat weer een stempel bij en ik heb er al genoeg.

Door het negatieve imago dat het CLB heeft is er wantrouwen en angst. Angst voor bemoeienissen of dat er contact met de jeugdrechtbank wordt genomen, want er doen verhalen de ronde dat er via het CLB kinderen worden geplaatst. Hierdoor blijven gezinnen in armoede zo ver mogelijk uit de buurt van een CLB en houden hun vragen en problemen voor zichzelf. Mensen in armoede trekken zich terug om erger te vermijden.

### Ivoren Toren

**Vera:** Wat we ook raar vinden is dat je het CLB niet ziet in de scholen. Ik vind dat het PMS vroeger veel meer hun bureau in de scholen zelf had. We wisten waar ze zaten en dan kon je er gemakkelijker naartoe stappen. Nu zitten ze soms ver weg van de school en soms ook verstoppt op de derde verdieping van een groot gebouw. Ik zeg het eerlijk: daar durf ik niet goed naar toe en anderen van onze groep ook niet. 't Is wel zo dat in veel scholen de CLB- medewerker een bureau heeft maar dat moet je dan al weten. Dat wordt niet altijd duidelijk gemaakt aan ons en ook niet aan onze kinderen. Bovendien weet je ook niet wanneer hij op zijn bureau is.

De CLB's zijn vaak gevestigd ver van de scholen, soms letterlijk hoog in een gebouw. Een hoge drempel voor mensen in armoede die heel vaak niet genomen wordt waardoor mensen in armoede niet bij het CLB geraken. In andere scholen heeft de CLB- medewerker wel een bureau, maar dat wordt er niet altijd goed aangegeven of er wordt niet duidelijk gecommuniceerd naar ouders en leerlingen wanneer de medewerker aanwezig is in de school.

## Wat zegt u? Leven in armoede?

**Alain:** Het tweede grote stuk waar wij aan werkten gaat over het feit dat de medewerkers van de CLB's en de mensen in armoede niet goed met elkaar kunnen praten of elkaar niet begrijpen.

Wij dachten lang na over hoe dat nu toch kwam. We vonden een heleboel redenen.

### Foute startsituatie

**Linda:** Veel van de contacten die wij hebben met het CLB zijn opgestart omdat het CLB dat wilde. Zo van 'mevrouw, zou u eens naar de school kunnen komen want er zijn problemen met uw kind'. Ja, dan schrik je natuurlijk en ben je al direct op je hoede. Je begint vanuit een moeilijke situatie met elkaar te praten en dat is niet oké. Je kan je het toch voorstellen als ouder. Je voelt je onzeker en ook bedreigd want je hebt natuurlijk al één en ander meegemaakt. En dan ga je in de verdediging. En ik weet dat ik geen gemakkelijke ben als ik me zo voel, ik kan dan heel agressief uit de hoek komen.

Contacten met het CLB worden meestal opgestart vanaf het moment dat er moeilijkheden zijn. De CLB- medewerker is niet gekend, er is geen vertrouwen wat het praten met elkaar moeilijk maakt.

## Communicatie met mensen in armoede

### Bekeken door een middenklassebril en te weinig kennis van de leefwereld van mensen in armoede

**Christel:** Wij hebben doorheen onze zoektocht met heel veel mensen in armoede gepraat en je hoort het steeds opnieuw: de meeste CLB- medewerkers staan ver van ons bed. Ze begrijpen niet wat het is om in armoede te leven. Je merkt dat veel CLB'ers een bepaalde kijk op ons hebben. Ja, er zijn **vooroordelen**. Ze denken dat ze weten hoe we in mekaar zitten: ze denken dat we dom zijn of lui.

**Heidi:** Ze denken dat de opvoeding van onze kinderen ons niets kan schelen omdat we niet op een afspraak zijn verschenen. Maar er wordt niet stil gestaan bij hoe het komt dat we er niet waren.

**Linda:** Een tijdje geleden kregen we een briefje van het CLB dat de klein naar de tandarts moest. Ik kon toen niet gaan omdat het het einde van de maand was en de centen op waren. Ik heb dat uitgelegd aan die mevrouw maar ik zag in haar ogen dat ze dacht: 'wel centen voor een dure GSM', maar naar de tandarts gaan ... Ho maar! Dat is allemaal niet om te lachen, dat doet pijn. Het is moeilijk om uit te leggen hoe de vork in de steel zit. Ik durf dat niet, want ik ben een beetje bang van hen en daarbij heb ik niet zo'n mooie woorden. Dan maak ik mij belachelijk.

**Monique:** Ik kon een tijdje geleden niet naar de afspraak met de maatschappelijk assistente van het CLB want ik wist niet hoe ik er moest geraken met de bus. Ik kon niet waarschuwen want mijn belwaarde was op. Toen ik dat nadien probeerde uit te leggen keek ze naar mij alsof ik in 't Chinees bezig was en haar iets aan 't wijsmaken was.

*"Er is een kloof tussen de wereld van mensen in armoede en die van hulpverleners. Deze ontstaat deels door onwetendheid: onwetendheid van de hulpverlener over de kansarme en zijn leefwereld en sociale achtergrond en omgekeerd de onwetendheid van de kansarme over de hulpverlener en zijn leefwereld. Die onwetendheid veroorzaakt veel communicatiestoornissen die de hulpverlening bemoeilijken."<sup>(5)</sup>*

We merkten tijdens onze zoektocht dat er nauwelijks weet is van de buitenkant van armoede, laat staan van de gekwetste binnenkant. Er is te weinig besef van wat het betekent om dagelijks uitgesloten te worden, om alle dagen opnieuw het gevecht te leveren om het hoofd boven water te houden op zoveel terreinen.

## **De betrokkenheid van ouders en de erkenning in hun opvoedingsbekwaamheid**

**Vera:** We worden bijna niet betrokken bij de begeleiding van onze kinderen. Er wordt ons te weinig, of veel te laat verteld welke stappen het CLB onderneemt met onze kinderen. Er wordt niet echt geluisterd naar wat je zegt of vraagt... Het klinkt misschien allemaal heel negatief, maar ze denken heel vlug dat ze weten hoe de vork in de steel zit. Ineens krijg je een oplossing voorgeschoteld waar ik dan van denk 'wat moet ik daar nu mee aanvangen?'. Vreemd hoor hoe je je dan voelt!

**Linda:** Mijn dochter werd gepest op school. Ik wist dat in het begin niet. Ik wist wel dat ze niet graag meer naar school ging en dat ze zich niet goed in haar vel voelde. Ah ja, ik ken haar door en door! Op een bepaald moment blijkt dat het CLB haar al een paar keer uit de klas is komen halen om te praten over dat pesten. Mijn dochter vond dat verschrikkelijk. Ik was razend omdat het CLB nooit contact heeft opgenomen met mij, ten eerste om te vertellen dat ze gepest werd en ten tweede om te polsen wat ik erover dacht.

**Monique:** Ze vertellen je niet wat ze allemaal met de kinderen uitspoken, dat was ook zo bij ons. Ineens vertelt onze dochter dat ze een hele middag alleen in een klas zat en dat ze papieren moest invullen met wat sommen en zij moest ook tekeningen maken van ons huis. Zij wist niet goed waarover dat allemaal ging. En ik ook niet. Ik zou het tof vinden als ze me eerst zouden vertellen dat ze testen gaan afnemen en waarom. Als er dan nog tijd was om de resultaten deftig te bespreken zou het helemaal fantastisch zijn!

- Er wordt te snel geïnterpreteerd en geadviseerd zonder te luisteren naar het achterliggende verhaal, zonder de ouders te vragen naar achtergrondinformatie over de ontwikkeling van het kind. Oplossingen worden er tijdens een gesprek gelegd als de enige mogelijke oplossing. Er is het gevoel dat beslissingen boven het hoofd worden genomen. Hierdoor kom je in een afhankelijke positie. Dit geeft een ellendig gevoel van onmacht.
- Ouders worden te weinig geïnformeerd over de stappen die tijdens een begeleiding worden genomen. Er wordt te weinig naar hun mening gevraagd. Ouders hebben een visie over opvoeding, maar vinden dat hier te weinig rekening mee wordt gehouden!

## **Partnerschap in plaats van vijandschap / Verwijtende vinger en controle**

**Vera:** 't Is misschien niet schoon dat ik het zeg, maar ik vind dat het CLB zoveel mogelijk alles wil controleren en dat ze daarbij gemakkelijk hun strenge vinger opsteken; zo van 'het is uw eigen fout! Je had het maar anders moeten doen.' En ineens gaan ze zich moeien met je privé-leven. De problemen liggen plots bij jou in plaats van op school.

Mijn zoon had een A- attest voor technische maar die ging al niet graag meer naar school. Schoolmoe, denk ik. Maar hij had nog een paar jaar te gaan. Miserie was het! Volgens mij was het beter voor hem om naar het

beroeps te gaan. Daar kon hij een richting volgen die hij beter zag zitten. Maar dat mocht niet van zijn leerkrachten en van het CLB. Ik was daar niet mee akkoord. Ze zeiden tegen mij: 'madam, gij zijt een averechtse. De meeste ouders zijn er tegen dat hun kinderen naar het beroepsonderwijs gaan en gij wilt dat juist!' Wij hebben veel gebabbeld met die mannen van 't school en 't CLB en ik heb een paar keer op tafel moeten slaan. Maar niet willen hé. En ik kon er niet meer tegenop. Hij is tenslotte toch naar het technische gegaan, maar hij zag dat daar natuurlijk niet zitten en wilde niet meer uit zijn bed komen. We kregen een heleboel problemen want dat is spijbelen hè. Op een bepaald moment kreeg ik de schuld van de hele affaire, dat ik hem gewoon thuis liet terwijl ik er godganse dagen mee bezig was om hem uit zijn bed en op school te krijgen. Nachten heb ik er wakker van gelegen! Ik heb nog geprobeerd dat zij me hielpen maar ja, dat is niet gelukt. Mijn zoon heeft uiteindelijk zijn middelbaar niet afgemaakt

**Wim:** Bij ons was het andersom: omdat mijn zoon in de derde kleuterklas moeite had met zijn spraak, kwam hij in de problemen met studeren. Het CLB nam de beslissing om hem naar het bijzonder onderwijs te sturen maar dat was helemaal niet nodig vonden wij. Wij hebben voet bij stuk gehouden. Maar je moet als ouder sterk in je schoenen staan. We moeten het CLB ertoe bewegen mee te denken in plaats van tegen te denken.

**Christel:** Je moet ons als ouder toch niet zo onderschatten: het is niet omdat we geen deux pièce'ke dragen en minder dure woorden gebruiken, dat je daardoor tegen ons moet zeggen wat we moeten doen met onze kinderen en ons behandelen als kleine kinderen. Wij en onze kinderen zijn niet minder waard. Wij verdienen het toch om respect te krijgen als de ouder die bezorgd is over het welzijn van zijn kind.

Ouders voelen zich dikwijls niet erkend in hun ervaringsdeskundigheid als ouder. Ze krijgen te weinig kans om te laten zien wat ze in huis hebben. Ze voelen zich betutteld en onderschat. Ze hebben het gevoel gezien te worden als tegenstanders in plaats van medestanders.

### **Ernst en Tijd**

**Wim:** Ik denk dat de CLB-ers te veel leerlingen moeten begeleiden en te veel vragen moeten opvangen maar daarvoor te weinig personeel hebben. Ik heb de indruk dat de zwaarste gevallen voor gaan, maar ja, wat dan met de anderen?

**Monique:** Wij zijn door dit dossier heel veel gaan praten met mensen van het CLB en je hoort het de hele tijd dat er te weinig tijd en personeel is om de vele verschillende vragen en problemen fatsoenlijk te begeleiden. Ik ben er echt wel van geschrokken hoe veel werk die moeten verzetten. Gisteren is er iemand langs geweest van het CLB voor mijn dochter en die vertelde dat ze 400 leerlingen zou moeten begeleiden. Hoe doe je dat?!

Mensen in armoede vinden algemeen dat hun problemen niet ernstig worden genomen en er te weinig tijd genomen wordt om te praten. Het moet allemaal snel gaan, zeggen ze. Begeleiding, opvang en steun in moeilijke situaties als spijbelen, depressie en schoolkeuze, worden als kort en oppervlakkig ervaren.

