



# Onderzoek naar onthaalbeleid op school

---

Verslag van focusgroepen met ouders

De Cel Ouderbetrokkenheid, netoverstijgende cel van de ouderkoepels

## Inhoud

Inleiding .....	3
Opzet, onderzoeksvraag en uitvoering .....	3
Terug naar het uitgangspunt.....	4
Samenvattend overzicht van de resultaten, conclusies en aanbevelingen .....	5
1. Houding .....	5
2. Aanpak.....	5
3. Communicatie .....	6
4. Participatie .....	6
Belangrijkste praktische tips vanwege de ouders: .....	7
Belangrijkste tips m.b.t. oudercontacten:.....	8
Verder .....	8
Bevindingen aan de hand van de verschillende clusters.....	9
1.Houding .....	9
1.1.Bevindingen.....	9
1.2.Advies van de COB.....	10
2.Aanpak.....	11
2.1.Bevindingen.....	11
2.2.Advies van de COB.....	13
3.Communicatie .....	16
3.1.Bevindingen.....	16
3.2.Advies van de COB.....	19
4.Participatie .....	20
4.1.Bevindingen.....	20
4.2.Advies van de COB.....	22
5.De top van contactmomenten en wensen die reeds waargemaakt zijn.....	23
6.Toekomstdromen en bezorgdheden.....	24
7.Besluit.....	26
Bijlagen .....	27
Bijlage 1: het participatiehuis.....	27
Bijlage 2: draaiboek focusgroepgesprekken .....	28
Bijlage 3: verslagen van de focusgroepen .....	38

## Inleiding

Een professionele aanpak van onthaal is in een organisatie belangrijk voor het verdere vlotte verloop van de contactmomenten en de samenwerking. Zeker op die plaatsen waar men intens moet samenwerken met 'cliënten' om een bepaald doel te bereiken (onderwijsinstellingen, ziekenhuizen, publieke dienstverlening, ondernemingen...), is een goed onthaal belangrijk.

Het behalen van een diploma lijkt een vanzelfsprekendheid, maar dit is het niet. Het slagen voor een bepaald type onderwijs of voor een bepaalde studierichting in één of andere onderwijsvorm wordt door tal van factoren beïnvloed. Het onthaal en het onthaalbeleid van een school maken deel uit van deze verzameling van factoren. Door een goed onthaal(beleid) in de ruimste betekenis van het woord en door een goede onthalende cultuur én ingesteldheid op school, liggen de kansen op slagen en op een beter welbevinden van de leerling hoger. En ook de ouders voelen zich als betrokken ouder meer erkend. Hoe ervaren zij het huidige onthaalbeleid? Wat is goed? Wat kan anders en/beter? Tot wat leidt een goed gevoerd onthaalbeleid op school?

## Opzet, onderzoeksvraag en uitvoering

De COB (Cel Ouderbetrokkenheid) heeft als opdracht te werken aan het stimuleren van ouderbetrokkenheid op school in het Vlaamse onderwijs. Onderzoeken wijzen uit dat een hogere mate van ouderbetrokkenheid leidt tot betere prestaties, minder schooluitval, een grotere schoolbinding en een beter gevoel van welbevinden bij de leerlingen en hun ouders.



Om deze doelstelling te bereiken ontwikkelde de COB een eigen visie op ouderbetrokkenheid en ouderparticipatie.

**Ouderbetrokkenheid** is elke vorm van bezorgdheid om, interesse in en ondersteuning van het eigen kind.

**Ouderparticipatie** maakt ouderbetrokkenheid zichtbaar en overstijgt het belang van het eigen kind. Het is de veruitwendiging van het engagement van ouders met betrekking tot een context of organisatie, c.q. de school(loopbaan) van hun kind.

Het door de COB uitgewerkte participatiehuis (zie bijlage) is het sluitstuk van een denkproces dat vraagt om concreet vertaald te worden naar de onderwijspraktijk van een school.

Elke kamer van het participatiehuis belicht één of andere vorm van engagement of ouderbetrokkenheid van de ouders ten opzichte van hun kind en/of de school. Anders gesteld, het participatiehuis illustreert de evolutie van ouderparticipatie, vorm gegeven vanuit een steeds groeiende ouderbetrokkenheid, gebaseerd op vertrouwen.

## Terug naar het uitgangspunt

Ouders spelen, naast de deskundigheid van de leraren, een centrale rol in het bereiken van goede leerprestaties op school. Onderzoek toont aan dat een hogere mate van betrokkenheid leidt tot betere prestaties en een hogere mate van welbevinden van de leerlingen. De vorming in een sfeer van welbevinden is met andere woorden een garantie voor succes.

Hoe kan deze betrokkenheid van meet af aan geoptimaliseerd worden? Moet men ouders betrekken om ze te laten participeren of moeten we ze laten participeren om zich betrokken te laten voelen?

Rond het gevoerde onthaalbeleid verkennen we de vraag of een goed uitgekiend onthaalbeleid al of niet voldoende inspeelt op de nood aan meer betrokkenheid. Is die nood überhaupt aanwezig?

Onder onthaal en het beleid dat daarrond wordt gevoerd op een school, rekenen we **alle contactmomenten -en de organisatie ervan- tussen ouders en de school en de onthaalcultuur**.

Dit kunnen zowel formele als informele contactmomenten zijn en dit in de ruimste betekenis van het woord: informatieavonden, de gevoerde communicatie, oudercontacten, activiteiten, schoolpoortcontacten, overleg met de zorgleraren, telefoonverkeer, contacten met de leerlingenbegeleiding, contacten met medewerkers van het secretariaat,...

In dit onderzoek willen we achterhalen welke ervaringen ouders hebben met het onthaalbeleid op school. Deze vaststellingen laten ons toe de ingrediënten van een goed onthaalbeleid in beeld te brengen. Op langere termijn hopen we dat we met deze resultaten 'tools' kunnen aanreiken aan de schoolteams en ouderraden om verder werk te maken van een goed onthaalbeleid.

Om onze doelstellingen te realiseren werden er interviews afgenomen van focusgroepen met een verschillend doelpubliek: modale ouders, ouders met een andere etnisch-culturele achtergrond, ervaringsdeskundigen in de armoede, armen, ... De deelnemers hebben hun inbreng gedaan tijdens focusgroeps gesprekken die alle verliepen volgens een vast stramien. (zie draaiboek bijlage 1)

Na een voorstellingsronde werd er telkens rond 5 clusters overlegd: [houding \(1\)](#), [aanpak \(2\)](#), [communicatie \(3\)](#), [participatie \(4\)](#), [top van contactmomenten \(5\)](#). Zie draaiboek ([bijlage 2](#))

Om een klachtenbank te vermijden, hanteerden we de 'appreciative inquiry'-methode. We vroegen te vertrekken vanuit een positieve insteek, vanuit een positieve ervaring rond onthaal, waar dan ook.

Daarna vroegen we de ouders om die elementen (succesfactoren) te benoemen die hun ervaring positief maakten. Deze ervaringen werden telkens in één of andere cluster geplaatst en geduid.

Tot slot vroegen we de ouders een top 3 van onthaalmomenten voor te stellen. Tegelijk mochten ze een toekomstdroom rond het (ideale) onthaalbeleid – of aspecten ervan - in de school van hun kind meedelen.

Met de gegevens verworven uit deze bevraging zal de COB een **instrument** ontwikkelen om scholen, pedagogische begeleidingsdiensten en ouderraden te ondersteunen bij de implementatie van een onthaalbeleid op maat van de school. In het beleidsvoerend vermogen van een school is het belangrijk dat men weet op basis van welke prioriteiten men een bepaald onthaalbeleid wil voeren: samenstelling van schoolbevolking, de mate van verwevenheid van de school met de lokale context, de te bereiken doelstellingen, ...

Met de ervaring op de achtergrond dat bepaalde lerarenopleidingen vragende partij zijn om ouderbetrokkenheid in beeld te brengen vanuit de ouderkoepels, oordelen we dat dit instrument eveneens kan gebruikt worden om leraren in opleiding in eerste instantie de voordelen van een goed onthaalbeleid te laten inzien. Belangrijker nog voor hen die nog niet in de praktijk staan, is de wetenschap dat de persoonlijke aanpak van de leraar en de houding van waaruit men het leraarschap voorleeft voor ouders het verschil maken. Ouders willen zich erkend voelen in hun rol als ouder en voelen zich daarin pas erkend als ze op een enthousiaste en respectvolle manier benaderd worden.

## **Samenvattend overzicht van de resultaten, conclusies en aanbevelingen**

### **1. Houding**

Een juiste houding van het onderwijzend personeel is een respectvolle houding. Ouders willen als ouders benaderd worden. Kansarme ouders willen geen andere benadering omdat ze kansarm zijn. Ze stellen een persoonlijke en informele benadering waarbij oprechte interesse voor ouder en kind getoond wordt, erg op prijs. Wanneer ouders zich respectvol benaderd voelen, wordt een constructieve samenwerking met het onderwijzend personeel gegarandeerd.

Naar de directie in het bijzonder zijn de verwachtingen wat betreft houding erg hoog. De hoge verwachtingen illustreren meteen ook het grote respect dat men heeft voor een schoolteam en de directeur (m/v) - met dergelijk profiel - in het bijzonder.

### **2. Aanpak**

De gemelde ervaringen rond de aanpak van het onthaal op school, maken duidelijk dat in elke situatie waarin ouderbetrokkenheid speelt, een persoonlijke onthalende houding belangrijk is. Een school kan dit op praktisch vlak in de schoolorganisatie onderstrepen door de onthaalmomenten gezellig in te kleden, door info goed en enthousiast te brengen en door het creëren van een aangename schoolomgeving waar ook leerlingen aan meewerkten.

Maar, een school kan deze ingesteldheid eveneens op veel andere vlakken uitdragen door open te staan voor de ruimere omgeving, door zich bewust te integreren in de onmiddellijke omgeving (brugfiguren), door echt werk te maken van de participatiegedachte bij ouders en leerlingen.

De grondhouding van waaruit het schoolteam verwacht wordt te opereren is respect: de stap die ouders naar een school zetten wordt mee gekleurd door eigen vroegere schoolervaringen die al dan niet positief kunnen zijn. (sociaal-economische context waarin men vroeger leefde en de onderwijskansen die hiermee gepaard gingen) Het voorbeeldgedrag van het schoolteam is niet alleen een wens, het is voor ouders ook een garantie voor respect vanwege leerlingen en hun ouders.

### 3. Communicatie

De communicatie tussen ouders en leraren en tussen directie en ouders is op heel wat vlakken voor verbetering vatbaar. Inhoudelijk worden er op de gevoerde gesprekken of boodschappen niet veel opmerkingen gemaakt.

Het is vooral de stijl, de taal en de duidelijkheid die men mist in functie van de verstaanbaarheid.

Belangrijkste vaststelling is dat men over de totale persoonlijkheid van zijn kind wenst te spreken en niet alleen over punten, prestaties of algemeenheden. ('zeg wat goed is, zeg wat kan verbeterd worden!')

Wel klaagt men vaak de basishouding – of het gebrek aan fundamenteel respect - aan waarmee een gesprek wordt aangegaan: ouders voelen zich vlug veroordeeld of op het matje geroepen terwijl ook zij het goed bedoelen.

Intakegesprekken tijdens de inschrijving van een leerling zijn belangrijk en scoren daarentegen meestal goed. Over een lerarenteam dat op een professionele manier de inschrijvingen behartigt, is men zeer tevreden. De onmiddellijke opvolging van de gemaakte afspraken rond zorg is voor ouders belangrijk. Het is goed dat de zorgcoördinator of de leerlingenbegeleiding daarom bereikbaar is tijdens de inschrijvingsperioden.

De schriftelijke communicatie is eveneens voor veel verbetering vatbaar omwille van niet duidelijk, onverstaanbaar jargon, te lang,... Gescheiden ouders willen beiden in hun rol als ouder benaderd en geïnformeerd worden en dit gebeurt niet op alle scholen probleemloos. Tot slot rezen er heel wat vragen bij de digitale communicatiewegen, voor de ene ouder hét medium bij uitstek, voor de andere niet toegankelijk om financiële redenen of te moeilijk.

### 4. Participatie

Ouders willen participeren, maar mogen geen morele druk daartoe ervaren. Sterke figuren uit de kansengroepen moeten zeker als vertegenwoordigers van deze niet te verwaarlozen groep ouders aangesproken worden om te participeren. Ouders uit de kansengroepen ervaren extra drempels om te participeren. Eens deze vertegenwoordigers aanwezig zijn op school, moet men zich bewust zijn van het feit dat het denken van de 'middenklasse' ouderraad moet bijgestuurd worden zodat alle ouders aan hun trekken kunnen komen en zich meer ouders uitgenodigd voelen daadwerkelijk te participeren aan het schoolgebeuren.

De houding van de directie wordt niet altijd als uitnodigend ervaren door de ouders. Dit komt wellicht omdat de participatiegedachte nog niet echt doordrong in de dagelijkse werking van elke school. Ouders met een passie voor school/onderwijs, voor één of andere hobby, voor één of ander beroep,... kunnen nochtans een meerwaarde betekenen voor een participatief ingestelde school. Een directie moet daarom ouders aanspreken op hun kracht, interesses en talenten.

Globaal moet er meer aandacht besteed worden aan de integratie van de participatiegedachte: in hoeverre ziet men de ouder als partner, medestander of bondgenoot in het onderwijsgebeuren?



