

Ouders willen gehoord worden

Bonnie Tolsma-Rinsma
bonnie.rinsma@windesheim.nl
Studentennummer S1049836
Master Special Educational Needs,
route intern begeleider
Begeleiders: D. Douwes, F. Zijlstra,
M. de Jager

Inhoudsopgave

1. Samenvatting	4
2. Inleiding	5
3. Theoretisch kader	6
3.1 Voorwaarden in de mondelinge communicatie	6
3.1.1 Luisteren	6
3.1.2 Open schoolcultuur	6
3.1.3 Tijd	6
3.1.4 Dialoog	6
3.1.5 Wensen en verwachtingen	7
3.1.6 Luisteren en doen	7
3.2 Knelpunten in de mondelinge communicatie	7
3.2.1 Welkom in school	7
3.2.2 Vooroordelen	7
3.2.3 Subjectiviteit	8
3.2.4 Macht	8
3.2.5 Het tienminutengesprek	8
3.3 Mogelijkheden om er voor te zorgen dat ouders zich beter gehoord voelen	8
3.3.1 Open schoolcultuur	8
3.3.2 Tijd	8
3.3.3 Dialoog	9
3.3.4 Wensen en verwachtingen	9
4. Opzet van het onderzoek	10
4.1 Inleiding	10
4.2 De school	10
4.3 Doel	10
4.4 Werkwijze en instrumenten	10
5. Resultaten	12
5.1 Inleiding	12
5.2 Documentenanalyse	12
5.2.1 Schoolgids	12
5.2.2 Schoolplan	13
5.2.3 Schoolnotulen	13
5.2.4 Borgingsdocument besluitenlijst	13

5.3 Analyse onderzoeksresultaten	14
5.3.1 De formele contactmomenten	14
5.3.2 Open school	18
5.3.3 Dialoog en samenwerking	20
5.3.4 Open vragen	25
6. Conclusies en aanbevelingen	26
6.1 Conclusies	26
6.2 Discussie	26
6.3 Aanbevelingen	27
6.3.1 De formele contactmomenten	27
6.3.2 Open school	29
6.3.3 Dialoog en samenwerking	30
6.3.4 Beleid	30
6.4 Andere scholen	31
7. Nawoord	32
8. Literatuurlijst	33
Bijlage 1	34
Bijlage 2	35
Bijlage 3	38
Bijlage 4	41
Bijlage 5	43
Bijlage 6	45

1 Samenvatting

Een goede mondelinge communicatie op scholen voldoet volgens de literatuur aan de volgende voorwaarden:

- Ouders moeten zich vrij voelen om de school binnen te komen.
- Leerkrachten moeten de tijd nemen voor een gesprek.
- Er moet sprake zijn van een dialoog, waarbij zowel de ouders als leerkrachten evenwaardig aan bod komen en de kans hebben hun standpunt of gevoelens naar voren te brengen.
- Ouders moeten hun wensen en verwachtingen ten opzichte van school kenbaar kunnen maken bij de leerkrachten.
- Leerkrachten moeten iets doen met de informatie die ouders geven over hun kind.

In dit praktijkonderzoek is onderzocht, welke voorwaarden voor ouders en leerkrachten op CBS De Mandebriek belangrijk zijn in de mondelinge communicatie. Tevens is onderzocht in hoeverre er binnen de school aan deze voorwaarden wordt voldaan.

Knelpunten in de mondelinge communicatie op school kunnen er voor zorgen dat ouders zich niet voldoende gehoord voelen. Knelpunten die genoemd worden in de literatuur zijn:

- Leerkrachten kunnen zich ‘overvallen’ voelen door de ouders als deze onverwacht de school binnen komen.
- Leerkrachten vinden dat ouders wat betreft onderwijs geen verstand van zaken hebben.
- Zowel leerkrachten als ouders zijn subjectief in hun oordeel.
- Ouders voelen zich machteloos als leerkrachten weinig doen aan de problemen die zijn besproken.
- Het is moeilijk om ouders en kind recht te doen in het tienminutengesprek.

In dit onderzoek zijn vragenlijsten voorgelegd aan ouders en leerkrachten van CBS De Mandebriek. Er is een interview afgenomen in het ouderpanel en er zijn stellingen besproken in het teamoverleg. Ook heeft er een documentenanalyse plaatsgevonden.

Uit de resultaten van het onderzoek komt naar voren dat zowel ouders als leerkrachten tevreden zijn over het formele contactmoment ‘huisbezoeken’. Ouders en leerkrachten zijn duidelijk minder tevreden over de duur van de tienminutengesprekken. Ook zijn ze niet (helemaal) tevreden met het aantal, de tijdstippen en de duur van de gesprekken over een handelingsplan.

Ouders en leerkrachten vinden het belangrijk dat ouders zich vrij voelen om de school binnen te komen voor een gesprek. Het is echter lastig om hiervoor het juiste moment te bepalen. Verder geeft een aantal ouders aan dat zij graag meer communicatie wil via de mail. Over het inhoudelijk aspect van het gesprek geeft een groot percentage ouders en leerkrachten aan, dat er op CBS De Mandebriek sprake is van een dialoog.

De aanbevelingen die worden gedaan, om er voor te zorgen dat ouders zich beter gehoord voelen op CBS De Mandebriek, richten zich op de formele contactmomenten, de open schoolcultuur, de dialoog en samenwerking, en het beleid van de school.

De onderzoeksresultaten geven een aanzet tot verdere discussie en afspraken, wat betreft de mondelinge communicatie tussen leerkrachten en ouders.

2 Inleiding

Op CBS De Mandebink is ouderbetrokkenheid en de communicatie met ouders een actueel onderwerp geworden, nadat er in 2010 een oudertevredenheidpeiling op de school was afgenomen. Bij deze tevredenheidpeiling werd de vraag gesteld: “Hoe tevreden bent u over hoe de leerkracht naar u luistert?” Van de ondervraagde ouders gaf 41% aan niet tevreden te zijn met de mate waarin leerkrachten naar hen luisteren (*zie bijlage 1*). Voor de leerkrachten was onduidelijk waarom ouders hier ontevreden over waren. Ervoeren de ouders misschien een drempel om binnen te komen? Kregen ouders in gesprekken niet genoeg de gelegenheid om iets te zeggen? Waren er misschien te weinig contactmomenten op school? Werd er te weinig gedaan met wat ouders naar voren brachten? Er moest beter onderzocht worden, waarom ouders bij de oudertevredenheidpeiling aangaven, niet tevreden te zijn met de mate waarin leerkrachten naar hen luisteren. De school wilde graag weten *wat leerkrachten kunnen doen om er voor te zorgen dat ouders zich beter gehoord voelen*.

Ouderbetrokkenheid is in de recente literatuur en in de media een actueel onderwerp. Ouderbetrokkenheid is van belang, omdat een positief en regelmatig contact tussen school en ouders, de ontwikkeling van kinderen bevordert (Van der Wolf, 2006). De kern van effectieve ouderbetrokkenheid is een kwalitatief goede communicatie met de ouders. Ouderbetrokkenheid wordt vergroot door rekening te houden met de wensen en verwachtingen van de ouders, onderwijs en opvoeding als een gezamenlijke verantwoordelijkheid te zien en ouders als serieuze partners te benaderen (Smit, Sluiter & Driessen, 2006). Ook in het kader van passend onderwijs ontkomen scholen er niet aan om ouderbetrokkenheid, en daarmee ook de communicatie tussen school en ouders, op de agenda te zetten.

Dit geeft het belang aan van de centrale vraagstelling van dit onderzoek: *Wat kunnen de leerkrachten van CBS De Mandebink doen, om er voor te zorgen dat ouders zich beter gehoord voelen?*

Vanuit een theoretisch kader zijn de onderzoeksvragen voor dit onderzoek samengesteld:

Onderzoeksvraag 1:

Wat zegt de (recente) literatuur over hoe ouders zich gehoord kunnen voelen in de mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten?

Onderzoeksvraag 2:

Hoe is de situatie in het schooljaar 2011-2012 op CBS De Mandebink wat betreft de mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten?

Onderzoeksvraag 3:

Hoe belangrijk vinden de ouders, de vanuit de literatuur aangegeven voorwaarden voor mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten?

Onderzoeksvraag 4:

Hoe belangrijk vinden de leerkrachten, de vanuit de literatuur aangegeven voorwaarden voor mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten?

Onderzoeksvraag 5:

Wat is volgens de ouders de oorzaak waarom zij zich, in het schooljaar 2009-2010 bij de oudertevredenheidpeiling basisonderwijs, niet voldoende gehoord voelden op CBS De Mandebink?

Onderzoeksvraag 6:

Wat is volgens de leerkrachten de oorzaak waarom ouders zich, in het schooljaar 2009-2010 bij de oudertevredenheidpeiling basisonderwijs, niet voldoende gehoord voelden op CBS De Mandebink?

De deelvragen worden beschreven in de bijbehorende hoofdstukken.

3 Theoretisch kader

3.1 Voorwaarden in de mondelinge communicatie

Deelvraag 1a: wat zijn, volgens de (recente) literatuur, voorwaarden in de mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten?

3.1.1 Luisteren

Dit praktijkonderzoek richt zich onder andere op de vraag, waarom ouders bij de oudertevredenheid-peiling basisonderwijs aangaven, niet tevreden te zijn met de mate waarin leerkrachten naar hen luisteren. Luistervaardigheid is een onderdeel van de mondelinge communicatie. Luisteren is niet alleen horen wat de ander zegt, maar het ook begrijpen. De ander mag zijn verhaal vertellen en wanneer dat nodig is verduidelijken. Door in eigen woorden de belangrijkste elementen uit het verhaal van de ander weer te geven, weet de ander dat er geluisterd wordt en kan worden nagegaan of de ander goed begrepen wordt (www.rug.nl/noordster/mondelingeVaardigheden/voorStudenten/luisteren). Goed luisteren zorgt ervoor dat mensen zich gehoord voelen. Iemand die zich gehoord voelt, staat gemakkelijker open voor suggesties, dan iemand die zich niet gehoord voelt. Zo komt men gemakkelijker tot samenwerking. Luisteren heeft ook een betekenis in zich als: doen wat de ander zegt. Als er weinig of niets wordt gedaan met wat jij naar voren brengt in een gesprek, voel je je niet gehoord (www.confront.nl/artikelen/272-communicatietechnieken-luisteren-wat-is-dat).

3.1.2 Open schoolcultuur

Er zijn twee vormen van contacten tussen ouders en leerkrachten, namelijk de meer geplande formele gesprekken en de meer toevallige informele ontmoetingen.

Op CBS De Mandebink wil men dat er sprake is van een open schoolcultuur. Ouders moeten zich vrij voelen om de school binnen te komen, om een probleem te bespreken met de leerkracht. Het is belangrijk voor ouders om te weten dat de deur van de klas voor hen open staat. Dat zij met de leerkrachten in gesprek kunnen gaan, wanneer ze het gevoel hebben dat dat nodig is. En andersom ook: leerkrachten moeten contact op kunnen nemen met de ouders wanneer zij denken dat dit nodig is (Westergård & Galloway, 2010).

3.1.3 Tijd

Ouders verwachten dat leerkrachten de tijd voor hen nemen. Alleen dan kan immers goed geluisterd worden (Van Es, Hubbord, Van Tilborg & Vedder, 2002).

Zowel bij de formele als bij de informele contacten is dit van belang.

3.1.4 Dialoog

Bij communicatie met ouders is de grondhouding van alle betrokkenen van belang: je moet er wel in willen investeren. Bij de grondhouding moet sprake zijn van dialoog (Beek, Van Rooijen & De Wit, 2007a). Bij een dialoog komen zowel ouders als leerkrachten gelijkwaardig aan bod en hebben zij de kans hun standpunt of gevoelens naar voren te brengen. Het gaat er bij een dialoog niet om wie gelijk heeft en wie niet. Er moet ruimte zijn om zicht te krijgen op elkaars standpunt. Op deze manier worden conflictsituaties voorkomen. Het betrekken van de ouders bij het vinden van mogelijke oplossingen of adviezen, verhoogt aanzienlijk de motivatie voor het opvolgen ervan. Van der Wolf (2006) zegt hierover: "Leerkrachten moeten beseffen dat de ouders ervaringsdeskundigen zijn. Zij

kennen het kind het best en het langst en zien andere dingen dan leerkrachten.” Tegelijk zijn leerkrachten deskundig wat betreft het onderwijs en is het logisch dat leerkrachten vanuit hun deskundigheid voorstellen doen. Volgens Ryckaert (2005) is het goed om daar onmiddellijk feedback van ouders op te krijgen, door bijvoorbeeld te vragen: “Wat vindt u daarvan?”

3.1.5 Wensen en verwachtingen

Ouders hebben bepaalde wensen en verwachtingen, over de wijze waarop de school in hun behoeften kan voorzien. Leerkrachten en ouders kunnen daarin sterk verschillen (Westergård, 2007). Het is belangrijk dat ouders regelmatig hun wensen en verwachtingen kunnen uiten bij de leerkrachten (Smit, 2009). Het vergroot hun betrokkenheid en gevoel voor verantwoordelijkheid ten aanzien van wat er met hun kind gebeurt op school. Door te luisteren naar de wensen en verwachtingen van ouders, kunnen leerkrachten beter aansluiten bij wat ouders vinden, dat er in het belang van hun kinderen gedaan moet worden (Westergård, 2007).

3.1.6 Luisteren en doen

Een leerkracht kan goed luisteren, maar als er daarna weinig of niets gedaan wordt met de uitkomsten van het gesprek, is het de vraag of ouders zich achteraf gehoord voelen.

Leerkrachten moeten duidelijk maken wat de school doet naar aanleiding van het gesprek en welke oplossingen worden toegepast bij problemen (De Vries, 2010).

3.2 Knelpunten in de mondelinge communicatie

Deelvraag 1b: wat zijn, volgens de (recente) literatuur, knelpunten in de mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten?

Er zijn omstandigheden die er voor kunnen zorgen dat niet aan de voorwaarden voor een goede mondelinge communicatie wordt voldaan. In de literatuur is daar het volgende over te vinden.

3.2.1 Welkom in school

Op CBS De Mandebriek zijn ouders welkom om de school binnen te stappen. Meestal zijn de problemen waar ouders dan mee komen praktisch van aard en eenvoudig op te lossen. Toch kunnen leerkrachten zich wel eens ‘overvallen’ voelen door ouders. Zij vinden het lastig een probleem te bespreken, als zij bijvoorbeeld ook nog iets moeten klaarzetten voor de les, pleinwacht hebben of aandacht moeten schenken aan een kind. Vaak is er dan de neiging om het probleem even snel af te handelen. De ouders en de leerkracht houden er dan meestal geen goed gevoel aan over (De Vries, 2010).

3.2.2 Vooroordelen

Leerkrachten nemen ouders niet altijd serieus, omdat ze vinden dat ouders wat betreft onderwijs, geen verstand van zaken hebben. Hun kijk op ouders wordt beïnvloed door vooroordelen of gevoelens van irritatie of angst. Soms voelen leerkrachten zich aangevallen door ouders. Verdedigingsreacties staan een open communicatie en dialoog in de weg (Ryckaert, 2005). Voor een betere communicatie en samenwerking moeten leerkrachten op een objectieve manier leren kijken naar ouders en hen zonder vooroordelen tegemoet treden (Van der Wolf, 2006). Alleen zonder vooroordelen kan er sprake zijn van een dialoog en kunnen leerkrachten open staan voor de wensen en verwachtingen van ouders.

3.2.3 Subjectiviteit

Er is verschil in hoe leerkrachten en ouders tegen de dingen aankijken. Hun perspectief en hun prioriteiten zijn verschillend. Ouders zijn niet objectief in hun oordeel. Zij zijn emotioneel betrokken bij de opvoeding en willen veiligheid en optimale aandacht voor hun eigen kind. Hun subjectiviteit kan leiden tot conflicten met de leerkracht. Krijgt hun kind onvoldoende erkenning, dan voelen ouders zich niet gehoord. Leerkrachten zijn ook subjectief in hun oordeel. Zij moeten een balans vinden tussen de behoeften van het ene kind enerzijds en de meerderheid van de kinderen anderzijds. Bij de dialoog tussen leerkrachten en ouders is het belangrijk om deze subjectiviteit te onderkennen en te proberen elkaars perspectief te begrijpen (Westergård, 2007).

3.2.4 Macht

Leerkrachten hebben een zekere macht om iets wel of niet te doen naar aanleiding van een gesprek. Ouders voelen zich hierdoor vaak machteloos. Als leerkrachten niets doet met de uitkomsten van het gesprek, voelen de ouders zich niet gehoord. Zij vinden dat de leerkracht te weinig oog en oor heeft voor de problemen die zijn besproken of er effectief te weinig aan doet. Ze zijn te zeer afhankelijk van de goede bedoelingen van een bepaalde leerkracht (Ryckaert, 2005).

3.2.5 Het tienminutengesprek

Het doel van het tienminutengesprek moet voor zowel ouders als leerkrachten vooraf duidelijk zijn. Bij het tienminutengesprek is het de bedoeling dat er, op basis van gelijkwaardigheid, met elkaar gecommuniceerd wordt over de leerresultaten.