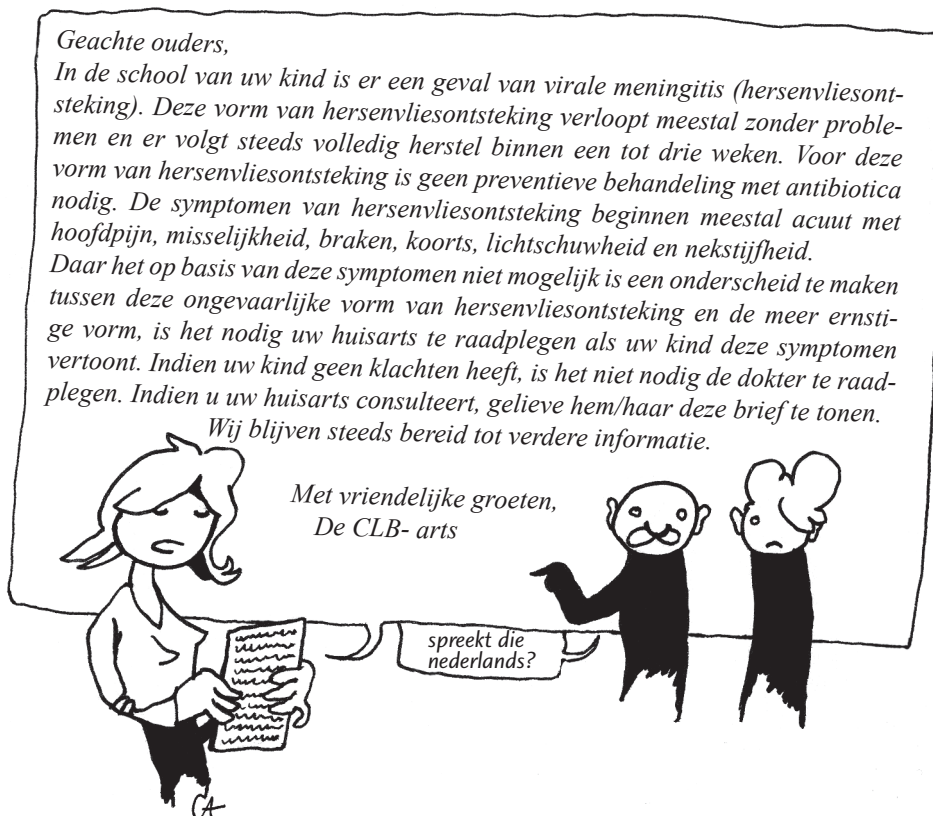
## De informatiedoorstroming naar ouders toe

### Dure woorden en kleine lettertjes

Heidi: Ik vind dat het CLB bij problemen te lang wacht voordat ze naar ouders toe stappen en vertellen wat er aan de hand is. Ze moeten ook goed nadenken over wat ze willen vertellen en hoe ze dat doen. Je kan niet zomaar zeggen wat er in je opkomt, je moet voorzichtig zijn.

Christel: Enkele maanden geleden moest mijn dochter naar het medisch onderzoek. Zij is nogal een magere maar ze eet de oren van mijn lijf. Nu had die dokter tegen haar gezegd: 'je moet wat meer eten vragen thuis want anders krijg je anorexia en dan ga je dood'. 't Kind was helemaal over haar toeren!

Rita: Mijn Marokkaanse buurvrouw vertelde me dat ze tegen haar zoon van 10 hadden gezegd, hij is wat aan de mollige kant, dat hij tegen de mama moest zeggen wat minder van die zoete koekjes te bakken; dan zou hij wel vermageren!



**Alain:** Hier was ik ook niet goed van: een van ons dochters had luizen en op een dag kwam ze thuis van school met een briefje van het CLB dat ze dus luizen had. Op dat briefje hadden ze enkele luizen van onze dochter met plakband vastgeplakt.

**Lesly:** Het CLB zet ook alles op papier. Meestal krijgen we van die ingewikkelde brieven of brochures, en dan al die moeilijke woorden en kleine lettertjes! Die brieven zijn soms ook heel streng. Ik begrijp het heel goed dat mensen op den duur de brieven niet meer opendoen. Spijtig wel want zo gaan er veel belangrijke berichten die je zou moeten weten verloren.

**Christel:** Vorige week kwam mijn zoon thuis met een brief met een heel ingewikkelde uitleg over hersenvliesontsteking in de klas. Ik snapte er niks van: allemaal chique dokterswoorden. 't Was precies of hij ter plekke zou neervallen! Ik was in alle staten. Ik heb toen naar 't school gebeld maar de mevrouw die ik aan de lijn had wist van niets. 't Was vrijdag en ik heb tot maandag moeten wachten om aan zijn juf uitleg te vragen. Ik ben het hele weekend bang geweest dat mijn zoon iets zou overkomen. Ik dacht dat ik zot werd.

Ouders vinden dat ze niet, onvoldoende of te laat geïnformeerd worden als er ernstigere dingen aan de hand zijn met hun kind. Ze krijgen te laat of te weinig info over de begeleiding van hun kind of bij afname van testen. De bespreking van testresultaten gebeurt onvoldoende. De manier van informeren is soms vernederend en mensen hebben het gevoel dat ze een etiket opgeplakt krijgen.

### **Dossier en beroepsgeheim**

**Monique:** Van het moment dat een kind naar het CLB stapt, wordt er een dossier gemaakt. Dat is maar goed ook want om kinderen goed te begeleiden moet er een stevig dossier zijn dat de leerling al die schooljaren volgt. In dat dossier moet de informatie staan die nodig is en die informatie moet juist doorgegeven worden. Maar ik heb niet altijd zo'n goeie ervaringen met wat er in een dossier wordt geschreven en hoe en aan wie dat wordt doorgegeven. Er staat dikwijls heel wat in over je privé-leven, belangrijke dingen om te weten. Maar soms gaat er té veel aandacht naar één stukje en worden andere dingen uit het oog verloren. Ik heb meegemaakt dat mijn dochter jaar na jaar werd uitgevraagd over iets dat ooit in het dossier was gezet: dat haar vader dronk en dat dit een verschrikkelijk probleem was. Dat was het ook, maar is het nodig om daar keer op keer met mijn dochter over te beginnen? Ik weet niet of dat zin heeft want zo worden kinderen het slachtoffer van hun ouders! Het spijtige was ook dat haar concentratiestoornis bijna niet aan bod kwam, terwijl dat voor haar toch een heel groot probleem was om te volgen op school en ze slechte punten haalde.

**Viviane:** We vinden het belangrijk dat alle partijen samen praten, naar elkaars verhaal luisteren als er een moeilijke situatie is met een kind. We weten dat een CLB vanaf 12 jaar toestemming moet vragen aan het kind voordat ouders bij een probleem betrokken worden en die regeling is ook

wel goed. Er moet heel voorzichtig worden omgegaan met de informatie die een CLB heeft gekregen. Maar toch vind ik dat daardoor in sommige gevallen ouders te laat betrokken worden waardoor het fout loopt.

Ouders worden te weinig betrokken bij de samenstelling van een dossier. Ze hebben het gevoel geen vat of inspraak te hebben op wat er wel/niet in wordt geschreven. Het is niet transparant en helder. Er is te weinig respect voor privacy en persoonlijke/familiale gegevens.

Er zou vermeden moeten worden dat de CLB-medewerker zich laat leiden door feiten die niet meer terzake doen en geen deel meer uitmaken van de huidige context. Het kan niet dat een leerling gestigmatiseerd wordt, aangesproken of beoordeeld wordt op een verleden.

**Heidi:** Terwijl we aan dit project bezig waren en het knelpunt van de dossiers aan het bespreken waren kwam er een nieuw besluit voor de CLB's in verband met de dossiervorming.

**Lesly:** Het was goed nieuws om te horen dat er sinds november 2008 nieuwe afspraken zijn in verband met het dossier. Wij vonden het niet oké dat we niets te zeggen hadden over wat wel en wat niet in het dossier kwam en wie dat wel of niet mocht lezen. En ook: wie mag wanneer het dossier inkijken, mag een dossier doorgegeven worden?

In de nieuwe afspraken wordt het dossier samen opgemaakt met de ouder en de leerling, en wordt er afgesproken wie wat mag lezen.

#### **Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het multidisciplinaire dossier, november 2008<sup>(6)</sup>:**

CLB's worden verplicht om het dossier samen met ouders/kinderen op te maken; ze moeten samen afspraken maken rond wat vertrouwelijk is en wat doorgegeven mag worden en wat niet. Hierbij moeten ze streven naar een helder en transparant dossier.



## En het werkveld...? Het CLB aan het woord

*Dit dossier is niet enkel een aanklacht. Er zijn ook heel wat positieve noten, zoals de contacten en opbouwende gesprekken die we hadden met medewerkers van het CLB. Want natuurlijk kwamen we elkaar tegen tijdens onze zoektocht in de CLB- wereld. Sterker nog, we gingen bij elkaar op bezoek. En zo kwamen we te weten dat veel CLB- medewerkers soms even goed met de handen in het haar zitten en piekeren over deze doelgroep van mensen in armoede die moeilijk te bereiken is. Ze zijn bezorgd over de moeilijke communicatie met hen. We botsen dikwijls op de vraag: 'Wat loopt er nu eigenlijk fout?'*

Uiteraard botsen ook de CLB-medewerkers op de 'missing link' tussen mensen die in armoede leven enerzijds en de hulpverleners anderzijds. *"Hulpverleners behoren immers meestal tot de middenklasse doordat ze opgroeiden in een middenklassegezin of omdat ze door hun opleiding en huidige beroep tot de middenklasse behoren. Het is een feit dat hulpverleners enkel in aanraking komen met armoede via hun werk en dan nog enkel via wat mensen hen daarover vertellen. Andersom kennen mensen in armoede de leefwereld van hulpverleners en beleidsmakers amper en ook enkel van wat ze ervan te zien en te horen krijgen van anderen. De wederzijdse onwetendheid en onbekendheid met elkaars sociale achtergrond en leefwereld geeft aanleiding tot misverstanden en onbegrip, gevoelens van machteloosheid en wantrouwen".* <sup>(7)</sup>

**Denise:** Het is jammer te merken dat mensen in armoede zich in de steek gelaten voelen door het CLB, want wij doen pogingen om contact te zoeken met hen en een goede samenwerking op te starten. We zetten ons echt in om naar manieren te zoeken om een vlotte communicatie te organiseren, om stappen te zetten naar ouders met informatie en voorstellen. Maar op de één of andere manier werkt het niet...

Ik hoor collega's hier en daar zich afvragen of deze ouders wel geïnteresseerd zijn in de hulp die wij hen aanreiken. Een opmerking die gemaakt wordt vanuit het gevoel dat de ouders niet willen meewerken aan onze pogingen om hun kinderen op een goede manier te begeleiden. Maar tijdens de gesprekken met de groepsleden van Recht-Op, merkten we dat wij allebei op een andere golflengte zitten. Een collega maatschappelijk assistent durfde onlangs niet op huisbezoek gaan bij gezin X om te praten over de luizenproblematiek. Ze was bang om de moeder te kwetsen of beschuldigend over te komen. Ze wist niet hoe ze het probleem moest aankaarten. Dat is net hetzelfde als moeder Y van Recht-Op, die hier vertelde dat ze niet naar het CLB durft te stappen omdat ze denkt dat wij denken dat ze haar kinderen niet goed opvoedt... We stappen dus van beide kanten onzeker en vol onwetendheid naar elkaar toe.

Wij CLB'ers gaan ervan uit dat we goed bezig zijn om deze doelgroep te bereiken, terwijl deze mensen hierop reageren met: 'Hola, wij zijn wel degelijk geïnteresseerd en betrokken bij onze kinderen, willen graag met jullie in zee gaan maar we worden niet au serieux genomen'. Tja, dan zit je met een probleem hé. Heel frustrerend.



## **Twee CLB- medewerkers contacteerden ons vanuit deze frustratie met volgende hulpkreet:**

**Margot:** De vraag waar wij mee worstelen, is hoe wij het best omgaan met mensen in armoede? Hoe doe je dat nu: aan ouders vertellen dat er iets niet goed loopt met hun kind? Hoe geef je moeilijke boodschappen en hoe doe je dat respectvol zonder dat je overkomt als dé hulpverlener die het allemaal weet en even komt vertellen hoe het allemaal moet.