Leraren en ouders worden tot slot gevraagd meer hun netwerken aan te spreken om te participeren in het schoolgebeuren. Op die manier hoopt men meer aansluiting te verkrijgen tussen het onderwijs en de bredere maatschappij. De rol van ouders wordt in het kader van hun netwerkrelaties onderschat in datgene wat zij kunnen betekenen op school en in lesverband.

### Belangrijkste praktische tips vanwege de ouders:

- **'hoogdrempelige' en 'ontoegankelijke' scholen**, scoren niet goed. Een school moet een **laagdrempelige en open school** zijn. Ouders moeten vrij in en uit kunnen lopen, moeten ontvangen worden door een vriendelijke secretariaatsmedewerker. Een echte onthaalbalie met een vriendelijke secretariaatsmedewerker scoort nog hoger!

Addertje onder het gras is de veiligheid ... veel scholen opteren ervoor hun deuren te sluiten zodat de kinderen (terecht) veilig zijn gedurende de schooluren. De communicatie rond het waarom van bepaalde maatregelen zien de ouders hierin als cruciaal.

- een **goede bewegwijzering** is goud waard. Een bewegwijzering met pictogrammen voor de anderstaligen en taalarme ouders nog meer.
- een personeelsteam dat zich **'toegankelijk'** opstelt, is een duidelijke meerwaarde.
- **secretariaten zijn het kloppend hart** van een school. Een vlotte, professionele en vriendelijke bediening wordt verlangd én geapprecieerd.
- bij contactmomenten zoals een informatieavond of oudercontacten zijn **'gidsen'** onontbeerlijk om de weg te vinden naar een klas of een zaal. Men gaat ervan uit dat het al te evident is zijn weg te vinden op de school van zijn kind, maar dit is niet steeds zo. Ouders uit de kansengroepen voelen zich trouwens vlug 'bekeken' en 'beoordeeld' als ze de weg niet dadelijk vinden.
- in de **schriftelijke en andere communicatie** over een oudercontact, een infoavond,... moet men duidelijk en eenvoudig een **juist beeld van de verwachtingen** neerschrijven: wordt men effectief verwacht, wie (beide ouders, een ouder, kind?) , waar (juiste omschrijving van de plaats), welk uur, parkeermogelijkheden, is er een tolk nodig?

Het school en- onderwijsjargon vraagt om een **gepaste vertaling** naar de ouders en de leerlingen.

### Belangrijkste tips m.b.t. oudercontacten:

- men vraagt **niet alleen over punten** te praten, maar ook over het **welbevinden** van het kind. Een leerling mag niet herleid worden tot een dossier, maar vraagt om **in zijn totaliteit** benaderd te worden.
- ouders willen vaak **hun verhaal** kwijt en dat vraagt tijd. Misschien kan naast de bekende 10-minutengesprekken een afspraak gemaakt worden voor een uitvoeriger babbel?
- **kinderanimatie** voor de andere kinderen uit het gezin tijdens een oudercontact ontlast heel wat ouders van zorgen rond opvang. Ouderejaars leerlingen kunnen dit wellicht in het secundair onderwijs doen? Verzekeringstechnisch moet zo'n initiatief wel in orde zijn.
- in de communicatie rond oudercontacten moet de vraag gesteld worden of een **tolk of brugfiguur** nodig is. Deze vraag kan zelfs al gesteld worden bij de inschrijving in het begin van het schooljaar. Ouders kunnen onder bepaalde voorwaarden zelfs als tolk ingeschakeld worden.
- niet alle ouders kennen alle schoolse gebruiken zoals oudercontacten. **Brugfiguren** kunnen bij bepaalde doelgroepen de noodzaak van het bijwonen van een oudercontact beklemtonen want er zijn heel wat culturen waar deze praktijk niet gekend is.
- de school kan in het kader van de bijzondere bepalingen met het **CLB**, iemand van hen laten afvaardigen tijdens de oudercontacten. Zij kunnen op vraag van de ouders helpen zoeken naar een oplossing voor hun probleem.
- een mooi aangeklede **wachtruimte of een koffiestand**, verzorgd door de ouderraad, maakt het wachten aangenamer.
- een **goede opvolging van de uurregeling** voorkomt wrevel bij de wachtende ouders.



### Verder

- een soort **sociale dienst** op school zou geapprecieerd worden. Dit kan een vast figuur zijn op een bepaalde plek op bepaalde uren, bij het begin van het schooljaar te communiceren naar de ouders.
- waar ook ouders ontvangen worden, een **mooie aankleding** van een bureau, kamer of zaal wordt geapprecieerd en komt professioneel over. Het spreekwoordelijke **bakje troost** wordt erg geapprecieerd in crisismomenten.  
Het **bureau van de directeur en de ligging ervan** werden druk becommentarieerd. Een toegankelijke ligging, een tafel of salonnetje voor oudergesprekken en een 'opendeur'-gevoel krijgen vanwege de directie, staan op het wensenblad.



## Bevindingen aan de hand van de verschillende clusters

### 1.Houding

#### 1.1.Bevindingen

De houding van waaruit aan een goed onthaalbeleid wordt gedaan is cruciaal voor ouders.

Ouders maakten heel wat bedenkingen bij de basishouding van het personeel in het algemeen. Zowel positieve aspecten als werkpunten kwamen aan bod.

De houding van de directie werd in elke focusgroep erg becommentarieerd.

De hoge verwachtingen illustreren dat men een groot respect heeft voor het personeel en de directie.

**Kenmerken waaraan een directie moet voldoen om gezagvol te zijn, om als een goede directeur over te komen, zijn:**

*een zekere fierheid, openheid, eenvoud, empathisch zijn, toegankelijkheid, kwetsbaarheid, aanwezig en aanspreekbaar zijn op zoveel mogelijk plaatsen, subtiel zijn, piloot en geen rem zijn, tonen plezier te hebben in de job, enthousiasme, niet oordelen maar begrijpen, vertrouwen uitstralen en geven, gezagvol zijn, humoristische ingesteldheid, veiligheid bieden, bezorgdheden van ouders ten opzichte van eigen kinderen en de school delen, laagdrempeligheid hoog in het vaandel voeren, er voor de ouders zijn, informatief goed zijn.*

**De verwachte houding van het personeel in het algemeen wordt als volgt beschreven:**

*enthousiaste instelling en met veel enthousiasme samenwerken, teamgerichtheid, interesse tonen, betrokkenheid laten voelen, inspraak geven, luisterbereid zijn, bereikbaar zijn, vertrouwen geven, zich toegankelijk opstellen, tijd maken, vriendelijk zijn, professioneel en met kennis van zaken handelen, vooruit (durven) denken, principe van gelijkwaardigheid toepassen, discreet zijn, een warme persoonlijkheid zijn, rekening houden met de persoonlijke problematiek van iemand en elk kind belangrijk vinden.*



## 1.2. Adviezen van de COB

De hoge verwachtingen wat betreft de houding van het personeelsteam zijn een feit. Opvallend is het verwachte kenmerk 'enthousiasme', zowel bij de directie als bij het schoolteam in het algemeen.

We kunnen hierbij de vraag stellen hoe men dit enthousiasme bij het personeelsteam moet (blijven) waarmaken? Taakbelasting, de vlakke loopbaan, overadministratie en veel andere factoren worden in onderwijsmiddelen aangeklaagd omdat ze het enthousiasme van het schoolteam kunnen temperen.

De COB stelt daarom voor in te zetten op het stimuleren van de schoolbinding. Dit is niet alleen bij de leerlingen belangrijk als stimulans, maar ook bij het schoolteam.

Enthousiasme kan alleen maar van binnenuit een organisatie groeien. Het kan niet van buiten uit opgelegd worden. Toegepast op een school betekent dit dat men via gerichte coaching van het schoolteam het belang laat inzien van het te verrichten werk. De resultaten hiervan moeten aangegrepen worden om het team te bevestigen in de afgelegde weg en ... de nog af te leggen weg.

Een participatief ingesteld schoolbeleid maakt deze doelstelling mee waar: waar een schoolteam medeverantwoordelijk wordt gemaakt in het uit te stippelen beleid, ontstaat er meer binding en verhoogt dit het enthousiasme om mee te werken aan de realisatie van de beleidsopties van een school. Schoolteams verdienen daarom regelmatig 'verwend' te worden zodat er een gezond evenwicht ontstaat tussen inspanning voor en ontspanning op 'hun' school.

De verwachte houding is eveneens sterk afhankelijk van de individuele leerkracht. Lerarenopleidingen kunnen hierin nog een hele weg afleggen. Waar toekomstige leraren onderlegd worden in het pedagogisch en didactisch verantwoord omgaan met leerlingen, kan men in hun vorming de eventueel aanwezig zijnde leemte wat betreft de omgang met ouders aanvullen.

Gespreksvaardigheden en omgangskunde met de diverse groepen van ouders, kennis van hulpverleningsinitiatieven, vorming tot medeverantwoordelijkheid in leerlingenbegeleiding, kennis van het handelingsgericht werken en contextueel denken, ... mogen niet ontbreken in het curriculum. Alleen zo kan men inspelen op de vraag om met de juiste houding in dialoog te gaan met de ouders.

In de lerarenopleiding kan men die elementen van het beleidsvoerend vermogen van een school toelichten die de schoolbinding verhogen: de waarde van participatief denken beklemtonen, medeverantwoordelijkheid voor de realisatie en implementatie van het schoolwerkplan in beeld brengen, de impact van persoonlijke ontwikkelingsplannen die kaderen in een globale school-en onderwijsvisie toelichten, het bewaken van de onderwijs- kwaliteit via teamoverleg en databeheer, een warm en veilig schoolklimaat stimuleren door de implementatie van de participatiegedachte bij leraren, leerlingen en ouders, ...

## 2. Aanpak

### 2.1. Bevindingen



Over het algemeen is men het eens met het feit dat er in elke school een (doelgerichte)aanpak is van onthaal. De ingesteldheid waarmee men dit doet is van doorslaggevend belang.

De ervaren aanpak is eerder praktisch van aard: men wil dat ouders geïnformeerd zijn, men wil tegemoet komen aan de verwachtingen die men denkt te hebben ten opzichte van een school.

Globaal en niet onaardig is de vaststelling dat meerdere focusgroepen aanhalen dat de eerste indruk van een school en de eerste indruk van een onthaal belangrijk, zo niet bepalend zijn.

Bij de eerste kennismaking met een school (opendeurdag of inschrijving), wordt doorgaans een rondleiding verzorgd. Men vindt dit zeer positief omdat men dan weet waar en in welke omstandigheden hun kind zijn schooltijd zal doorbrengen.

Dat ouderejaars en leden van de ouderraad een rol kunnen spelen in het inschrijvingsbeleid wordt gewaardeerd. De manier waarop ouders en ouderejaars (SO) een rondleiding op school verzorgen, gebeurt vanuit een andere en meer herkenbare invalshoek dan wanneer leraren dit doen. Een goede afstemming tussen de school en de leerlingen of de ouderraad rond de aanpak en de inhoud van de gedeelde taken wordt aanbevolen.

Naar het schoolteam gaven vooral de ouders uit de kansengroepen mee dat men zich op school bewust moet zijn dat datgene wat een ouder meedraagt uit zijn schooltijd of uit zijn andere schoolse ervaring (bv. in land van herkomst geen oudercontacten), bepalend is voor de wijze waarop de ouders de stap naar de school zetten!

Onprettige schoolervaringen tekenen een mensenleven en kunnen niet zomaar weggecijferd worden bij een (eerste) contact.

Aangename schoolervaringen openen daarentegen perspectieven voor meer ouderbetrokkenheid!

#### **Maar, er is meer ...**

Ouders verwachten veel van de ingesteldheid waarmee men dit doet. Uit de voorgestelde aanpak van een school moeten een aantal bezorgdheden blijken. Men is het ermee eens dat een school op de eerste plaats instaat voor de vorming van een leerling. Maar, een school mag niet herleid worden tot een diplomafabriek in de enge betekenis van het woord.

Ouders vinden belangrijk dat men van een schoolteam het gevoel krijgt het beste te willen en te verwachten van de leerling en zijn ouders, ongeacht de afkomst.

Sociaal-economische factoren mogen geen rol spelen in de benadering van leerlingen en hun ouders. Nochtans gaven meerdere ouders aan hierrond geen goede ervaringen te hebben. Het gevoel 'gekeurd' te worden op basis van kledij, woonplaats, sociale problematiek, ... speelt. ('Hoe komt het dat er witte scholen/elitescholen zijn? Hoe selecteren zij hun leerlingen? Mag dat?')

Eenzelfde gevoel spreekt bij sommige ouders uit de communicatie die door een school wordt gevoerd: aan de vanzelfsprekendheid van sommige verwachtingen kunnen bepaalde ouders niet tegemoet komen. Internetaansluiting, vervoersmogelijkheden, extra sportuitrusting, ... behoren misschien tot het modale verwachtingspatroon, voor sommige groepen ouders zijn deze verwachtingen niet in te lossen.

Indien de school wenst te communiceren over eerder persoonlijke zaken, scoort de persoonlijke aanpak van de ontvangst erg hoog: men apprecieert eerder persoonlijk aangesproken/uitgenodigd te worden dan via een brief. Indien de uitnodiging toch per brief moet gebeuren, is de stijl waarin men de boodschap brengt, bepalend voor het gevoel dat men erbij krijgt. Bij de andere communicatiemiddelen scoort een telefoontje met duiding hoger dan een 'sec' bericht via smartschool, de schoolagenda of een ander digitaal medium.

Opvallend in de vele verhalen van ouders, zijn de contacten en ervaringen met de schoolsecretariaten. Als kloppend hart van een school spelen zij een ondergewaardeerde rol. De goede organisatie van een secretariaat, de menselijke aanpak van telefonische gesprekken en gesprekken aan het loket of de onthaalbalie van een school dragen bij tot een goed gevoel rond de school en het gevoerde onthaalbeleid.