Het is heel moeilijk om ouders en hun kind recht te doen in het tienminutengesprek. Leerkrachten en ouders gaan vaak met verschillende verwachtingen het gesprek in. De leerkracht wil in die tien minuten de belangrijkste zaken die hij over het kind wil vertellen kwijt in het gesprek. Dit kan tot gevolg hebben dat de leerkracht zelf vooral aan het woord is. Ouders hebben vaak meer tijd nodig om deze zaken tot zich door te laten dringen en te bespreken (De Vries, 2010).

3.3 Mogelijkheden om er voor te zorgen dat ouders zich beter gehoord voelen

Deelvraag 1c: welke aanbevelingen vanuit de recente literatuur kunnen worden gedaan om er voor te zorgen dat ouders zich beter gehoord voelen?

Tenslotte richt het onderzoek zich op mogelijkheden tot verbetering. Wat kunnen de leerkrachten van CBS De Mandebriek doen, om er voor te zorgen dat ouders zich beter gehoord voelen?

3.3.1 Open schoolcultuur

Het is gewenst om duidelijkheid te scheppen bij ouders en leerkrachten over wanneer en waar ouders welkom zijn in de school (Van Look, 2004). De Vries (2010) zegt: "Ouders willen niet dat de leerkrachten altijd bereikbaar zijn. Ze willen alleen weten wanneer de leerkrachten beschikbaar zijn."

3.3.2 Tijd

Als de leerkracht en de ouders vaak gestoord worden tijdens een gesprek, geeft het de ouders het gevoel dat de leerkracht eigenlijk geen tijd voor hen heeft. Een rustige plek om te praten geeft ouders

het gevoel dat de leerkracht de tijd voor hen neemt. Bij onvoldoende tijd of teveel emoties kan ook een nieuwe afspraak worden gemaakt (Van Look, 2004).

Omdat een huisbezoek langer duurt dan de andere formele contactmomenten is hierbij meer ruimte voor dialoog. Via laagdrempelig contact, in een voor de ouders veilige omgeving, kunnen ouders en leerkracht elkaar beter leren kennen. Er is genoeg tijd voor ouders om hun wensen en verwachtingen ten aanzien van school kenbaar te maken. Voor leerkrachten en ouders is niet altijd duidelijk hoe lang het huisbezoek moet duren. Daarom is het goed om een begintijd en een eindtijd af te spreken. Op schoolniveau moeten hierover afspraken worden gemaakt. Daarnaast is het van belang om verslaglegging te doen van het huisbezoek (De Vries, 2010). Op CBS De Mandebriek maken de leerkrachten een kort verslag van het huisbezoek in het leerlingendossier. De leerkrachten in de volgende groep weten, na het lezen van het dossier, wat is besproken en afgesproken en kunnen hierbij aansluiten.

3.3.3 Dialoog

Bij de mondelinge communicatie moet er sprake zijn van een dialoog. De leerkracht moet een onderzoekende houding hebben en minder snel conclusies trekken. De ouders moeten de kans krijgen het probleem zo concreet mogelijk naar voren te brengen en hun visie en verklaring voor het probleem te verduidelijken. Verbanden en patronen worden hierdoor duidelijker. Op deze manier vindt er wederzijds overleg en informatie-uitwisseling plaats en is er sprake van samenwerking tussen ouders en leerkrachten. Er wordt een vertrouwensrelatie opgebouwd met de ouders. Duidelijk moet worden, dat hun mening wordt gerespecteerd en gewaardeerd (Ryckaert, 2005).

Op school kan de vraag worden gesteld of de leerkrachten de juiste gesprekstechnieken kunnen hanteren bij een dialoog met ouders. In een gesprek met ouders is het belangrijk dat een leerkracht vooral ook vragen stelt en doorvraagt op informatie die ouders geven en goed luistert naar de antwoorden op die vragen. Zo kan miscommunicatie worden voorkomen. De Vries (2010) vindt het professionaliseren van leerkrachten op het gebied van mondelinge communicatie met ouders wenselijk.

3.3.4 Wensen en verwachtingen

Op CBS De Mandebriek vroeg het team zich af of de frequentie, tijdstippen en duur van de formele contactmomenten goed is. Er moeten voldoende contactmomenten zijn en de tijdstippen van de contactmomenten moeten dusdanig zijn, dat ouders regelmatig de mogelijkheid hebben hun wensen en verwachtingen te uiten. Binnen deze formele contactmomenten moet voldoende tijd zijn voor een dialoog tussen ouders en leerkrachten.

Op CBS De Mandebriek wordt elk gezin één keer in het schooljaar bezocht door een leerkracht. Het voordeel van een huisbezoek is, dat de omgeving voor de ouders veilig is. Een huisbezoek is een laagdrempelig contact tussen school en de ouders. Ouders zijn dan vaak openhartiger over hun kind en over hun wensen en verwachtingen ten aanzien van school.

4 Opzet van het onderzoek

4.1 Inleiding

In dit onderzoek is gekeken naar de mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten. Hiervoor zijn vragenlijsten ontwikkeld. Er is een directe relatie tussen de onderzoeks- en deelvragen en de vragen van de vragenlijsten. De vragenlijsten zijn voorgelegd aan ouders en leerkrachten van CBS De Mandebriek. Om aan aanvullende informatie te komen is er een interview afgenomen in het ouderpanel van de school. Ook zijn er stellingen besproken in een teamoverleg. In diverse documenten is gekeken naar wat er is vastgelegd over de communicatie tussen ouders en school.

Bijlage 2: vragenlijst voor ouders

Bijlage 3: vragenlijst voor leerkrachten

Bijlage 4: vragen interview voor ouderpanel

Bijlage 5: stellingen voor het teamoverleg

4.2 De school

CBS De Mandebriek is een school waar adaptief onderwijs wordt gegeven, met takenwerk en keuzewerk. Binnen het gedifferentieerde instructiemodel werkt de school met coöperatieve werkvormen.

Momenteel telt de school 164 leerlingen. De populatie is overwegend van Nederlandse afkomst. Er zijn zeven groepen, waaronder vijf combinatiegroepen. Op de school werken twaalf leerkrachten en één directeur. In elke groep, behalve in groep twee, is er sprake van een duobaan.

Ten aanzien van de leerlingenzorg wordt er op CBS De Mandebriek handelingsgericht gewerkt. Dat wil zeggen dat er systematisch gewerkt wordt ten aanzien van leer- en gedragsproblemen. De onderwijsbehoeften van de leerling worden daarbij centraal gesteld en er wordt doelgericht gewerkt. Bij het handelingsgericht werken dienen ouders een betrokken rol te hebben (Pameijer, Beukering, Schulpen & Veire, van de, 2007). Het is daarom belangrijk dat de leerkrachten van het team goed kunnen samenwerken met de ouders van de leerlingen.

4.2 Doel

Het doel van het onderzoek is te weten komen hoe leerkrachten er voor kunnen zorgen dat ouders zich beter gehoord voelen. Hiervoor is het nodig eerst te onderzoeken wat ouders van leerkrachten verwachten. Hoe belangrijk vinden de ouders van CBS De Mandebriek de voorwaarden die in de literatuur genoemd worden, ten aanzien van de mondelinge communicatie? En in welke mate vinden ze dat leerkrachten op CBS De Mandebriek voldoen aan deze voorwaarden? Welke ervaringen hebben de ouders met de mondelinge communicatie met de leerkrachten? Hoe denken de leerkrachten op de school hier zelf over?

4.3 Werkwijze en instrumenten

De onderzoeks- en deelvragen zijn verwerkt in de vragenlijsten en in de vragen van het interview van het ouderpanel. De vragen van de vragenlijsten zijn verdeeld in de categorieën:

- de formele contacten tussen ouders en leerkrachten
- open school
- dialoog en samenwerking
- open vragen

Met de formele contacten worden bedoeld: de tienminutengesprekken, de inloopsprekken, het huisbezoek en de gesprekken over een handelingsplan.

In het teamoverleg zijn de leerkrachten stellingen voorgelegd. Bij dit overleg waren twaalf leerkrachten aanwezig. De leerkrachten werden verdeeld in duo's. Elk duo kreeg twee stellingen waar ze op mochten reageren. Op een flap schreven ze de steekwoorden die in hun discussie naar boven kwamen. Na vijftien minuten werden de flaps verzameld en besproken. Iedereen kon reageren op de stelling en de steekwoorden van de duo's. Deze reacties werden er op de flaps bijgeschreven. De aantekeningen op de flaps zijn gebruikt als onderzoeksgegevens. De leerkrachten hebben ook een vragenlijst ingevuld.

De vragenlijsten voor de ouders zijn in de eerste week van maart 2012 verstuurd, zowel schriftelijk, via de kinderen in een enveloppe, als via de mail. De ouders kregen de mogelijkheid om de vragenlijst via de mail weer terug te sturen of anoniem in te leveren in een dichte doos met gleuf bij beide ingangen van de school, tot en met 22 maart 2012. Op 22 maart is het interview afgenomen in het ouderpanel. Voor het ouderpanel waren 39 ouders willekeurig uitgenodigd door de voorzitter van de ouderpanelcommissie. Er waren acht ouders die op deze uitnodiging ingingen. Samen met drie ouders van de ouderpanelcommissie waren er elf ouders aanwezig bij het interview.

Er zijn 50 ouders/ouderparen, van de 114 gezinnen, die de vragenlijst hebben ingevuld. Dit is een respons van 44%. Van deze ouders hebben achttien ouders ook de vragen ingevuld over de gesprekken over een handelingsplan. Van de twaalf leerkrachten hebben tien leerkrachten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 83%.

5 Resultaten

5.1 Inleiding

De antwoorden die ouders en leerkrachten hebben gegeven op de gesloten vragen op de vragenlijsten, zijn verzameld en omgezet in percentages. De opmerkingen die ouders en leerkrachten hebben gemaakt bij de kopjes ‘toelichting’ en ‘open vragen’ op de vragenlijsten en de opmerkingen die zijn gemaakt in het ouderpanel en in het teamoverleg, zijn gecategoriseerd in de volgende categorieën:

- tienminutengesprekken
- huisbezoeken
- inloopspreekuren
- bespreken handelingsplannen
- ouders voelen zich vrij om de school binnen te komen voor een gesprek
- de tijd nemen voor een gesprek met ouders
- dialoog
- wensen en verwachtingen
- miscommunicatie
- wat doen we met de informatie van ouders
- overige categorieën.

Deze opmerkingen en gegevens uit de documentenanalyse, zijn in de analyse van de resultaten steeds gekoppeld aan de vragen van de vragenlijsten en de daarbij behorende deelvragen.

Bijlage 6: enquête leerkrachten en ouders opmerkingen gerubriceerd.

5.2 Documentenanalyse

Deelvragen:

2a. Hoe zijn de formele contactmomenten tussen ouders en leerkrachten in het schooljaar 2011-2012 georganiseerd op CBS De Mandebriek?

2b. Welke afspraken zijn er in het team op CBS De Mandebriek gemaakt over de mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten bij formele en informele contactmomenten?

Met de documentenanalyse is gekeken naar de organisatie van de contactmomenten tussen ouders en leerkrachten in het schooljaar 2011-2012, en voorgaande schooljaren, en welke afspraken hierover zijn gemaakt.

De volgende documenten zijn hiervoor doorgenomen:

- schoolgids 2012
- schoolplan 2011- 2015
- schoolnotulen
- borgingsdocument besluitenlijst

5.2.1 Schoolgids

In de schoolgids wordt genoemd dat CBS De Mandebriek de contacten met de ouders van groot belang vindt. De school wil open staan voor ouders en streeft naar openheid in communicatie. Een goede samenwerking tussen school en ouders vindt de school belangrijk. In de schoolgids wordt aan de ouders gevraagd, dat als hen iets opvalt aan hun kind, dat voor het functioneren in de groep van

belang is, contact op te nemen met de groepsleerkracht. Er wordt vermeld dat er twee maal per jaar tienminutengesprekken worden gehouden voor de ouders van de groepen één tot en met acht. Ouders kunnen dan het werk van hun kinderen bekijken en met de leerkrachten praten.

De betrokkenheid van ouders bij het onderwijs aan hun kinderen, wordt op CBS De Mandebriek van groot belang geacht. Er wordt gestreefd naar een lage drempel voor ouders om binnen te komen. Van de ouders wordt initiatief verwacht wanneer ze vragen, opmerkingen of ideeën hebben over het onderwijs, hun kind, de sfeer of de organisatie op school.

School wil samen met de ouders optrekken om het gezamenlijke streven inhoud te geven. Dit gebeurt door middel van de medezeggenschapsraad, ouderraad, activiteitencommissie, tienminutengesprekken, enzovoort. Het ouderpanel is een middel om de school, haar team en de ouders nog meer in contact met elkaar te brengen.

Oudercontacten vinden plaats via een open avond, informatieavond, ouderavond, huisbezoek en vier keer per jaar een rapportage, waarvan twee keer door middel van een tienminutengesprek (mondeling) en twee keer een rapport (schriftelijk). Bij deze rapporten mogen ouders zelf aangeven of ze een gesprek willen.

5.2.2 Schoolplan

CBS de Mandebriek wil de ouders (ouderpanel, ouderraad, medezeggenschapsraad en activiteitencommissie) betrekken in de verbetering van de communicatie, zodat deze voor alle partijen optimaal is. De school wil de huidige communicatie evalueren binnen alle geledingen van de school en daaruit conclusies trekken. Het streven is laagdrempelig te zijn en meer gebruik te maken van digitale mogelijkheden. De betrokkenheid van ouders moet vergroot worden.

Het team gaat nadenken over het geven van informatie aan de ouders over de voortgang en het welzijn van de kinderen.

5.2.3 Schoolnotulen

In de schoolnotulen vanaf augustus 2009 tot april 2012 zijn geen afspraken gevonden over de (mondelinge) communicatie tussen ouders en leerkrachten.

5.2.4 Borgingsdocument besluitenlijst

In de besluitenlijst tot maart 2010 zijn geen afspraken gevonden over de (mondelinge) communicatie tussen ouders en leerkrachten.

5.3 Analyse onderzoeksresultaten

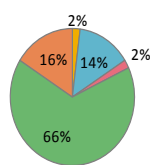
In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de vragenlijsten en de opmerkingen die gemaakt zijn in het ouderpanel en in het team nader geanalyseerd. Opmerkingen die eenmalig zijn gemaakt, zijn niet verwerkt in deze analyse. Zij zijn wel te vinden in bijlage 6. Ook deze opmerkingen kunnen een aanzet geven tot nadenken en een bijdrage leveren aan het antwoord op de onderzoeksvraag. Zij moeten daarom, in de discussie naar aanleiding van dit onderzoeksrapport, worden meegenomen.

5.3.1 De formele contactmomenten

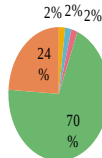
Deelvraag 5a: Wat vinden de ouders van de frequentie, de tijdstippen en de duur van de formele contactmomenten met de leerkrachten?

Deelvraag 6a: Wat vinden de leerkrachten van de frequentie, de tijdstippen en de duur van de formele contactmomenten met de ouders?

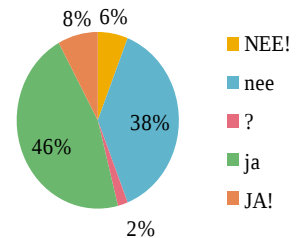
Respons ouders formele contactmomenten: tienminutengesprekken



Figuur 1a: vindt aantal tienminutengesprekken voldoende

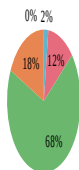


Figuur 1b: is tevreden over tijdstippen tienminutengesprekken

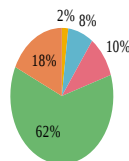


Figuur 1c: is tevreden over duur tienminutengesprekken

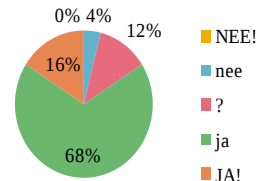
Respons ouders formele contactmomenten: inlooppreekuren



Figuur 2a: vindt aantal inlooppreekuren voldoende

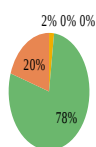


Figuur 2b: is tevreden over tijdstippen inlooppreekuren

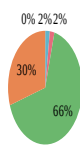


Figuur 2c: is tevreden over duur inlooppreekuren

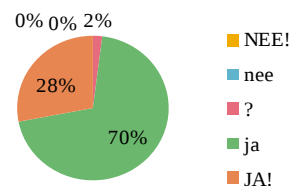
Respons ouders formele contactmomenten: huisbezoeken



Figuur 3a: vindt aantal huisbezoeken voldoende

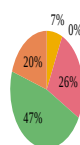


Figuur 3b: is tevreden over tijdstippen huisbezoeken

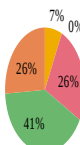


Figuur 3c: is tevreden over duur huisbezoeken

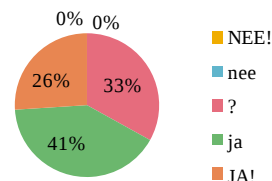
Respons ouders formele contactmomenten: handelingsplannen



Figuur 4a: vindt aantal gesprekken over handelingsplannen voldoende



Figuur 4b: is tevreden over tijdstippen gesprekken handelingsplannen

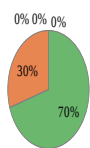


Figuur 4c: is tevreden over duur gesprekken handelingsplannen

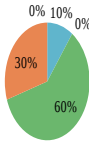
Hierboven is in de sectordiagrammen 1a tot en met 4c te zien dat, wat betreft de formele contactmomenten, de ouders het meest tevreden zijn over het aantal, de tijdstippen en de duur van de huisbezoeken.