**Karen:** Onze vraag sluit hier helemaal op aan. We hebben het gevoel dat deze mensen ons ontglippen want zonder verwijtend te klinken merken we dat het ten eerste heel moeilijk is om deze ouders te bereiken om een afspraak te maken. En ten tweede gebeurt het te vaak dat afspraken niet doorgaan of dat begeleidingen afbreken. En dus: hoe moeten we contacten opstarten met mensen in armoede en deze op een goede manier onderhouden?

### **En toen....**

Deze vragen waren binnen ons project welkome voeding. Niet alleen was het een uitdaging om er een antwoord op te vinden, ook was het een stimulans te horen dat de problematiek waarmee de mensen in armoede worstelen, sommige CLB- medewerkers niet onberoerd laat. Het was een uitnodiging tot dialoog die we met beide handen grepen.

We zochten antwoorden op de vragen en werden uitgenodigd op een overleg op het Vrij CLB 'De Wissel' en op een teamvergadering van het Stedelijk CLB, secundaire scholen. Op beide overlegmomenten ontstond er een positieve dialoog, ons verhaal werd met interesse en begrip aanhoord. Onze tips werden goed onthaald. Er was de bereidwilligheid om met onze aanbevelingen aan de slag te gaan. Maar er was ook de frustratie van tijds- en personeelsgebrek. Moesten al onze voorstellen gerealiseerd worden was er een hoop meer personeel nodig.

CLB- medewerkers hebben hun handen vol. Zij hebben een heel uitgebreid takenpakket en staan in voor begeleidingen in verschillende scholen, begeleidingen van veel leerlingen met uiteenlopende vragen. Dit staat ook zo vermeld in de CLB-brochures. De vraag is of de CLB's al die vragen aankunnen: is hiervoor genoeg personeel? Het is belangrijk om hier duidelijkheid over te scheppen en realistische informatie te verspreiden.

## Ondertussen in Brussel: evoluties in het CLB- decreet<sup>(8)</sup>

*We kenden het als 'het PMS', sinds 2000 noemen we het 'het CLB'. Terwijl wij aan dit project werkten veranderde er in de loop van 2007/2008 één en ander binnen de CLB-wetgeving. Het was ingewikkeld om een weg te vinden in het kluwen van politieke beslissingen. Een rode draad opsporen in de informatie rond wetgevende veranderingen en de onderzoeken die hiermee samenhangen was evenmin eenvoudig. Maar we vroegen een expert om uitleg...*

### **Vroeger PMS, vandaag CLB: wanneer gebeurde deze verandering en waarom eigenlijk?**

De vroegere PMS-centra en MST-centra (medisch schooltoezicht) zijn in 2000 samengesmolten tot de CLB's. Dit omdat deze twee centra voor dezelfde doelgroep werkten en hun opdrachten te veel in elkaars verlengde lagen en elkaar soms overlaptten. Maar er was nog een andere reden voor deze verandering. Voor de PMS-centra was er een strikte regelgeving. Hun taak was heel duidelijk. Op zich oké, maar een nadeel was dat men niet kon inspelen op de veranderingen die zich voordeden in het onderwijs en de maatschappij.

En daarom werd het Decreet CLB in 't leven geroepen op 1 december 1998. Het trad in werking vanaf september 2000. In dit CLB-decreet wordt uitleg gegeven over de werking en de taken van een CLB.

### **En? Was dit nieuwe decreet van 1998 een vooruitgang?**

Door dit decreet gingen de CLB's vraaggestuurd werken. Op zich wel goed, want je kan zelf met een vraag naar de CLB's stappen. Maar men merkte dat het CLB hierdoor steeds meer taken kreeg, vele vragen maar niet meer middelen. Hierdoor moesten de CLB's keuzes maken wat hun taken betreft. Het ligt voor de hand dat ze inspeelden op de lokale noden. Gevolg: grote verschillen tussen de CLB's, wat heel verwarrend was. Je hoorde terecht de vraag van leerlingen en hun ouders: waarvoor kan je nu eigenlijk allemaal bij het CLB aankloppen?

### **Wat gebeurde er toen?**

Dan komt einde 2004 de nieuwe Vlaamse Regering: Frank Vandenbroucke wordt Vlaams Minister van Onderwijs en heeft een plan voor de CLB's: Hij wil het profiel van de CLB's hertekenen en een duidelijk en helder profiel opstellen over het basisaanbod van alle CLB's. Zo wil hij er voor zorgen dat leerkrachten,

ouders en leerlingen met de juiste, realistische verwachtingen naar het centrum komen.

### **Hoe wil hij dit doen?**

Wel, om deze doelstelling te realiseren wil de minister het verplichte en verzekerde aanbod van de centra duidelijker omschrijven en het vraaggestuurde aanbod duidelijker afbakenen.

### **Wanneer kwam het nieuwe profiel er? En wat gebeurt er verder mee?**

Op 25 april 2007 was het ontwerp van profiel een feit. De CLB's krijgen hiermee een groot takenpakket en de vraag wordt gesteld of ze dit kunnen realiseren. Het profiel moet verder concreet gemaakt worden via besprekingen in de Vlaamse Onderwijsraad en het is ook de bedoeling dat het besproken wordt met mensen aan de basis, in focusgroepen. Dus allerlei mensen die te maken hebben met het CLB kunnen er hun mening over zeggen.

## **Ondertussen start minister Vandenbroucke in 2007 een onderzoek naar de huidige werking van de CLB's. Kan je ons meer vertellen over de twee onderzoeken die werden opgestart?**

Ten eerste was er het onderzoek van het HIVA (Hoger Instituut voor Arbeid)/KULeuven dat het decreet zelf wilde evalueren en wilde nagaan in welke mate de CLB's en scholen, 8 jaar na de inwerkingtreding van het decreet, de inhoudelijke en organisatorische vernieuwingen realiseren. 650 scholen in Vlaanderen werden bevestigd en men wilde ook weten hoe ouders, hulpverleners of verenigingen die in contact komen met het CLB, de werking van het CLB bekijken.

De resultaten van dit onderzoek werden neergeschreven in een onderzoeksrapport dat op 23 maart 2009 werd vrijgegeven.

## **En het tweede onderzoek?**

Ja, een tweede onderzoek geleid door Prof. Karine Verscheuren van de KULeuven spitste zich toe op de tevredenheid van gebruikers van de CLB's: op de leerling, de ouders en het schoolpersoneel.

Op 13 februari 2008 werden de resultaten van dit onderzoek vrijgegeven. Belangrijkste resultaten zijn dat ouders, leerlingen en schoolpersoneel tevreden blijken te zijn over de begeleiding van het CLB. Maar, driekwart van de leerlingen en ruim de helft van de ouders weet vooraf niet wat ze mag verwachten van de begeleiding. Verder kwam naar boven dat leerlingen vooral bij het CLB aankloppen voor psychosociale problemen.

## **En toen kwam er het nieuwe besluit van de Vlaamse Regering van 12 september 2008?**

Dat klopt. De minister heeft het profiel verankerd in een besluit van de Vlaamse Regering. Het is niet de bedoeling het decreet van '98 te wijzigen. Wel om het aan te vullen met dit nieuwe besluit dat geldt vanaf 1 september 2009. Het was de bedoeling om meer duidelijkheid te scheppen over de taken van de CLB's. De meest belangrijkste verandering is dat de Vlaamse CLB's hun aanbod over de koepels heen gaan stroomlijnen. Dat wil zeggen dat in elk CLB in Vlaanderen het basisaanbod hetzelfde is. Zowel leerlingen en ouders als leerkrachten en schooldirecties kunnen er gebruik van maken. De verwarring over het takenpakket van de CLB's zou dus nu moeten verdwijnen. Er zijn ook afspraken vastgelegd over de termijn waarbinnen de CLB's vragen moeten behandelen. Dit is volgens de minister nodig om duidelijkheid te scheppen, doelgericht te werken en realistische verwachtingen te creëren.

## **Wat wil dit concreet zeggen?**

Concreet wil dit zeggen dat de CLB's maximum 10 werkdagen de tijd hebben voor het geven van informatie en advies bij bijvoorbeeld complexe vragen rond studiekeuze. Daarnaast krijgen ze 40 werkdagen als ze een diagnose moeten stellen bij een leerling en daar komen nog eens 10 dagen bij als er ook een formeel verslag nodig is. De minister gaat ervan uit dat de CLB's de meeste vragen van scholen of ouders snel kunnen oplossen. Maar soms moet je tijd nemen om een problematiek juist in te schatten. Dat mag even duren, maar

het is de bedoeling dat zelfs de meest complexe zaken binnen 8 à 10 weken uitgeklaard zijn.

## **Wordt er in het nieuwe besluit aandacht gegeven aan de realisatie van gelijke onderwijskansen?**

Het nieuwe besluit laat CLB's toe prioriteit te geven aan de begeleiding van leerlingen die minder kansen hebben in het onderwijs door hun persoonlijke kenmerken, hun sociale achtergrond of hun leefsituatie. De CLB's kunnen hun aanpak en methodes meer afstemmen op de noden van de leerlingen.

## **Uit wat bestaat nu het basispakket dat de CLB's gaan aanbieden?**

Dat bestaat uit vier onderdelen: Ten eerste is er een **vraaggestuurd leerling-gebonden aanbod**, waarbij zowel ouders als leerlingen begeleiding kunnen krijgen bij emotionele problemen of advies bij leerstoornissen.

Ten tweede is er een aanbod rond **spijbelen en kleuterparticipatie**. Zowel ouders, leerlingen als een schoolteam kunnen wat dit betreft bij het CLB aankloppen.

Ten derde is er de **schoolondersteuning**. Deze is er specifiek voor leerkrachten en schoolteams die voor advies naar de CLB's kunnen stappen over hoe om te gaan met specifieke sociale of psychische problemen bij leerlingen. Daarnaast gaan CLB's samen met de scholen acties opzetten rond studiekeuze bij de overstap van het lager naar secundair onderwijs, van de eerste naar de tweede graad en bij de overstap van het secundair naar hoger onderwijs.

Tenslotte zijn er de **medische onderzoeken** en **preventie** waarbij de lichamelijke ontwikkeling opgevolgd en beschermd wordt.

### **Wat zijn de prioriteiten binnen het nieuwe besluit?**

Naast het stellen van diagnoses bij leerstoornissen en het geven van objectieve informatie bij de studiekeuze is de begeleiding van leerlingen met psychosociale problemen een kerntaak. Voor die leerlingen moeten CLB's een kortdurende individuele begeleiding voorzien van twee tot acht sessies.

Pas als het nodig is worden ze doorverwezen naar meer gespecialiseerde instanties. Het is heel belangrijk dat scholen, samen met de CLB's en ouders in een vroeg stadium de problemen van jongeren herkennen en snel naar oplossingen zoeken. Een goede leerlingenbegeleiding kan zo ook soms voorkomen dat jongeren andere vormen van jeugdhulpverlening nodig hebben. Of kortweg: jeugdzorg start op school.

### **Klopt het dat er om de veranderingen te realiseren extra geld wordt uitgetrokken?**

Inderdaad. Om alles in goede banen te leiden krijgen de centra ook extra geld: 948 000 € voor de 73 CLB's. Dit extra geld moet besteed worden aan de aankoop van recent en aangepast diagnostisch materiaal, plus is het de bedoeling dat de medewerkers opleidingen volgen om voldoende expertise op te bouwen. Geld om extra personeel aan te werven is er niet.

### **Wat is nu de volgende stap?**

De minister wil al de nieuwe afspraken helder communiceren naar scholen en ouders door een brede en uitgebreide informatiecampagne te organiseren.



## Acties onderweg

*Tijdens het werken aan dit dossier was er heel wat beweging in de CLB-wereld. Van het ogenblik dat wij met dit thema startten gebeurde er altijd wel iets onverwachts. We werden uitgenodigd om over onze veranderingsvoorstellen te komen praten bij een CLB hier in Antwerpen, Minister Vandenbroucke wilde onze mening over het CLB-decreet horen en we werden uitgenodigd voor uitwisseling van gedachten in het Vlaams Parlement... Allemaal verrassende wendingen, heel leerrijk en boeiend maar vooral stimulerend omdat we resultaat boekten. We zetten onze acties op een rij.*

### **GESPREKKEN MET HET WERKVELD EN DE ANDERE VERENIGINGEN**

**Vrij CLB De Wissel** (september 2007) en **Stedelijk CLB** (November 2007)

**Alain:** We waren nog maar net met ons thema bezig toen we al van twee verschillende CLB's de vraag kregen om met hen te komen praten over communicatie. Dat was een positief signaal omdat we daardoor wisten dat ook het CLB met vragen zat. Het was een duwtje in onze rug om naar buiten te stappen en het gesprek met hen aan te gaan.

