



**EducationLab**  
What works in education

# Praktijkaart

# Contact met ouders

*Contact leggen met ouders  
vanuit grondhouding  
gericht op partnerschap*

**Sanne van Wetten / Tijana Breuer**  
Universiteit Maastricht

**Eva Naaijens / Martin Bootsma**  
Enigma onderwijs

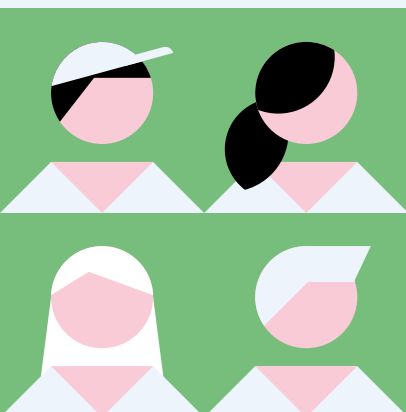
# Contact leggen met ouders vanuit grondhouding gericht op partnerschap



## Doel van de interventie

Het leggen van contact met ouders vanuit een grondhouding die ervoor zorgt dat er persoonlijke verbinding gemaakt wordt met ouders en een goede relatie vormgegeven wordt. Zo ontstaat de mogelijkheid om ouders eerder bereid te vinden deel te nemen aan gesprekken of ouderavonden, en zo activiteiten en een sociaal netwerk rondom school met ouders vorm te geven.

Een goede relatie met ouders is ook waardevol voor bijvoorbeeld *armoedesignalering*. In iedere klas zitten kinderen die opgroeien in armoede of waar thuis sprake is van een onveilige thuissituatie. Deze problemen nemen kinderen ook mee naar school. Het kan stress veroorzaken, kinderen kunnen moeite hebben zich te concentreren of kunnen problemen hebben met het maken van hun huiswerk omdat ze geen gebruik kunnen maken van internet of een computer. De leerkracht kan mede bijdragen aan de oplossing ervan door deze problemen te signaleren, bespreekbaar te maken en kinderen en hun ouders eventueel door te verwijzen naar hulpverlening. Het zijn geen gemakkelijke gesprekken maar ze zijn eenvoudiger te voeren als er sprake is van een duurzame en gelijkwaardige relatie met ouders.



## Voor welke groep kinderen?

Voor school groep 1 t/m 8.

*Kijk voor meer informatie op onze website:*

[www.education-lab.nl](http://www.education-lab.nl)

# Wat moet er gedaan worden?

## **Communicatie gericht op gelijkwaardigheid**

Zorg ervoor dat je op een heldere, eenvoudige manier communiceert, gebruikmakend van alle beschikbare kanalen, en niet één keer, maar bij herhaling. Zoek steeds de verbinding, door actief en oprecht naar ouders te luisteren en je voordeel te doen met de verscheidenheid aan perspectieven en ideeën in de school.

## ***Communicatie met ouders die de Nederlandse taal niet op een hoog niveau beheersen***

Bij communicatie met anderstalige ouders gaat het niet om de vraag of mensen wel of geen Nederlands spreken. De meeste ouders bevinden zich in een tussenzone, ze beheersen de Nederlandse taal gedeeltelijk. Deze groep vraagt om een aangepaste communicatie. Hierbij kun je zowel je taal aanpassen als verschillende ondersteuningsmiddelen hanteren, om vanuit een pragmatische en realistische aanpak met alle ouders te communiceren en alle ouders te betrekken. Ondersteuningsmiddelen kunnen een tweetalige website zijn, een nieuwsbrief met veel afbeeldingen of korte informatiefilmpjes die ouders later kunnen terugkijken. Let wel op dat je niet neerbui-gend omgaat met anderstalige ouders. Dit kan beledigend overkomen en de goede relatie tussen de ouders en de school in de weg staan.