Ook het ouderpanel laat zich positief uit over het huisbezoek. Het gesprek met de leerkracht vindt dan plaats in de vertrouwde omgeving van de ouder. Wel wordt in het ouderpanel de vraag gesteld of de invulling van het huisbezoek op de huidige manier moet blijven voortbestaan. Nu is er één bezoek per gezin per schooljaar. Dat betekent dat er bij meer kinderen in één gezin, voor het ene kind wel bezoek komt van de leerkracht en voor het andere niet. Soms willen ouders liever een bezoek voor het kind, waarvan de leerkracht niet komt. Het ouderpanel vraagt zich af of een huisbezoek ook kan in plaats van een tienminutengesprek. De planning van de huisbezoeken wordt altijd in overleg met de ouders gedaan, dus daar is volgens het ouderpanel niets op aan te merken. Het ouderpanel vindt ook niet dat er vaste afspraken over de tijdstippen en duur van de huisbezoeken hoeven worden gemaakt. Dan kan het aangepast worden aan de situatie.

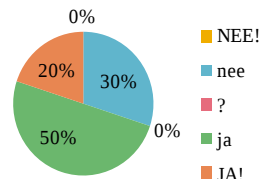
Respons leerkrachten formele contactmomenten: tienminutengesprekken



Figuur 5a: vindt aantal tienminutengesprekken voldoende

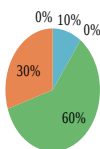


Figuur 5b: is tevreden over tijdstippen tienminutengesprekken

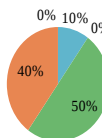


Figuur 5c: is tevreden over duur tienminutengesprekken

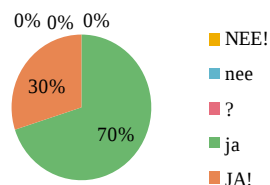
Respons leerkrachten formele contactmomenten: inlooppreekuren



Figuur 6a: vindt aantal inlooppreekuren voldoende

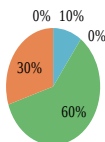


Figuur 6b: is tevreden over tijdstippen inlooppreekuren

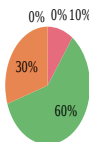


Figuur 6c: is tevreden over duur inlooppreekuren

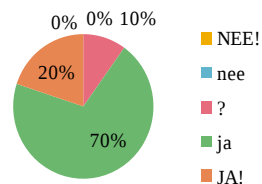
Respons leerkrachten formele contactmomenten: huisbezoeken



Figuur 7a: vindt aantal huisbezoeken voldoende

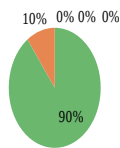


Figuur 7b: is tevreden over tijdstippen huisbezoeken

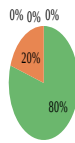


Figuur 7c: is tevreden over duur huisbezoeken

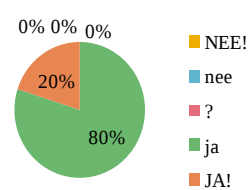
Respons leerkrachten formele contactmomenten: gesprekken over handelingsplannen



Figuur 8a: vindt aantal gesprekken over handelingsplan voldoende



Figuur 8b: is tevreden over tijdstippen gesprekken handelingsplan



Figuur 8c: is tevreden over duur gesprekken handelingsplan

In de enquête geeft 90% (JA! + ja) van de leerkrachten aan tevreden te zijn over het aantal, de tijdstippen en de duur van de huisbezoeken.

In het teamoverleg wordt duidelijk dat de leerkrachten het huisbezoek belangrijk vinden. Bij het huisbezoek komen ze meer informatie te weten. De wensen en verwachtingen van de ouders komen vaker aan de orde. Het huisbezoek geeft een completer beeld over het kind. Het contact wordt gemakkelijker als leerkrachten een keer bij de ouders en het kind thuis zijn geweest. Leerkrachten hebben ervaren dat ouders positief reageren op een huisbezoek. De leerkrachten vinden wel dat de huisbezoeken veel tijd kosten.

Duidelijk het minst tevreden zijn de ouders over de duur van de tienminutengesprekken (figuur 1c). Er zijn tien ouders die hierover de opmerking maken dat ze de tienminutengesprekken te kort vinden. In het ouderpanel wordt gesteld dat niet goed duidelijk is, wat eigenlijk het doel is van de tienminutengesprekken en de spreekuren.

Ook 30% van de leerkrachten geeft aan niet tevreden te zijn over de duur van de tienminutengesprekken (figuur 5c). Twee leerkrachten vinden de tienminutengesprekken te kort en twee leerkrachten zouden wijzigingen willen in de organisatie van de tienminutengesprekken.

Bij de vragen over het inloopsprekuren wordt meer dan bij de andere vragen het ? ingevuld door ouders (figuur 2a, 2b, 2c). Dit kan komen doordat ouders hier minder bekend mee zijn, omdat het spreekuren in het vorige schooljaar 2010-2011 pas is ingevoerd. Wel is een groter percentage tevreden over de duur van de inloopsprekuren, dan over de duur van de tienminutengesprekken. De ouders zijn meer tevreden over de tijdstippen van de tienminutengesprekken, dan over de tijdstippen van de inloopsprekuren. De leerkrachten zijn iets meer tevreden over de tijdstippen van de inloopsprekuren (figuur 6b) dan over de tijdstippen van de tienminutengesprekken (figuur 5b). Twee leerkrachten lijkt het een goed idee om een maandelijks spreekuren in te voeren.

In het ouderpanel wordt aangegeven dat de tijdstippen voor het spreekuren, overdag na schooltijd, niet handig zijn. 's Avonds is voor ouders gemakkelijker dan 's middags.

Van de ouders die de vragen over het aantal, de tijdstippen en de duur van de gesprekken over een handelingsplan hebben ingevuld, heeft 26% tot 33% hierbij het ? ingevuld (figuur 4a, 4b, 4c). Dit geeft aan dat de ouders hierover niet helemaal tevreden zijn. Het percentage ouders dat hierover wel tevreden is, is 67%. Leerkrachten zijn over het aantal, de tijdstippen en de duur van de gesprekken over een handelingsplan wel tevreden (figuur 8a, 8b, 8c).

5.3.2 Open school

Deelvragen:

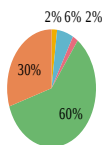
3a. In hoeverre vinden de ouders dat zij zich vrij moeten voelen om de school binnen te komen, om met de leerkrachten een gesprek aan te gaan?

3b. In hoeverre vinden ouders dat de leerkrachten de tijd moeten nemen voor een gesprek met hen als zij een gesprek willen?

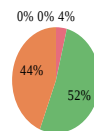
5b. In hoeverre voelen ouders zich vrij om de school binnen te komen, om met de leerkrachten een gesprek aan te gaan?

5c. In hoeverre hebben ouders bij de leerkrachten ervaren dat de leerkrachten de tijd nemen voor een gesprek met hen als zij een gesprek willen?

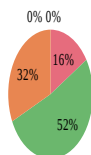
Respons ouders bij open school



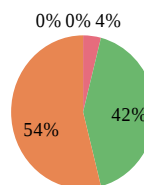
Figuur 9a: voelt zich vrij om school binnen te komen voor gesprek



Figuur 9b: vindt het belangrijk vrij te zijn om school binnen te lopen voor gesprek



Figuur 10a: vindt dat leerkrachten tijd nemen voor gesprek



Figuur 10b: vindt het belangrijk dat leerkrachten tijd nemen voor gesprek

■ NEE!
■ nee
■ ?
■ ja
■ JA!

Bij de enquête geeft 96% (JA! 44%, ja 52%) van de ouders aan dat zij het belangrijk vinden zich vrij te voelen om de school binnen te komen, om met de leerkrachten een gesprek aan te gaan (figuur 9b). Zij vinden het belangrijk dat leerkrachten de tijd nemen voor een gesprek met hen (figuur 10b).

Deelvragen:

4a. In hoeverre vinden de leerkrachten dat ouders zich vrij moeten voelen om de school binnen te komen, om met de leerkrachten een gesprek aan te gaan?

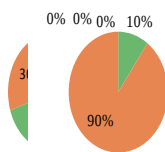
4b. In hoeverre vinden leerkrachten dat zij de tijd moeten nemen voor een gesprek met de ouders als de ouders een gesprek willen?

6b. In hoeverre ervaren de leerkrachten dat ouders zich vrij voelen om de school binnen te komen, om met de leerkrachten een gesprek aan te gaan?

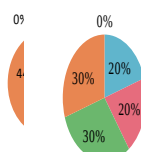
6c. In hoeverre vinden leerkrachten dat zij de tijd nemen voor een gesprek met ouders als zij een gesprek willen?

Ook leerkrachten geven aan het belangrijk te vinden dat ouders zich vrij voelen om de school binnen te komen (figuur 11a). Leerkrachten vinden het eveneens belangrijk dat zij de tijd nemen voor een gesprek met ouders (figuur 12a).

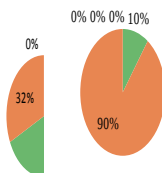
Respons leerkrachten bij open school



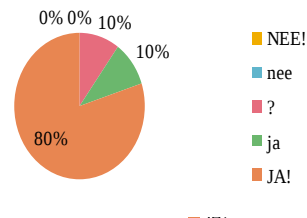
Figuur 11a: vindt het belangrijk dat ouders zich vrij voelen om school binnen te lopen voor gesprek



Figuur 11b: ervaart dat ouders zich vrij voelen om school binnen te komen voor gesprek



Figuur 12a: vindt het belangrijk tijd te nemen voor gesprek



Figuur 12b: neemt de tijd voor gesprek

Van de ouders voelt 10 % (NEE! 2%, nee 6% en ? 2%) zich niet (helemaal) vrij om de school binnen te lopen (figuur 9a). Van de leerkrachten denkt 40% (nee 20%, ? 20%) dat ouders zich niet (helemaal) vrij voelen om de school binnen te komen (figuur 11b). Twee leerkrachten geven hierom het advies nóg meer te benadrukken dat ouders altijd binnen mogen komen of een afspraak mogen maken. Bij de opmerkingen geven twee ouders aan dat het gemakkelijk is om contact te leggen met de leerkracht. Drie ouders voelen zich toch wel bezwaard om voor schooltijd leerkrachten aan te spreken. Vijf ouders maken de opmerking dat het lastig is een goed moment te vinden voor een gesprek. Eén ouder en één leerkracht geven aan dat het belangrijk is, dat leerkrachten tijdig aanwezig zijn in het klaslokaal, zodat ouders gemakkelijker kunnen binnenlopen.

In het ouderpanel vinden ouders dat er bij de overgang van groep twee naar groep drie, wel sprake is van een zekere drempel. In groep één en twee worden de kinderen naar binnen gebracht. Er kan dagelijkse communicatie met de leerkracht plaatsvinden. Vanaf groep drie kan binnenkomen soms zwaar beladen voelen. Alsof je alleen binnenkomt als het flink serieus is.

In het teamoverleg geven leerkrachten aan, dat ze wel willen dat ouders wat vaker de school binnen komen om met hen te praten over hun kind of over de gang van zaken op school. De leerkrachten vinden dat de toenadering niet altijd vanuit hen hoeft te komen. Leerkrachten vinden in het teamoverleg dat vooral ouders met kinderen met een leer- of gedragsprobleem vaker langs mogen komen.

Hoewel leerkrachten willen dat sommige ouders wat vaker de school binnen komen, is ook voor de leerkrachten lastig te bepalen wat hiervoor het juiste moment is. Net voor de aanvang van de lessen is geen goed moment, wordt door de leerkrachten aangegeven. De momenten bij de inloop zijn ook niet altijd geschikt voor een gesprek, geven zowel een leerkracht als een ouder aan. Er is dan geen privacy en vaak zijn het dezelfde ouders die de aandacht opeisen van de leerkracht. In het ouderpanel wordt de opmerking gemaakt dat de ouders van groep één soms in de rij staan om iets met de leerkracht te bespreken. Het is dan vaak beter om een afspraak te maken. In het ouderpanel wordt genoemd dat er gemakkelijk een afspraak gemaakt kan worden met de leerkrachten op een ander moment. Twee ouders geven aan dat het hen goed lijkt, ouders beter te informeren over wanneer ze het beste een gesprek kunnen aangaan met de leerkracht.

Ook wordt de mail en de telefoon genoemd voor het leggen van contact. Er zijn in de gehele vragenlijst één leerkracht en vijf ouders die opmerkingen maken over mailcontacten. Vier ouders willen meer contact via de mail, één ouder juist niet. Het ouderpanel geeft aan meer te willen communiceren via de mail, omdat dit praktisch is en meer van deze tijd. De leerkrachten kunnen dan op een rustiger moment reageren. In het teamoverleg zijn de leerkrachten hier nog niet helemaal over uit. Het wordt wel gedaan, als dit afgesproken is met de ouders. Leerkrachten ervaren dat belcontact overdag moeilijk is.

Van de ouders vult 16% een ? in bij de vraag of leerkrachten de tijd nemen voor een gesprek (figuur 10a). Zij zijn dus niet helemaal tevreden. Maar er zijn geen ouders die hierover ontevreden zijn (NEE! of nee). Van de leerkrachten geeft 90% (JA! 80%, ja 10%) aan dat zij de tijd nemen voor een gesprek (figuur 12b). In het teamoverleg stellen de leerkrachten: je moet tijd maken, ouders moeten zich gehoord voelen. Het is afhankelijk van de situatie hoeveel tijd de leerkracht vrij maakt voor ouders die een gesprek willen. Het moet niet zo zijn dat ouders onnodig veel tijd opeisen voor een gesprek of onnodig regelmatig een gesprek willen. De leerkracht moet wel de grenzen afbakenen. In het teamoverleg wordt gesteld dat leerkrachten er mee rekening moeten houden, dat er tussen 08.15 uur-08.30 uur en tussen 13.00 uur-13.15 uur ouders langs kunnen komen voor een gesprek. Er is dan alleen tijd voor een kort gesprek. Het hangt van het onderwerp af of deze tijd genoeg is. Leerkrachten geven aan, zonodig een afspraak te maken met de ouders voor een gesprek op een ander moment. Twee ouders maken hierover ook een positieve opmerking bij de vragenlijst. In het ouderpanel wordt ook door de ouders gezegd dat dit bij de leerkrachten altijd mogelijk is.

5.3.3 Dialoog en samenwerking

Deelvragen:

3c. In hoeverre willen ouders dat er bij de contacten tussen ouders en school sprake moet zijn van een dialoog, waarbij zowel de ouders als leerkrachten gelijkwaardig aan bod komen en de kans hebben hun standpunt of gevoelens naar voren te brengen?

3d. In hoeverre willen ouders hun wensen en verwachtingen ten opzichte van school kenbaar kunnen maken bij de leerkrachten?

3e. In hoeverre vinden ouders dat er wat moet worden gedaan met de informatie die zij aan de leerkrachten geven over hun kind?

5d. In hoeverre vinden de ouders dat er bij de contacten met de leerkrachten sprake is van een dialoog, waarbij zowel de ouders als leerkrachten de kans hebben hun standpunt of gevoelens naar voren te brengen?

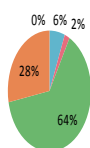
5e. In hoeverre vinden ouders dat zij hun wensen en verwachtingen ten opzichte van school kenbaar kunnen maken bij de leerkrachten?

5f. In hoeverre zijn ouders tevreden over wat er wordt gedaan met de informatie die ze aan de leerkrachten geven over hun kind?

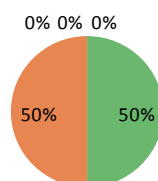
5g. In hoeverre hebben ouders miscommunicatie ervaren, waarbij hun boodschap verkeerd werd begrepen of waarbij zij de boodschap van de leerkrachten verkeerd begrepen?

Ouders vinden de dialoog belangrijk. Van de ouders vult 50 % hierbij zelfs JA! in en 50% ja (figuur 13b). Een groot percentage ouders vindt dat er bij de contacten met de leerkrachten sprake is van een dialoog. JA! zegt 28% van de ouders en 64 % ja (figuur 13a). In het ouderpanel vinden de ouders dat er bij het tienminutengesprek geen sprake is van dialoog. Hiervoor is het gesprek te kort. Dit voldoet niet aan de verwachtingen en behoeften van de ouders.