**Heidi:** Dat waren heel positieve gesprekken. Nu konden wij onze knelpunten al eens op tafel leggen en bespreken om ze dan verder uit te werken en te komen tot onze veranderingsvoorstellen.

### **Antwerps Platform Generatiearmen en het Vlaams Netwerk voor Verenigingen waar Armen het Woord nemen** (november 2007)

**Erik:** Het is ook de gewoonte om de bevindingen voor te leggen aan de mensen in armoede van de andere verenigingen. Dit gebeurt via de 'Grote Samenkomst' van het APGA. Tijdens deze samenkomst zitten groepsleden van de vijf verenigingen uit Antwerpen samen in werkgroepen en bespreken de knelpunten of aanbevelingen, vullen ze aan of geven er nieuwe. Op 23 november 2007 stelden wij ons CLB- thema voor en kregen weer nieuwe informatie waarmee we aan de slag konden.

**Monique:** Ook via het Vlaams Netwerk kregen we interessante ideeën. We werken mee in de 'Overleggroep Onderwijs', die ongeveer om de zes weken samenkomt. In deze overleggroep zitten heel wat mensen uit verschillende verenigingen rond de tafel. Er worden onderwerpen besproken die te maken hebben met onderwijs en waar mensen in armoede problemen mee hebben. Je kan je dus voorstellen dat we daar ook onze mosterd hebben gehaald.

### **Dag van Verzet tegen Extreme Armoede en Sociale Uitsluiting** (17 oktober 2007)

**Viviane:** De eerste keer dat we een echte presentatie gaven van onze knelpunten aan de buitenwereld was op een studiemoment dat werd georganiseerd ter gelegenheid van de Dag van Verzet tegen Extreme armoede en Sociale Uitsluiting op 17 oktober 2007 in Antwerpen. Er werd toen een panelgesprek georganiseerd met verschillende mensen uit het CLB-werkveld <sup>(9)</sup>.

In het publiek zat ook Marc van Praet, de kabinetschef van Robert Voorhamme, schepen van onderwijs in Antwerpen. Helemaal op het einde stond

hij op en zei dat het superinteressant was wat we vertelden maar dat het zondag was en er daardoor veel te weinig mensen uit het werkveld aanwezig waren om naar ons verhaal te luisteren. Hij stelde voor om de presentatie nog eens te herhalen op een weekdag met zoveel mogelijk medewerkers van de CLB's uit Antwerpen. Dat deden we.

## **DE RONDE TAFEL** (maart 2008)

**Christel:** Ja! Dat was de kers op de taart: we organiseerden op 20 maart 2008 een Ronde Tafelgesprek in de NOVA op het Kiel, samen met het Algemeen Onderwijsbeleid Antwerpen. De bedoeling was om in dialoog te gaan met CLB- medewerkers van alle netten uit Antwerpen over onze veranderingsvoorstellen.<sup>(10)</sup> De aanbevelingen die we daar op tafel legden zijn dezelfde die nu in dit dossier staan. Alleen hebben we ze de voorbije maanden nog wat meer uitgewerkt. We vroegen aan de aanwezige CLB-medewerkers om de voorstellen toe te passen in de praktijk.

**Marina:** De dag van de Ronde Tafel was een spannende dag. We waren allemaal zenuwachtig, want nu moesten we aan een heleboel mensen van het CLB gaan vertellen wat we vinden van hun werking, waar wij vinden dat er dingen fout lopen. We hadden ons wel heel goed voorbereid tijdens de groepsvergaderingen.

**Heidi:** Eerst toonden we een PowerPoint over de stand van zaken van ons project. Onze groep gaf uitleg over onze knelpunten en veranderingsvoorstellen. Daarna zaten we in twee werkgroepen samen waardoor je de kans had om rustig naar elkaar te luisteren, uitleg te geven en te overleggen. In elke werkgroep zaten zowel mensen van Recht-Op als medewerkers van het CLB.

**Vera:** Eén voor één werden onze voorstellen besproken. Er was echt wel interesse voor wat we te vertellen hadden en ik had de indruk dat we elkaar goed begrepen.

**Marina:** Zo zie je maar hoe belangrijk het is om elkaar te ontmoeten en elkaar te leren kennen. Dat praat véél gemakkelijker!

**Viviane:** Het luchtte op om alles eens direct te zeggen tegen de mensen van het CLB zelf!

**Wim:** We wilden absoluut vermijden om hen het gevoel te geven dat ze alles verkeerd doen. We wilden niet aanvallen maar op een positieve manier met hen praten over onze knelpunten en aanbevelingen.

**Lesly:** En dat is gelukt. Ik denk niet dat er iemand met een vervelend of kwaad gevoel naar huis is gegaan.

## **Het Algemeen Onderwijsbeleid Antwerpen (AOBA)<sup>(11)</sup>**

AOBA is een afdeling van Lerende Stad die over de onderwijsnetten heen acties en projecten uitwerkt en beheert. De algemene doelstelling daarbij is dat alle jongeren in de stad het onderwijs verlaten met een kwalificatie die toegang geeft tot het hoger onderwijs of de arbeidsmarkt. AOBA wil samen met alle Antwerpse scholen meer onderwijskansen bieden aan alle leerlingen en lerenden van de stad.

Vanuit AOBA is er speciale aandacht voor groepen die meer dan anderen door uitsluiting worden bedreigd. Binnen het team 'Sociaal Onderwijsbeleid', dat werkt aan gelijke kansen en armoedebestrijding in het onderwijs, wordt er gewerkt aan beleidsvoorstellen rond kostenbeheersing, communicatie en participatie van ouders aan het schoolgebeuren.

Dit team organiseert sinds april 2008 lokale infosessies rond onderwijsthema's voor kansengroepen en minderhengroepen in samenwerking met de lokale socio-culturele verenigingen. Hiermee trachten zij belangrijke informatie rond de werking van het CLB, studiebeurzen, studiemogelijkheden, opvoedingsondersteuning en info rond inschrijvingsbeleid tot bij de ouders te brengen. Dit op een laagdrempelige manier en in de woonomgeving van de ouders.

## DE WERKGROEP CLB

(juni 2008)

**Monique:** Het is dankzij die ronde tafel dat er nu de werkgroep CLB is. Wat natuurlijk een hele goede zaak is, want hierdoor kunnen we blijven praten met elkaar en ervoor zorgen dat er aan blijvende veranderingen wordt gewerkt.

**Helmut:** Ik heb nu al alle 6 bijeenkomsten van de werkgroep meege maakt en ik moet zeggen dat we goed bezig zijn. De eerste vergaderingen hebben we gewerkt aan een vragenlijst die naar alle CLB's gestuurd zou worden. Het doel van deze vragenlijst is om meer zicht te krijgen op hoe de communicatie verloopt tussen mensen in armoede, hun kinderen en de CLB- medewerkers.

**Monique:** We wilden ook te weten komen of de CLB- medewerkers weten dat er heel wat kinderen in armoede op school zitten en of zij zicht hebben op wat het betekent om in armoede te leven. Zo zien we waar het nodig is om extra acties op poten te zetten en onze veranderingsvoorstellen toe te lichten en/of vorming te geven.

**Helmut:** De vragenlijst is jammer genoeg niet rondgestuurd naar alle CLB's omdat het in de verschillende netten niet lukte om de violen op elkaar af te stemmen. De directie van het Stedelijk CLB zag de meerwaarde van deze enquête niet in omdat ze volgens hen al meerdere inspanningen leveren rond het thema armoede. Toen besliste de directie van het Vrije CLB om de enquête ook niet in te vullen. De Provinciale CLB's en de CLB's van het Gemeenschapsonderwijs deden dit wel. Maar we kunnen met die resultaten niet verder als de anderen niet meedoen.

De werkgroep werkt nu nieuwe plannen uit...

**Monique:** We willen een aantrekkelijke laagdrempelige folder met realistische informatie over de taak en werking van de CLB's uit Antwerpen maken. Eén uniforme folder voor alle CLB's van de verschillende netten. Daarnaast plannen we een inhoudelijk draaiboekje dat CLB- medewerkers kunnen gebruiken als ze zich voorstellen aan leerlingen en ouders op info-momenten bij het begin van het schooljaar.

**Helmut:** We hebben ook een affiche ontworpen. Hierop staan de tips die we uitwerkten voor dit dossier rond de communicatie met ouders en kinderen die in armoede leven. We willen deze affiche bezorgen aan de CLB's als we ons dossier aan hen gaan voorstellen en bespreken. We vragen hen de affiche op een centrale plek te hangen zodat de CLB- medewerkers de tips gemakkelijk en elke keer opnieuw kunnen lezen.

### WERKGROEP CLB/ARMOEDE

Uit de positieve en constructieve samenwerking tijdens de Ronde Tafel van 20 maart 2008, werd vanuit de CLB-mandaathouders het fiat gegeven om een netoverschrijdende werkgroep op te starten.

Doelstelling is in dialoog te gaan met de medewerkers uit de verschillende CLB's uit Antwerpen en onze veranderingsvoorstellen te concretiseren in de praktijk. Vanuit het werkveld is er een voortdurende terugkoppeling naar de werkgroep en omgekeerd.

De werkgroep bestaat uit een afgevaardigde van de CLB's van de verschillende netten uit Antwerpen, AOBA, de Schoolbrug en Recht-Op met de groepswerker en twee groepsleden. De werkgroep komt om de zes weken samen en zal een volledige CLB-beleidscyclus van drie jaar aan het werk zijn (2009-2011).<sup>(12)</sup>

### FOCUSGROEPEN HIVA/KUL

(januari 2008)

**Wim:** We kregen ook bezoek van een onderzoekster van het HIVA, Hannah Vermaut. We namen contact met haar op omdat we wisten dat de minister met een onderzoek bezig was over de werking van de CLB's. We wisten ook dat hij aan verschillende verenigingen wilde vragen wat zij daarvan vonden. En voilà, we deden mee!



## FOCUSGROEP HIVA/KUL

Het groeps gesprek met Hannah Vermaut, lid van het onderzoeksteam van het HIVA, en de groepsleden vond plaats in februari 2008.