Specifiek rond de aanpak van de oudercontacten zijn de ervaringen zeer uiteenlopend. De verwachtingen eveneens. Ouders geven zich rekenschap van het feit dat de tijd beperkt is voor individuele oudercontacten. Maar, een persoonlijke en discrete aanpak wordt gewenst. Een oudercontact scoort hoog als het schoolteam oog heeft voor de totale persoonlijkheid van de leerling. De waardering van leerprestaties in de vorm van cijfers of letters is belangrijk, maar een kind/leerling is meer dan een dossier.

De verwachtingen van ouders zijn overeenkomstig: zeer duidelijke afspraken en maatregelen maken de contacten makkelijk. Inhoudelijk willen ouders als zorgzame ouders benaderd en gewaardeerd worden. Het gevoel krijgen schuld te hebben aan een probleemsituatie en/of ondergewaardeerd te worden staken nochtans regelmatig de kop op tijdens de focusgroepsgesprekken rond oudercontacten. Ouders willen daarentegen betrokken worden bij het zoeken naar een oplossing.

Kansarme ouders verwachten dat leerkrachten alert zijn voor signalen van mogelijke problemen thuis en dat ze ouders dan uitnodigen voor een gesprek. (men slaagt er niet altijd in zelf de stap te zetten omwille van bijvoorbeeld schaamtegevoelens) Opvolging van de moeilijke situatie thuis door de betrokken ouders aan te spreken of te telefoneren, wordt erg gewaardeerd. Door deze persoonlijke benadering van ouders groeit het vertrouwen bij ouders om een volgende keer zelf de stap te zetten een moeilijke thuissituatie kenbaar te maken.

## 2.2. Adviezen van de COB

- een **jaarkalender** bij het begin van het schooljaar wordt erg geapprecieerd. Het is daarom goed dat een school het schooljaar tot in de kleinste details plant zodat ouders niet voor verrassingen komen te staan wat betreft schoolkosten, opvang enz
- eenzelfde wens is aanwezig voor **info op maat van leerlingen en hun ouders**. Ouders verlangen te weten **welke concrete verwachtingen** een school heeft ten opzichte van hen. De engagementsverklaring is in deze wel gekend, maar de **ontoegankelijke taal en de hoeveelheid** aan info werd als een probleem gesignaleerd.
- de oudervriendelijke aanpak van de **website** van een school is belangrijk. Oudervriendelijk is hier niet alleen synoniem met **gebruiksvriendelijk**. Het betekent ook dat ouders en de eventueel aanwezige ouderraad er werkelijk deel van uitmaken wat betreft visie, activiteiten, verslaggeving enz.

De website wint steeds meer veld in het communiceren met en het informeren van ouders. Scholen moeten zich bewust zijn van het feit dat deze mogelijkheid nog steeds niet voor elke ouder weggelegd is. Dit kan soms pijnlijke gevolgen hebben: gebrek aan info of geen info, niet mee zijn met de laatste nieuwtjes of fotoreportages, ...

- alles moet best zo **gebruiksvriendelijk** mogelijk worden uitgewerkt: website, rapporten, agenda, leerplatformen, ... Een **goede leeswijzer** bij een rapport, een lespakket op maat voor het gebruik van het leerplatform, toelichting bij het gebruik van de agenda, ... verrichten wonderen.
- voor de grote en kleine problemen suggereren sommige ouders een **vast aanspreekpunt** op school. Dit kan de directeur zijn, maar deze is vaak onbereikbaar. Een vaste medewerker van het secretariaat of een daartoe aangestelde coördinator kan misschien wel tegemoet komen aan deze vraag. In de feiten ervaren de ouders vaak dat er al zo iemand op school aanwezig is. Het is goed als bij een eerste contactmoment zo'n vertrouwensfiguur persoonlijk voorgesteld wordt aan de ouders. Daarnaast blijft het belangrijk dat ouders bij problemen een persoon naar keuze op school kunnen aanspreken, iemand in wie ze persoonlijk vertrouwen stellen.

Deze vaststelling nodigt ons uit om **stil te staan bij de waardering en opleiding** die secretariaatsmedewerkers al dan niet krijgen. In de contacten met een secretariaat voelen de ouders wel degelijk aan of er een fijne **synergie** is met het hele schoolteam of niet. Achter een professionele aanpak van de secretariaten schuilt voor ouders – logisch - een overeenkomstig opleidingsaanbod.

- vorm en verwen de medewerkers van een **secretariaat**. Uit de bevraging blijkt overduidelijk welke cruciale rol zij spelen voor de ouders.

## Adviezen voor het schoolteam wat betreft de oudercontacten

- ✚ bouw de oudercontacten uit **op maat** van de ouders: werk een uurregeling uit die rekening houdt met ouders die werken in verschillende posten.
- ✚ vermeld in de communicatie duidelijk **wie wordt verwacht voor welk doel**: uur, parking, lokaal, één van de ouders, beide ouders, al of niet vergezeld van het kind, bespreking van het rapport, bespreking van de studiekeuze, ...
- ✚ vraag contact op te nemen met de school als men **verhinderd** is te komen. Een ander moment kan dan afgesproken worden.
- ✚ neem **contact** op met ouders die **niet** kwamen opdagen tijdens het OC. Je toont daardoor niet alleen belangstelling, maar je uit ook je bezorgdheid om de leerling en zijn ouders! *“Zonder jullie inbreng kunnen we niet verder!”* toont aan dat men de ouders in hun rol als ouder respecteert.
- ✚ geef ouders wiens kinderen in een instelling van bijzondere jeugdzorg verblijven de **ruimte om ouder te blijven**.
- ✚ laat oudercontacten **niet in een zaal** doorgaan zodat bepaalde ouders zich niet ‘gekeurd’ voelen. Indien een andere aanpak niet lukt, is het belangrijk te zorgen voor voldoende mogelijkheden tot het voeren van een **discreet** gesprek: voorzie voldoende afstand tussen de tafels, voorzie een wachtruimte op afstand, voorzie een lokaal waar eventueel naar kan uitgeweken worden voor delicate gesprekken, spreek eventueel een ander moment af voor de meer persoonlijke gesprekken.
- ✚ voorzie **‘gidsen’** die de ouders wegwijs maken op school tijdens de oudercontacten.
- ✚ geef het **schoolteam training in gespreksvaardigheden** met ouders, indien nodig.
- ✚ organiseer **huisbezoeken** op vraag, bied dit aan als mogelijkheid, doe dit niet onaangekondigd. Schakel eventueel tussenpersonen (schoolopbouwwerk, flankerend onderwijs, sociale dienst politie, ...) in om het contact te vergemakkelijken.



## Adviezen voor de ouderraden

- ✚ ouders die in een schoolraad zetelen, signaleerden de nood aan een **goede afstemming** met het schoolteam. Ouderraden kunnen een zeer belangrijke rol spelen op school op voorwaarde dat er op een goede manier wordt samengewerkt, dat de **wederzijdse verwachtingen duidelijk in beeld** zijn gebracht. Ook hier is de rol van de directie en het schoolbeleid in het algemeen belangrijk. **Bekijkt men c.q. ouderparticipatie als een formaliteit of als een financiële melkkoe of maakt een ouderraad integraal deel uit van een school(beleid)?**
- ✚ het is goed **ouderraden daadwerkelijk te betrekken** in het gevoerde onthaalbeleid. Er zijn zeker ouders die **hun enthousiasme voor de school** kunnen overdragen naar toekomstige leerlingen en hun ouders. Ouders met een passie voor één of andere discipline betrekken in het dagelijks schoolleven zal eveneens kunnen rekenen op de sympathie van velen.
- ✚ ouderraden en medeverantwoordelijke ouders en leraren moeten hun **aanpak van onthaal** en hun **onthaalattitude** op elkaar afstemmen.
- ✚ maak van de ouderraad een **aanspreekpunt** voor ouders door per klas een ouder als contactpersoon met de ouderraad te vragen. Als deze aanpak officieel wordt gecommuniceerd, komt dit professioneel over. Tegelijk is dit een gelegenheid om te melden dat een ouderraad geen klachtenbank is maar een heus participatieorgaan.
- ✚ de middenklassecultuur in ouderraden vraagt om **verruiming**. Sterke figuren uit de kansengroepen kunnen aangesproken worden om de stem van deze ouders te vertolken en om deze ouders stilaan, maar zeker **meer te betrekken** in het schoolgebeuren.  
  
Hiernaast is het belangrijk om als ouderraad bewust te zijn van de diversiteit wat betreft de leerlingen en hun ouders. Een cultuursensitieve manier van denken in de ouderraad komt de activiteiten en communicatie op school ten goede.
- ✚ als ouderraden na de vergadering iets gaan eten of drinken, voelen sommige groepen van ouders zich **geremd** naar de vergadering te komen. Voorzie daarom drank en lekkers op school zodat de behoefte nog iets te gaan eten of te drinken na de vergadering niet meteen aanwezig is.

### 3.Communicatie

*“Als men mijn kinderen graag ziet,  
mag men mij veel zeggen!”*



#### 3.1.Bevindingen

De manier waarop men communiceert én dat men communiceert is voor de ouders erg belangrijk.

Ouders zien het belang in van goede communicatie en het is een belangrijk middel om ouders te betrekken. Vooral de persoonlijke aanpak van de communicatie is belangrijk.

Sommige ouders geven de voorkeur aan mondelinge communicatie, andere verkiezen de schriftelijke of digitale weg. Het is niet zo dat een bepaalde vorm van communicatie de voorkeur genoot bij één of andere groep ouders.

Er kwam overal heel duidelijk naar voor dat de digitale snelweg niet mag gebruikt worden voor het voeren van discussies tussen ouders en de school. Ouders opteren in deze situaties voor gesprek.

Ouders zien graag dat het initiatief voor elke vorm van communicatie vooral vanuit de school komt. Ook bij informele contacten appreciëren ze het dat bijvoorbeeld de leraren de stap naar de ouders zetten in plaats van omgekeerd. Deze vaststelling toont duidelijk aan dat er moet blijven gewerkt worden aan laagdrempeligheid op school in het algemeen.

In de cluster communicatie werd erg vaak de cruciale rol van de medewerkers van het secretariaat beklemtoond.(zie ook eerder) Ouders appreciëren het als medewerkers vriendelijk zijn, als medewerkers hun bezorgdheid uiten in de opvolging van de afwezigheden enz. Wanneer men daarentegen stoot op medewerkers die ‘culpabiliserend’ communiceren, beoordelen ouders dit als negatief.

Globaal mag men stellen dat de communicatie eenvoudig, gestructureerd en uitnodigend moet gevoerd worden. De onderliggende toon/motivatie dat men het beste wil voor de leerlingen moet steeds aanwezig zijn.

Meerbepaald rond de communicatie tijdens het inschrijvingsmoment werden spontaan heel wat positieve ervaringen gemeld.

Een goed opgeleid inschrijftteam wordt geapprecieerd. Dat leraren-inschrijvers professioneel spreken met de ouders en meedenken over de te maken studiekeuze, rekening houdend met alle elementen die de ouders aanbrengen, scoort goed.

Een eventueel daaropvolgend huisbezoek als mogelijke aanvullende communicatievorm waardeert men erg als het gebeurt vanuit een groot gevoel van respect voor de thuissituatie. De erkenning die daaruit voor de ouders voortvloeit is hartverwarmend en voor de school is dit eveneens een win-winsituatie.



Tijdens het inschrijvingsmoment moet men zich welkom voelen en moet men voelen dat men 'veiligheid' biedt op school: respectvolle communicatie, een rondleiding tijdens het wachten, goede info en een helpende, proactieve houding maken deze veiligheid waar. De machteloosheid die ouders bij een inschrijving vaak ervaren wordt zo omgebogen tot een bereidwilligheid om samen – ouders, kind en school – de beste weg te kiezen voor de leerling.

Een goede opvolging van de gemaakte afspraken is – bij een inschrijving of een ander contactmoment - belangrijk, zowel voor de ouders als de school.

Deze persoonlijke aanpak geeft ouders het gevoel zich welkom te weten. Het geeft hen vertrouwen en het heeft een grote invloed op hun verdere communicatie met en betrokkenheid /participatie bij de school. Ouders voelen zich door deze aanpak veel meer geneigd om open te communiceren naar de school over hun thuissituatie en eventuele problemen (vb. van pesten). Een puur administratieve inschrijving waarbij men behandeld wordt als een 'nummer', roept aversie op bij ouders en geeft hen weinig vertrouwen.

**Uit de verschillende focusgroepen distilleerden we volgende tips rond communicatie:**

***Tips met betrekking tot mondelinge én schriftelijke communicatie:***

- praktische, eenvoudige, klare taal
- goed gekaderd
- tijdig communiceren zodat ouders maatregelen kunnen treffen wat betreft opvang, betalingsmogelijkheden, ...
- het belang van de boodschap laten voelen



Met betrekking tot schriftelijke communicatie in het bijzonder:

- brieven laten starten met korte inhoudstafel
- brieven voorzien van pictogrammen zodat taalarme ouders de boodschap gemakkelijk begrijpen

***Tips met betrekking tot communicatie tijdens formele en informele contactmomenten:***

- bij ontmoetingsmomenten moeten de personeelsleden de eerste stap tot communicatie zetten
- een vast aanspreekpunt op school of tijdens de oudercontacten voor ouders met vragen
- communicatie moet rechtstreeks met de ouders gebeuren en niet 'achter de rug', bijv. via de huisarts, om. Dit geldt ook voor eventuele (spijbel-)controles
- voorzie (liefst in het begin van het schooljaar) een leuk ontmoetingsmoment zodat de ouders van de leerlingen van een klas elkaar ook kunnen leren kennen: restaurantdag, ouderuur, ...