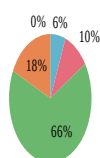
Respons ouders bij dialoog en samenwerking



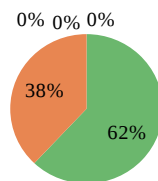
Figuur 13a: vindt dat er sprake is van dialoog is van dialoog



Figuur 13b: vindt het belangrijk dat er sprake van dialoog



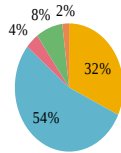
Figuur 14a: kan wensen en verwachtingen kenbaar maken



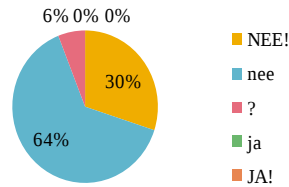
Figuur 14b: vindt het belangrijk wensen en verwachtingen kenbaar te kunnen maken

Respons ouders bij dialoog en samenwerking

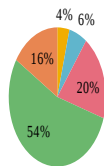
Figuur 14a: kan wensen en verwachtingen kenbaar maken



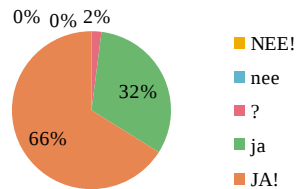
Figuur 14b: vindt het belangrijk wensen en verwachtingen kenbaar te kunnen maken



Figuur 15a: heeft miscommunicatie ervaren, waarbij zijn/haar boodschap verkeerd werd begrepen



Figuur 15b: heeft miscommunicatie ervaren, waarbij boodschap van leerkracht verkeerd werd begrepen



Figuur 16a: is tevreden over wat wordt gedaan met de informatie die gegeven wordt

Deelvragen:

4c. In hoeverre willen leerkrachten dat er bij de contacten tussen ouders en school sprake moet zijn van een dialoog, waarbij zowel de ouders als leerkrachten evenwaardig aan bod komen en de kans hebben hun standpunt of gevoelens naar voren te brengen?

4d. In hoeverre vinden leerkrachten dat ouders hun wensen en verwachtingen ten opzichte van school kenbaar mogen maken bij hen?

4e. In hoeverre vinden leerkrachten dat er wat moet worden gedaan met de informatie die ouders aan de leerkrachten geven over hun kind?

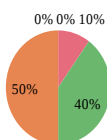
6d. In hoeverre vinden de leerkrachten dat er bij de contacten met de ouders sprake is van een dialoog, waarbij zowel de ouders als leerkrachten de kans hebben hun standpunt of gevoelens naar voren te brengen?

6e. In hoeverre vinden leerkrachten dat ouders hun wensen en verwachtingen ten opzichte van school bij hen kenbaar kunnen maken?

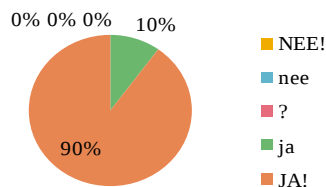
6f. In hoeverre doen de leerkrachten iets met de informatie die ze van de ouders krijgen over hun kind?

6g. In hoeverre hebben leerkrachten miscommunicatie ervaren, waarbij zij de boodschap van ouders verkeerd begrepen of waarbij ouders de boodschap van de leerkrachten verkeerd begrepen?

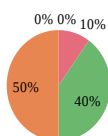
Respons leerkrachten bij dialoog en samenwerking



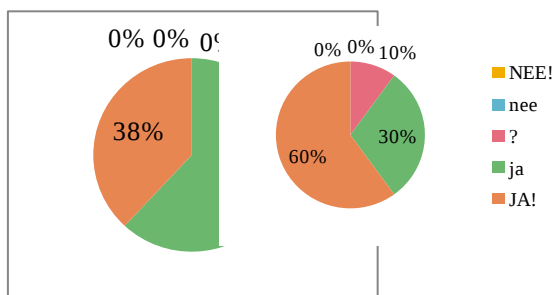
Figuur 17a: vindt dat er sprake is van dialoog



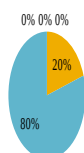
Figuur 17b: vindt het belangrijk dat er sprake is van dialoog



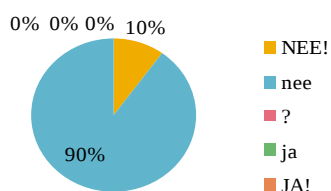
Figuur 18a: vindt dat ouders hun wensen en verwachtingen bij hen kenbaar kunnen maken



Figuur 18b: vindt het belangrijk dat ouders wensen en verwachtingen kenbaar kunnen maken

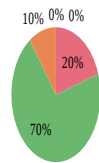


Figuur 19a: heeft miscommunicatie ervaren waarbij boodschap van ouders verkeerd werd begrepen

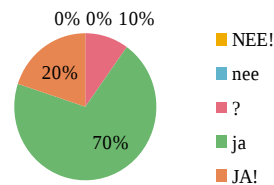


Figuur 19b: heeft miscommunicatie ervaren, waarbij boodschap van leerkracht verkeerd werd begrepen

Respons leerkrachten bij dialoog en samenwerking



Figuur 20a: onderneemt actie naar aanleiding van informatie die gegeven wordt



Figuur 20b: vindt het belangrijk om iets te doen met de informatie die gegeven wordt

Van de drie onderwerpen bij dialoog en samenwerking vinden leerkrachten vooral de dialoog belangrijk (figuur 17b). Een percentage van 90% vindt dat er sprake is van een dialoog in de gesprekken: JA! 50% en ja 40% (figuur 17a). In het teamoverleg geven leerkrachten aan dat het belangrijk is goed naar ouders te luisteren en hen serieus te nemen. Leerkrachten moeten niet direct in de verdediging schieten en ouders de gelegenheid geven om ook oplossingen aan te dragen. Advies van ouders is welkom. Wel mogen leerkrachten uitgaan van hun deskundigheid, vooral als het gaat om onderwijskundige zaken. Over het gedrag van kinderen willen leerkrachten meer dialoog met de ouders.

Soms gaat een dialoog moeizaam, als ouders al met een bepaald idee naar school toe komen, bijvoorbeeld bij de gesprekken over het vervolgonderwijs. Of als ouders en leerkrachten verschillend tegen bepaald gedrag aankijken.

Het is goed, volgens de leerkrachten, om aan het einde van een gesprek te vragen of het gesprek naar tevredenheid is verlopen.

Ouders vinden het belangrijk dat zij hun wensen en verwachtingen ten opzichte van school kenbaar kunnen maken (figuur 14b). Een lager percentage vindt dat zij ook daadwerkelijk hun wensen en verwachtingen kenbaar kunnen maken (figuur 14a). In het ouderpanel wordt genoemd dat op de informatieavond gesproken zou kunnen worden, over de verwachtingen van ouders en leerkrachten voor het komende schooljaar.

Van de leerkrachten geeft 90% (JA! 30% en ja 60%) aan, het belangrijk te vinden dat ouders hun wensen en verwachtingen ten opzichte van school kenbaar kunnen maken (figuur 18b) en 90% (JA! 40% en ja 50%) vindt dat ouders dit bij hen kenbaar kunnen maken (figuur 18a).

In het teamoverleg komt naar voren dat leerkrachten begrijpen dat ouders het beste onderwijs willen voor hun kind. Soms gaan ouders echter wel eens voorbij aan het groepsgebeuren. Ook worden wensen en verwachtingen volgens leerkrachten niet altijd uitgesproken.

Van de ouders vult 66% JA! en 32% ja in, bij de vraag of ze het belangrijk vinden dat er iets gedaan wordt met de informatie die zij geven over hun kind (figuur 16b). Deze percentages verschillen nogal, van de percentages bij de vraag of ouders tevreden zijn over wat er wordt gedaan met de informatie die zij geven over hun kind. Deze vraag wordt door 20% van de ouders beantwoord met een ?, 6% met nee en 4% met NEE! (figuur 16a). Enkele ouders geven dit aan als verbeterpunt.

In het ouderpanel wordt genoemd dat het per situatie verschilt of er iets gedaan wordt met de informatie die ouders geven over hun kind. Soms is een betere, snellere of duidelijkere reactie gewenst. Ouders schatten soms ook een situatie ernstiger in. Toch geeft het ouderpanel aan dat er meestal wel wat wordt gedaan met de informatie die ouders geven aan de leerkrachten.

Leerkrachten vinden het belangrijk dat zij iets doen met de informatie die ouders geven over hun kind, 20% vult hierbij JA! in en 70% ja (figuur 20b). Een lager percentage vult JA! in bij de vraag of er ook actie wordt ondernomen naar aanleiding van de informatie die ouders geven (figuur 20a).

In het teamoverleg hebben de leerkrachten gesproken over de terugkoppeling naar team, ouders, duocollega en kind. Dat kan beter. Terugkomen op advies van ouders vinden leerkrachten wenselijk. Dit kan eventueel telefonisch.

Er wordt weinig miscommunicatie ervaren door zowel de leerkrachten als door de ouders. Als er miscommunicatie wordt ervaren, dan is dit volgens de ouders eerder doordat de leerkracht de boodschap van de ouders verkeerd begreep, dan dat ouders de leerkracht verkeerd begreep (figuur 15a en 15b). Leerkrachten hebben weinig of geen miscommunicatie ervaren (figuur 19a en 19b). In het ouderpanel wordt over miscommunicatie gezegd, dat informatie niet altijd goed over komt. Bijvoorbeeld over het oefenen van de dictees. De informatieavond is wat dit betreft belangrijk.

5.3.4 Open vragen

Deelvragen:

5h. Welke positieve punten geven ouders aan met betrekking tot de mondelinge contactmomenten met de leerkrachten?

5i. Welke verbeterpunten geven ouders aan met betrekking tot de mondelinge contactmomenten met de leerkrachten?

6h. Welke positieve punten geven leerkrachten aan met betrekking tot de mondelinge contactmomenten met de ouders?

6i. Welke verbeterpunten geven leerkrachten aan met betrekking tot de mondelinge contactmomenten met de ouders?

Bij de open vragen worden, naast de opmerkingen die al verwerkt zijn in bovenstaande analyse, nog elf positieve opmerkingen gemaakt, tien door ouders en één door een leerkracht.

Er zijn daarnaast nog vier verbeterpunten en vijf tips en adviezen die besproken kunnen worden in het team en met de ouders, om de mondelinge contactmomenten tussen ouders en leerkrachten te verbeteren.

6 Conclusies, discussie en aanbevelingen

6.1 Conclusies

Uit dit rapport komen een aantal verbeterpunten naar voren waar op schoolniveau over gesproken moet worden. Dit onderzoek leidt tot de volgende conclusies:

- Ouders en leerkrachten hebben goede ervaringen met de huisbezoeken. Het afschaffen van de huisbezoeken is daarom niet wenselijk.
- Zowel ouders als leerkrachten zijn niet tevreden met de duur van de tienminutengesprekken. Met name de ouders vinden tien minuten te kort. Het team wil nadenken over hoe het uitwisselen van informatie over de voortgang en het welzijn van de kinderen op school, tussen schoolteam en ouders, beter kan. Dit moet in een andere vorm plaatsvinden dan in tienminutengesprekken.
- Van de ouders die te maken hebben met gesprekken over een handelingsplan is 33% niet (helemaal) tevreden over het aantal, de tijdstippen en de duur van die gesprekken. Dit percentage is te hoog en hier zal dus actie op moeten worden ondernomen.
- Ouders en leerkrachten vinden het belangrijk dat ouders zich vrij voelen om de school binnen te komen, om met de leerkrachten een gesprek aan te gaan. Hierbij is het soms lastig voor ouders en leerkrachten het juiste moment te vinden voor een gesprek. Hier zal in het team over gesproken moeten worden en afspraken over moeten worden gemaakt.
- Omdat zowel ouders als leerkrachten veel belang hechten aan de dialoog, zal er blijvend aandacht moeten zijn voor de kwaliteit van de dialoog.
- Wat leerkrachten doen met de informatie die ze van ouders krijgen, verdient verbetering. Vooral de terugkoppeling naar het team, de ouders, duocollega en het kind moet beter.

6.2 Discussie

Ouders zijn overwegend positief wat betreft een aantal belangrijke voorwaarden ten aanzien van de mondelinge communicatie.

Hierbij kan de vraag gesteld worden hoe het kan dat ouders positiever zijn bij dit onderzoek, dan bij de tevredenheidpeiling. Dit kan de volgende oorzaken hebben:

- In de tevredenheidpeiling zat maar één vraag die betrekking had op de mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten. Alle ouders die ergens ontevreden over waren wat dit betreft, konden dit alleen aangeven bij deze vraag. De vraag in de tevredenheidpeiling was te weinig specifiek, waardoor de leerkrachten niet konden achterhalen waarom ouders ontevreden waren. De vragen in dit onderzoek zijn gericht, waardoor duidelijk geworden is waar knelpunten liggen. Daarnaast hebben de ouders in dit onderzoek, door middel van open vragen, positieve punten en verbeterpunten aangegeven. In de tevredenheidpeiling was deze mogelijkheid er niet.
- De populatie van de school is gewijzigd. Misschien waren er twee jaar geleden meer ouders die niet tevreden waren met de mate waarin leerkrachten naar hen luisterden. In het jaar 2010 waren dezelfde leerkrachten werkzaam op CBS De Mandebriek, als in 2012.
- De leerkrachten hebben na de uitslag van de tevredenheidpeiling hun luistergedrag aangepast en er voor gezorgd dat zij in de gesprekken ouders meer gelegenheid gaven om hun standpunten of gevoelens naar voren te brengen.
- De invoering van het ouderpanel en de spreekuren hebben er voor gezorgd dat ouders nu meer tevreden zijn.

Dat ouders bij de tevredenheidpeiling aangaven niet tevreden te zijn met de mate waarop leerkrachten naar hen luisterden, kon verschillende redenen hebben. Omdat bij aanvang van dit onderzoek niet duidelijk was of het probleem aan leerkrachtgedrag lag, is niet alleen naar leerkrachtgedrag gekeken, maar ook naar praktische en organisatorische aspecten. Dit heeft geresulteerd in ook overwegend praktische en organisatorische aanbevelingen.

Hoewel het een positief gegeven is, dat 92% van de ouders vindt dat er op CBS De Mandebriek sprake is van dialoog tussen ouders en leerkrachten, is in dit onderzoek niet onderzocht of leerkrachten in bredere zin vaardig genoeg zijn in de mondelinge communicatie met ouders. Kunnen leerkrachten de juiste luistervragen stellen (Ryckaert, 2005)? Hoe gaan leerkrachten om met non-verbale communicatie? Hoe gaan leerkrachten om met de loyaliteit tussen ouder en kind? Hoe voeren zij een slechtnieuwsgesprek? (www.ouders.net) Aangezien uit dit onderzoek blijkt dat ouders en leerkrachten de mondelinge communicatie belangrijk vinden, kan professionalisering van leerkrachten wat dit betreft nodig zijn.

6.3 Aanbevelingen

De aanbevelingen in dit hoofdstuk zullen aanleiding zijn tot discussie in het team en in andere geledingen van de school. Doel van deze discussie is te komen tot een antwoord op de centrale vraagstelling van dit onderzoek:

wat kunnen de leerkrachten van CBS De Mandebriek doen om er voor te zorgen dat ouders zich beter gehoord voelen?

6.3.1 De formele contactmomenten

De huisbezoeken

Veel scholen hebben, vanwege de werkdruk van de leerkrachten, het huisbezoek afgeschaft. Van onze stichting met dertien scholen zijn er acht scholen die incidenteel of geen huisbezoeken meer doen. Drie scholen doen een huisbezoek in bepaalde groepen. Twee scholen, waaronder onze school, komen bij elk gezin één keer per jaar op huisbezoek.

Toch is het, op grond van de resultaten van dit onderzoek, een aanbeveling de huisbezoeken te handhaven. De investering van de leerkrachten lijkt de moeite waard te zijn.

Hoewel het ouderpanel aangeeft vaste afspraken over de tijdsduur van het huisbezoek niet nodig te vinden is een aanbeveling vanuit de literatuur om dit wel te doen (De Vries, 2010). Ouders weten dan wat zij verwachten kunnen en leerkrachten kunnen dan vooraf overleggen, welke tijdsinvestering wenselijk is ten aanzien van huisbezoeken.

De tienminutengesprekken

De tienminutengesprekken zijn al tientallen jaren gebruikelijk op de meeste scholen. Uit dit onderzoek blijkt echter dat deze gesprekken niet voldoende ruimte bieden voor dialoog. Het is wenselijk om te kiezen voor een nieuwe vorm van voortgangsgesprekken. Hierbij zijn de volgende punten van belang:

- Bespreek en leg vast wat precies het doel is van de gesprekken. Communiceer dit met de ouders, zodat vooraf helder is welke verwachtingen ouders en leerkrachten hebben van het gesprek (De Vries, 2010).
- Zorg ervoor, dat in de loop van het schooljaar, ouders voldoende geïnformeerd kunnen worden over zowel de vorderingen, als over de sociaal emotionele ontwikkeling van hun kinderen.
- Organiseer de gesprekken met ouders dermate efficiënt, dat het geen hogere werkdruk oplevert voor de leerkrachten en toch recht doet aan de wensen en verwachtingen van zowel ouders als leerkrachten.
- Bepaal wat de meest geschikte tijden zijn voor gesprekken.

Bij een nieuwe vorm van voortgangsgesprekken kan het huisbezoek daarvan een onderdeel zijn. Gedacht kan worden aan een cyclus van gesprekken (Beek, Van Rooijen & De Wit, 2007b):

- een intakegesprek
- een omgekeerd tienminutengesprek
- een huisbezoek
- voortgangsgesprekken

Het *intakegesprek* is een gesprek over het kind dat school en ouders na aanmelding hebben. Het doel ervan is elkaar te informeren, elk vanuit de eigen situatie. Ouders kunnen de school op de hoogte brengen van de ervaringen en kennis die zij hebben van hun kind. De school kan de ouders vertellen wat er van hen wordt verwacht en ouders kunnen aangeven wat zij van de school verwachten. Met dit intakegesprek worden ouders nadrukkelijk aangesproken als partners in de begeleiding en opvoeding van hun kind. De leerkracht van groep één zal een belangrijke rol spelen bij het intakegesprek. Als het intakegesprek goed wordt uitgevoerd, heeft de leerkracht vanaf het begin al een beeld van het kind. De ouders weten dat hun mening over het kind er toe doet.