Onze bedenkingen rond de werking van het CLB werden er besproken. Bevindingen uit dit gesprek werden in het onderzoeksrapport opgenomen dat voorgesteld werd op 23 maart 2009 tijdens de Conferentie Leerlingenbegeleiding in het Vlaams Parlement.<sup>(13)</sup>

Heel wat resultaten uit het gesprek met onze groepsleden zijn rechtstreeks terug te vinden in het stuk dat focust op kansarme ouders en leerlingen, maar ook in andere delen van het rapport zijn er resultaten uit het gesprek opgenomen. Interessant om meer over te lezen: *'Het CLB-decreet: tussen wens en realisatie. Evaluatie acht jaar na de invoering van het CLB-decreet.'*<sup>(14)</sup>

## EEN GREEP UIT DE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEKSRAPPORT

- In het onderzoeksrapport komt onder meer naar voor dat ouders en leerlingen de werking van het CLB te weinig kennen, in het bijzonder wanneer het gaat om mensen uit kansengroepen.<sup>(14a)</sup> Er dient bijzondere aandacht te gaan naar externe communicatie en het imago van het CLB. Het CLB is vaak niet zichtbaar genoeg en kampt nog steeds met een negatief imago. *"Meer dan nu het geval is moet men zich toeleggen op de communicatie met de lagere socio-economische middens die weinig geïnformeerd zijn over de werking van het CLB en de indruk hebben regelmatig op onbegrip te stuiten. Scholen kunnen zeker bijdragen tot het verspreiden van correcte en volledige informatie over het CLB"*.<sup>(14b)</sup>
- Ook scholen blijken niet altijd te weten wat ze kunnen en mogen vragen aan CLB's.<sup>(14c)</sup>
- De opdracht van het CLB wordt algemeen, door alle betrokken partijen als uiterst omvangrijk gezien. Er leeft zowel bij de CLB-medewerkers als in de scholen de indruk dat het CLB overberaagd is en onmogelijk de voorgeschreven opdrachten kan realiseren. Men vreest ervoor dat betere bekendmaking van het CLB zal resulteren in nog meer bevraging met het risico dat er wachtlijsten ontstaan of dat de kwaliteit van de dienstverlening onder druk komt te staan.<sup>(14d)</sup>
- Het vaste aanspreekfiguur van het CLB binnen de scholen, de 'ankerfiguur', is geen stabiele factor. Sommige ankerfiguren zijn verbonden aan verschillende scholen waardoor ze maar een paar uur in de scholen aanwezig kunnen zijn. Het is dus moeilijk om tot een echte samenwerking te komen en zaken te realiseren. Daarnaast is het personeelsverloop in de CLB's vrij groot waardoor een school regelmatig een nieuw ankerfiguur krijgt toegewezen. Dit wil zeggen dat elke keer opnieuw de verschillende partijen elkaar moeten leren kennen en tot een goede samenwerkingsrelatie moeten komen.<sup>(14e)</sup>
- De scholen kaarten aan dat de tijd waarin de CLB-medewerkers bereikbaar zijn binnen de schooluren en vakantieperiodes beperkt is. Tijdens de kerst- en zomervakantie, dikwijls een heroriënteringsperiode, is er slechts een beperkte permanentie. Men moet dan beroep doen op 'een vreemde' die de leerling, de ouders en de school niet kent.<sup>(14f)</sup>
- De aandacht voor leerlingen die door hun sociale achtergrond en leefsituatie leerbedreigd zijn neemt in de meeste CLB's de vorm aan van losstaande initiatieven. In de CLB's worden werkgroepen opgericht die dit thema specifiek onder de aandacht brengen en er wordt bijvoorbeeld samengewerkt met moedergroepen, met het lokaal overlegplatform (LOP) of met iemand die vrijgesteld is voor kansenbevordering binnen het CLB. Doel van deze verschillende initiatieven is voornamelijk de kloof tussen medewerkers uit enerzijds CLB's en onderwijs en anderzijds kansarmen te dichten.<sup>(14g)</sup>

## **GEDACHTENWISSELING in het VLAAMS PARLEMENT (februari 2008)**

**Monique:** We werden op 14 februari 2008 ook uitgenodigd om in de commissie onderwijs van het Vlaams Parlement te vertellen wat wij van de werking van het CLB vinden.

De minister was namelijk van plan om een nieuw profiel voor de CLB's te maken. Toen waren we pas echt zenuwachtig want we wisten dit pas de dag ervoor en hadden heel weinig tijd om ons voor te bereiden.

**Viviane:** Gelukkig stonden op dat moment al onze knelpunten al duidelijk op een rijtje en wisten we heel goed waarover we het hadden. Toch was het eng om zo van voor te moeten zitten en je uitleg te moeten doen.

**Eric:** Ze luisterden goed naar ons en we kregen veel positieve commentaar. Ik denk dat wat we wilden zeggen is doorgedrongen.

**Monique:** We mochten niet ingaan op wat er door anderen werd gezegd en dat vond ik jammer. Enkel de parlementsleden zelf mochten dat.

### **'t Vlaams Netwerk in het Vlaams Parlement <sup>(15)</sup>**

Op woensdag 14 februari 2008 was het Vlaams Netwerk uitgenodigd door de commissie onderwijs van het Vlaams Parlement. Het parlement vroeg ons om onze visie op het CLB te geven. Het CLB is sinds 10 jaar de opvolger van het vroegere PMS. Onze stafmedewerker onderwijs van het Vlaams Netwerk, Sieg Monten, is er naar toe getrokken met mensen van Recht-Op Kiel. Recht-Op Kiel heeft een werkgroep met het CLB als thema. De werkgroep was vertegenwoordigd door Monique, Viviane, Eric en Brit. We waren allemaal een beetje zenuwachtig. In het sjeke parlement vielen we bovendien op tussen de stropdassen en maatpakjes, maar daar trokken wij ons niets van aan. In de commissie zaten niet veel parlementsleden en de uiteenzettingen van de mensen voor ons vonden we saai. Maar dat veranderde toen wij aan de beurt waren. Monique en Viviane spraken uit het hart en uit het standpunt van mensen in armoede. Er waren misschien weinig parlementsleden, maar we hadden wel hun aandacht. Sieg kaderde tenslotte onze opmerkingen en sloot onze interventie af. Omdat Monique en Viviane zo sterk de twee grote knelpunten verdedigden lieten we zeker een blijvende indruk na.



# Hoe moet het nu verder?

## De aanbevelingen voor het werkveld.

*Bij het formuleren van knelpunten bedachten we in één adem veranderingsvoorstellen die heel gemakkelijk toe te passen zijn in de praktijk.*

*De kinderen van de groepsleden die meewerkten aan dit dossier lopen zowel school in het basisonderwijs als in het secundair onderwijs. De veranderingsvoorstellen die we op basis van de ervaring van deze ouders formuleerden zijn zowel in het basis- als in het secundair onderwijs toe te passen.*

*De aanbevelingen kwamen tot stand in samenspraak met het Antwerps Platform Generatiearmen (APGA) en het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het Woord nemen.*

- We gaan voor duidelijkheid: het is noodzakelijk om duidelijk de taken en vragen te omschrijven waarmee ouders en kinderen een beroep kunnen doen op het CLB. Zo schep je geen verwachtingen die niet kunnen worden ingelost.
- Extra taak: zorg voor de ouders! Het hoofddoel van het CLB is het welbevinden van de leerling. Dit doel kan je pas bereiken als je de ouders betreft.

### Toegankelijkheid van het CLB: bekendheid en imago

#### **Verlaag de Drempel!**

#### **Heldere omschrijving van het takenpakket & laagdrempelige infocampagne**

**Christel:** Een belangrijk knelpunt voor ons was het onduidelijke takenpakket van de CLB's. Via het groepsgesprek met het HIVA en de gedachtenwisseling in het Vlaams Parlement legden we dit knelpunt op tafel. Ondertussen is er het nieuwe Besluit van minister Vandenbroucke. Nu maar hopen dat het meer duidelijkheid brengt!

**Jan:** Ja, en daarna is het nodig dat de nieuwe informatie alle ouders bereikt, niet alleen ouders in armoede. Zodat ouders goed weten wat het CLB voor hen kan doen.

**Monique:** Het is belangrijk dat ze ouders en jongeren duidelijk maken dat de CLB-medewerkers veel taken hebben en niet overdreven veel personeel. En dat ze dus niet alles kunnen oplossen.

**Viviane:** We zijn nu de hele tijd bezig over wat de taken zijn van het CLB. Ik zou er nog een taak aan willen toevoegen. En dat is de zorg voor de ouders. Dit gebeurt te weinig. We vinden echt dat ouders in de kou staan en dat er veel meer aandacht aan hen besteed kan worden. Dan kunnen wij ook bij het CLB terecht met onze vragen en zorgen over onze kinderen en onze moeilijke levensomstandigheden.

## Imago oppoetsen

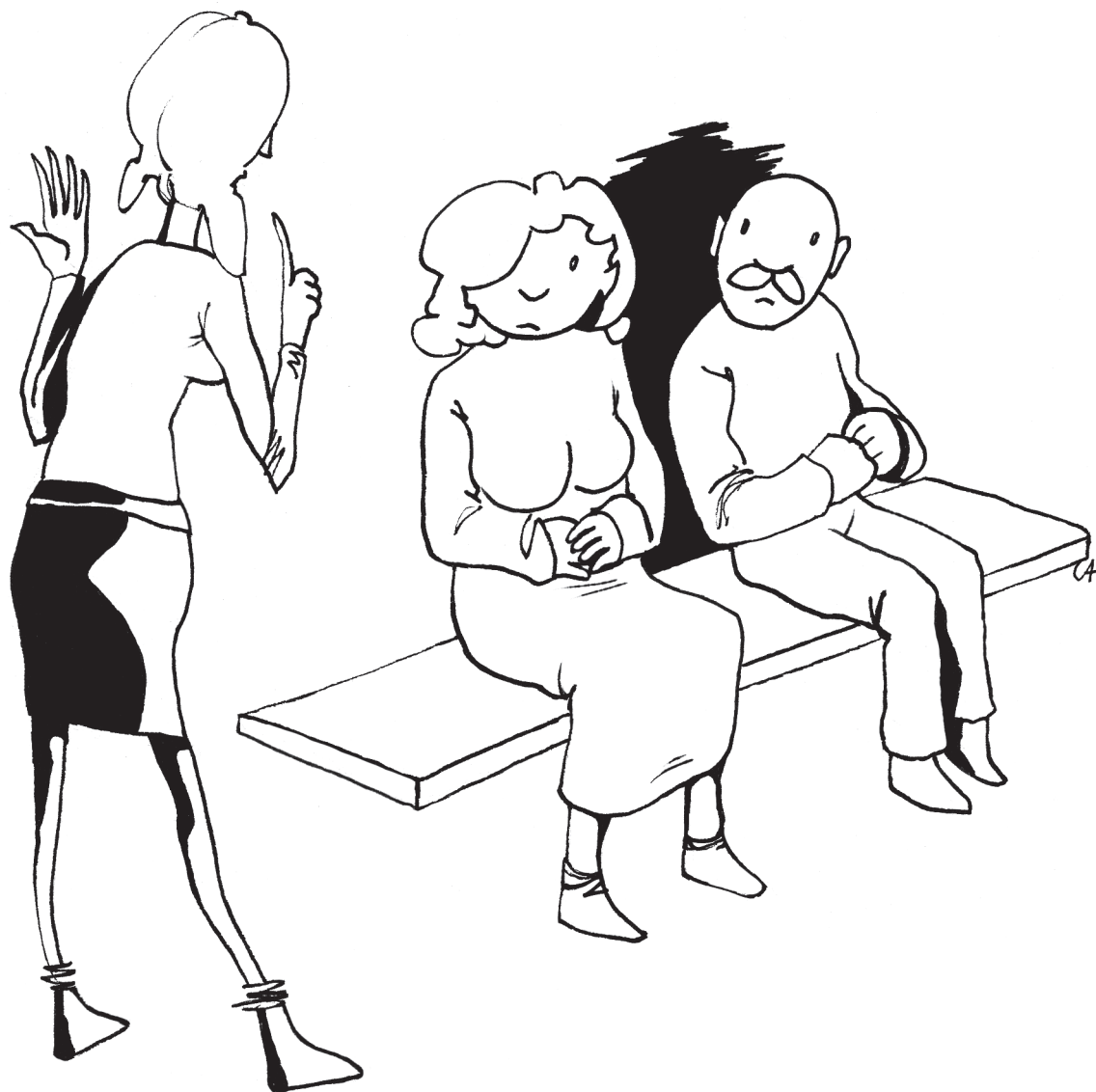
**Christel:** Het zou zover moeten komen dat ouders en kinderen weten dat je ook naar het CLB kan stappen zonder dat je in moeilijkheden zit en dat die mensen te vertrouwen zijn. Maar vertrouwen krijg je niet zomaar hé. Daarom moeten ze er meer aandacht aan besteden om dit vertrouwen te winnen.

Een belangrijke tip: benader ouders en jongeren niet enkel bij problemen, maar ga samen op weg vanaf het begin.

## Kom uit de Ivoren Toren: meer zichtbaarheid in de scholen

**Lesly:** Het is misschien veel gevraagd maar wij denken dat het allerbelangrijkste is dat het CLB heel duidelijk te zien is in de scholen.