### *Tips met betrekking tot begeleidingsgesprekken/zorggesprekken:*

- ouders persoonlijk uitnodigen via een brief of via een telefoongesprek, niet via de schoolagenda
- een persoonlijke uitnodiging voor een gesprek met de directie over een probleem biedt perspectieven
- emailverkeer dient niet om te discussiëren, een persoonlijk gesprek is veel waardevoller
- een huisbezoek wordt meestal geapprecieerd en kan na afspraak zodat ouders de nodige schikkingen kunnen treffen, van opruimen tot werkorganisatie. Leraren krijgen een heel ander beeld over hun leerling als ze weten welk hun 'biotoop' is

### *Tips met betrekking tot communicatie rond externe factoren:*

- niemand mag het gevoel krijgen uitgesloten te worden van communicatie om financiële redenen: vb. niet beschikken over internet betekent dat de school andere communicatiekanalen moet gebruiken
- een sociale kas op school kan tegemoet komen aan de eerste noden van ouders met financiële problemen
- anderstaligheid is geen excuus om niet te moeten communiceren

### *Tips met betrekking tot de opvolging van de gevoerde communicatie:*

Goede en constructieve communicatie vereist eveneens dat men oog heeft voor de gepaste opvolging van de eventueel gemaakte afspraken. Ouders zijn erg gevoelig voor de correcte en stipte opvolging van de gemaakte afspraken.

De scholen die erg hoog scoren in hun onthaalbeleid zijn die scholen waar ouders meteen voelen dat er rekening wordt gehouden met hun inbreng en de daarrond gemaakte afspraken. We beseffen dat de opvolging hiervan een grote verantwoordelijkheid is voor de school en het schoolteam. (draaglast-draagkracht) De gevoeligheid voor dit thema geeft tegelijk het belang aan!

- meteen weloverwogen actie ondernemen nadat er afspraken werden gemaakt
- gemelde problemen onmiddellijk aanpakken
- zorgleerkrachten voorzien bij het inschrijvingsmoment voorkomt heel wat latere problemen
- regelmatig en verplicht overleg organiseren bij leerlingen met leerproblemen of een beperking
- goede communicatie en opvolging van de situatie bij leerlingen met een medisch probleem
- schoolkosten moeten bij de (her-)inschrijving goed en zo uitvoerig mogelijk meegedeeld worden. Alleen in uiterste nood mag men extra's vragen. De school kan bovendien – samen met de ouders - zoeken naar goedkope alternatieven
- brieven met een nieuwe oproep om te betalen zouden beter niet via de leerlingen worden meegegeven om stigmatisering te vermijden

### 3.2. Adviezen van de COB

In het kader van de gemelde problemen en in het verlengde van de talennota is het belangrijk verder werk te maken van de 'taligheid' van de leerlingen en hun ouders.

Dit neemt niet weg dat er op het vlak van de geschreven communicatie nog een hele weg kan afgelegd worden: brieven aan ouders, rapportcommentaren, bemerkingen in de schoolagenda, ... vragen vaak om herschreven te worden in verstaanbare taal. De ouderwerking kan ingeschakeld worden om feedback te krijgen rond de verstaanbaarheid van de gevoerde communicatie.

Eenzelfde vraag om 'vertaling' dringt zich op tijdens de informatiemomenten voor ouders. Het onderwijsjargon is een feit en ouders – hoger opgeleid of lager opgeleid maakt niet uit - hebben het hiermee niet altijd even makkelijk.

Goede informatie, op maat van elke ouder vertaald en enthousiast gebracht, geniet de voorkeur.

Tijdens de oudercontacten moeten leraren zich van hetzelfde gegeven bewust zijn. Het is aan hen om een vertaalslag te maken van datgene wat zij namens zichzelf of namens de klassenraad moeten melden. Een rapport of een portfolio leren lezen aan de hand van een leeswijzer of met de hulp van de klasleraar voorkomt latere problemen.

Indien het lerarenteam nog geen training kreeg in gesprekstechnieken met ouders, kan dit gepland worden. Een pedagogische studiedag wijden aan gesprekstechnieken, het schrijven van goede woordcommentaren enz werpt vruchten af.

Taalzorg en communicatietraining zouden moeten horen tot het takenpakket van elke leraar. Taalzorg en oog voor gepaste communicatie zou het hele schoolleven moeten doorspekken: van de les op zich tot de manier waarop sancties worden toegepast, het is belangrijk dat alle betrokken partners op een juiste en correcte manier worden benaderd en geïnformeerd.

Een taalbeleidsteam zou op school moeten functioneren als bewaker van de taalzorg die men in alle opzichten wil waarmaken op school. Toch durven we ook pleiten voor rolmodellen bij leerlingen en leraren. Voorbeeldgedrag leidt steeds tot navolging. Dit geldt zowel voor het gehanteerde taalgebruik als voor de communicatievaardigheden van iemand.

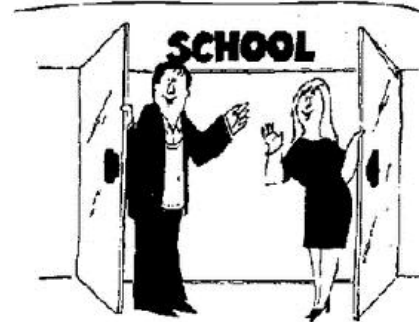
Zo'n leraar zou een belangrijke rol kunnen spelen in de ouderraad. De middenklassegedachte wordt zo bijgestuurd omdat een gepast woordgebruik en de juiste communicatievaardigheden worden gehanteerd.

Tot slot is het belangrijk dat een school naar/met de buitenwereld communiceert op een juiste manier. School-en buurtkenmerken mogen niet alleen de communicatiestijl bepalen. Het gaat om goede communicatie tout court. Doordat een school zich in de buurt en het buurtleven profileert en integreert, zal ze meer betrokken ouders kennen en aantrekken. De opendeurgedachte moet daarom naschools verder verkend worden zodat de school integraal deel gaat uitmaken van de omgeving. De brede school wordt zo een realiteit.

## 4.Participatie

### 4.1.Bevindingen

Ouders geven aan dat zij perfect kunnen aanvoelen of ouderparticipatie gezien wordt als een formaliteit of als een daadwerkelijk onderdeel van het schoolbeleid. De houding van de directie is in deze bepalend. Zien zij de ouders als ambassadeurs van hun school? Of meer nog, zien zij de ouders als werkelijke 'stakeholders'? Als dit laatste het geval is, kunnen ouders en ouderraden wel degelijk bijdragen aan een goed onthaalbeleid.



De deelnemende ouders vonden participatie erg belangrijk, maar ze voelen zich niet steeds ernstig genomen. De redenen hiervoor zijn ondermeer dat men het gevoel heeft dat het participatiegedachtegoed van overheidswege 'moet', dat men te weinig expliciet ouderparticipatie en de verwachtingen daaromtrent opneemt in het schoolbeleid.

Kortom, het is belangrijk dat het hele schoolteam doordrongen is van de participatiegedachte. De directie draagt hier in belangrijke mate toe bij.

Een gerichte en op maat gemaakte oudertevredenheidspeiling of een peiling rond de wensen tot participatie kan onderlijnen dat de directie belang hecht aan de inbreng van de ouders. Tijdens informele momenten kan een schoolteam pakken informatie verwerven bij de ouders omtrent hun ervaring van de school. Doordat men op zo'n ogenblik als team goede informatie geeft, wordt de participatiegedachte gestimuleerd.

Ouders beklemtonen evenzeer dat participatie geen verplichting op zich mag zijn: men mag zich niet verplicht voelen te participeren. Men pleit ervoor eerder de ouders uit te nodigen tot participatie onder welke vorm ook.

Opvallend is dat ouders van één focusgroep spilfiguren of toonaangevende figuren uit de kansengroepen naar voor schuiven als mogelijk lid van de ouderraad. Zij mandateren als het ware een ouder uit hun kansengroep om hun belangen op school te verdedigen, om mee te denken in het overleg op school of in de schoolraad. Op die manier hopen deze ouders het middenklassedenken van veel ouderraden te doorprikken.

Participatie betekent voor ouders niet alleen meedenken, het kan ook gaan om praktische hulp waaruit meer engagement kan groeien. Zo werd op een school het onthaalbeleid ten opzichte van ouders bijgestuurd op aanbeveling van de ouders die praktische hulp verleenden op die momenten. Voorwaarde is dat men op een school de ruimte krijgt om dit engagement aan te gaan. Ouders appreciëren het dan ook als ze zich gedragen weten door het schoolteam.

Als ouders participeren op school (eetfestijn, helpende hand) vinden ze het belangrijk om welkom geheten worden en een gemeente dankjewel te horen te krijgen. Als dat ontbreekt, kan dat een negatieve invloed hebben op hun verdere participatie.

Het is belangrijk om rekening te houden met heel wat drempels die kansarme ouders ervaren om te participeren op school (vb. de kost van een spaghettiavond voor een groot gezin; vb. de gewoonte om iets te gaan eten of drinken na een vergadering; vb. ouders die zich geïsoleerd voelen omdat ze niet tot dezelfde sociale klasse behoren; vb. geen kinderopvang).

Zelf initiatief kunnen nemen en verantwoordelijkheid krijgen, motiveert ouders om te participeren op school en geeft hen een gevoel van trots.

Rond de oudercontacten zijn ouders wel degelijk bereid mee te denken omdat ze dit net een heel belangrijk contactmoment vinden. Formele contacten ervaart men als erg zinvol, maar men hecht evenzeer belang aan de informele contacten tussen de bedrijven door.



Als leraren bereikbaar zijn, als ouders het gevoel krijgen een leraar te mogen contacteren om bezorgdheden te uiten, ... kortom, als men een heel schooljaar lang voortdurend het gevoel krijgt dat men overleg kan plegen, zit het goed.

De klastitularis of de zorgleerkracht wordt in deze wens naar voor geschoven als belangrijk. Ouders geven aan dat men vanuit de erkenning als ouder meer gaat participeren als ouder. Het oudercontact is dan een hoogtepunt, zowel voor de leraar als de ouder en het kind. Ouders geven aan dat hun kinderen best betrokken worden in de contacten met het schoolteam. Men praat best met iemand en niet over iemand! De leerlingen worden met andere woorden aanzien als een echte gesprekspartner. In echt delicate situaties is het aan de ouders en de leraren om te oordelen of de leerling van meet af aan wordt betrokken in het gesprek.

Centraal in de participatiegedachte is voor ouders het respect voor elkaar. Wanneer de directie en het schoolteam respectvol omgaan met ouders, krijgen ze respect terug. Dit geldt ook omgekeerd.

In alle opzichten verwacht men voorbeeldgedrag van het schoolteam en de directie in het bijzonder. Een professionele aanpak van de participatiegedachte uit zich in de manier waarop een directie participatie echt waarmaakt op school. Toegankelijk zijn, crisissituaties begeleiden op een menselijke manier, goede info brengen op een enthousiaste manier, ouders in alle opzichten betrekken bij het schoolleven van alledag ... zijn voor ouders belangrijk om betrokken ouder te blijven of te worden.

### *Suggesties rond participatie, praktisch en beleidsmatig*

-  ouderraden kunnen de schoolkosten helpen drukken door ouders in te schakelen. Vb. kookouders tijdens de bosklassen
-  ouderraden kunnen drempelverlagend werken als ze vb. ingeschakeld worden bij het uitdelen van de boekenpakketten in het begin van het schooljaar. Dit is een praktische aangelegenheid, maar ze biedt tegelijk heel wat mogelijkheden voor informele contacten tussen ouders in het SO

- ✚ hetzelfde geldt voor de rondleiding bij de inschrijvingen of een opendeurdag. Als ouders of ouderejaarsleerlingen dit doen, verlopen de contacten heel anders dan wanneer leraren dit doen
- ✚ ouders pleiten voor een aanspreekpunt van de ouderraad per klas/groep. Dit is niet alleen efficiënter, maar werkt ook drempelverlagend omdat ouders meestal de ouders – dit geldt meer in het basisonderwijs dan in het secundair onderwijs -van de medeleerlingen van hun kind kennen
- ✚ tot slot beklemtonen ouders het belang van sterke persoonlijkheden uit de kansengroepen in de ouderraad. Zij zullen met hun inbreng alle ouders vertegenwoordigen en niet alleen de middenklasse.

#### 4.2.Advies van de COB

De participatiegedachte is duidelijk nog niet echt doorgedrongen in alle scholen. Ouders als partners benaderen wordt gewaardeerd, maar niet overal voelt men dit zo aan.

Meteen is het een werkpunt voor scholen en schooldirecties om hiervan een feit te maken op hun school. Ouders voelen zich dan niet gedegradeerd tot een veredeld feestcomité of een financiële melkkoe. Het hele schoolteam doordringen van de gedachte dat ouders partners zijn en geen tegenstanders, is niet alleen een opgave voor de schooldirectie. Ook de overheid speelt hierin een belangrijke rol. Het participatiedecreet droeg hiertoe al bij. Maar, er moet gezocht worden naar bijkomende wegen om de participatiegedachte echt te implementeren vanuit een cultuursensitieve invalshoek.

De focusgroepsgesprekken toonden duidelijk aan dat ouders echt mee willen denken, in dit geval over onthaalbeleid.