Leerkrachten van groep twee tot en met acht kunnen aan het begin van het schooljaar een *omgekeerd tienminutengesprek* met de ouders voeren. In dit gesprek vertellen de ouders over hun kind. Het gesprek gaat niet over de prestaties, maar over de persoonlijkheid van het kind. Dit gesprek moet leiden tot een betere samenwerking en daarmee een gericht aanpak van de leerlingen.

Het *huisbezoek* volgt op het intakegesprek of op het omgekeerde tienminutengesprek. Bij een huisbezoek is het de bedoeling elkaars opvoedsituatie en opvattingen over opvoeding te leren kennen als basis voor afstemming. Het huisbezoek kan gezien worden als het eerste van een aantal voortgangsgesprekken. Er kan gewerkt worden met een aandachtspuntenlijstje, waarop misschien ook aandachtspunten staan die in het intakegesprek of in het omgekeerde tienminutengesprek naar voren kwamen.

Na het huisbezoek volgen de *voortgangsgesprekken*. Ouders kunnen zichzelf inschrijven voor een gesprek op *inloopsprekuren* of uitgenodigd worden voor een *voortgangsgesprek*. Deze gesprekken bouwen voort op het intakegesprek en het huisbezoek. Bij deze gesprekken moet er sprake zijn van dialoog tussen ouders en leerkrachten over de ontwikkeling en vorderingen van het kind. Er kan gewerkt worden met een vragenlijst of kijkwijzer voor de ouders. Vanaf een bepaalde groep kan er voor gekozen worden het kind bij het gesprek te betrekken, zodat niet meer over het kind wordt gesproken, maar met het kind. Het kind leert hierdoor zelf de verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar leerproces (Beek, Van Rooijen, De Wit, 2007b).

Uitgezet in tijd kunnen deze gesprekken zo georganiseerd worden:

Het *intakegesprek* vindt plaats als het kind op school komt. Het *omgekeerde tienminutengesprek* in september. In het team kan afgesproken worden dat de *huisbezoeken* tussen november en februari worden afgelegd. Deze huisbezoeken zijn in plaats van de huidige tienminutengesprekken in november. Eind februari wordt een *inloopsprekuren* georganiseerd, nadat de rapporten zijn meegegeven. In april zijn er *voortgangsgesprekken* met een verplichtend karakter. En aan het einde van het schooljaar is het voor de ouders weer mogelijk zich in te schrijven voor het *inloopsprekuren*. De gesprekken van de inloopsprekuren duren vijftien minuten. Het voortgangsgesprek is een tienminutengesprek.

In deze cyclus als geheel is sprake van dialoog. Ouders hebben meer gelegenheid om hun standpunten en gevoelens naar voren te brengen. Uit dit onderzoek bleek dat 84% van de ouders tevreden zijn over de duur van de gesprekken bij de inloopsprekuren. Het is daarom goed om deze gesprekken vijftien

minuten te laten duren. Het voortgangsgesprek in april is tien minuten, omdat alle ouders hierbij verwacht worden. Het zou een te grote werkdruk voor de leerkrachten betekenen als deze gesprekken ook vijftien minuten zijn.

Om te waarborgen dat zowel ouders als leerkrachten aan bod komen in de gesprekken, kan er gebruik worden gemaakt van een format gespreksverslag (De Vries, 2010). Door een verslag te maken kan voorkomen worden dat afspraken vergeten worden. Ook kan er in een volgend gesprek op terug worden gekomen.

De gesprekken over handelingsplannen

De gesprekken over handelingsplannen staan los van de bovengenoemde gesprekken. Omdat een groot percentage ouders een ? hebben ingevuld bij de vragen over de gesprekken over handelingsplannen, moeten leerkrachten met de ouders die hier mee te maken hebben, de gesprekken evalueren. Zo kan achterhaald worden waarom ouders hierover niet (helemaal) tevreden zijn. Dit kan op de momenten dat zij uitgenodigd worden op school voor de gesprekken. Een jaarlijkse evaluatie is wat dit betreft wenselijk.

Het is goed om deze gesprekken op te nemen in de cyclus van het handelingsgericht werken, waarbij zij een plaats innemen op de toetskalender. Hierdoor komt een betere planning tot stand en worden ouders niet te laat op de hoogte gebracht.

Het doel van deze gesprekken moet voor de ouders en leerkrachten duidelijk zijn. Ouders worden in deze gesprekken op de hoogte gesteld van de inhoud van het handelingsplan. Het is de bedoeling consensus te bereiken over de aanpak. Tijdens deze gesprekken moet regelmatig feedback van de ouders worden gevraagd. Is het plan voor de ouders duidelijk? Welke ideeën hebben ze er zelf over? Staan ze achter de beslissingen die genomen zijn?

Duidelijker moet worden op welke manier en hoe vaak ouders en leerkrachten overleg hebben en wie het initiatief neemt voor dit overleg (De Vries, 2010).

6.3.2 Open school

Het is goed om te weten dat het merendeel van de ouders (90%) de school ervaart als een open school. Een lager percentage (84%) is tevreden over de tijd die leerkrachten nemen voor een gesprek. Een lastig punt voor zowel leerkrachten als ouders, is het juiste moment te vinden voor een informeel gesprek. Hier zal op school over moeten worden nagedacht. Net voor de aanvang van de lessen is niet geschikt, volgens de leerkrachten, en ook ouders hebben er moeite mee om voor schooltijd de school binnen te lopen voor een gesprek. Het is wenselijk dat ouders iets eerder op school komen als ze een gesprek willen met de leerkracht. Afsproken kan worden dat leerkrachten vanaf 08.10 u. in hun lokaal aanwezig zijn. Ze moeten er dan rekening mee houden dat ouders langs kunnen komen voor een gesprek. Tijdens de inloop een gesprek aangaan is om verschillende redenen niet geschikt. Na schooltijd vinden leerkrachten misschien een handig moment, maar ouders vinden dit weer lastiger. Een aanbeveling is, ouders er op te wijzen dat ze welkom zijn in de school en hen beter te informeren over wanneer ze het beste een gesprek kunnen aangaan met de leerkracht. Ook moet voor de ouders duidelijk zijn, dat er altijd de mogelijkheid is om een afspraak te maken met de leerkracht.

In de discussie rond de communicatie tussen leerkrachten en ouders, zullen besluiten moeten worden genomen over wat de school wil communiceren via de mail. E-mailverkeer is een officieel communicatiekanaal geworden. Een school die een professionele uitstraling wil, maakt hier gebruik van. Er moeten duidelijke afspraken over worden vastgelegd. Bijvoorbeeld op welk termijn de leerkracht e-mails beantwoordt. Voor ouders moet duidelijk zijn dat e-mail bedoeld is voor zakelijk contact, nooit voor uitwisselen van emoties. Om de nodige professionele distantie te bewaren, is het aan te raden elke leerkracht een eigen schoolmailadres te geven (De Vries, 2010).

6.3.3 Dialoog en samenwerking

Zowel leerkrachten als ouders hechten veel belang aan de dialoog.

Het is goed om blijvend aandacht te schenken aan de dialoog. Deze kan nog versterkt worden door leerkrachten te laten reflecteren op hun eigen houding en gedrag door middel van een zelfassessment (De Vries, 2010). Op het teamoverleg kunnen leerkrachten casussen bespreken en via rollenspel elkaar tips en aanwijzingen geven die de dialoog kunnen verbeteren. Op www.leraar24.nl staan informatieve video's, die ondersteunend zijn om dilemma's in de communicatie tussen ouders en leerkrachten te bespreken in het team.

De jaarlijkse informatieavond kan, wat betreft de wensen en verwachtingen, een grotere rol spelen. De invulling van deze informatieavond zal zich dan niet beperken tot informatie die leerkrachten aan ouders geven. Op deze avond uiten leerkrachten hun wensen en verwachtingen, bijvoorbeeld over hoe er moet worden omgegaan met het dictee. Maar ook voor ouders moet er dan de mogelijkheid zijn hun wensen en verwachtingen naar voren te brengen. Het is hierbij belangrijk dat alle ouders op de informatieavond aanwezig zijn. Op de uitnodiging voor deze informatieavond moet het belang hiervan kenbaar worden gemaakt.

Wat leerkrachten doen met de informatie die ze van ouders krijgen, verdient nog de nodige aandacht. Een duidelijk verbeterpunt wat dit betreft is de terugkoppeling naar team, ouders, duocollega en kind. Het logboek kan hierbij een rol spelen. De leerkracht kan hierin dagelijkse bevindingen over een kind opschrijven en notities maken van gesprekken met ouders. Belangrijke afspraken komen ook in het leerlingendossier. De leerkracht houdt zo zicht op welke notities en afspraken hij moet terugkoppelen naar het team, ouders, duocollega of het kind.

Daarnaast moeten leerkrachten ouders meer informatie geven over wat de school doet aan een positief klimaat en welke oplossingen zij in gang hebben gezet bij problemen (Van Look, 2004). Vaak wordt er op de school veel gedaan, waarvan ouders niet goed op de hoogte zijn.

6.3.4 Beleid

In het schoolplan met het beleid van 2011 tot 2015 is het onderwerp 'communicatie tussen ouders en leerkrachten' gepland. Uit de documentenanalyse bleek dat op het teamoverleg niet of nauwelijks over de communicatie tussen ouders en leerkrachten wordt gesproken. Met dit onderzoeksrapport en het voornemen in het schoolplan, zal dit onderwerp vaker op de agenda komen en de aandacht krijgen die het verdient.

Vanuit de literatuur is er de aanbeveling om over dit onderwerp beleid te maken (Smit, Sluiter & Driessen, 2006). Het beleid moet er op gericht zijn, dat er op de school sprake is van een positief schoolklimaat. Een positief schoolklimaat leidt tot proactieve leerkrachten. Het zorgt voor een school waar iedereen zich welkom voelt. Westergård (2007) stelt dat praktische barrières ten aanzien van de samenwerking tussen leerkrachten en ouders, met een goed schoolklimaat afgebroken kunnen worden. Op CBS De Mandebriek is er sprake van een goed schoolklimaat. Er is een enthousiast team. Werkdruk en tijdgebrek bij leerkrachten kan echter een goede samenwerking met ouders in de weg staan. Hierdoor is het volgens De Vries (2010) lastiger om voldoende tijd te besteden aan de mondelinge communicatie met ouders. In de afspraken die worden gemaakt zal hier voldoende rekening mee moeten worden gehouden.

Binnen het beleid moet duidelijk worden wat de visie is van school met betrekking tot de samenwerking met ouders (Smit, Sluiter & Driessen, 2006). Worden ouders als partners gezien? In het beleid kan vastgesteld worden wat de grondhouding (Beek, Van Rooijen & De Wit, 2007a) van de leerkrachten moet zijn in de omgang met ouders.

6.4 Andere scholen

Omdat een kwalitatieve goede communicatie met de ouders van belang is voor effectieve ouderbetrokkenheid, is het goed dat ook andere scholen dit onderwerp op de agenda zetten. Met de gegevens uit dit onderzoeksrapport kan kritisch gekeken worden naar de situatie op de eigen school, wat betreft de mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten. Aanbevelingen voor andere scholen zijn:

- Zorg dat er in ouderenquêtes en tevredenheidpeilingen vragen staan die de school voldoende informatie geven over de mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten.
- Handhaaf huisbezoeken of voer ze (weer) in.
- Kies een andere vorm van voortgangsgesprekken dan (alleen) de tienminutengesprekken.
- Bespreek op de school wat goede momenten zijn voor ouders om met leerkrachten een gesprek aan te gaan en informeer ouders hierover.
- Maak afspraken op school over e-mailcontact met ouders.
- Zorg voor dialoog in het mondelinge contact tussen ouders en leerkrachten.
- Communiceer met ouders over wensen en verwachtingen, afspraken die gemaakt zijn en over wat de school doet aan problemen.
- Maak beleid over de communicatie tussen ouders en leerkrachten.

7 Nawoord

Dit nawoord is voor mij het slot van een aantal boeiende jaren. Ik wil Stichting De Tjongerwerven bedanken dat zij mij de mogelijkheid gegeven heeft de studie master SEN te volgen, welke ik kon afronden aan de Hogeschool Windesheim met dit praktijkonderzoek.

Ik heb veel geleerd van dit praktijkonderzoek. Het heeft mij niet alleen duidelijkheid gegeven, over hoe ouders en leerkrachten op CBS De Mandebriek denken over de mondelinge communicatie op school, maar ook kennis verschaft over het opzetten van een onderzoek. Ik heb gezien dat een enquête niet altijd alle en ook niet altijd de juiste informatie naar boven haalt. Dit was bij de tevredenheidpeiling het geval. En in mijn vragenlijst zijn de gespreksvaardigheden van de leerkrachten niet nader onderzocht.

In de door mij opgezette vragenlijsten, is gebruik gemaakt van specifieke vragen, kolommen voor toelichting en open vragen. In combinatie met het interview in het ouderpanel, het bespreken van stellingen in het teamoverleg en het literatuuronderzoek, heeft dit veel informatie opgeleverd waar we op school mee aan de slag kunnen. Dit geeft het belang aan van praktijkonderzoeken. Ik zou in dit nawoord dan ook het bestuur van Stichting De Tjongerwerven, waaronder onze school hoort, willen adviseren meer praktijkonderzoek te doen op de scholen. Met een praktijkonderzoek wordt er niet uitgegaan van aannames. Er wordt gehandeld vanuit de theorie. Het onderwijs op de scholen van de stichting verbetert hierdoor.

Ik bedank mijn begeleider Durk Douwes, die de kwaliteit van mijn onderzoek en de eindrapportage heeft gewaarborgd.

Ik wil mijn directeur bedanken, die mij heeft gesteund in de keuze van dit onderwerp en mij als critical friend heeft geholpen.

In mijn team heb ik het volste vertrouwen, waardoor ik weet dat er ook daadwerkelijk iets gaat gebeuren met de resultaten en aanbevelingen van dit onderzoeksrapport.

De ouders wil ik bedanken, met name hen die de moeite hebben genomen mee te doen met dit onderzoek. Bedankt voor de vele positieve reacties die ik heb gelezen op de vragenlijsten en heb mogen horen in het ouderpanel en bedankt ook voor de kritische houding, tips en aanbevelingen, waarmee we op school de (mondelinge) communicatie kunnen verbeteren.

Dit onderzoeksrapport zal besproken worden met de directeur, leerkrachten en ouders van de school. Alle ouders van de school zullen via de mail een samenvatting krijgen van de onderzoeksresultaten. De directeur, leerkrachten en commissieleden van het ouderpanel krijgen een volledig rapport. Mijn directeur kan met deze eindrapportage het thema ‘mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten’ op de agenda zetten in het onderwijsmanagementteam.

In de eerste instantie zullen het de leerkrachten zijn die hier mee aan de slag gaan. Welke aanbevelingen worden overgenomen? Welke discussiepunten liggen er. Wat moet nog beter onderzocht worden? Er zal nog veel werk verzet worden, waardoor de ouders op CBS De Mandebriek zich beter gehoord zullen voelen!

8 Literatuurlijst

Beek, S., Rooijen, A. van & Wit, C. de (2007a). *Samen kun je meer dan alleen. Educatief partnerschap met ouders in primair en voortgezet onderwijs*. Den Haag: Q*Primair en 's Hertogenbosch: KPC Groep.

Beek, S., Rooijen, A. van & Wit, C. de (2007b). *Instrumenten voor partnerschap met ouders*, www.oudersbijdeles.nl/Voorbeelden/Primair_Onderwijs/Meeleven.

Es, W. van, Hubbard, F., Tilborg, L. van & Vedder, P. (2002). *Schakels tussen school en thuis. Samenwerken met ouders*. Den Haag: Ministerie van OCW.

Look, J. van (2004). Effectief communiceren met ouders. *Praktijkserie Basisschool Management*, 33. Alphen aan de Rijn: Kluwer.

Pameijer, N., Beukering, T., Schulpen, Y. & Veire, H. (2007). *Handelingsgericht werken op school. Samen met leerkracht, ouders en kind aan de slag*. Leuven/Voorburg: Acco.

Ryckaert, L. (2005). *Omgaan met ouders. Een praktische handleiding in gespreks- en communicatietechnieken voor leerkrachten*. Leuven: Lannoo Campus.

Smit, F. (Ed). (2009). *Ouders en school. Ouderbetrokkenheid en ouderparticipatie in de praktijk*, 13-16, 24-36, 42-44, 62-70. Den Haag: Sdu uitgevers.

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

Vries, P. de (2010). *Handboek Ouders in de school*. Amersfoort: CPS Onderwijsontwikkeling en advies.

Westergård, E. (2007). Do teachers recognize complaints from parents, and if not, why not?. *Evaluation and Research in Education*, 20 (3), 159-178. Stavanger: Centre for Behavioural Research University.

Westergård, E. & Galloway, D. (2010). Partnership, participation and parental disillusionment in homeschool contacts: a study in two schools in Norway. *Pastoral Care in Education*, 28 (2), 97-107.

Wolf, K. van der (2006). De leerkracht en de ouders. In Geerdink, A., Volman, M. & Wardekker, W. (Eds.), *Pedagogische kwaliteit in de basisschool*, 145–154. Baarn: HBUitgevers.