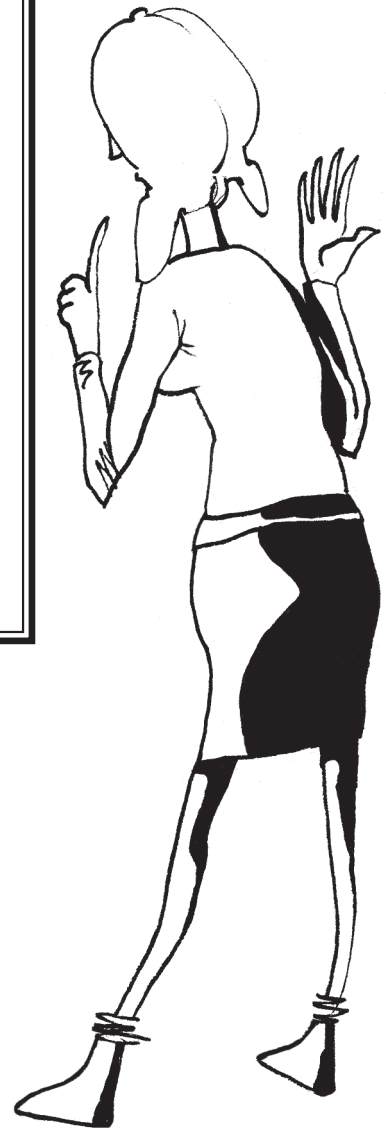
**Marina:** We hebben nog een reeks andere ideeën om het CLB dichterbij ouders en kinderen te brengen: we stelden een TOP 10 op!



## VERLAAG DE DREMPEL: 10 CONCRETE TIPS

- 1 Een eerste persoonlijk en vertrouwelijk contact met ouders doet wonderen. Dit kan het begin zijn van een vertrouwensrelatie. Het is belangrijk dat ouders weten wie ze kunnen aanspreken, wanneer en waar. Neem ook de tijd aan het begin van het schooljaar om met de ouders te praten aan de schoolpoort bijvoorbeeld, of tijdens het eerste infomoment. Leg aan de ouders duidelijk uit wat ze kunnen verwachten van het CLB en wat het CLB van hen verwacht. Het CLB is er niet enkel voor problemen, het geeft ook advies rond verschillende thema's.
- 2 Laat de CLB- medewerker zichzelf voorstellen in de verschillende klassen bij de start van het schooljaar.
- 3 De CLB- medewerker kan pro-actief in de klas op bezoek gaan, zodat de leerlingen hem/haar al kennen voor ze hem/haar nodig hebben. De CLB- medewerker moet zichtbaar en aanspreekbaar zijn. Rondlopen op de speelplaats tijdens de pauzes en contact leggen met de leerlingen is belangrijk. Zo zullen leerlingen het minder erg vinden als ze eens uit de klas geroepen worden door een CLB- medewerker. Overleg met de leerlingen wat de beste manier is om contact te nemen. Hen plots uit de klas halen is niet tof! Een uitnodiging op papier, een seintje van te voren of een SMS kan een oplossing zijn.
- 4 Info- en contactmomenten op school zijn ideale momenten om de CLB- ankerfiguur van de school te betrekken en vertrouwd te maken bij ouders en leerlingen. Aanwezig zijn op het moment van de inschrijving is al een eerste stap. De aanwezigheid van de CLB- medewerker tijdens het oudercontact is ideaal.

- 5 Geef een toegankelijke, aantrekkelijke folder mee, geschreven in heldere taal over wat je kan verwachten van een CLB. Enkel de folder meegeven ter informatie werkt niet. De folder dient ter ondersteuning, als geheugensteuntje na een mondelinge uiteenzetting. Het is geen middel op zich om de werking bekend te maken. Hier is bijzondere aandacht voor anderstaligen nodig.
- 6 Maak het gezicht van de CLB- ankerfiguur vertrouwd door op een centrale plek een foto te hangen van de anker. Dit werkt geruststellend. Ouders en leerlingen weten dan bij wie ze moeten zijn met hun vragen. Maak ook duidelijk wanneer en waar de medewerker te bereiken is.
- 7 Een sticker met info rond wie, wat, waar en telefoonnummer in de agenda: een aanrader!
- 8 Toon letterlijk de weg naar het bureau van het CLB (als er één is).
- 9 Laat op tijd weten wanneer het CLB met vakantie gaat. Voorzie een noodopvang of een alternatief voor ouders met problemen en/of vragen.
- 10 Maak de werking van het CLB bekend bij lokale organisaties waar veel ouders langs komen. Bij Kind en Gezin bijvoorbeeld of de plaatselijke buurtverenigingen. Het is belangrijk een lokaal netwerk op te bouwen en samenwerkingsverbanden met lokale partners in en om de school te versterken.



# Communicatie met gezinnen in armoede

## Goed Communiceren! Hoe?

### Startsituatie: vertrouwensrelatie en vertrouwenspersonen

**Jan:** Als je echt goed met mensen wil communiceren moet je dat de hele tijd door doen, niet eventjes hier en daar als er problemen zijn. Je moet elkaar leren kennen en vertrouwen.

**Heidi:** Zowel de kinderen en jongeren als de ouders moeten kunnen terugvallen op personen die ze vertrouwen. Het zou fantastisch zijn als er al vanaf de kleuterklas zo een persoon ingeschakeld werd.

Een vertrouwensrelatie ontstaat niet ineens, daar is tijd voor nodig. Voor je in problematische omstandigheden of crisissituaties kan praten met elkaar moet er al vertrouwen zijn. Je moet dan kunnen terugvallen op een persoon die je kent en waarbij je je op je gemak voelt.

Bij veel mensen in armoede is er wantrouwen ten opzichte van de CLB- medewerker. Er is eerder een defensieve houding omwille van negatieve ervaringen die ze voordien met hulpverleners hadden. Er is meer tijd nodig om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Wat met zorg moet gebeuren.<sup>(16)</sup>

### Brugfiguren en Vorming

**Wim:** Het is nodig om een brug te bouwen tussen de wereld van de CLB-mensen en de wereld van de mensen in armoede. Dan pas kan je goede contacten opbouwen en de communicatie beter maken. We zijn ervan overtuigd dat brugfiguren die een vertrouwensrelatie hebben met de twee partijen een oplossing zijn.

**Christel:** Daarvoor zouden er meer ervaringsdeskundigen in de CLB-teams moeten komen. Want zij kennen de leefwereld van mensen in armoede en kunnen die ook verwoorden. Zij kunnen onze moeilijkheden signaleren en vertellen wat we nodig hebben. Zij kunnen de vertaling maken tussen twee werelden die elkaar niet kennen. Zo kunnen de twee kanten beter met elkaar praten en staan ze meer op gelijke basis.

**Monique:** Er kunnen ook andere brugfiguren zijn. De zorgleerkracht of de GOK-leerkracht bijvoorbeeld. Dikwijls is deze leerkracht een vertrouwensfiguur op de school. De ouders en de leerlingen kennen die persoon. Ook hier is nog werk aan de winkel, want veel ouders weten niet van hun bestaan af of weten niet wat hun taak is.

**Linda:** Het is geen slecht idee indien de contacten met de CLB- medewerkers via de juffen of leraars van de klassen verlopen. Die kennen we al, die kennen onze kinderen en die weten ook voor een stuk hoe het er bij ons thuis aan toe gaat. Bij hen voel je je meer op je gemak. Misschien kunnen ook de ouders zelf ingeschakeld worden, moeders die zelf in armoede leven of moeders die dichtbij mensen in armoede staan en die de school en het CLB kennen en helpen om de twee dichter bij elkaar te brengen. Ik denk dan bijvoorbeeld aan de moeders die in de moedergroepen zitten die er in bepaalde scholen zijn.

**Wim:** We vinden het belangrijk dat er brugfiguren worden ingeschakeld die we vertrouwen. We vinden het absoluut nodig dat de CLB-medewerkers vorming volgen om inzicht te krijgen in de leefwereld van mensen in armoede. Trainingen in een aangepaste houding en het juiste taalgebruik, moeten er ook komen. We hebben graag dat een hulpverlener of een CLB-medewerker zichzelf is en ook laat zien dat hij een mens is die dichtbij ons kan staan.

In het CLB-decreet is het ambt van ervaringsdeskundige vermeld. Verschillende centra in Vlaanderen schakelden al een ervaringsdeskundige in, hetzij als stagiaire, hetzij als medewerker en stelden de meerwaarde ervan vast. Zij leveren dagelijks een bijdrage om bruggen te leggen met gezinnen in armoede. Het al dan niet inschakelen van een ervaringsdeskundige heeft te maken met het maken van keuzes en vastleggen van prioriteiten.<sup>(17)</sup>

Het is belangrijk om op zoek te gaan naar vertrouwenspersonen als brugfiguren. Dit kan een GOK- of Zorg leerkracht zijn, maar evengoed een persoon uit het bestaande netwerk of een moeder die dichtbij de mensen staat.

Er is nood aan vorming voor de CLB- medewerkers om inzicht te krijgen in de leefwereld van mensen in armoede en aan training in een aangepaste houding.



## **Betrek de ouders en erken hen in hun opvoedingsbekwaamheid.**

### **Respecteer hen als ouder en vermijd de verwijtende vinger en controle.**

**Viviane:** We willen heel graag gezien worden als medestanders in plaats van als tegenstanders. Zo willen we benaderd worden. We zijn alle twee toch met hetzelfde bezig, namelijk de opvoeding van onze kinderen. Daarom willen we betrokken worden. Dan zal het gevoel dat er vaak gemoeid of gecontroleerd wordt veel minder aanwezig zijn.

Je kan niet op pad gaan met een kind/jongere zonder daarbij vanaf het begin de ouder in te schakelen. De begeleiding thuis en op school staan niet los van mekaar. Het gezin heeft een invloed op de schoolloopbaan en de manier waarop kinderen de school ervaren. De ervaringen die kinderen opdoen op school nemen ze dan weer mee naar huis. Het is ook hier belangrijk een vertrouwensrelatie op te bouwen met de ouders en te streven naar een positief partnerschap. Daarom zou het goed zijn als ouders betrokken worden en aangesproken worden op een niet-betuttelende manier. <sup>(18)</sup>

Als CLB-medewerkers de ouders en hun gezinssituatie beter kennen, zou korter op de bal gespeeld kunnen worden als zich problemen stellen.

Geef ouders de kans om hun mening te vertellen, hun visie kenbaar te maken als er problemen zijn met hun kinderen. Zo kan er niet enkel uitgegaan worden van verhalen van betrokken leerkrachten of verslagen van CLB-medewerkers, maar een breder perspectief bekeken worden.

### **Tijd en ernst**

**Wim:** Uit al het voorgaande blijkt dat we het nodig vinden dat onze vragen, onze problemen ernstig worden genomen en grondig worden aangepakt, in zijn geheel. Maar de vraag blijft of de CLB'ers dit met hun uitgebreide takenpakket kunnen waarmaken. Zij moeten zich nu opsplitsen tussen te veel scholen.

Wij pleiten voor meer CLB- medewerkers: de medewerkers moeten zich nu opsplitsen tussen teveel scholen waardoor er dikwijls te weinig tijd is om problemen grondig aan te pakken.

Ook bereikbaarheid tijdens de vakantieperiodes waarin men beslissingen moet nemen rond belangrijke keuzes is nodig, bijvoorbeeld bij overschakeling naar secundair onderwijs.

## **Meer communicatie en betere doorstroming van informatie**

**Christel:** We vinden het heel belangrijk om op tijd de juiste informatie te krijgen over onze kinderen. Het kan toch niet zo moeilijk zijn om op tijd te laten weten als er iets aan de hand is? Dan kunnen wij ons voorbereiden. Daarom vragen we aan de CLB's om samen met ons na te denken over hoe je dit best organiseert.

**Lesly:** Het zou tof zijn als de brieven of folders die we krijgen in een verstaanbare taal geschreven zouden zijn. We merken allemaal dat we ingewikkelde brieven gemakkelijk opzij leggen.

We vragen te letten op de toon waarop boodschappen worden gegeven. Dikwijls is dat een heel strenge toon: ze zeggen wat je moet doen zonder onze mening te vragen. De brugfiguur kan een goede rol spelen als er moeilijke boodschappen gegeven moeten worden.

**Linda:** We vragen dat als ze tegen ons of onze kinderen praten, dit op een vriendelijke manier te doen en met respect.