Het helpt als je bij het overbrengen van je boodschap met behulp rekening houdt met een aantal kenmerken:

- Wees je bewust van je non-verbale communicatie.
- Hanteer eenvoudig en eenduidig woordgebruik en wees consequent in je woordkeus.
- Maak gebruik van de context. Organiseer de informatiebijeenkomst in een klaslokaal en laat, ter ondersteuning van je boodschap, praktische voorbeelden zien.

Bij de [communicatie met ouders met een licht verstandelijke beperking](#) is het belangrijk een rustige en gelijkwaardige houding aan te nemen. Gebruik bijvoorbeeld korte zinnen (5-7 woorden) zonder moeilijke woorden en spreek in een rustig tempo. Wees concreet en herhaal belangrijke zaken regelmatig. Geef elke uitleg in delen en controleer tussendoor of de boodschap ook is overgekomen. Doe dit door te vragen of de persoon kan navertellen wat er besproken is.

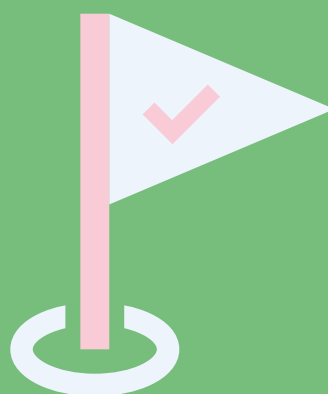
## Schriftelijke & online communicatie

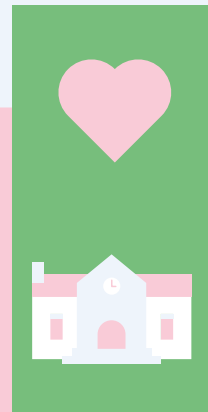
De boodschap in schriftelijke en online communicatie kan bij bepaalde ouders (bijvoorbeeld laaggeletterde ouders) niet goed aankomen. Niet reageren betekent daarbij niet dat men niet wil reageren of niet geïnteresseerd is. Het kan liggen aan het feit dat brieven zijn kwijtgeraakt, niet worden begrepen of dat ouders een beperkte kennis van of beperkte toegang hebben tot het online communicatiemiddel dat een school gebruikt. Het helpt als je bij het overbrengen van je boodschap met behulp van schriftelijke en online communicatie rekening houdt met een aantal kenmerken:

- Gebruik persoonlijke en korte berichten, via een makkelijk toegankelijk kanaal zoals sms of WhatsApp werken beter dan algemene brieven of e-mails.
- Gebruik geen afkortingen zonder deze ook te verklaren en verduidelijken.
- Gebruik geen lange zinnen en teksten.
- Hanteer eenvoudig en eenduidig woordgebruik.
- Ondersteun schriftelijke communicatie met foto's of pictogrammen.
- Schrijf zo direct mogelijk. Vervang 'U kunt overwegen om...' of 'Het is aan te raden dat...' door 'U moet...'.
- Gebruik getallen in cijfers.
- Beperk je tot de kern.

## Het belang van het eerste contact

Het eerste contact van de school met ouders en hun leerlingen verloopt vaak via de informatieochtend of het inschrijvingsmoment. Dit eerste contact kan behoorlijk spannend of indrukwekkend zijn voor ouders. Sommige ouders kunnen een drempel ervaren door bijvoorbeeld angst voor het onbekende, beperkte beheersing van de Nederlandse taal of nare herinneringen uit het eigen schoolverleden. Het is dan ook belangrijk om deze momenten goed te verzorgen. Dit vraagt om een persoonlijke benadering en een houding die getuigt van interesse en respect voor de ouder en het kind.





## Hoe kan zo'n eerste contact er dan uitzien?

Organiseer de bijeenkomst in een ruimte waar ouders zich op hun gemak voelen, dit om ouders het gevoel te geven dat ze welkom zijn. Bij binnenkomst wijst een medewerker van de school de geïnteresseerde ouders de weg naar de plaats van het informatiebijeenkomst. Er wordt eerst ontspannen gepraat en ouders krijgen iets te drinken aangeboden. Er is een ouder van school uitgenodigd zodat deze kan vertellen hoe het er op school/in de klas aan toe gaat. De aanwezige ouders kunnen praktische vragen stellen.