Conclusie

Tenslotte volgt in de vorm van een tabel een overzicht van de belangrijkste plus- en minpunten van onze school. In de onderstaande tabel wordt onder 'pluspunten' een overzicht gegeven van de onderwerpen waarop de school door zeer veel ouders positief gewaardeerd wordt. Tussen haakjes staat

het percentage ouders vermeld dat 'tevreden' over het desbetreffende onderwerp is. Daarnaast wordt een overzicht gegeven van de punten waarop veel ouders ontevreden waren, met daarachter het percentage ontevredenen.

Pluspunten van onze school:	Kritiekpunten op onze school:
1. <i>sfeer en inrichting schoolgebouw (100%)</i>	<i>mate waarin leraar naar ouders luistert (41% van reacties)</i>
2. <i>omgang leerkracht met de leerlingen (98%)</i>	<i>veiligheid op weg naar school (33%)</i>
3. <i>inzet en motivatie leerkracht (97% van reacties)</i>	<i>omgang van de kinderen onderling (22%)</i>
4. <i>aandacht voor normen en waarden (97%)</i>	-
5. <i>huidige schooltijden (97%)</i>	-
6. <i>vakbekwaamheid leerkracht (95% van reacties)</i>	-
7. <i>veiligheid op het plein (95%)</i>	-
8. <i>aandacht godsdienst/ levensbesch. (94%)</i>	-
9. <i>aandacht voor uitstapjes/excursies (94%)</i>	-
10. <i>duidelijkheid van schoolregels (94%)</i>	-
11. <i>regels, rust en orde op school (94%)</i>	-
12. <i>hygiëne en netheid binnen de school (92%)</i>	-
13. <i>uiterlijk van het gebouw (91%)</i>	-
14. <i>speelmogelijkheden op het plein (91%)</i>	-
15. <i>informatievoorziening over de school (91%)</i>	-
16. <i>aandacht voor rekenen (89%)</i>	-
17. <i>informatievoorziening over het kind (89%)</i>	-
18. <i>aandacht voor taal (88%)</i>	-
19. <i>sfeer in de klas (86%)</i>	-
20. <i>aandacht voor gymnastiek (86%)</i>	-
21. <i>aandacht soc.-emot. ontwikkeling (86%)</i>	-
22. <i>gelegenheid om met de directie te praten (86%)</i>	-

Enquête ‘Mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten’.

Bij de gesloten vragen verzoeken wij u het antwoord aan te kruisen dat het beste uw mening weergeeft. Zet alleen een kruis *in* de hokken, *niet tussen twee hokken* in. Na elk onderdeel is er ruimte om toelichting te geven op de door uw gegeven antwoorden. Wij zijn vooral nieuwsgierig naar mogelijke verbeterpunten voor de school. Bij de open vragen kunt u ons informatie geven over uw ervaringen die bij de gesloten vragen nog niet aan de orde zijn geweest.

De antwoorden die ik geef hebben betrekking op

- ☐ de onderbouw: groep 1 en 2
- ☐ de middenbouw: groep 3, 4 en 5
- ☐ de bovenbouw: groep 6, 7 en 8
- ☐ de hele school

De formele contactmomenten tussen ouders en leerkrachten

De formele contactmomenten die hier bedoeld worden zijn de 10-minuten gesprekken (2x per jaar), de inloopspreekuren (2 x per jaar), het huisbezoek (1 x per jaar) en, indien van toepassing, de gesprekken over een handelingsplan (2-4 x per jaar).

	NEE!	nee	?	ja	JA!
Ik vind het aantal 10-minutengesprekken voldoende					
Ik ben tevreden over de tijdstippen van de 10-minutengesprekken					
Ik ben tevreden over de duur van de 10-minuten gesprekken					
Ik vind het aantal inloopspreekuren voldoende					
Ik ben tevreden over de tijdstippen van de inloopspreekuren					
Ik ben tevreden over de duur van de inloopspreekuren (15 minuten)					
Ik vind het aantal huisbezoeken voldoende					
Ik ben tevreden over de tijdstippen van de huisbezoeken					
Ik ben tevreden over de duur van de huisbezoeken					
Ik vind het aantal gesprekken over een handelingsplan voldoende (alleen invullen als u hier mee te maken hebt)					
Ik ben tevreden over de tijdstippen van de gesprekken over een handelingsplan (alleen invullen als u hier mee te maken hebt)					

Ik ben tevreden over de duur van de gesprekken over een handelingsplan (alleen invullen als u hier mee te maken hebt)					
Toelichting:					

Open school <i>Hierbij gaat het zowel om de formele gesprekken (zie de eerste vraag) als de informele contactmomenten (de gesprekken tussendoor).</i> <i>Bij deze vragen kunt u aangeven hoe u de situatie nu ervaart. Daarna geeft u aan in welke mate u het belangrijk vindt.</i>					
	NEE!	nee	?	ja	JA!
Ik voel mij vrij om de school binnen te komen, om met de leerkrachten een gesprek aan te gaan.					
Ik vind het belangrijk dat ik vrij ben om de school binnen te lopen, om met de leerkrachten een gesprek aan te gaan.					
Ik vind dat de leerkrachten de tijd nemen voor een gesprek met mij als ik een gesprek wil.					
Ik vind het belangrijk dat de leerkrachten de tijd nemen voor een gesprek met mij als ik een gesprek wil.					
Toelichting:					

Dialogoog en samenwerking <i>Hierbij gaat het zowel om de formele gesprekken (zie de eerste vraag) als de informele contactmomenten (de gesprekken tussendoor).</i> <i>Bij een aantal van deze vragen kunt u aangeven hoe u de situatie nu ervaart. Daarna geeft u aan in welke mate u het belangrijk vindt.</i>					
	NEE!	nee	?	ja	JA!
Bij de contacten met de leerkrachten is er sprake van een dialoog, waarbij zowel ik als de leerkrachten de kans hebben standpunten of gevoelens naar voren te brengen.					
Ik vind het belangrijk dat er bij de contacten met de leerkrachten sprake is van een dialoog, waarbij zowel ik als de leerkrachten de kans hebben standpunten of gevoelens naar voren te brengen.					
Ik kan mijn wensen en					

verwachtingen ten opzichte van school kenbaar maken bij de leerkrachten.					
Ik vind het belangrijk dat ik mijn wensen en verwachtingen ten opzichte van school kenbaar kan maken.					
Ik heb in de contacten met de leerkrachten miscommunicatie ervaren, waarbij mijn boodschap verkeerd werd begrepen.					
Ik heb in de contacten met de leerkrachten miscommunicatie ervaren, omdat ik de boodschap van de leerkracht verkeerd begreep.					
Ik ben tevreden over wat er wordt gedaan met de informatie die ik geef over mijn kind.					
Ik vind het belangrijk dat er iets gedaan wordt met de informatie die ik geef over mijn kind.					
Toelichting:					

Open vragen <i>De open vragen mag u invullen, maar dat hoeft niet. Door het beantwoorden van deze vragen krijgen wij nog een duidelijker beeld van uw mening over de mondelinge contactmomenten tussen leerkrachten en ouders.</i> <i>Bij deze vragen gaat het zowel om de formele contactmomenten (zie de eerste vraag) als de informele contactmomenten (de gesprekken tussendoor).</i>
Welke positieve punten over de huidige situatie kunt u aangeven met betrekking tot de mondelinge contactmomenten met de leerkrachten, die bij bovenstaande vragen nog niet aan de orde zijn gekomen:
Welke verbeterpunten kunt u aangeven met betrekking tot de mondelinge contactmomenten met de leerkrachten, die bij bovenstaande vragen nog niet aan de orde zijn gekomen:
Heeft u nog een tip of advies voor de school over de mondelinge contactmomenten tussen leerkrachten en ouders?

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst!

Enquête ‘Mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten’.

Bij de gesloten vragen verzoeken wij je het antwoord aan te kruisen dat het beste jouw mening weergeeft. Zet alleen een kruis *in* de hokken, *niet tussen twee hokken in*. Na elk onderdeel is er ruimte om toelichting te geven op de door jouw gegeven antwoorden. Wij zijn vooral nieuwsgierig naar mogelijke verbeterpunten voor de school. Bij de open vragen kun je ons informatie geven over jouw ervaringen die bij de gesloten vragen nog niet aan de orde zijn geweest.

De formele contactmomenten tussen ouders en leerkrachten

Toelichting: de formele contactmomenten die hier bedoeld worden zijn de 10-minuten gesprekken (2x per jaar), de inloopspreekuren (2 x per jaar), de huisbezoeken (elke gezin 1x per jaar) en de gesprekken over een handelingsplan (elk hp 2-4 x per jaar).

	NEE!	nee	?	ja	JA!
Ik vind het aantal 10-minutengesprekken voldoende					
Ik ben tevreden over de tijdstippen van de 10-minutengesprekken					
Ik ben tevreden over de duur van de 10-minuten gesprekken					
Ik vind het aantal inloopspreekuren voldoende					
Ik ben tevreden over de tijdstippen van de inloopspreekuren					
Ik ben tevreden over de duur van de inloopspreekuren (15 minuten)					
Ik vind het aantal huisbezoeken voldoende					
Ik ben tevreden over de tijdstippen van de huisbezoeken					
Ik ben tevreden over de duur van de huisbezoeken					
Ik vind het aantal gesprekken over een handelingsplan voldoende					
Ik ben tevreden over de tijdstippen van de gesprekken over een handelingsplan					
Ik ben tevreden over de duur van de gesprekken over een handelingsplan					
Toelichting:					

Open school

Hierbij gaat het zowel om de formele gesprekken (zie de eerste vraag) als de informele contactmomenten (de gesprekken tussendoor).

Bij deze vragen geef je eerst aan of je iets belangrijk vindt en daarna geef je je mening over hoe de situatie nu is.

	NEE!	nee	?	ja	JA!
Ik vind het belangrijk dat ouders zich vrij voelen om de school binnen te lopen, om met mij een gesprek aan te gaan.					
Ik ervaar dat ouders zich vrij voelen om de school binnen te komen, om met mij een gesprek aan te gaan.					
Als ouders een gesprek met mij willen, vind ik het belangrijk dat ik daar de tijd voor neem.					
Als ouders een gesprek met mij willen, neem ik daar de tijd voor.					

Toelichting:

Dialogoog en samenwerking

Hierbij gaat het zowel om de formele gesprekken (zie de eerste vraag) als de informele contactmomenten (de gesprekken tussendoor).

Bij deze vragen geef je eerst aan of je iets belangrijk vindt en daarna geef je je mening over hoe de situatie nu is.

	NEE!	nee	?	ja	JA!
Ik vind het belangrijk dat er bij de contacten met de ouders sprake is van een dialoog, waarbij zowel de ouders als ik de kans hebben standpunten of gevoelens naar voren te brengen.					
Bij de contacten met de ouders is er sprake van een dialoog, waarbij zowel de ouders als ik de kans hebben standpunten of gevoelens naar voren te brengen.					
Ik vind het belangrijk dat ouders hun wensen en verwachtingen ten opzichte van school kenbaar kunnen maken.					
Ik vind dat ouders hun wensen en verwachtingen ten opzichte van school bij mij kenbaar kunnen					

maken.					
Ik heb in de contacten met de ouders miscommunicatie ervaren, omdat mijn boodschap verkeerd werd begrepen.					
Ik heb in de contacten met de ouders miscommunicatie ervaren, omdat ik de boodschap van de ouders verkeerd begreep.					
Ik vind het belangrijk om iets te doen met de informatie die ouders mij geven over hun kind.					
Ik onderneem actie naar aanleiding van de informatie die ouders mij geven over hun kind.					
Toelichting:					

Open vragen <i>De open vragen mag je invullen, maar dat hoeft niet. Door het beantwoorden van deze vragen krijgen wij nog een duidelijker beeld van je mening over de mondelinge contactmomenten tussen leerkrachten en ouders.</i> <i>Hierbij gaat het zowel om de formele gesprekken (zie de eerste vraag) als de informele contactmomenten (de gesprekken tussendoor).</i>
Welke positieve punten over de huidige situatie kun je aangeven met betrekking tot de mondelinge contactmomenten met de ouders, die bij bovenstaande vragen nog niet aan de orde zijn gekomen:
Welke verbeterpunten kun je nog aangeven met betrekking tot de mondelinge contactmomenten met de ouders, die bij bovenstaande vragen nog niet aan de orde zijn gekomen:
Heb je nog een tip of advies voor school over de mondelinge contactmomenten tussen leerkrachten en ouders?

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst!

Interview met ouderpanel: 22 maart 2012

Onderwerp: de mondelinge communicatie tussen de leerkrachten en ouders van CBS De Mandebrink, met name het luisteren van de leerkrachten naar de ouders.

Doel: de mening van ouders boven tafel krijgen met betrekking tot de mondelinge contacten tussen leerkrachten en ouders.

Organisatie: een ouder, die de ouderpanels bij ons op school organiseert, prikt onwillekeurig 20 ouders uit het leerlingenbestand. Dit doe ik niet zelf, om te voorkomen dat ik subjectief ouders ga kiezen. Deze ouders krijgen een uitnodiging via de mail om op school te komen voor het interview. Niet alle ouders die een uitnodiging krijgen zullen komen. Meestal komen ongeveer 5 tot 10 ouders.

Vraag 1:

Voelt u zich vrij om de school binnen te komen, om met de leerkrachten een gesprek aan te gaan?
Waarom wel, waarom niet?

Vraag 1a:

Vindt u het belangrijk om dit te kunnen doen?
Waarom vindt u dit wel/niet belangrijk?

Vraag 2:

Nemen de leerkrachten er de tijd voor om met u een gesprek aan te gaan, als u aangeeft dat u graag een gesprek wilt?
Waaraan merkt u dat?

Vraag 2a:

Vindt u het belangrijk dat de leerkrachten dit doen?
Waarom vindt u dit wel/niet belangrijk?

Vraag 3:

Vindt u dat er bij de contacten tussen ouders en school (denk hierbij aan de 10-minuten gesprekken, huisbezoek, gesprekken voor- en na schooltijd) sprake is van een dialoog, waarbij zowel de ouders als leerkrachten evenwaardig aan bod komen en de kans hebben hun standpunt of gevoelens naar voren te brengen?
Waarom is er volgens u wel of niet sprake van een dialoog?

Vraag 3a:

Vindt u dat er sprake moet zijn van een dialoog?
Waarom vindt u dit wel/niet belangrijk?

Vraag 4:

Vindt u dat u uw wensen en verwachtingen ten opzichte van school goed kenbaar kan maken?
Op welke manier?

Vraag 4a:

Vindt u het belangrijk dat u uw wensen en verwachtingen kenbaar kan maken?

Waarom vindt u dit wel/niet belangrijk?

Vraag 5:

Wat vindt u van het aantal van de formele geplande contactmomenten tussen ouders en leerkrachten? De contactmomenten die hier bedoeld worden zijn: de 10-minuten gesprekken (2x per jaar), de spreekuren (2x per jaar) en het huisbezoek (1x per jaar).

Vraag 5a:

Wat vindt u van de tijdstippen van deze contactmomenten?

Vraag 5b:

Wat vindt u van de duur van deze contactmomenten?

vraag 6:

Bent u tevreden met wat de leerkracht doet met de informatie die u geeft over uw kind?
Waarom wel, waarom niet?

Vraag 6a:

Vindt u het belangrijk dat de leerkrachten iets doen met de informatie die u geeft over uw kind?
Waarom vindt u dit wel/niet belangrijk?

Vraag 7:

Is er wel eens sprake geweest van miscommunicatie tussen u en de leerkrachten, waarbij uw boodschap verkeerd werd begrepen of waarbij u de boodschap van de leerkrachten verkeerd begreep. Zo ja, kunt u vertellen hoe die miscommunicatie verliep? Wat ging er mis en is dit nog tot een oplossing gekomen? Zo ja, hoe?

Vraag 8a:

Kunt u positieve punten noemen met betrekking tot de contactmomenten met de leerkrachten, die bij vraag 1 t/m 6 nog niet aan de orde zijn geweest.
Waarom ervaart u deze punten als positief?

Vraag 8b:

Kunt u negatieve punten noemen met betrekking tot de contactmomenten met de leerkrachten, die bij vraag 1 t/m 6 nog niet aan de orde zijn geweest.
Waarom ervaart u deze punten als negatief?

Teamoverleg met stellingen

Onderwerp: de mondelinge communicatie tussen de leerkrachten en ouders van CBS De Mandebrink, met name het luisteren van de leerkrachten naar de ouders.

Doel: de mening van de leerkrachten te weten komen over wat zij vinden van de mondelinge contacten tussen de leerkrachten en ouders om daarmee de oorzaak te achterhalen waarom ouders niet tevreden waren over hoe leerkrachten naar hen luisteren.

Dit teamoverleg vindt plaats voor de afname van de enquête. Bij de enquête kunnen wenselijke antwoorden worden gegeven. De bedoeling van dit teamoverleg is met behulp van prikkelende stellingen beter de mening van de leerkrachten boven tafel te krijgen.

Organisatie: 10 leerkrachten verdelen in duo's. Er zijn dus 5 duo's. Elk duo krijgt twee stellingen waar ze op mogen reageren. Op een flap schrijven ze de steekwoorden die in hun discussie naar boven komen. Na 15 minuten de flaps plenair verzamelen. Elke flap plenair bespreken. Iedereen kan reageren op de reacties/steekwoorden van het desbetreffende duo bij een stelling.