De gevoeligheden die spelen bij een onthaal of in de onthaalmomenten in het algemeen werden goed in beeld gebracht. We zijn ervan overtuigd dat scholen een denkoefening kunnen maken, liefst samen met de ouderraad of via een oudertevredenheidsspeiling, over het gevoerde onthaalbeleid.

Opvallend zal zijn dat het grote verschil vaak kan gemaakt worden in heel kleine dingen. Dat telefoontje, die vraag hoe het gaat, de open deur, de informele contacten, ... ze doen wonderen in het hele schoolgebeuren en zetten aan tot participatie.

## 5. De top van contactmomenten en wensen die reeds waargemaakt zijn

Tijdens dit gedeelte van het focusgroeps gesprek werden de ouders uitgenodigd na te denken over de vraag welke aspecten van onthaal op school voor hen het hoogst scoren.

In onderstaand schema brachten we deze score onder. Naast de hooggewaardeerde contactmomenten plaatsten we een overzicht van de daarrond waargemaakte wensen. Voor de juiste interpretatie van deze 'top' is het belangrijk om weten dat dit individuele scores zijn die niet veralgemeend mogen worden. Dit belet niet dat hieruit inspiratie kan geput worden voor de realisatie van een goed onthaalbeleid.

Top van contactmomenten	Waargemaakte wensen
oudercontacten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>tolken op oudercontacten</i></li> <li>▪ <i>onderwijsjargon vertaald naar gewone mensentaal</i></li> <li>▪ <i>de goede info op een rapport met positieve commentaar, maar eveneens constructief verwoorde werkpunten</i></li> <li>▪ <i>de goede aanpak en samenwerking met de GON-begeleiding</i></li> </ul>
infoavond en/of kennismakingsavond	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>aanwezigheid van alle leraren op een infoavond en/of kennismakingsavond</i></li> <li>▪ <i>informatieavonden waarbij brugfiguren een belangrijke rol speelden</i></li> </ul>
informele contacten	<i>informele contacten bij een natje en een droogje</i>
rondleiding op school	<i>tijd nemen voor een gesprek</i>
kennismaking met de infrastructuur van een school	<i>de zichtbaarheid van een school</i>
het onthaal van anderstaligen	
telefonische contacten	
pestbeleid van een school en de contactmomenten daaromtrent	

## 6.Toekomstdromen en bezorgdheden

Bij wijze van afronding van de focusgroeps gesprekken, gaven we de mogelijkheid aan de aanwezige ouders om wensen, suggesties, bedenkingen, bezorgdheden, ... te formuleren.

Ze onderlijnen alle wat in de verschillende clusters al tot uiting kwam. Toch heeft de weergave ervan een belangrijke verdienste: de toekomstdromen en bezorgdheden concretiseren nogmaals evenveel aspecten waarvoor men in een goed onthaalbeleid aandacht met hebben.

- eerlijk en kritisch zijn
- durven toegeven als men iets niet weet
- respectvolle benadering
- als persoon behandeld worden
- echte aandacht voor kinderen én hun ouders
- aandacht voor herkomst van de ouders
- te weten komen hoe men kinderen beter kan maken
- interesse hebben in kinderen
- kinderen als 'goud' behandelen
- tijd maken voor ouders en kinderen
- besef dat ook ouders het beste willen voor hun kinderen
- een enthousiast team zijn
- engagement van het schoolteam
- goede aanpak van het gedrag van de leeftijdsgroep
- projectmatig werken verhoogt de dynamiek bij ouders en kinderen

### *Als duidelijk positief ervaren:*

- open scholen waar de poort letterlijk en figuurlijk open staat
- de mogelijkheden voor informele contacten
- koffielokaal voor ouders
- info over studietoelage
- een gesprek voeren aan een tafel geeft een positief gevoel
- het gevoel krijgen dat men het kind als belangrijk ervaart en graag ziet
- het gevoel dat een school op korte tijd veel weet van een kind
- de echtheid in aanpak
- duidelijk laten voelen dat men verwachtingen heeft
- schouderklopjes zowel voor ouders als leerlingen
- dat ouders zich een partner voelen van het schoolteam
- na een spijbelgeschiedenis krijgen ouder en kind het gevoel echt welkom te zijn en een nieuwe start te mogen maken. En met positief resultaat!
- de nazorg die een school biedt via leraren en het secretariaat
- gratis bonnetjes krijgen opdat ouders met financiële problemen toch vb. naar een schoolfeest kunnen komen
- eten (brood, crackers) voor de leerlingen die hun boterhammen zogenaamd vergaten of effectief vergaten
- alternatieven voor verkopen, zoals auto's wassen, zijn veel beter



*Als duidelijk negatief ervaren:*

- gesprekken voeren van achter een bureau met PC
- de manier van aanspreken: 'Wat vindt ons mammié daarvan?'
- na een hulpvraag horen: 'We zullen eerst zien of hij zijn best wel doet.'
- het lange wachten tijdens de oudercontacten
- de weinig flexibele opstelling van de school of het lerarenteam bij de organisatie van oudercontacten
- gevoel geven iemand af te wijzen op basis van kledij of...
- ondanks aanwezigheid in ouderraad en ondanks betrokkenheid van ouder(s), toch bij de huisarts informeren of een kind wel degelijk ziek is
- de vele verkopen waarbij sommige ouders zich verplicht voelen om vb. wafels te kopen terwijl ze dit niet echt kunnen of nodig hebben
- sommige scholen selecteren precies alleen de witte leerlingen. Hoe doen ze dat en waarom?
- sommige ouders schamen zich duidelijk voor hun cultuur terwijl daar geen reden voor is

## 7. Besluit

Scholen verzorgen vanuit hun onderwijsopdracht het onthaal van ouders en hun kinderen, de -kandidaat-leerlingen.

De kwaliteit van het onthaalbeleid maakt deel uit van het beleidsvoerend vermogen van een school om kwalitatief onderwijs te verzekeren. Voor de leerlingen en hun ouders betekent dit dat de kinderen hun talenten kunnen ontplooiën, dat de prestaties van de kinderen beter zullen zijn, dat er minder schooluitval is, dat er een groter gevoel van welbevinden is bij alle betrokken partijen: de leerlingen, de ouders en het schoolteam.

De focusgroeps gesprekken tonen aan dat ouders wel degelijk ervaren dat scholen aan onthaal doen. Maar, de manier waarop dit gebeurt, is bepalend voor het gevoel dat ouders erbij hebben.

Een respectvolle houding, een enthousiasmerende instelling, een persoonlijke aanpak en een participatieve ingesteldheid moeten de krachtlijnen vormen van een goed onthaalbeleid.

De ouders van de focusgroeps gesprekken geven aan dat scholen en hun schoolteams zich moeten bewust zijn van het feit dat de eerste indruk erg bepalend is voor het verdere verloop van de contacten met ouders en leerlingen. Het is daarom belangrijk dat vanaf de eerste contactmomenten ingezet wordt op ouder- en leerlingvriendelijkheid met de hoger geschetste krachtlijnen tegen de achtergrond.

De ervaringen van de verschillende oudergroepen maken duidelijk dat het geheim van een succesvolle aanpak van een onthaalbeleid schuilt in kleine dingen. Vertaald naar de totaalaanpak van een goed onthaalbeleid betekent dit dat een school moet inzetten op een persoonlijke manier van benaderen van ouders en leerlingen. Het persoonlijk karakter moet steeds de invalshoek zijn van waaruit om het even welk contact met ouders en leerlingen wordt vorm gegeven.

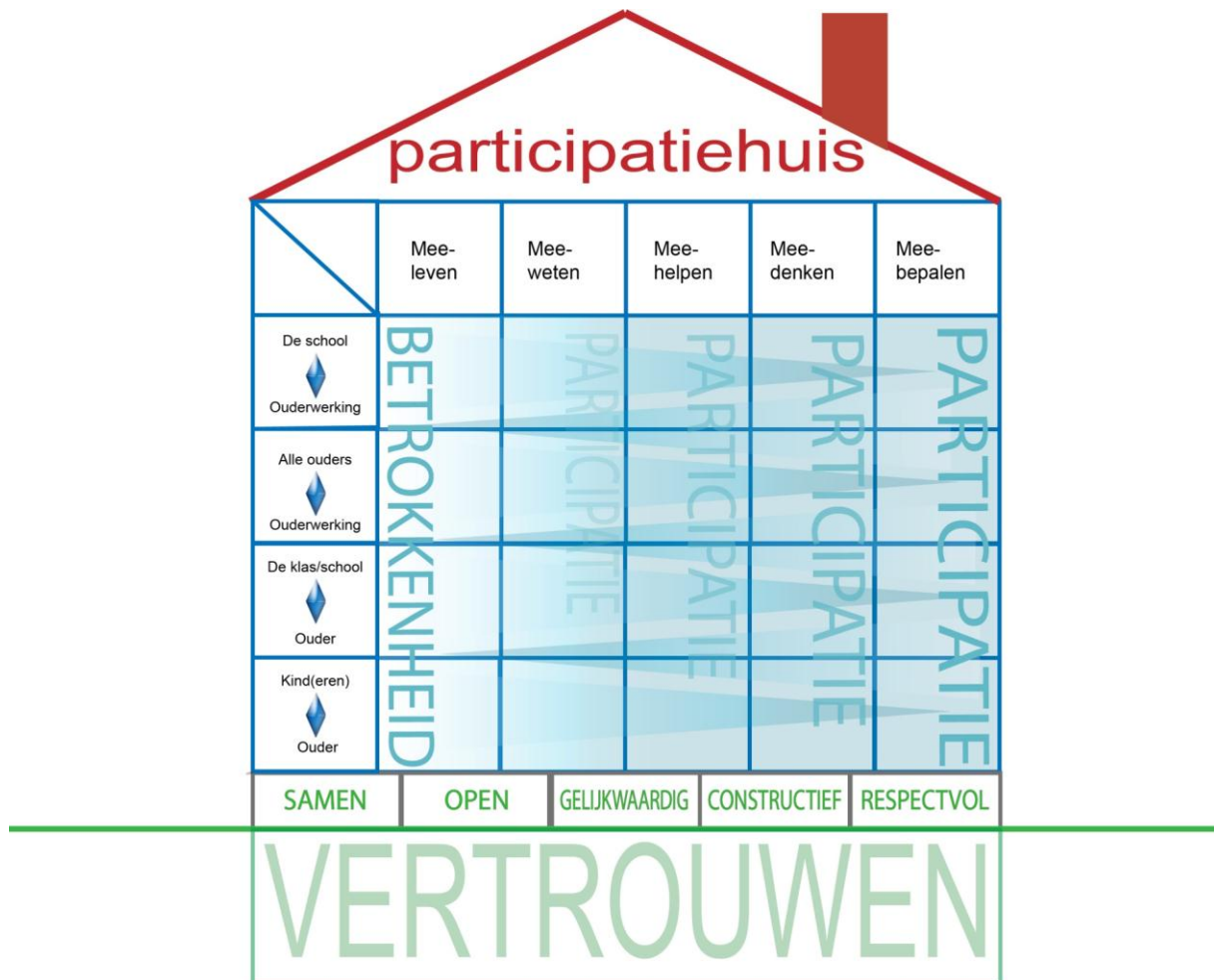
De hoge verwachtingen van ouders rond de onthaalcultuur van een school tonen eveneens aan dat men een groot respect heeft voor datgene wat op een school gebeurt met en rond hun kinderen. Zij beschouwen hun kinderen dan ook als 'goud' (citaat).

De centrale rol van de directie is daarbij opvallend. De directie fungeert niet alleen als voorbeeld, maar speelt voor ouders omzeggens de belangrijkste voortrekkersrol in het implementeren van een goed onthaalbeleid op school.

Tot slot onderlijnen de resultaten van de focusgroeps gesprekken de belangrijke rol van de school in deze levensfase van de jongere en zijn ouders. De basis voor het latere functioneren in de maatschappij moet samengaan met duidelijkheid, overleg, warmte, respect en betrokkenheid in alle richtingen. Daarom is 'schoolbinding' in het beleidsvoerend vermogen van een school(team) ontzettend belangrijk. Een goed onthaalbeleid draagt hiertoe bij omdat het garantie biedt op succes bij de leerlingen, jobsatisfactie bij het schoolteam en de vertrouwensband met de ouders vaart er wel bij.

## Bijlagen

### Bijlage 1: het participatiehuis



## Bijlage 2: draiboek focusgroepgesprekken



september 2012

**Focusgroepen: Wat denken ouders uit specifieke doelgroepen over het ruime onthaalbeleid in de door hun kinderen bezochte scholen?**

---

### **Doelstelling van de focusgroepen**

Antwoord bieden op volgende kernvragen:

- Hoe ervaren ouders de onthaalcultuur tijdens de vele onthaalmomenten op de school van hun kind?
- Hoe ervaren de ouders de onthaalattitude van de school en het onderwijzend personeel in (andere aspecten van) de schoolwerking?
- Welk waardeoordeel geven ouders over het onthaalbeleid van de school van hun kind?
- Hoe ervaren ouders het thema onthaalbeleid op school?

De feitelijke ervaring van de aanwezige ouders is het vertrekpunt voor de verdere uitdieping van hun beleving hierrond.

### **Doelgroep**

De doelgroep zijn ouders met kinderen in het basis-en secundair onderwijs. Twee focusgroepen met modale ouders en twee focusgroepen met doelgroepouders (verenigingen waar armen het woord nemen – allochtone ouders) worden bevroegd.

Deze vorm van bevraging, en meer in het bijzonder de bevraging van de doelgroepen, veronderstelt een “niet intellectualistische” aanpak. De bevraging vertrekt daarom vanuit een duidelijke en eenvoudige structuur.