## Wat is hiervoor nodig?

### Grondhouding gericht op partnerschap

Een basishouding tegenover alle leerlingen en ouders, die gericht is op dialoog, is een goede start om tot wederzijds vertrouwen en respect te komen. Deze houding is belangrijk in elk contact met ouders. Deze houding wordt gekenmerkt door:

- **Positieve houding.** Vertrek vanuit het idee dat elke ouder het beste voor heeft met zijn/haar kind.
- **Luisterbereidheid.** De zorgen van ouders worden serieus genomen en er wordt tijd genomen om naar hen te luisteren. Vermijd dat gesprekken als kort en oppervlakkig worden ervaren. Doe dit door ouders tijd en aandacht te geven om hun verhaal te doen en/of vragen te stellen. Respecteer het individuele tempo van elke ouder.
- **Openheid.** De formele stijl die tot uiting komt tijdens oudergesprekken kan voor de leerkrachten erg vertrouwd zijn. Deze kan echter een drempel vormen voor ouders die hier minder vertrouwd mee zijn, waardoor ze afhaken. Een open houding kenmerkt zich bijvoorbeeld door interesse te tonen in je gesprekspartner, te luisteren en te reageren (knikken of te hummen), informatie samen te vatten en open vragen te stellen.
- **Reflectie.** Kijk kritisch naar je aanpak en houding. Stel jezelf vragen zoals: hoe heb je ouders aangesproken, hoe reageer je zelf op reacties van ouders? Wees ook niet bang om je eigen deskundigheid ter discussie te stellen. Dit is een voorwaarde om ook ouders in hun deskundigheid te erkennen.

Deze grondhouding kan niet 'gespeeld' worden. Als schoolteam kun je niet doen alsof. Deze houding dient door en door aanwezig te zijn in de visie, het beleid en komt tot uitdrukking in de keuzes die de school maakt, uitingen van de school en in de houding van de leerkrachten. Ook leerlingen onderling en ouders onderling kunnen tot deze houding gestimuleerd worden.

## **Continuïteit & diversiteit in contacten**

Het is belangrijk dat ouders niet alleen in contact komen met school als er problemen te bespreken zijn. Een goede vertrouwensrelatie ontstaat op basis van een breed spectrum van soorten contacten, die zowel formeel als informeel zijn. Leg aan ouders uit bij wie ze terecht kunnen voor welke vragen, hoe de communicatie met ouders verloopt, en wat de participatiemogelijkheden zijn. Sta als leerkracht bijvoorbeeld in contact met ouders tijdens haal- of brengmomenten, of zorg 's ochtends voor een inloopmoment in de klas.

## **Wie voert het uit?**

Het schoolteam.

## **Hoe lang duurt de interventie?**

Vanaf het moment van eerste kennismaking tot het einde van de schoolloopbaan.



## Waar moet je op letten?

- Er zijn verschillende mensen met verschillende behoeften en dat maakt dat je nooit een passende oplossing kunt bieden die altijd werkt bij alle ouders. Communicatie is daarom altijd **maatwerk**. Toch zijn er wel een aantal aandachtspunten voor effectieve communicatie met ouders.
- **Communicatie is tweerichtingsverkeer**: Zorg ervoor dat je op een heldere, eenvoudige manier communiceert, gebruikmakend van alle beschikbare kanalen, en niet één keer, maar bij herhaling. Zoek steeds de verbinding, door actief en oprecht naar ouders te luisteren en je voordeel te doen met de verscheidenheid aan perspectieven en ideeën in de school.
- **Informeel contact** is essentieel voor de vertrouwensband. Het zit in kleine dingen: als leerkracht even naar een moeder of vader op het schoolplein lopen, ouders in de school toelaten aan het begin van de schooldag. Iedereen kan het, maar men is zich niet altijd bewust van het belang ervan.