Stellingen (tussen haakjes de koppeling aan de deelvraag van het onderzoek):

Duo 1:

1. Ouders komen vaak op het verkeerde moment als ze een gesprek met mij willen.
(deelvraag 4a)
2. Met sommige ouders valt moeilijk te praten.
(deelvraag 4c, deelvraag 6e)

Duo 2:

3. Ik vind ouders een belangrijke informatiebron.
(deelvraag 4c, deelvraag 6e)
4. Ik vind dat bij ons op school handelingsplannen altijd opgesteld moeten worden na een dialoog met ouders.
(deelvraag 4c, deelvraag 6e)

Duo 3:

5. Ik heb vaak geen tijd om met ouders te praten.
(deelvraag 4b, deelvraag 6c)
6. Ouders merken dat ik veel waarde hecht aan hun advies.
(deelvraag 4c, deelvraag 6e)

Duo 4:

7. Ouders kunnen niet omgaan met de problemen die er op school zijn, want zij zijn niet professioneel en hebben geen verstand van onderwijskundige zaken.
(deelvraag 4c, deelvraag 6e)

8. Ik zou wel willen dat ouders wat vaker de school binnen komen om met mij te praten over hun kind en/of de gang van zaken op school.
(*deelvraag 4a, deelvraag 6b*)

Duo 5:

9. Ik vind het lastig om de ouders van mijn standpunt te overtuigen.
(*deelvraag 4c, deelvraag 6b*)
10. Ouders denken wel eens teveel dat wij aan al hun wensen en verwachtingen kunnen voldoen.
(*deelvraag 4d, deelvraag 6f*)

Enquête ‘Mondelinge communicatie tussen ouders en leerkrachten’.

Verzameling van de gegevens 02-04-2012

Opmerkingen en antwoorden op de open vragen gerubriceerd.

Opmerkingen en antwoorden leerkrachten **blauw**.

Opmerkingen en antwoorden leerkrachten bij teamoverleg (stellingen) **blauw**.

Opmerkingen en antwoorden ouders **rood**.

Opmerkingen en antwoorden ouders in het ouderpanel (interview) **rood**.

Categorie ‘10-minuten gesprekken’:

- Ik 1.: 10- minutengesprekken zijn aan de korte kant, een kwartier per gesprek zou beter zijn. Dit vergt echter wel meer van een leerkracht met een grote(re) groep.
- Ik 2.: Ik zou graag de tijdstippen van de 10-minutengesprekken en het inloop uur omdraaien. In okt/nov. Inloopspreekuur, januari 10-minutengesprek, april inloopspreekuur en juni 10-minutengesprek.
- Ik 4.: De duur van de 10 minutengesprekken is voor de “nieuwe” ouders kort.
- Ik 8.: Wat de tijdsinvestering betreft zou je je af kunnen vragen of je bij een duobaan allebei aanwezig moet zijn bij de 10-minutengesprekken. Voor alle tijd die je hiermee uitspaart zou je tussendoor gesprekken kunnen plannen voor zorgleerlingen of i.p.v. 10 minuten gesprekken, gesprekken van 15 minuten kunnen doen (verdelen over de leerkrachten).
Tip: omgekeerde 10-minutengesprekken met formulier?
- ouder 1: de 10-minutengesprekken mogen van mij langer duren. Vaak heb je 1 punt behandeld en dan is de tijd al om. Het is te gehaast.
- ouder 2: 10 minuten is erg kort.
- ouder 6: Ik ben tevreden over de tijd. Niet altijd over de kwaliteit.
- ouder 7: wij zijn geen ouders die om de haverklap aankloppen bij de leraar voor een voortgang evaluatie o.i.d., 10 minuten gesprekken zijn derhalve voor ons vaak de enige indicatie omtrent het wel en wee van ons kind. 10 minuten is dan erg kort.
- ouder 8: ik vind het 10 minutengesprek erg kort. Als je hier ongeveer 5 minuten aan toe voegt zou het een stuk beter zijn.
- ouder 12: 10 minutengesprekken vinden wij vaak te kort, graag willen wij dan meer bespreken en weten over de kinderen.
- ouder 13: de 10-minuten gesprekken zouden wat mij betreft langer mogen duren.
- ouder 17: Graag 3x per jaar rapport + 10 minuten gesprekken.
- ouder 18: onze kinderen doen het goed op school. Hierdoor zijn de gesprekken voldoende qua tijd.
- ouder 19: de 10-minuten gesprekken mogen van mij wat langer duren.
- ouder 20: 10 minuten gesprek is kort, graag verlengen naar 15 minuten.
- ouder 21: 10 minuten is aan de korte kant.
- ouder 24: de tijden van 10 minutengesprekken en huisbezoeken zijn snel om, ook omdat het niet altijd meer over schoolprestaties gaat, maar ook over andere onderwerpen. het is soms (te) gezellig, wat duidt op een goed contact tussen ouders en leerkrachten.

- ouder 25: 10 minuten is voldoende voor educatieve informatie, maar eigenlijk vinden we dat de emotionele kant (gedrag, houding e.d.) ook zeker 10 minuten verdient.
- *ouderpanel: Bij 10-minuten gesprek is er geen sprake van een dialoog. Is hiervoor te kort. Bel gaat voordat je 't weet. Dit voldoet niet aan de verwachtingen en behoeften van de ouders. Niet goed duidelijk is wat het doel is van de 10-minutengesprekken en spreekuren.*

Categorie 'huisbezoeken':

- Ik 4.: Tijdstippen en duur van de huisbezoeken kun je zelf regelen.
- Ik 5.: Ik vind het wel vervelend om 's avonds op huisbezoek te gaan omdat ouders overdag niet kunnen.
- Ik 6.: Ik vind de huisbezoeken een tijdrovende klus. Wel goed, het contact met thuis, maar waarom elk gezin 1x per jaar. Het zou misschien ook 1x in de twee jaar kunnen.
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ik vind ouders een belangrijke informatiebron (deelvraag 4c, deelvraag 6e):*
 - *Het huisbezoek is hierbij belangrijk. Geeft een completer beeld over het kind. Ook krijg je soms door het huisbezoek meer begrip voor ouders. Het contact wordt gemakkelijker als je op huisbezoek bent geweest. Ervaringen t.a.v. het huisbezoek zijn goed. Huisbezoeken kosten wel veel tijd, dat is een probleem. Ouders zijn positief over huisbezoeken. Mag ouder huisbezoek weigeren? Riemsloot doet het niet. Profileren? Hoe wordt huisbezoek terug gekoppeld naar het team?*
- ouder 3: Uit eigen initiatief is de leerkracht vaker op huisbezoek geweest i.v.m. versneld doorgaan naar groep 2. Dit hebben wij als zeer plezierig, betrokken en professioneel ervaren. Omgekeerd, bijv. bij doublure, zou dit ook erg plezierig zijn (als dit nog niet gebeurd....)
- ouder 23: huisbezoeken afschaffen vanaf groep 3 of bij nieuwe gezinnen. Heeft geen zin aan het einde van een schooljaar als je al 5 jaar de kinderen op school hebt zitten.
- ouder 24: de tijden van 10 minutengesprekken en huisbezoeken zijn snel om, ook omdat het niet altijd meer over schoolprestaties gaat, maar ook over andere onderwerpen. het is soms (te) gezellig, wat duidt op een goed contact tussen ouders en leerkrachten.
- *Ouderpanel: Huisbezoek: positief. Op verzoek? Soms bezoek voor het ene kind waarbij ouder liever bezoek voor het andere kind had gewild.*
- *ouderpanel: In hoeverre kan het efficiënter worden gepland? Bijv. huisbezoek i.p.v. 10-minutengesprek. Huisbezoek alleen op verzoek. Ouderpanel is wel voorstander van huisbezoek. Gesprek met leerkracht vindt dan plaats in vertrouwde omgeving van de ouder.*
- *ouderpanel: Huisbezoek wordt gedaan in overleg, dus prima. Moeten over de tijdstippen van de huisbezoeken afspraken worden gemaakt (reguleren)? Liever niet. Dan kun je het aanpassen aan de situatie.*

Categorie 'inloopsprekken':

- Ik 2.: Ik zou graag de tijdstippen van de 10-minutengesprekken en het inloop uur omdraaien. In okt/nov. Inloopsprek uur, januari 10-minutengesprek, april inloopsprek uur en juni 10-minutengesprek.
Misschien is een maandelijks spreekuur een goed idee.
Jij kunt ouders maandelijks bij praten en afspreken op het volgende spreek uur.
- Ik 6.: vrijwillig spreekuur
- Ik 7.: inloopsprek uur 1x per maand, wisselen van dag? Of 4x per jaar?

- ouder 11: Wij hebben nog geen ervaring met de inloopspreekuren, omdat wij op dat tijdstip verhinderd waren. Fijn is dat er gelegenheid gegeven is om alsnog een afspraak te maken, mocht dit nodig zijn.
- ouder 12: Tip: Vaker een vast moment plannen voor een contactmoment, zodat ouders die geen eigen initiatief tonen door bijv. bescheidenheid, meer de ruimte krijgen.
- ouder 13: De tijdstippen van de inloopspreekuren zijn onder werktijd, waardoor het lastig is om langs te komen.
- ouderpanel: *Spreekuren overdag na schooltijd: tijdstip is niet handig.*
- ouderpanel: *wat is het doel van het spreekuur.*
- ouderpanel: *'s Avonds is gemakkelijker dan 's middags.*
Ander tijdstip wordt zonodig door de leerkrachten aangeboden.

Categorie 'bespreken handelingsplannen':

- Ik 7.: Misschien na iedere hp evaluatie wenselijk.
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ik vind dat bij ons op school handelingsplannen altijd opgesteld moeten worden na een dialoog met ouders,(deelvraag 4c, deelvraag 6e):*
 - *Wel bij eerste hp, niet bij vervolg hp. Wel bespreek je deze nadat hp gemaakt is.*
 - *We staan open voor de gevoelens en standpunten van de ouders. We staan open voor wat ouders er van zeggen en geven hen de gelegenheid er over te praten.*
 - *Wel uit gaan van eigen deskundigheid bij de leerkrachten, bijv. bij lezen.*
 - *Over gedrag meer dialoog, gedrag thuis- school. Ouders en leerkrachten kunnen elkaar tips geven. Dit hangt ook van de ouders af.*
- ouder 23: *evaluatie behandelplan is vaak te laat en onduidelijk.*

Categorie 'ouders voelen zich vrij om de school binnen te komen voor een gesprek':

- Ik 1.: Ook merk ik dat het sommige ouders het lastig vinden om binnen te stappen. Waarschijnlijk is voor sommige ouders de drempel erg hoog.
- Ik 2.: Als je pleinwacht hebt kun je zelf ouders informeel even wat vragen of zeggen. Ouders komen ook sneller bij je als in de gang loopt of op tijd in je klas bent. Ik ervaar momenteel ook dat er ouders zijn die denken dat je er voor schooltijd alleen voor hun bent.
Tip: Geef in de schoolgids en op de website duidelijk aan dat ouders altijd welkom zijn om met ons over hun kind te komen praten.
- Ik 3.: Misschien nóg meer benadrukken dat ouders altijd binnen mogen komen/afpraak mogen maken voor vragen e.d.
- Ik 4.: Op een huisbezoek tref je vaak beide ouders en komen er zaken aan de orde die je in een 10 minuten gesprek niet hebt. Ook vertellen ouders dan iets in vertrouwen aan je. Ook proef je de sfeer waarin het kind opgroeit. Ouders verwelkomen je vaak heel hartelijk met iets lekkers en vertellen dat ze het als fijn ervaren dat je huisbezoeken doet.
- Ik 6.: Ik vind niet dat er een drempel moet zijn voor ouders om binnen te komen.
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ik zou wel willen dat ouders wat vaker de school binnen komen om met mij te praten over hun kind en/of de gang van zaken op school.*
(deelvraag 4a, deelvraag 6b):

- *Ja: als het nodig is, niet alleen vanuit de leerkracht, maar ook vanuit de ouders 'informeel gesprekje'. Mag op afspraak, hoeft niet (ongedwongen). Sommige ouders zie of hoor je niet. Die mogen juist wel eens vaker langs komen.*
- *Ouders van kinderen met een leer- of gedragsprobleem mogen soms wel wat vaker langs komen. Deze ouders uitnodigen vaker langs te komen. Het zou wel goed zijn dat het initiatief wat dat betreft niet altijd van onze kant komt.*
- *Bijv. bij spreekuur komen bepaalde ouders niet, die je wel graag op bezoek zou willen hebben. Deze ouders uitnodigen.*
- *Nee: het moet wel zinvol zijn. Het moet geen stormloop worden.*
- *ouder 5: bij de kleuters is er veel contact met halen/brengen en wordt alles direct besproken of bespreekbaar gemaakt. Dit wordt lastiger denk ik als de kinderen zelfstandig naar school gaan. Drempel ligt dan hoger.*
- *ouder 8: De leerkrachten zijn goed benaderbaar. Tip: tijdig aanwezig zijn in het klaslokaal, dan kun je gemakkelijk even binnen lopen. Bij de meeste leerkrachten gaat dit wel op.*
- *ouder 10: Het zo maar binnen lopen voor/na schooltijd vind ik beladen. Vraag is ook of dit wenselijk is. Er zijn 32 kids die ook moeten beginnen met de les. Als even zoveel ouders wat willen vragen geeft dit veel verstoring. Zelf mail ik bij problemen. Dan kan juf mij op een rustig moment even telefonisch te woord staan.
Binnen lopen met vragen vind ik voor mijzelf hoogdrempelig.
Verbeterpunt: het vinden van een moment. Zelf mail ik als er wat is. Dan word ik wel gebeld.
Zelf vind ik het ergerlijk als ouders tussen 8.15 u. – 8.25 u. nog wat willen. Dit gaat ten koste van de groep. Vaker (telefonisch) contact, ook als het goed gaat.
Tip: Het mailen, dan 's avonds even gebeld worden voor een afspraak/vervolg of even vragen hoe het gaat is voor mij helemaal prima.*
- *ouder 11: Tijdstippen aangeven waarbij het duidelijk wordt wat de beste tijdstippen om de desbetreffende leerkracht te spreken.*
- *ouder 13: ik vind het niet normaal om zo de school binnen te lopen voor een gesprek. Is dit het wel??*
- *ouder 14: ik ben geen ouder die makkelijk de juf/meester aanspreekt. Ik voel me snel bezwaard om beslag op hun tijd te leggen. Wanneer er zich echt een probleem zou voordoen, dan zou ik wel aangeven dat ik in gesprek zou willen komen. Echter bij kinderen waarbij het gemakkelijk verloopt is het ook leuk om eens iets extra's te horen over hoe het gaat of wat er opvalt aan jouw kind.*
- *ouder 25: Ik heb de ervaring dat contacten snel te leggen zijn met de leerkracht wanneer dit nodig is.*
- *In het ouderpanel: In groep 1 en 2 worden de kinderen naar binnen gebracht. Er kan dagelijkse communicatie met de leerkracht plaats vinden. De overgang van groep 2 naar groep 3 is wat dat betreft groot. Er is dan toch wel sprake van een zekere drempel.
Binnenkomen kan soms zwaar beladen voelen. Alsof je alleen binnen komt als het flink serieus is. Anders wil je de leerkracht niet lastig vallen. Prettig zou zijn als de leerkracht van groep 3 mee loopt naar het hek als de kinderen van groep 3 uit school gaan. Dan kun je als ouder de leerkracht nog iets gemakkelijker aanspreken.*

Categorie 'de tijd nemen voor een gesprek met ouders':

- *Ik 1.: Ouders te woord staan, formeel of informeel, hoort bij de baan van leerkracht. Wel is het moment soms niet goed. Ik vind het belangrijk de tijd te nemen voor een oudergesprek,*

maar niet vijf minuten voor aanvang van de lessen. Op die momenten probeer ik met ouders een andere afspraak te maken.