Beeldmateriaal onderbouwt de bevraging en verhoogt de herkenbaarheid van het thema.

### Aandachtspunten en opmerkingen

De COB werkte een **visietekst rond onthaalbeleid** uit. Hierin gaat men ervan uit dat een onthaalbeleid zich niet beperkt tot officiële onthaalmomenten zoals de inschrijving, de oudercontacten enz.

Onthaal heeft alles te maken met een onthalende cultuur/ingesteldheid in alle geledingen van een school en op elk tijdstip. Een goed onthaalbeleid blijkt ook uit de manier van vb. communiceren, de integratie in de omgeving, de architectuur, ouder-en leerlingenparticipatie, de aanpak van informele momenten enz.

Het is de bedoeling dat op basis van de ervaringen van de ouders en op basis van de visietekst, de visie op onthaalbeleid niet alleen wordt **verfijnd**, maar ook wordt vertaald naar een **vorming** rond onthaalbeleid voor scholen.

Om dit te realiseren werkt de COB samen met twee stagiairs van de Sociale Hogeschool Heverlee. Zij zullen zich verdiepen in de onthaalproblematiek en zullen meewerken aan een vorming op maat voor scholen in het **algemeen** en scholen met **bepaalde doelgroepen** in het bijzonder.

Het vooropgestelde tijdpad wordt in de mate van het mogelijke gerespecteerd.

Op de tweede plaats engageren de **pedagogische begeleidingsdiensten** zich de uitgewerkte vormingsinitiatieven mee te bekijken en evt. later te integreren in hun informatie/aanbod.

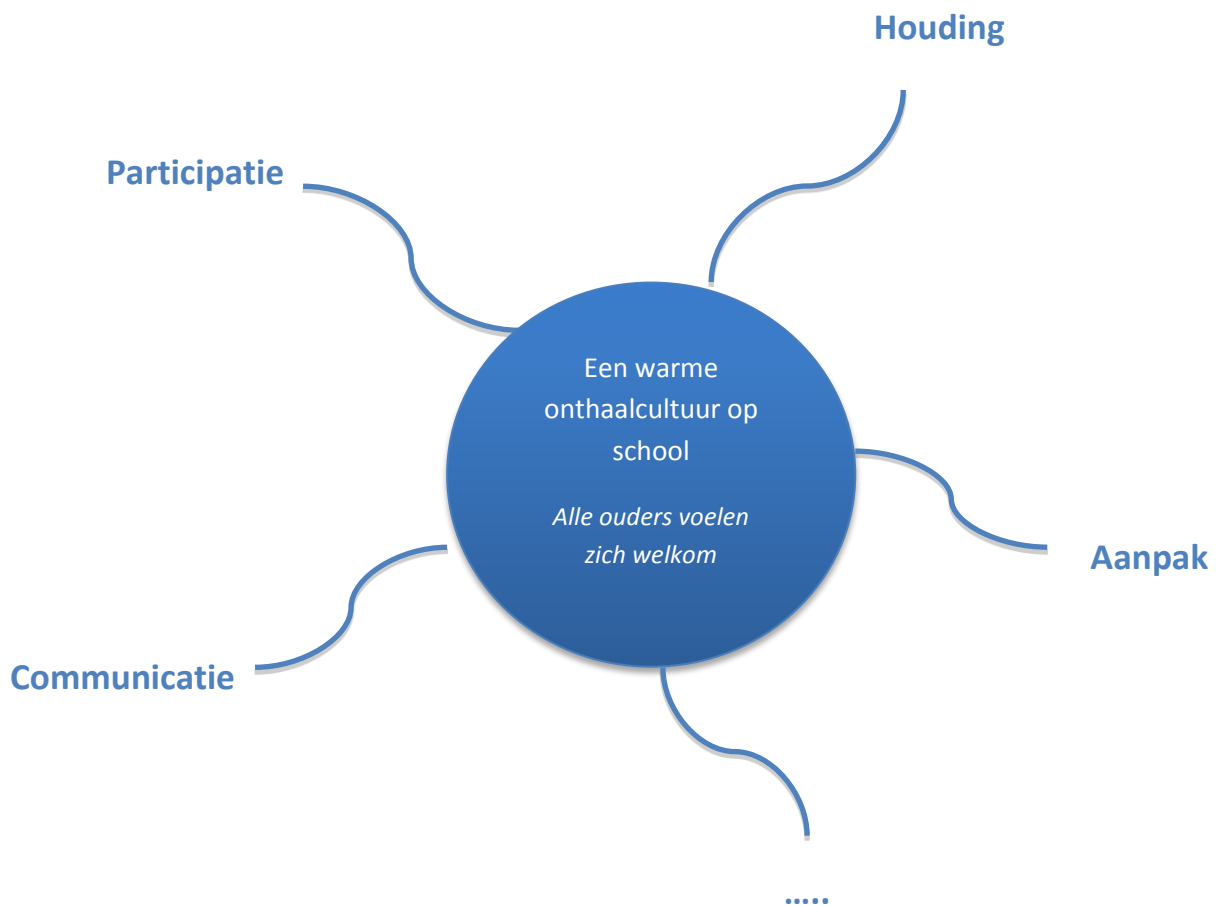
Wat betreft de focusgroepen zelf, moet vermeld worden dat deze werden samengesteld via onze netwerkrelaties en de ons bekende middenveldorganisaties. De vrijwilligheid in deelname heeft als gevolg dat de 'ideaal' vooropgestelde samenstelling van de groep niet altijd werd bereikt. De ervaring in het werken met vroegere focusgroepen leert ons dat soms toevalligfactoren beslissen over de samenstelling van de groep. Vb. het wegvallen van vervoersmogelijkheden, de verkeerssituatie

De COB-medewerkers zullen deze gesprekken op een professionele manier voeren. Een goed stramen helpt daarbij. Maar, dit sluit niet uit dat de eigenheid van het onderwerp mogelijk aanleiding kan geven tot het uiten van negatieve, persoonlijke ervaringen. Voor deze focusgroep baseren we ons daarom op de methodiek van *Apreciative Inquiry (waarderende bevraging of onderzoek)*. Deze methodiek vertrekt van positieve ervaringen van ouders en peilt naar hun gewenste toekomstbeeld met betrekking tot het thema. Dit belet niet dat de medewerkers alles in het werk stellen om een **volledig beeld** te schetsen van de problematiek.

### 4 Inhoudelijke clusters:

In vier clusters van vragen achterhalen we hoe ouders denken over het gevoerde onthaalbeleid in de school van hun kind. Deze **ervaringen** fungeren als basis om de ouders te bevragen over eventuele **bijsturingen** op het vlak van het gevoerde onthaalbeleid. Het is belangrijk die elementen te achterhalen die maken dat ouders zich goed onthaald voelen op school. Tot slot vormen we ons een idee van de bereidheid van ouders om samen te werken aan het optimaliseren van het onthaalbeleid.

## ONTHAALBELEID: → schema



### **Toelichting Schema**

In de bevraging van de ouders willen we die elementen achterhalen die maken dat ouders zich goed onthaald voelen op school. Om de elementen die ouders naar voren brengen goed te ordenen werken we met 5 clusters die van invloed zijn op de onthaalcultuur in een school. De thema's van de clusters kunnen zowel betrekking hebben op de school (leerkrachten, directie, medewerkers, ...) als op de ouders.

#### **1. Houding**

*vb. "Zijde weer de brooddoos van uwe kleine vergeten?", als reactie wanneer een ouders 's middags nog snel de boterhammetjes komt brengen.*

Wat ervaren ouders als een goede onthaalattitude bij leerkrachten, directie, secretariaatsmedewerkers, ... ? Hoe bepaalt ook de houding van ouders (en eventueel kinderen) het onthaal op school?

#### **2. Aanpak**

*vb. oudercontact op afspraak mogelijk maken*

*vb. een lijn op de speelplaats waar ouders niet over mogen wanneer ze hun kind brengen of halen.*

Hoe wordt de aanpak (acties) van de school door de ouders ervaren m.b.t. een warme onthaalcultuur? En welke handelingen van ouders kan het onthaal van ouders op school beïnvloeden?

### 3. Communicatie

*vb. dubbele brieven naar gescheiden ouders*

Op welke manier zijn ouders van mening dat communicatie tussen school en ouders (mondeling, schriftelijk, formeel, informeel) het onthaalbeleid op school positief kan beïnvloeden? Zowel de communicatie van school naar ouders, als van ouders naar school?

### 4. Participatie

Op welke manier kan op niveau van de ouderwerking het onthaalbeleid op school positief beïnvloed worden? Hier gaat het om de gedeelde verantwoordelijkheid van school en ouders en de idee van 'samen school maken'.

### 5. ...

Mogelijks brengen ouders nog een aantal andere elementen in, die niet onder bovenstaande thema's te clusteren vallen.

In het tweede deel van de bevraging vertrekken we ook van dezelfde clusters om met bijkomende vragen een volledig beeld te schetsen. Ook bijdragen van ouders over bv. de **impact** van een goed onthaalbeleid, kunnen hier geclusterd worden.

Praktisch zal de bevraging bestaan uit drie onderdelen:

1. ouders wordt gevraagd naar **positieve ervaringen** met onthaal op school en specifiek naar die elementen die daar een bepalende rol in hebben gespeeld.
2. De thema's van de clusters wordt uitgediept en aangevuld waar nodig aan de hand van bijvragen. Zo willen we een **zo volledig mogelijk beeld** krijgen van de bevindingen van ouders inzake onthaalbeleid.
3. Tot slot vragen we ouders naar hun **ideale toekomstbeeld** mbt onthaal op school.

## Programma

	Beschrijving	duur	klok
1	Aankomst en voorstellingsronde	15'	
2	Duiding van de clusters + oefening in groepjes: per 2 vertellen ouders een positieve ervaring aan elkaar en zoeken ze naar de belangrijke elementen.	10' 25'	
3	Ideeën ouders plenair brengen en clusteren	25'	
4	Pauze	15'	

5	Aanvulling en uitdieping van de clusters	40'	
6	Toekomstvraag	10'	
7	Conclusie en bedanking	10'	

## Aanpak

### 1) Aankomst en voorstellingsronde (15 min)

#### Doelstelling

- actieve deelname aan het gesprek verzekeren door het zo laagdrempelig mogelijk te houden
- de deelnemers op hun gemak stellen
- de deelnemers vernemen wie met hen aan tafel zit en welke de bedoeling van het groepsgesprek

#### Aanpak

Mensen worden verwelkomd door gespreksleider + verslaggever / ze krijgen een drankje aangeboden.

Er worden stickers en stiften voorzien zodat iedereen zijn/haar naam (zo groot mogelijk) op de stickers kan schrijven. We vragen de sticker op de kledij te kleven zodat de ouders elkaars naam kunnen zien tijdens het gesprek en de pauze. Als we aarzeling voelen om de naam op te schrijven, biedt de gespreksleider of verslaggever aan de naam van de persoon op te schrijven. Bij de bevraging met kansengroepen kunnen we misschien bij het binnenkomen en onthalen van de ouders naar hun naam vragen en deze zelf op stickers noteren.

Korte voorstellingsronde (1min elk). De gespreksleider start met zichzelf en maakt zo de verwachtingen van de voorstellingsronde duidelijk:

- Wie ben jij?
- Waar kom je vandaan (dorp/stad in België, evt. land van herkomst, sedert wanneer in België)?
- Aantal kinderen? In welke school en in welk leerjaar?
- Actief in ouderraad of -vereniging?
- Via wie ben je hier terecht gekomen?

De gespreksleider duidt in enkele minuten wat de bedoeling is van dit gesprek. Hij maakt zijn rol en die van de verslaggever duidelijk. Het is belangrijk te benadrukken dat er geen foute of domme antwoorden zijn!



## Praktisch

Stickers en stiften (gespreksleider)

Koffie en/of andere drank, koekjes (verslaggever)

Tafel klaarzetten met precies aantal stoelen als deelnemers (verslaggever)

De verslaggever/COB pleegt goed overleg met de verantwoordelijken van de locatie m.b.t.

- catering
- stoelen en tafels
- rustig lokaal waar niemand door moet
- een lokaal met een grote lege muur
- aanduiden bij ingang van locatie waar de deelnemers moeten zijn
- telefoonnummer voor geval mensen het niet vinden
- A1 papier (6x)

## 2/ Duiding van de clusters + bevraging naar ervaringen van ouders (10min + 25 min)

### Doelstelling

- Deelnemers zien het kader waarbinnen de komende bevraging past (overzicht van clusters)
- We krijgen inzicht in de impact van een gepast onthaalbeleid voor onze doelgroepen
- we krijgen zicht op elementen die voor ouders belangrijk zijn in een gepast onthaalbeleid op school

### Duiding van het thema en van de opdracht (10 min)

De GESPREKSLEIDER kadert het algemene thema van onthaalbeleid op school aan de hand van de verschillende clusters (schema op flap). Voor elke cluster wordt een flap opgehangen. Elk thema wordt kort geduid en met eenvoudige woorden en voorbeelden uitgelegd.

Er wordt ook een blanco flap opgehangen voor die elementen die ouders inbrengen die niet onder de clusters vullen. Op deze manier krijgt elke inbreng van ouders een plaats.

De opdracht wordt toegelicht:

#### Opdracht per 2 of 3

- Een van jullie beiden vertelt een verhaal, de ander luistert en stelt vragen.
- Aan de hand van het verhaal zoek je samen met de verteller naar 3 elementen die belangrijk zijn voor de verteller (schrijf ze op 3 kaarten/post-its in een paar bewoordingen)
- Vervolgens doe je de oefening andersom
- Kies 1 verhaal dat diegene die geluisterd heeft kort zal vertellen in groep
- Jullie krijgen hiervoor 25 min.