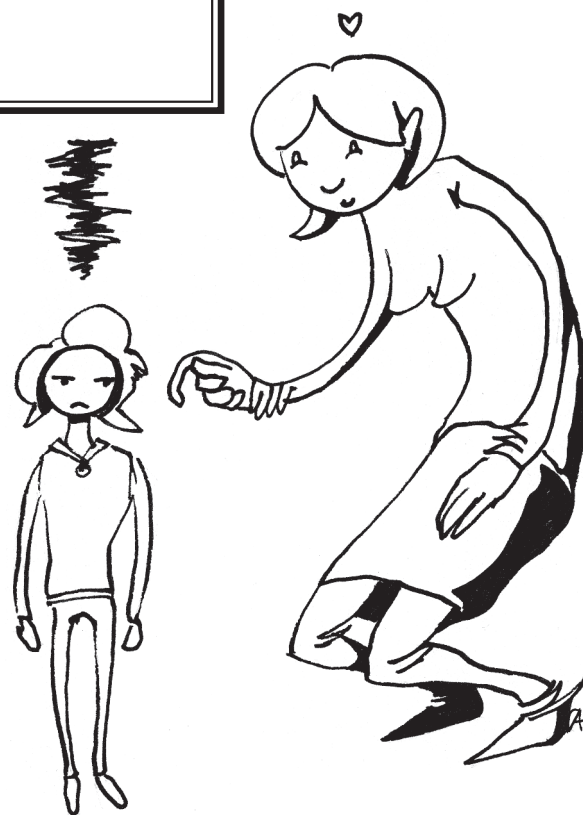
Stijl en aanpak van communicatie zijn even belangrijk als de inhoud van de boodschap. Heb aandacht voor een verstaanbare taal die vertrouwen biedt.

Communiceer vroeger met de ouders over een probleem.

## HOE COMMUNICEREN: 15 CONCRETE TIPS

- 1 Vertrek met het idee dat elke ouder het beste wil voor zijn kind.
- 2 Respecteer de ouder als een ouder die bezorgd is om het welzijn van zijn kind.
- 3 Betrek ouders en vermijd beslissingen te nemen zonder overleg met hen. Vraag naar hun visie.
- 4 Luister naar ouders en luister naar kinderen met respect en interesse en praat met hen als volwaardige gesprekpartners, niet betuttelend.
- 5 Praat met ouders voor er moeilijkheden zijn. Een positieve benadering doet wonderen. Maak tijd voor een gesprek en geef positieve boodschappen. Informeer ouders over positieve evoluties van hun kinderen.
- 6 Spreek ouders op tijd aan als er moeilijkheden zijn, spreek hen aan als verantwoordelijke ouders.
- 7 Het opbouwen van een vertrouwensrelatie met ouders en hun kinderen is basic. Dit kan via brugfiguren (ervaringsdeskundige, GOK-leerkracht, figuren uit bestaande netwerken). Een vertrouwensfiguur voor kind en ouders vanaf de kleuterklas is het ultieme streefdoel.

- 8 Een beschuldigende houding werkt averechts en ook de alleswetende en verwijtende vinger heeft het tegenovergestelde effect.
- 9 Overleg! Vraag info over de kinderen en zeker als er moeilijkheden zijn.
- 10 De juiste informatie op het juiste moment naar ouders is nodig en schept duidelijkheid.
- 11 Gebruik eenvoudige taal in brieven en gesprekken. Gebruik korte heldere boodschappen en genuanceerd taalgebruik (bvb bij medisch onderzoek).
- 12 Geef uitleg bij je schriftelijke communicatie; wat verwacht je van ouders? Geef steeds een telefoonnummer op waar ouders je kunnen bereiken.
- 13 Weet je niet hoe ouders te bereiken? Zoek samen met hen naar een oplossing hoe het wel kan.
- 14 Respecteer het individuele tempo.
- 15 Geef algemene info door via schoolpoortcontacten of gezamenlijke infomomenten in de klas. Zo bereik je meer mensen en kunnen vragen meteen gesteld worden of verduidelijking gegeven worden.



# Aanbevelingen voor het beleid

*Naast tips voor het werkveld stelden we ook aanbevelingen voor de bevoegde overheid op. Het werd een TOP 5.*

## **1 Realiseren en bewaken van een helder en realistisch takenpakket.**

Mensen in armoede vinden het belangrijk dat de zorg voor de ouder mee opgenomen wordt in dit takenpakket. Zo kunnen ze in het CLB terecht met hun vragen, waarbij er rekening wordt gehouden met hun emotionele littekens en hun moeilijke levensomstandigheden<sup>(18)</sup>. Een uitgebreide en duidelijke communicatie over de taak van de CLB's naar moeilijk te bereiken groepen die de steun kunnen gebruiken, is fundamenteel.

## **2 CLB dichterbij (in) de scholen.**

Mensen in armoede hebben het gevoel dat veel CLB's in een ivoren toren werken, ver van de leerlingen en de ouders. Daardoor stappen ze weinig of niet met een vraag op hen toe.

## **3 Promoten van ervaringsdeskundigen in de sociale uitsluiting en armoede.**

Ervaringsdeskundigen kunnen mits goede begeleiding een belangrijke rol spelen in de toegankelijkheid van een CLB. Een ervaringsdeskundige functioneert pas echt goed als er coaching is. Werken in duo is hierbij een voorwaarde. Deze coaching vraagt tijd. Hiermee moet men rekening houden bij de financiering van het CLB.

## **4 Vorming**

Sensibiliseren en motiveren van de CLB-medewerkers om vorming te volgen over de armoedeproblematiek en de leefwereld van mensen in armoede. Daarnaast lijkt het ons ook nodig dat CLB-medewerkers getraind worden in een aangepaste houding in de hulpverleningsrelatie.

## **5 Naar een netoverstijgend CLB**

Omdat veel mensen veel verhuizen en kinderen, ook omwille van vele andere redenen, regelmatig van school veranderen, is het belangrijk dat de kennis over het kind niet verloren gaat. Daarom pleiten we voor een netoverstijgend CLB en voor dossieroverdracht tussen de CLB's onderling. Dit om te vermijden dat mensen het gevoel hebben telkens van nul te moeten beginnen wanneer hun kinderen van school veranderen. Dit doorgeven van dossiers moet met respect en liefst met toestemming van de ouders gebeuren.

Dromen mag...

### Het project 3-klap: Ouders-CLB-School<sup>(19)</sup>

Tijdens het zoeken naar oplossingen kwamen we het Leuvense project 3-klap tegen. Meteen dachten we allemaal: 'that's it!' Dat is wat we nodig hebben hier in Antwerpen. We gingen praten met de mensen van 3-klap en waren na dat gesprek helemaal overtuigd.

#### Wat is het idee achter 3-klap?

Lieve (coördinator 3-klap): 3-klap vertrekt vanuit de vaststelling dat het gesprek tussen mensen in armoede, de school en het CLB dagelijks gebeurt, maar dat er bij deze communicatie iets fout loopt. Vaak komen deze 3 partijen tot een gesprek waar 1 of 2 partijen een fout gevoel aan overhouden. De vraag is niet duidelijk, het aanbod komt niet goed over of er is gebrek aan kennis over de beide leefwerelden. Negatieve gevoelens halen de bovenhand en verdere communicatie lijkt niet meer mogelijk.

#### Hoe werkt 3-klap?

Lieve: De ouders, CLB-medewerkers en scholen gaan met elkaar in gesprek over de zorg voor het kind in armoede op school en over de begeleiding die het CLB deze kinderen en hun ouders geven. Op die manier wordt er veel van elkaar geleerd en worden oplossingen gezocht waar iedere partij achter staat. Sinds januari 2003 werkt er bij 3-klap een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting. Zij werkt voornamelijk als brugfiguur bij gesprekken op school, denkt mee na hoe het CLB zich beter kan afstemmen op kansarme ouders, geeft tips aan CLB-medewerkers hoe ze beter kunnen communiceren met kansarme ouders en ondersteunt de ouders om het gesprek tussen de partijen zo goed mogelijk te laten verlopen.

#### Wat is volgens jou de sterkte van 3-klap?

Martha (ervaringsdeskundige bij 3-klap): Dat we met elkaar werken op gelijke basis. We proberen dit te doen door voor een veilige sfeer te zorgen waar iedereen zich op zijn gemak voelt. Daarvoor moet je wel naar elkaar luisteren, respect hebben voor elkaar en open staat voor elkaar. Er zijn veel drempels voor mensen in armoede om naar het CLB te stappen maar er wordt soms vergeten dat er voor de CLB-medewerkers ook drempels zijn.

#### Heb je hier een voorbeeld van?

Martha: Ja, een ouder durft niet naar een afspraak met een CLB-medewerker terwijl deze laatste niet op huisbezoek durft gaan. Of ook: een moeder belt een paar keer een gesprek met de CLB-medewerker af uit angst voor wat zij te horen gaat krijgen. Maar de CLB-medewerker op zijn beurt stelt een gesprek steeds langer uit omdat hij niet weet hoe de boodschap over te brengen. Om een goede relatie te hebben met elkaar is het nodig om die drempels te zien en ze ook te benoemen.

De mensen van het CLB stappen soms naar de ouders met een klein, klein hartje. En ook de ouders stappen soms naar het CLB met een klein, klein hartje.

#### Wat hebben CLB-medewerkers nog te leren, denk je?

Martha: Dat ze mensen in armoede ontmoeten en dat ze duidelijk met hen moeten communiceren. De gesprekken met mensen in armoede zijn meestal niet eenvoudig. CLB-medewerkers weten dat het voor de ouders moeilijk is en proberen daardoor de ouders te 'sparen' en gaan heel omzichtig te werk. Maar, dan komt de eigenlijke boodschap niet over en wordt ze niet begrepen. Het is ook nodig dat ze te weten komen hoe ouders problemen ervaren, hoe ze er naar kijken en wat hun oplossingen zijn.

3-klap is een project dat in 2001 van start ging in Leuven. Het is sinds 2006 een project in het kader van het flankerend onderwijsbeleid van de stad Leuven en is een netoverschrijdende samenwerking met VCLB Leuven, CLB GO! Leuven-Tienen-Landen en Leren Ondernemen (een vereniging waar armen het woord nemen). Het doel is het verbeteren van de communicatie tussen kansarme ouders en CLB-medewerkers. Er wordt naar gestreefd om kansarme ouders te erkennen als volwaardige partners in het overleg met het CLB en de school: 3-klap = 3 partijen die 'klappen' met elkaar. Daarnaast wil 3-klap dat er beter samengewerkt wordt tussen de verschillende instanties die meewerken aan het creëren van meer leer- en ontwikkelingskansen voor kansarme kinderen. Tenslotte wil 3-klap nagaan hoe een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting best kan ingeschakeld worden in de CLB-werking.<sup>(20)</sup>

## BESLUIT

Gezinnen in armoede en het CLB vormen een vaak onfortuinlijke combinatie. Het zijn twee werelden die ver van elkaar staan en elkaar moeilijk vinden om eenzelfde doel te realiseren. Beiden zijn ze immers bezorgd om het welbevinden van het kind en willen ze de leerling op een goede manier door zijn schoolloopbaan loodsen.

Er bleek meer dan genoeg aanleiding voor de groepsleden om het thema CLB uit te spitten en de stem van gezinnen in armoede te laten horen over de moeilijke contacten die er zijn met het CLB. De focus lag op twee grote probleemvelden: de toegankelijkheid van het CLB en de vaak moeilijke communicatie tussen gezinnen in armoede en de CLB- medewerkers.

We stelden in de eerste plaats vast dat het CLB een grote onbekende is voor gezinnen in armoede. Waar vind je het CLB? Is het daar niet vooral om problemen te doen? Wie zijn de medewerkers? Wat is hun taak? Er is onduidelijkheid rond WIE, WAT en WAAR je terecht kan.

Er is te weinig kans om elkaar te ontmoeten en elkaar te leren kennen. De afstand tussen ouders, leerlingen en CLB-medewerkers is groot. Dit is een gemiste kans voor ouders in armoede en hun kinderen om hulp en begeleiding van het CLB te krijgen. Nochtans kunnen zij extra aandacht gebruiken.

Om de afstand te verkleinen, is het in de eerste plaats nodig om duidelijkheid te scheppen rond de taak van de CLB's. Daarnaast vragen we een duidelijke informatiecampagne in heldere taal.

Naast duidelijkheid is een vertrouwensband nodig. Zo kan de stap naar CLB makkelijker gezet worden. CLB-medewerkers die meer en zichtbaarder aanwezig zijn in scholen helpt hierbij. Vertrouwen is nodig om op een goede manier met elkaar te kunnen communiceren.

Dat is de tweede vaststelling. De communicatie tussen mensen in armoede en de CLB's is een heikel punt. Ze verloopt meestal moeilijk, zowel op papier als tijdens de gesprekken. Goede communicatie is een voorwaarde om samen oplossingen te vinden voor de soms problematische situaties waarmee de gezinnen voor de deur van de CLB- medewerkers staan.