- Ik 2.: Het is allemaal wel afhankelijk van het tijdstip dat ouders het gesprek willen. Dit is ook al genoemd bij de stellingen 13.10 en 8.25 uur zijn niet geschikte tijden. Afspraak maken kan altijd.
- Ik 3.: Ze moeten zich er wel van bewust zijn dat er soms een aparte afspraak gemaakt moet worden om het gesprek te vervolgen
- Ik 4.: Bij de inloop heb je korte gesprekje's en wanneer ouders iets willen bespreken kan dat altijd voor of na schooltijd. Het is geen geschikte tijd om te bespreken tijdens de inloop. Na schooltijd vind ik beter omdat er tijdens de inloop al veel andere ouders zijn en er dan dus geen privacy is.
Vaak zijn het wel dezelfde ouders die bij je komen en dan probeer ik toch ook zelf met andere ouders een praatje te maken.
Na schooltijd of bellen 's avonds mag altijd.
Verbeterpunt: De ouders duidelijk maken dat de inloop 's morgens bedoeld is om te zien wat de kinderen doen en dat er voor de ouders andere momenten zijn om de juf te spreken.
- Ik 6.: Als ik geen tijd heb, kan ik aangeven om een afspraak te maken. Ik zeg ook vaak tegen ouders dat ze altijd langs moeten komen als er iets is. Ouders geven dan ook wel aan dat ze dat dan zeker zullen doen.
- Ik 8.: Als ouders voor schooltijd komen voor een gesprek ben ik vaak wat haastig bij het gesprek, omdat ik dan nog dingen moet klaarzetten en zo.
Verbeterpunt: Ouders beter informeren wanneer ze het beste een gesprek kunnen aangaan met de leerkrachten.
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ik heb vaak geen tijd om met ouders te praten. (deelvraag 4b, deelvraag 6c):*
 - *Je moet tijd maken (afhankelijk van de situatie).*
 - *Ouders moeten zich gehoord voelen.*
 - *Zelf contact zoeken indien nodig. Kan telefonisch.*
 - *Grenzen afbakenen.*
 - *Mee rekening houden: 8.15 /8.30 – 13.00/13.15 kunnen er ouders komen. Dan kort gesprek. Bij groter probleem nieuwe afspraak maken. Bij groep 1 en 2 is privacy een probleem, andere ouders luisteren mee. Dan is het vaak beter om een afspraak te maken.*
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ouders komen vaak op het verkeerde moment als ze een gesprek met mij willen (deelvraag 4a):*
 - *Niet vaak, soms gebeurt dit wel. Vlak voor schooltijd is niet zo'n handige tijd.*
 - *Wanneer er tijd is 's ochtends, is er gelegenheid tot gesprek. Hangt erg af van het onderwerp. Zonodig wordt er een vervolgspraak gemaakt.*
 - *De leerkracht zorgt er wel voor dat ouders serieus worden genomen, dus niet afkappen, maar aangeven dat er altijd tijd is, na schooltijd, voor een gesprek.*
- **ouder 2: even praten voordat de school begint kan als het gaat om kleine dingen, maar voor belangrijke zaken is er dan geen privacy. Na schooltijd zijn er de kinderen. De leerkrachten staan vaak te praten met dezelfde ouders, hierdoor nodigt het niet uit om contact te zoeken.**
- **ouder 6: Ook hier geldt dat de tijd prima is, de kwaliteit niet altijd.**

- ouder 8: Het is belangrijk dat de leerkrachten ook tijdens informele gesprekken hun aandacht verdelen over de diverse ouders.
- ouder 15: de leerkrachten nemen de tijd voor een gesprek bij een gesprek op afspraak.
- ouder 18: Afgelopen maanden hebben wij een extra gesprek gehad op school nav situatie. leerkrachten hebben hier de tijd voor gewonnen en ook op later tijdstip weer telefonisch contact over gehad.
- ouder 20: bij bepaalde problemen is het belangrijk om snel een gesprek te kunnen plannen en er voldoende tijd voor te nemen.
- ouderpanel: *Ja, is belangrijk. Lastig hierbij is dat ouders verschillende behoeften hebben.*
- ouderpanel: *Bij groep 1 staan de ouders soms in de rij om iets met de leerkracht te bespreken. Wel kan er gemakkelijk een afspraak met de leerkracht worden gemaakt op een ander moment. Dit is ook zo bij de andere leerkrachten.*
- ouderpanel: *Vraag: hoe gaat de school om met ouders die schromen? Die zich bescheiden opstellen?*

Categorie 'dialogo':

- Ik 8.: In de praktijk ben ik toch zelf meer aan het woord in de gesprekken met de ouders, dan de ouders. Ik geef meer informatie dan ik ontvang.
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ik vind het lastig om de ouders van mijn standpunt te overtuigen, (deelvraag 4c, deelvraag 6b):*
 - *Met welk idee komen ouders naar school toe. Gesprekken over vervolgonderwijs zijn wat dat betreft soms wel lastig.*
 - *Ouders en leerkrachten kijken soms verschillend tegen bepaald gedrag aan.*
 - *Soms is het goed om een gesprek met meerdere mensen te voeren. Bijv. met duopartner, I.B.'er of directeur.*
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ouders kunnen niet omgaan met de problemen die er op school zijn, want zij zijn niet professioneel en hebben geen verstand van onderwijskundige zaken, (deelvraag 4c, deelvraag 6e):*
 - *Niet mee eens. Ouders kennen hun kind goed. Hangt wel van het probleem af, gedrag of leerprobleem. En van het niveau van de ouders. Leerkracht kan wel advies/tips/informatie geven over onderwijskundige zaken.*
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ouders merken dat ik veel waarde hecht aan hun advies. (deelvraag 4c, deelvraag 6e):*
 - *Advies is altijd welkom. Hangt af in welk verband. Ouders willen vooral gehoord worden. Eventueel daarop terug komen is wenselijk. Bijv. even bellen. Belcontact overdag is moeilijk. Beter om te mailen via de schoolmail (elke leerkracht eigen schoolmailadres).*
 - *Als ouders kunnen helpen, in welke situatie dan ook, is dat welkom. Goed luisteren is belangrijk, niet meteen een antwoord willen geven.*
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ik vind ouders een belangrijke informatiebron (deelvraag 4c, deelvraag 6e):*
 - *Ja. Dit is bij de aanmelding al het geval: informatie over zindelijkheid, spraak, medische gegevens, gezinssamenstelling,.....*
 - *Ouders en leerkrachten zijn eigenlijk één team.*
 - *Informatie van ouders heeft invloed op je benadering naar het kind.*

- *Bij teamoverleg met stellingen: Ik vind dat bij ons op school handelingsplannen altijd opgesteld moeten worden na een dialoog met ouders, (deelvraag 4c, deelvraag 6e):*
 - *Wel bij eerste hp, niet bij vervolg hp. Wel bespreek je deze nadat hp gemaakt is.*
 - *We staan open voor de gevoelens en standpunten van de ouders. We staan open voor wat ouders er van zeggen en geven hen de gelegenheid er over te praten.*
 - *Wel uit gaan van eigen deskundigheid bij de leerkrachten, bijv. bij lezen.*
 - *Over gedrag meer dialoog, gedrag thuis- school. Ouders en leerkrachten kunnen elkaar tips geven. Dit hangt ook van de ouders af.*
- *Bij teamoverleg met stellingen: Met sommige ouders valt moeilijk te praten. (deelvraag 4c, deelvraag 6e)*
 - *Dat klopt. Belangrijk is om ze serieus te nemen en hun verhaal te laten doen. Luisteren! Niet als leerkracht direct in de verdediging schieten en ouders gelegenheid geven om ook oplossingen aan te dragen.*
 - *Aan het einde van het gesprek vragen: is het gesprek naar tevredenheid verlopen? Iets positiefs noemen. Een gesprek positief beginnen is ook wenselijk.*
- *ouder 6: Dit is afhankelijk van de leerkracht. Ik heb hele goed ervaringen en andere ervaringen.*
- *ouder 7: Er is sprake van dialoog: er wordt verteld, maar ook geluisterd.*
- *ouder 14: Ik vind dat leerkrachten en team goed luisteren naar mij.*
- *ouder 18: Er is sprake van dialoog tussen ouders en school.*
- *ouderpanel: Bij 10-minuten gesprek is er geen sprake van een dialoog. Is hiervoor te kort. Bel gaat voordat je 't weet. Dit voldoet niet aan de verwachtingen en behoeften van de ouders. Niet goed duidelijk is wat het doel is van de 10-minutengesprekken en spreekuren.*

Categorie 'wensen en verwachtingen':

- *Ik 1.: Natuurlijk is het belangrijk dat ouders wensen en verwachtingen hebben ten aanzien van de school, maar in de eerste plaats denk ik ook dat ouders zich moeten conformeren aan de identiteit en visie/missie van een school.*
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ouders denken wel eens teveel dat wij aan al hun wensen en verwachtingen kunnen voldoen, (deelvraag 4d, deelvraag 6f):*
Elke ouder wil het beste onderwijs voor hun kind. Soms gaan ouders voorbij aan het groepsgebeuren, bijv. de verschillende niveaus in de groep. Ze gaan voorbij aan het feit dat hun kind niet het enige kind is met een probleem.
Wensen en verwachtingen van de ouders worden ons inziens vaak niet uitgesproken. Wel aan het hek. en dan horen wij het soms via via. Op huisbezoeken komen wensen en verwachtingen van ouders wel meer aan de orde.
- *ouderpanel : Op de informatieavond zou gesproken kunnen worden over de verwachtingen van ouders en leerkrachten voor het komende schooljaar.*
Later feedback geven, er nog eens op terugkomen, is moeilijk.
- *ouderpanel: Wat onderwijskundige zaken betreft is de behoefte niet zo groot . Andere zaken wel.*

Categorie 'miscommunicatie':

- Ik 1.: Ik heb natuurlijk een relatief korte tijd op deze school gewerkt. In die periode heb ik geen miscommunicatie met ouders hoeven ervaren.
- Ik 2.: Ik heb in de contacten met de ouders miscommunicatie ervaren, omdat mijn boodschap verkeerd werd begrepen. Dat is niet het geval. Ik heb soms wel mijn twijfels of het doordringt wat je zegt. De ernst van de onvoldoendes en wat je graag van ouders thuis wil.
- *ouder 2: Ik merk dat de twee leerkrachten verschillend over mijn kind praten. Dat werkt verwarrend.*
- *ouderpanel: Informatie komt niet altijd goed over. Bijvoorbeeld over het oefenen van de dictees. Informatieavond is wat dit betreft belangrijk.*
- *ouderpanel: Meer bij jonge leerkracht dan bij ervaren leerkracht.*

Categorie 'wat doen we met de informatie van ouders':

- Ik 1.: Ik vind niet alle informatie van ouders belangrijk, ten opzichte van hun kind. Ik vind dat ik als leerkracht van sommige specifieke zaken meer af weet dan ouders. Wel sta ik open voor informatie, wat betreft het gedrag van het kind in een andere situatie, bijvoorbeeld thuis.
- Ik 3.: De laatste vraag: Niet in alle gevallen ga je over tot actie, maar ik neem het wel serieus.
- Ik 4.: Wanneer ik b.v. hoor dat een kind er zelf niet aan denkt om naar de wc te gaan dan heb ik vaste momenten om het kind te helpen zindelijk te worden. Deze informatie is dus belangrijk. Zo ook met taal informatie, voorheen logopedie ingeschakeld na overleg met ouders.
- Ik 6.: Informatie van ouders over hun kind ben ik mij wel bewust van, maar het hangt er wel van af wat het is om actie daarop te ondernemen (je kunt soms tegen grenzen aanlopen).
- *Bij teamoverleg met stellingen: Met sommige ouders valt moeilijk te praten. (deelvraag 4c, deelvraag 6e): Ook belangrijk is de terugkoppeling naar het team. Dat het niet alleen jouw beslissing is als leerkracht, maar dat het gedragen wordt door het team. Ook voor ouders is het goed om te weten dat het besproken is in het team.*
- *ouder 7: In de combinatiegroep heb ik wel het idee dat leerkrachten mijn kind minder goed kennen. Wanneer ik bepaalde zaken benoem of opmerk wordt er goed op gereageerd door de leerkrachten. Er wordt op gelet, maar erg belangrijk: ook teruggekoppeld.*
- *ouder 9: als de leerkracht aangeeft dat ergens aan gewerkt wordt en je hoort als ouder later niets meer, vb. combinatiegroep 5b + 6, wat gaat men doen om het rustiger te krijgen? Terugkoppelen zodra er actie is ondernomen.*
- *ouder 20: Leerkrachten stellen elkaar niet altijd op de hoogte als er problemen o.i.d. zijn t.a.v. ons kind.*
Verbeterpunt: *ouder 20: voldoende terugkoppeling- overleg naar ons als ouders, tussen leerkrachten onderling en (soms) ook naar het kind (indien nodig).*
Tip: *wordt er een 'logboek' bijgehouden, waar leerkrachten zich op de hoogte houden van het wel en wee van de kinderen? En als dit het geval is, hier ook mee werken!*
- *ouder 25: er is niet adequaat gereageerd op pesterijen.*
- *ouderpanel: Is situatiegebonden. Soms betere, snellere of duidelijkere reactie gewenst. Ouders schatten het vaak ernstiger in. Er wordt meestal wel wat mee gedaan. Als het gaat om organisatorische zaken is Johan de aangewezen persoon. Als het om pedagogische zaken gaat wordt de leerkracht benaderd.*

Overige categorieën (o.a. bij de open vragen):

Positieve punten:

- Ik 8.: grootste deel van de ouders hebben een positieve instelling. Zijn positief over school.
- ouder 5: betrokkenheid van de ouders, ouders worden gehoord en serieus genomen.
- ouder 8: De communicatie op school is goed, ik ben dik tevreden! Het contact is spontaan.
- ouder 10: belang van je dochter staat voorop. Eerlijk.
- ouder 11: Altijd goede gesprekken, waarbij duidelijk wordt hoe het mijn onze kinderen op school gaat.
- ouder 14: Ik vind dat leerkrachten en team goed luisteren naar mij.
- ouder 19: Mijn ervaring is dat het contact met de leerkracht goed is en onze mening is als er wat is, positief of negatief, zeg het dan gewoon, zodat men er iets mee kan doen!
- ouder 20: Bij telefonisch contact met school wordt er mogelijkheid geboden om ons verhaal te doen. Er is zeker geen onwil t.a.v. handelen.
- ouder 21: dat je vriendelijk te woord wordt gestaan.
- ouder 22: Er is heel serieus gereageerd op een "pestmelding", waardoor het pesten nu over is. Heel positief!
- ouder 24: wij zijn 100% tevreden.
- ouder 25: we ervaren een goed inlevingsvermogen.

Verbeterpunten:

- Ik 8.: In het team bespreken in hoeverre we 'partnerschap' met ouders willen en hoe we dat dan vorm willen geven.
- Ik 8.: Protocol t.a.v. oudercontacten ontbreekt. Afspraken over bijv. duur van de huisbezoeken (ouders hierover informeren), hoe hp's gecommuniceerd worden, welke verwachtingen we van de ouders hebben en andersom, hoe om te gaan met mailcontacten. Enz.
- ouder 8: een pro-actieve houding van de leerkracht is mijns inziens altijd goed.
- ouder 23: ik zou graag de rapporten mondeling toegelicht willen krijgen. Onduidelijke kruisjes op halve hokjes. In de rapporten zie ik geen problemen als die er wel degelijk aanwezig zijn.

Tips en adviezen:

- Ik 8.: Bijscholing leerkrachten, bij gesprekken met ouders werken met vragenlijst of lijst met aandachtspunten en/of gesprekspunten.
- ouder 2: ik mis informatie over wat mijn kind in groep 1 en 2 doet. Mijn kind is zelf niet zo spraakzaam. Dit hoeft niet perse via mondelinge communicatie, maar kan ook schriftelijk. Bijvoorbeeld welke liedjes ze geleerd hebben, welk verhaal is verteld.
- ouder 18: navragen bij ouders wat ze willen mbt communicatie en navragen of het werkt/niet werkt.
- ouder 22: Ik ben heel tevreden, dus houden zo.
- ouder 23: Kinderen van de onderbouw weer briefjes meegeven als de kinderen iets van huis mee moeten nemen, bijv. leesboeken.

Over mailen:

- Ik 8.: hoe om te gaan met mailcontacten.
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ouders merken dat ik veel waarde hecht aan hun advies.*

(deelvraag 4c, deelvraag 6e):

- *Advies is altijd welkom. Hangt af in welk verband. Ouders willen vooral gehoord worden. Eventueel daarop terug komen is wenselijk. Bijv. even bellen. Belcontact overdag is moeilijk. Beter om te mailen via de schoolmail (elke leerkracht eigen schoolmailadres).*
- *Bij teamoverleg met stellingen: Ik heb vaak geen tijd om met ouders te praten.*
(deelvraag 4b, deelvraag 6c):
 - *Bespreekpunt: mogen ouders contact opnemen met de leerkracht door naar je huis te bellen of je te mailen? Niet te pas en te onpas. Het wordt wel gedaan als dit is afgesproken met de ouders.*
- *Ouder 4: bij evt. dringende vragen of verzoeken de betreffende leerkracht kunnen mailen. Hoeft niet altijd mondeling.*
- *ouder 7: ook tussendoor initiatief om ouders te mailen/bellen als er bijgestuurd moet worden. Bijv. mailen als kind extra werk moet doen.*
- *ouder 10: Zelf mail ik bij problemen. Dan kan juf mij op een rustig moment even telefonisch te woord staan.*
Tip: Het mailen, dan 's avonds even gebeld worden voor een afspraak/vervolg of even vragen hoe het gaat is voor mij helemaal prima.
- *Ouder 18: Meer communiceren via website en mail.*
- *Ouder 23: Door de nieuwsbrief per mail te sturen, komen de ouders op extra kosten (printen) en niet iedereen heeft een printer. Ook geen extra berichten sturen, daar is de mail niet voor bedoeld.*
- *Ouderpanel zou wel meer communicatie via de mail willen doen. Is meer van deze tijd en praktisch.*

Opmerkingen die niet bruikbaar of relevant zijn voor dit onderzoek:

- *ouder 14: Tevens vind ik dat de school moeilijk/niet afstapt van vaste rituelen. Bijna alles moet op dezelfde wijze als vorig jaar verlopen.*
- *ouder 16: Ik ben heel tevreden over de goede begeleiding van dyslexie.*
- *ouder 18: Vind wel dat school soms wat minder "star" mag zijn, houdt zich nu heel erg aan regels en formaliteiten.*
- *ouder 18: De Mandebrink moet zich meer profileren.*