#### De vraag

Denk eens aan een heel concrete gebeurtenis, die je zelf hebt meegemaakt waarbij je ergens

naartoe moest en je aanvankelijk een drempel ervaarde. Een gebeurtenis, een ontmoeting of een gesprek met iemand van de school of met een groep mensen op school waarbij je jezelf aanvankelijk wat onwennig en onzeker voelde, maar waarbij je achteraf een heel positief gevoel aan overhoudt. Een moment of een ontmoeting die je aanvankelijk schoorvoetend tegemoet ging, maar als je eraan terug denkt dan zeg je: wow, toen heb ik me echt welkom, goed onthaald en betrokken gevoeld. Die gebeurtenis, ontmoeting of gesprek kan zich afspelen op school. Bijvoorbeeld je eerste bezoek aan de school, aan moment aan de schoolpoort, een gesprek over je kind, ... . Een voorbeeld uit een andere context, bijvoorbeeld een doktersbezoek of ervaringen met andere organisaties en verenigingen kunnen ook gebruikt worden.

Vertel het verhaal en denk aan de opbouw van een sprookje: waar je eerst de situatie schetst, toen gebeurde er iets en toen deed jij of iemand anders iets waardoor je je welkom, betrokken, goed gehoord, ... voelde.

**Hulpvragen** (die de ouders in groep van 2 of 3 aan elkaar stellen om de belangrijke elementen naar boven te halen)

- Wat maakte deze ervaring of ontmoeting voor u zo bijzonder?
- Wat deden anderen (de directie, leerkrachten, secretariaatsmedewerkers, andere ouders, ...) en wat was daar voor u belangrijk aan?
- Wat deed je zelf dat de situatie positief beïnvloedde?
- Welke handelingen of acties van de school hebben de situatie positief beïnvloed volgens u?

Een flap met de hulpvragen wordt opgehangen.

De GESPREKSLEIDER geeft kort een voorbeeld van een positieve ervaring. De tweede begeleider stelt kort enkele hulpvragen zodat een paar mogelijke ideeën als voorbeeld naar boven komen.

Ouders gaan per 2 of 3 zitten en maken de opdracht. De begeleiders helpen waar nodig. De ouders schrijven hun ideeën op kaartjes/post-its. Eén idee per kaartje!

**Praktisch**

- een flap met het schema van clusters
- 5 flappen: voor elke cluster 1 + een blanco
- flap met de hulpvragen
- grote post-its of kaartjes
- stiften
- schrijfgierief

### **3/ Ideeën ouders plenair brengen en clusteren (25 min)**

**Doelstelling**

- Inzicht krijgen in wat de doelgroep van ouders ervaren als goede ideeën voor een gepast onthaalbeleid op school

Elk groepje kiest 1 verhaal om plenair te brengen. Degene die luisterde vertelt het verhaal kort.

Samen geven ze de elementen en ideeën weer die uit de beide verhalen naar boven kwamen.

Belangrijk is dat iedereen begrijpt wat er verstaan wordt met een bepaald idee. De GESPREKSLEIDER vraagt door waar nodig. Ook andere ouders mogen vragen ter verduidelijking stellen. De gespreksleider kan eventueel een idee herformuleren op een post-it om het duidelijker te maken maar vraagt dan aan de 'eigenaars' van de idee of hun idee zo goed weergegeven wordt. De GESPREKSLEIDER clustert de verschillende ideeën op de verschillende flaps (participatief). Als zelfde ideeën meermaals voorkomen, kunnen ze op elkaar gehangen worden.

Praktisch

Als ouders veel ideeën inbrengen en het gesprek goed op dreef is, kan dit onderdeel langer uitlopen. Hoe meer inbreng hier is, hoe minder er aangevuld moet worden in 5/.

#### **4/ PAUZE** (15 min)

#### **5/ Aanvulling en uitdieping van de clusters** (40 min)

Doelstelling

- De bevindingen van ouders m.b.t. het thema van onthaalbeleid op school zo volledig mogelijk in kaart brengen
- Laten aanvoelen dat het gevoerde onthaalbeleid tot uiting komt in alle aspecten van de schoolwerking
- Inzicht krijgen in de manier waarop ouders hun participatie aan het gevoerde of te voeren onthaalbeleid ervaren

De GESPREKSLEIDER verwijst naar het resultaat van de vorige oefening: Hiermee hebben we al een goed zicht wanneer jullie zich welkom, goed onthaald en betrokken voelen op school. Dit willen we graag verder met jullie uitdiepen.

De GESPREKSLEIDER maakt dat iedereen aan bod komt. Hij leidt het gesprek inhoudelijk in goede banen met onderstaande vragen en structuur in zijn "achterzak". Afhankelijk van de manier waarop het gesprek spontaan verloopt, stelt de GESPREKSLEIDER mogelijk onderstaande vragen:

##### **Cluster HOUDING**

1. Hoe moet een contactpersoon op school zich gedragen zodat jij je op je gemak voelt?
2. Wat vind je belangrijk aan de houding van contactpersonen op school: rustig/discreet/vriendelijk/respectvol/uitnodigend/...
3. Heeft de manier van onthalen (op eender welk moment) invloed gehad op het verdere verloop van jouw contact?

Achterzakvragen:

4. Welk gedrag van de contactpersoon lokt bij u reacties uit in positieve en negatieve zin?
5. Moeten contactpersonen zich in elke situatie en bij elke ouder op dezelfde manier gedragen?

6. Op welke manier kan een school investeren in de houding van leerkrachten wat betreft onthaal?
7. Heeft de manier van onthalen (op eender welk moment) invloed gehad op het functioneren van je kind thuis of op school?

#### **Cluster AANPAK**

##### **(Oudercontact/buiten schooluren/witte lijn op speelplaats/...)**

1. Geef je top drie van onthaalmomenten (formeel en informeel) in de loop van het schooljaar die je het belangrijkste vindt en waarmee de school je het gevoel kan geven welkom te zijn? Waarom?
2. Scholen willen ouders op tal van manieren betrekken bij de schoolloopbaan van hun kind. Welke manieren vind jij het fijnst?
3. Welke voorstellen heb je voor een warm onthaal op school tijdens de contactmomenten?

##### Achterzakvragen:

4. Wanneer verwacht je dat de school jou het meest moet betrekken bij de schoolloopbaan van je kind buiten de officiële contactmomenten?
5. Zoekt u zelf soms iemand van de school op om op de hoogte te blijven van de studiehouding, de ontwikkeling en het welbevinden van uw kind?

#### **Cluster COMMUNICATIE**

1. Hoeveel keer per maand kom je effectief in contact met iemand van het onderwijzend personeel van de school van je kind? Op welke manier gebeurt dit meestal? Bent u hierover tevreden? Waarom wel/niet?
2. Heb je van de school informatie gekregen over de manier waarop ze je in de loop van het schooljaar wensen te ontmoeten en wanneer?

##### Achterzakvragen:

3. Krijg je vooraf een overzicht van de jaarkalender met onthaalmomenten?
4. Is die informatie duidelijk, in detail? Tevreden? Waarom wel/niet? (vb. hoe intekenen voor oudercontact) Wat kan beter?
5. Krijg je spontaan uitleg bij de jaarkalender/onthaalmomenten of krijg je alleen uitleg als je dat vraagt? Weet je wie je hiervoor kunt aanspreken op school? Wat kan beter?
6. Ben je hier tevreden over? Waarom?
7. Bespreken de leerkrachten op voorhand met je kind wanneer ze je zullen ontmoeten?

#### **Cluster PARTICIPATIE**

We vragen (indien we dit nog niet weten van bij het begin) of er ouders zijn die in de ouderraad- of vereniging zetelen. Zo ja, gooien we de algemene vraag in de groep:

1. Is jouw mening gevraagd over het onthaalbeleid op de officiële momenten in de loop van het schooljaar? Op welke manier? Wat is jouw mening hierover?

2. Houdt de school voldoende rekening met de beschikbare mogelijkheden, de wensen van de ouders? Kan je dit bespreken met iemand op school? Met wie?

3. Wat kan je als ouderwerking betekenen om het onthaalbeleid op school te bevorderen. Vind je het een goede oplossing dat je met de school meedenkt wat dit kan zijn?

Praktisch

Het is belangrijk dat de vragen die gesteld worden afgestemd zijn op de inbreng van de ouders. Ga bijvoorbeeld meer in op vragen van een cluster dat weinig aan bod kwam tijdens de eerdere oefening. Tijdens de pauze kunnen de begeleiders de vragen die meer relevant zijn selecteren. Hoe meer inbreng ouders hebben in de eerste oefening, hoe minder bijvragen er gesteld moeten worden.

### **Toekomstvraag, conclusie en bedanking (10 min + 10 min)**

Doelstelling

- De belangrijkste conclusies vermelden
- Iedereen met een goed gevoel naar huis laten gaan
- De leden van de groep verduidelijken wat er met de informatie zal gedaan worden
- De deelnemers de kans geven om nog een laatste boodschap mee te geven

Aanpak

Afsluitend rondje doen met de toekomstvraag:

Stel over 2 jaar: De school van uw kind wordt uitgeroepen tot de voorbeeldschool op het vlak van onthaal van ouders. Wat maakt de school van je kind zo sterk in onthaal van ouders? Probeer te verwoorden in 1 zin, waar je het eerste aan denkt.

Indien schrijven/taal geen probleem is en er is nog tijd over, doen we dit eerst schriftelijk (elk noteert voor zichzelf). Daarna een mondelinge rondvraag houden. De antwoorden worden op flap geschreven. De toekomstvraag kan ook per 2 beantwoord worden en ineens door de deelnemers zelf op een flap geschreven worden.

De gespreksleider vertelt wat met deze informatie gedaan zal worden.

De deelnemers hebben het gevoel dat ze begrepen zijn, dat de juiste boodschap doorgegeven wordt en ze hebben inzicht in wat met deze resultaten gedaan zal worden. Ze gaan met het goed gevoel iets nuttigs te hebben gedaan naar huis.

Gespreksleider en verslaggever bedanken de mensen voor hun deelname.

Praktisch

Blaadjes voor schriftelijke afsluitronde (GESPREKSLEIDER)

Flap om de toekomstbeelden op te schrijven.

## Bijlage 3: verslagen van de focusgroepen



# VERSLAG

## COB

### Verslag focusgroep met armen

#### Algemeenheden

Datum : 12 oktober 2012

Aanwezigen:

- 3 medewerkers
- 1 ouder
- 4 intermediairen

Een datum voor een nieuwe focusgroep met armen is afgesproken

Tijdens de oefening in groepjes sprak de ouder over zijn ervaringen met onthaalbeleid op de school van zijn zonen. Aan de andere personen werd er gevraagd om aan een goed onthaalmoment in een andere situatie te denken. Eén van de intermediairen sprak door zijn expertise regelmatig in de naam van armen.

#### Verhalen

- Wanneer een ouder zijn zoon ging inschrijven kreeg hij spontaan een uitnodiging van de directie voor een apart gesprek. De ouder kon zelf kiezen of hij hier op inging of niet. Dit werd heel positief aanvoeld door de ouder omdat de school de eerste stap nam en zo de drempel verlaagde.
- Een school ging regelmatig met de bus op uitstap. Een ouder die in het oudercomité zat, kloeg de kostprijs hiervan aan. De school kwam met een alternatief: er zouden uitstappen met de fiets komen. De school ging er echter van uit dat elke leerling een goede fiets had. Ook dit werd teruggeskoppeld. Uiteindelijk heeft de school een regeling getroffen met een organisatie in de gemeente. Leerlingen die geen goede fiets hadden konden een fiets lenen wanneer er een uitstap met de school was.

Bij dit verhaal werd aangegeven dat er te weinig diversiteit is in een oudercomité. Zo was het in het oudercomité van deze ouder de gewoonte om na elke vergadering uit eten te gaan. Hij moest hier opnieuw aangeven dat hij dit niet kon betalen.

Het positieve was dat de terugkoppeling in alle gevallen mogelijk was. Er werd ook steeds iets mee gedaan.

- Iemand vertelde over een infodag van de K.U.B. Deze infodag was mooi ingekleed, je had hierdoor het gevoel dat je welkom was. De verschillende standjes waren duidelijk aangeduid. Bij elk standje stond ook steeds iemand klaar om op je vragen te antwoorden. Deze personen namen ook steeds de tijd om je vragen te beantwoorden.

Een ouder pikte hier op in. Hij vertelde dat hij het onthaalbeleid van de hogescholen van zijn zonen ook beter vond. Hij vond de sociale dienst op die hogeschool heel waardevol. De flexibiliteit van deze sociale dienst en de duidelijke richtlijnen die zij gaven waren een grote meerwaarde. Zo kon de ouder wanneer hij bewees dat zijn zoon studiebeurs gerechtigd was een voorschot op zijn beurs krijgen.