Wederzijdse misverstanden en onbegrip kunnen vermeden worden door de moeilijke leefsituatie van mensen in armoede te leren kennen, hun gekwetste binnenkant proberen te begrijpen en te trachten door hun bril te kijken. Vorming voor CLB- medewerkers om zich beter te kunnen inleven in het perspectief van de gezinnen in armoede is belangrijk.

Daarnaast kunnen ervaringsdeskundigen of brugfiguren in de CLB 's een goed hulpmiddel zijn om de kloof tussen beiden zo veel mogelijk te verkleinen.

Noodzakelijk is dat ouders vanaf het begin betrokken worden. Ook als er geen problemen zijn. Dit wekt wederzijds vertrouwen. Gezinnen in armoede hebben heel wat mogelijkheden in huis. Het is belangrijk deze te leren kennen, te ontdekken wat de oplossingen zijn van de ouders en hen naar waarde te schatten. Ook hier kunnen brugfiguren wonderen doen.

Tijd nemen om vertrouwen te winnen door samen te praten en oplossingen te zoeken is de boodschap. Want ondanks alle pogingen binnen de CLB's en ruimer, binnen het onderwijs om te ijveren voor het bevorderen van kansen voor kinderen uit gezinnen in armoede, lukt het nog steeds niet om dit doel te bereiken. Onder meer door dit gebrek aan communicatie op maat van deze mensen.

Hierbij kijken we ook naar de rol van de scholen. Zij kunnen helpen om een goede communicatie tussen ouders, leerlingen en het CLB tot stand te brengen. De scholen en meer bepaald leerkrachten staan dicht bij leerlingen en ouders dan de CLB-ankerfiguur. Zij hebben daardoor een beter zicht op de situatie van een leerling, kunnen in een vroeg stadium signalen opvangen en linken leggen naar het CLB. De school is overigens ook de plek bij uitstek om ouders en leerlingen te laten kennismaken met de taken van het CLB en juiste informatie te bezorgen over hun werking.

Door de groepsleden werden haalbare voorstellen uitgewerkt om tot een betere toegankelijkheid en communicatie te komen. Voorstellen die vandaag op tafel liggen tijdens de gesprekken met de CLB's van de verschillende netten in Antwerpen en die eenvoudig toegepast kunnen en zullen worden. Al deze voorstellen kunnen ook in scholen gebruikt worden. De betrokken overheid vragen we om aandacht te hebben voor een juiste omkadering van CLB-medewerkers. Zo kunnen zij op hun manier bijdragen tot een betere toegankelijkheid van het CLB voor ouders in armoede.

Er werd een hele weg afgelegd. Kijk bijvoorbeeld naar de vele constructieve dialoogmomenten met de CLB-medewerkers uit het werkveld of het laten horen van de stem van deze ouders bij de onderzoeken die vooraf gingen aan wetgevende beslissingen.

Er is heel wat werk verricht, maar het proces is nog niet ten einde. We willen met dit dossier, verder in gesprek gaan met alle betrokken partijen, de gezinnen in armoede, de CLB-medewerkers, de verantwoordelijke overheid, met het oog op blijvende veranderingen.

## Voetnoten

- (1) Bronnen bij dit gedeelte:  
DOSSIER Recht-Op vzw, (2008), *Het recht van de sterkste*.  
DOSSIER Recht-Op vzw, (2004), *Van klager tot drager*.  
Didelez G. en Depril L., (2009), *Ik ben iemand, ik ben niemand*, Manteau/Standaard Antwerpen.  
Brochure *armoede en onderwijs*, (2007), K.U.Leuven.  
Driessens K. en T. Van Regelmortel, (2006), *Bindkracht in armoede, boek 1, Leefwereld en hulpverlening*, Lannoo Campus, Leuven.
- (2) Vandenbroucke F., *Een Ontwerp van profiel voor de centra voor leerlingenbegeleiding*, Vlor, april 2007, [www.vlor.be](http://www.vlor.be)
- (3) Lesaffer P., (18-O2-08), *CLB doet alles tegelijk*.  
*De brandweermannen van het onderwijs*, de Standaard, p.8.
- (4) CLB, *Brochure voor leerlingen en ouder*, [www.ond.vlaanderen.be/CLB](http://www.ond.vlaanderen.be/CLB)
- (5) Driessens K. en Van Regelmortel T., (2006),  
*Bindkracht in armoede, boek 1. Leefwereld en hulpverlening*, Lannoo Campus, Leuven.
- (6) Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het multidisciplinaire dossier in de centra voor leerlingenbegeleiding, 17 november 2008, [www.ond.vlaanderen.be/edulex](http://www.ond.vlaanderen.be/edulex)
- (7) Haesendonckx C. en Wuyts A., (2005), *Een paar Apart*, Recht-Op vzw/RISO – Antwerpen, p19.
- (8) Bronnen bij dit gedeelte:  
OBPWO-website, [www.ond.vlaanderen.be/OPPW](http://www.ond.vlaanderen.be/OPPW)  
Digitale nieuwsbrief rond onderwijs vanuit het ACW, april 2007, [www.acw.be](http://www.acw.be)  
De Morgen, (13/02/08), *Dossier onderwijs*;  
*Vandenbroucke wil helder takenpakket voor CLB's*.  
Vandenbroucke F., (26/03/09), *Jeugdzorg moet op school beginnen*, De Morgen, p27.  
Info Conferentie Leerlingenbegeleiding: [www.vlor.be](http://www.vlor.be)
- (9) De personen die deelnamen aan dit panel waren: Jos Cré: VCLB koepel, Greet De Graeve: VCLB De Wissel, Pat Kussé: AOBA.
- (10) De aanwezige CLB- medewerkers waren afgevaardigden van VCLB De Wissel, Stedelijk CLB Antwerpen, CLB Gemeenschapsonderwijs Antwerpen.  
Ook aanwezig: medewerkers van AOBA, de Armoedecel, Centraal Meldpunt Spijbelen.
- (11) Brochure *Lerende Stad Antwerpen*, [www.antwerpen.be-onderwijsbeleid](http://www.antwerpen.be-onderwijsbeleid)
- (12) Volgende personen nemen deel aan de werkgroep CLB/Armoede:  
Kathelijne Thys (De schoolbrug), Brie De Veirman, Pat Kussé (AOBA), Luc Noppen (Provinciaal CLB Antwerpen), Mart Swennen (CLB GO! Antwerpen), Greet de Graeve (VCLB de Wissel, Antwerpen), Helmut Goedemee, Monique Pauwels en Vera van Peer (Groepsleden vzw Recht-Op en Brit Stessel (groepswerker vzw Recht-Op vzw).
- (13) Info Conferentie Leerlingenbegeleiding, [www.vlor.be](http://www.vlor.be)



- (14) Vermaut H., Leens, R., De Rick K., Depreeuw E., (2009),  
'Het CLB-decreet: tussen wens en realisatie.'  
Evaluatie acht jaar na de invoering van het CLB- decreet, HIVA, Leuven.
- (14a) p 198.
- (14b) p 208.
- (14c) p 198.
- (14d) p 200, p 208.
- (14e) p 199.
- (14 f) p 200.
- (14g) p 147.
- (15) Weekmail Vlaams Netwerk, februari 2008;  
[www.vlaams-netwerk-armoede.be](http://www.vlaams-netwerk-armoede.be)
- (16) DOSSIER Recht-Op vzw, (2003), *Dossier een wapen*, p11.
- (17) Brochure 'Ervaringsdeskundigen in de armoede en Sociale Uitsluiting in de CLB's', Ministerie van onderwijs, december 2008, p1.
- (18) Standpuntenpakket Onderwijs Vlaams Netwerk voor verenigingen waar armen het woord nemen (2008-2009), [www.vlaams-netwerk-armoede.be](http://www.vlaams-netwerk-armoede.be)
- (19) Maesmans Lieve, Brochure 3- klap: *ouders-CLB-school*,  
[lieve.maesmans@vclbleuven.be](mailto:lieve.maesmans@vclbleuven.be), Tel: 016/ 28 24 41
- (20) Het project 3- klap gaat een nieuwe toekomst tegemoet. De stad Leuven heeft beslist om 3- klap op te nemen binnen het flankerend onderwijsbeleid. Dit betekent dat de doelstellingen niet meer gerealiseerd worden vanuit het CLB- decreet maar vanuit de lokale overheid wat een andere invalshoek betekent. Anderzijds hebben VCLB Leuven en CLB GO! Leuven-Tienen-Landen beslist om op een andere manier door te gaan met 3- klap: ze richten een netoverschrijdende cel op die bestaat uit ouders, een interculturele bemiddelaar, een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting en twee medewerkers van het CLB die verantwoordelijk zijn voor kansenbevordering. Het doel blijft hetzelfde: het verbeteren van de communicatie tussen kansarme ouders en CLB- medewerkers.

## Referenties

### Literatuur

- Didelez G. & Depril L., (2009), *Ik ben iemand, ik ben niemand*, Manteau/Standaard Antwerpen.
- Driessens K. & Van Regelmortel T.,(2006), *Bindkracht in armoede, boek1. Leefwereld en hulpverlening*, Lannoo Campus, Leuven.
- Haesendonckx C. & Wuyts A., (2005), *Een paar Apart. Gearrangeerde ontmoetingen tussen mensen die in armoede leven en mensen die niet in armoede leven*, Recht-Op vzw/RISO – Antwerpen.
- Herbots K., (14-02-2008), *Iedereen tevreden over CLB*, De Morgen.
- Lesaffer P., (18-02-08), *CLB doet alles tegelijk. De brandweermannen van het onderwijs*, de Standaard.
- Vandenbroucke F., (26-03-09), *Jeugdzorg moet op school beginnen*, De Morgen.
- Vermaut H., Leens, R., De Rick K., Depreeuw E., (2009), *Het CLB-decreet: tussen wens en realisatie. Evaluatie acht jaar na de invoering van het CLB- decreet*, HIVA, KULeuven.
- Dossier onderwijs; *Vandenbroucke wil helder takenpakket voor CLB's*, De Morgen 13/02/08
- Dossier Recht-Op vzw, (2003), *Dossier een wapen*, Antwerpen.
- Dossier Recht-Op vzw, (2004), *Van klager tot drager*, Antwerpen.
- Dossier Recht-OP vzw, (2008), *Het recht van de sterkste*, Antwerpen.

### Wetteksten

- Decreet betreffende de centra voor leerlingenbegeleiding*, 01.12.1998. Belgisch Staatsblad (10.04.1999).
- Memorie van toelichting bij het ontwerp van decreet betreffende de centra voor leerlingenbegeleiding.*
- Een Ontwerp van profiel voor de centra voor leerlingenbegeleiding*, Franck Vandenbroucke, Vlor, april 2007.
- Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het multidisciplinaire dossier in de centra voor leerlingenbegeleiding*, 17 november 2008.

### Andere

- Brochure *Ervaringsdeskundigen in de armoede en Sociale Uitsluiting in de CLB's*, (2008) Ministerie van onderwijs, [www.ond.vlaanderen.be/publicaties](http://www.ond.vlaanderen.be/publicaties)
- Brochure: *armoede en onderwijs*, (2007). K.U.Leuven
- Brochure *Lerende Stad*, Antwerpen, [www.antwerpen.be-onderwijsbeleid](http://www.antwerpen.be-onderwijsbeleid)
- Brochure 3- klap: *ouders-CLB-school*, Lieve Maesmans. [lieve.maesmans@vclbleuven.be](mailto:lieve.maesmans@vclbleuven.be)
- CLB Brochure voor leerlingen en ouders, [www.ond.vlaanderen.be/CLB/brochure](http://www.ond.vlaanderen.be/CLB/brochure)

### *Websites*

[www.vlor.be](http://www.vlor.be)

[www.ond.vlaanderen.be/CLB](http://www.ond.vlaanderen.be/CLB)

[www.ond.vlaanderen.be/edulex](http://www.ond.vlaanderen.be/edulex)

[www.ond.vlaanderen.be/OPPW](http://www.ond.vlaanderen.be/OPPW)

[www.acw.be](http://www.acw.be)

[www.vlaams-netwerk-armoede.be](http://www.vlaams-netwerk-armoede.be)

[www.antwerpen.be-onderwijsbeleid](http://www.antwerpen.be-onderwijsbeleid)