Een intermediair nuanceerde dit verhaal. Hij vertelde dat door het feit er nog zo weinig kansarmen doorstromen naar het hoger onderwijs, de hogescholen goed voor een sociale dienst kunnen zorgen. Wanneer er meer kansarmen doorstromen naar het hoger onderwijs zullen de hogescholen het moeilijk krijgen om aan een stijgende vraag te voldoen

- Een vrouw haar oudste zoon ging naar het middelbaar. De vrouw had heel veel vragen over het nieuwe systeem en was zeer onzeker. Ze wist niet op welke manier ze haar zoon kon helpen met zijn studies nu hij in het middelbaar zat. Uiteindelijk ging ze naar de directie van de school om te vragen of ze ondersteuning kon krijgen. De directie reageerde hierop: 'we zullen eerst zien of hij zijn best wel doet'.  
(vertelt door een intermediair, negatieve ervaring)
- Een ouder moest haar zoon in een nieuwe school gaan inschrijven. Haar zoon had de voorbije schooljaren regelmatig gespijgeld. Wanneer ze uiteindelijk een school gevonden had dacht ze: 'welk verhaal ga ik nu weer moeten verzinnen'. Ze was bang dat de school haar zoon minder kansen zou geven als ze wisten dat hij regelmatig gespijgeld had. Uiteindelijk had ze een heel open gesprek met de directie en vertelde ze alles. De reactie van de directie was: 'we gaan ons best doen om de jongen zich welkom te laten voelen op onze school'. De moeder was hierdoor gerustgesteld.  
(vertelt door een intermediair, hierdoor ontbreekt de reden waarom de moeder zich op haar gemak voelde tijdens dit gesprek)
- Een ouder zijn zoon was ziek. Hij ging met hem naar de dokter, deze schreef een afwezigheidattest voor. De vader bracht dit naar de school. Hij was ook lid van het oudercomité. Tot tweemaal toe was hij aanwezig tijdens een vergadering zonder dat iemand hem iets vroeg over de afwezigheid van zijn zoon. Wanneer hij opnieuw naar de dokter moest met zijn zoon, meldde de dokter dat de school gebeld had om na te gaan of de jongen echt ziek was.  
(negatieve ervaring, de ouder vertelde dit om aan te tonen hoe belangrijk vertrouwen is)
- Een ouder uitte dat het verkopen van allerlei dingen geen goed idee is om de kas van de school aan te vullen. Hij vertelde dat kansarmen niet zo'n groot netwerk hebben. Onder de druk om toch veel te verkopen, kopen zij vaak zelf meer over dan ze zich kunnen

permitteren. Hij vond het alternatief om bijvoorbeeld auto's te gaan wassen wel een goed idee.

## Clusters

### Participatie

Netwerk aanspreken in de gemeente.

Ouderwerkingen die geld inzamelen: Niet via kinderen die dingen verkopen, wel samen als klas (bv auto's wassen)

Hoge school houdt rekening met kansarmen -> sociale dienst

Sociale dienst -> flexibiliteit en spreiding van de kosten

3 KLAP -> brugfiguren die de ouders helpen met bv de ouderavond voor te bereiden en meegaan indien nodig

Aftoetsen bij ouderwerking

Diversiteit in de ouderwerking

Wrevel tussen leerkracht en ouders (ze kunnen bijvoorbeeld geen Nederlands), het belang van het kind wordt vergeten -> ombuigen naar positief partnerschap

Ouders bij alles betrekken, niet achter de rug.

### Communicatie

Uitnodiging voor een gesprek met directie voor alle ouders bij de inschrijving (de directie zet de eerste stap)

Een aanspreekpunt voor antwoorden op vragen van ouders

Duidelijk communiceren -> weten wie je kan aanspreken:  
- sociale dienst  
- leerlingensecretariaat

Begrijpelijke taal

Bij wantrouwen -> de ouders zelf aanspreken, niet achter de rug controleren -> in dialoog gaan

Gelaagde communicatie: niet direct zakelijk maar eerst gevoelsmatig zodat ouders zich niet misbekeken maar welkom voelen

Vaste contactpersonen, vertrouwensfiguren, weten wie je aanspreekt

- van mens tot mens, het moet klikken, warmte

- los kunnen denken van 'facturen'

- Een warm persoon op school die je verhaal kent zodat je niet altijd je verhaal moet herhalen

Niet over ouders heenlopen (cfr bij vragen toedienen communicatie)

Eenvoudig houden



Schriftelijke communicatie werkt minder ('brieven gaan bij de hoop'). Zeker niet via de agenda (vol rode nota's). Wel persoonlijk aanspreken (de ouder, niet de leerling, de kinderen moeten er buiten gelaten worden). Opbellen om een afspraak te maken (maar niet enkel voor negatieve informatie). E-mail enkel informatief of een afspraak te maken, niet om te discussiëren.

Negatieve boodschappen breder en positiever brengen: 'inpakken' -> communicatievaardigheden aanleren bij leerkrachten

Maximaal mogelijkheden op maat aanbieden (bv huisbezoeken)

Goede communicatie -> kwaliteit van de school stijgt (mentaliteit)

Vanuit een team

## Houding

Subtiliteit van de directie

Er staan met plezier

Open

Open houding/cultuur in de ouderwerking -> voor iedereen

Niet oordelen wel proberen te begrijpen

Welkom voelen

Met een lach begroeten

Begrip

Vertrouwen

Eigen bereidheid om vragen te stellen -> niet gesloten, verdoken

Welkom voelen: tijd maken voor de persoon, niet direct to the point

Achter de bureau, computer, pen of noteren voelt aan als een wapen. 'Je bent geen dossier'

Zelf veel vragen stellen, zelf de eerste stap zetten

Ouder wiens emmer overloopt:

- stoom laten afblazen

- het positieve signaal zien: bezorgdheid om het kind

- niet persoonlijk nemen of focussen op agressieve houding

Eigenheid respecteren, het positieve en de talenten van het kind zien. Niet alleen de problemen

Ouders positief benaderen

Empathie! -> bewust zijn of je weinig of veel empathie hebt -> belang van team in communicatie

## Aanpak

Informeel aanspreekpunt

Standen waren uitnodigend -> drempel verlagend (hogeschool)

Iemand die klaarstaat bij binnenkomst

Geen barrières maken achter een bureau, pen en dossier

Bewust zijn van wat armoede is

De zaal was uitnodigend aangekleed

Niet oordelen, wel begrijpen

Begeleiding via sociale dienst

Gebruik van de ruimte (tafel of pen)

Sociale kas -> ! actie voeren om de schoolkosten te drukken

Samen met mama

Middenklasse cultuur in de ouderwerking -> moet voor iedereen zijn

Iemand mogen meebrengen die de drempel verlaagd

Communicatieve vaardigheden bij leerkrachten

Top drie van onthaalmomenten:

1) Afhalen van schoolrapport: niet alleen de negatieve boodschappen brengen, ook de positieve

-> ook thuis, niet alleen op school

2) bij problemen onmiddellijk tijd krijgen voor een gesprek

- van eigen kinderen

- voor andere ouders

3) tot bij inrichtende macht/schoolbestuur (cfr incassiebureau)

Huisbezoek

Inschrijvingsmoment: tijd voor nemen, alles goed uitleggen van de school, op gemak stellen, aan vertrouwen werken. Hier aangekoppeld: direct een infomoment. Dan zijn de ouders er al (infomoment later -> drempel)

Oudercontacten zijn belangrijk, maar de manier waarop -> opentrekken: wanneer past het het best voor de ouders. Wie? (grootouders, andere partner...)

Meer op maat: invulling op maat van ouders (thuis...), wanneer, hoe, met wie (aangeboden door de school)

In de klas, op de speelplaats kunnen komen, op school, schoolpoort letterlijk open. Eventueel koffielokaaltje (ontmoetingsplek) dat open is voor ouders voor en na de school.

-----

(apart) : Hoge school dicht bij de ouders dan het secundair onderwijs.

**Extra (...)**

Angst om het kind te verliezen

-> om verhaal te brengen -> gaat negatief afstralen op mijn kind

Huisbezoek

- op vraag van de ouders

- aangekondigd (huis netjes kunnen maken, koekje...)
  - niet dwingend
  - als mogelijkheid aanbieden, niet voor alle ouders
  - discreet, niet roddelen, niet oordelen
  - kan ook via tussen personen, vertrouwenspersonen -> als een mogelijkheid tot communicatie, geen doel op zich
- Ouders die minder contact hebben met eigen kinderen (bv plaatsing) -> problematische situaties maar ruimte geven om terug ouder te zijn. De school moet zoeken hoe die ouder ook betrokken kan zijn.

### Verslag focusgroep Hasselt

#### Algemeenheden

Datum: dinsdag 23 oktober 2012

Aanwezigen:

- 3 medewerkers
- 7 ouders
- 1 intermediaire

#### Verhalen

- Een ouder ging zijn kleuter inschrijven in een steinerschool. Een leraar van de school onthaalde haar en gaf een rondleiding in de kleuterklas. Deze gaf ook voldoende uitleg over de werking en de verwachtingen. In deze kleuterschool konden ouders **voor de school van start ging in de klas zitten**, bijvoorbeeld om een sinaasappel voor hun kind te persen. Ondertussen konden de **ouders elkaar ook leren kennen**. Dit werd zeer positief ervaren en was een groot contrast met de lagere school waar de ouders de kinderen enkel mochten afzetten en buiten de omheining blijven.
- In het eerste leerjaar werden de kinderen **onthaald door de laatstejaars** (17 – 18 jarigen). Dit was gekoppeld met een feest waar de ouders bij mochten zijn.
- Een ouder ervoer het heel positief wanneer een leerkracht **niet enkel over de punten** en prestaties van het kind vertelde maar ook hoe het zich gedroeg in de klas. De ouder achtte het ook belangrijk te weten hoe de leerkracht **haar kind in de klas ervoer**. En was blij niet te horen 'wat kom jij hier doen' als de ouder van een kind met goede punten naar het oudercontact ging.
- Een ouder haar kind dat eerder stil van aard is ging naar het middelbaar onderwijs. Tijdens de eerste dagen moesten de leerlingen in groepjes werken. De directeur observeerde dit gebeuren. Op een bepaald moment kwam hij aan de leerling vragen: "voel jij je goed in dit groepje?". Het kind voelde zich inderdaad niet op zijn gemak in dat groepje en werd in een ander groepje geplaatst. Enkele weken later was er een ouderavond. De **directeur sprak de ouders aan** en vertelde hen dit.
- Ouder 1 had een andere ouder(2) een school aangeraden waarvan ze zeer tevreden was. De ouder 2 kwam terug en zei: niemand wil daar met me praten. Ouder 1 stelde voor om samen naar die school te gaan. Eenmaal op de school herkende ouder 2 de juf die haar afgewimpeld

had. Tot tweemaal toe negeerde de juf de ouders wanneer ze in de buurt kwamen. Uiteindelijk gingen beide ouders naar de directie. Ook de directeur wilde niet dat ouder 2 in zijn bureau kwam. Wanneer ouder 1 vroeg waarom, antwoordde de directeur dat het door haar kleding was.

(negatieve ervaring)

- Een kind studeerde verpleegkunde type A1, dit bleek echter te zwaar te zijn. Daarom besloot ze om verpleegkunde type A2 te studeren. Bij het inschrijven zeiden ze dat de leerling door haar vrijstellingen direct aan module 2 mocht beginnen. Ze vertelden er echter niet bij dat er maar 1 week les was en direct hierna 3 weken stage. Ze faalde uiteindelijk op haar stage omdat ze nog niet voldoende de technieken onder de knie had. Ze was gedemotiveerd en wilde stoppen. De ouders namen contact op met de middelbare school waar ze STW gestudeerd had. Ze luisterden **vol begrip naar het verhaal**. Ze hebben veel informatie gekregen. De **leerling werd terug welkom geheten** op de school. Ze kon beginnen aan haar 7<sup>de</sup> jaar zorgkunde.
- Een gezin had gedurende enkele maanden een moeilijke gezinssituatie. Hierdoor presteerde de leerling ook minder goed op school. Tijdens een oudercontact probeerde een leerkracht de leerling te overtuigen om van studierichting te veranderen. De leerling wilde dit echter niet. Hierop vroeg de leerkracht aan de ouder “en mammië wat denk jij hier van”. De moeder werd boos door de manier waarop ze werd aangesproken. Ook wilde ze de keuze van haar kind respecteren. De leerkracht had geen begrip voor de moeilijk thuissituatie. De leerling heeft op het einde van het schooljaar wel een A-attest gehaald.  
(negatieve ervaring)
- De directie van het lager onderwijs waar een kind schoolgaat staat open voor alles. Ze is **altijd bereikbaar, ook via de thuistelefoon**. Wanneer de ouder mailt is er ook altijd reactie. De juf daarentegen is minder goed te bereiken.
- Een ouder vertelde over een oudercontact op de middelbare school van haar kind: het was in een grote hal. Aan de rand zaten alle leraren. In het midden van de zaal konden de ouders wachten tot het aan hen was. De ouder had het gevoel dat ze op deze manier ‘**als een koe gekeurd werd**’. Ook was er niemand die uitleg gaf hoe het oudercontact verliep.  
(negatieve ervaring)
- Een ouder vertelt over haar specifieke ervaringen met scholen en haar autistisch kind :
  - lagere school: iedereen was er zeer vriendelijk, er was zeer veel interactie. Alles was bespreekbaar zowel met de leerkrachten als de directie. Wanneer de diagnose echter kwam dat het **kind autistisch was nam de school veel meer afstand**.  
(negatief)
  - middelbare school: hier op zei ze het volgende “ het enige goede is de GON-meester”. De GON-meester wilde ook de ouders leren kennen van het kind dat hij begeleidde.
  - deeltijds onderwijs: **De leraren zitten op tijd samen met de GON-meester**. Ze geven aan de moeder het gevoel dat ze het goed menen met de leerling. Ze willen de jongen echt helpen door er voor te zorgen dat hij een diploma haalt.

- Een school ging op bosklassen. De kinderen moesten snoepzakjes verkopen om de reis mee te financieren. Wanneer een kind 15 snoepzakjes verkocht had mocht hij gratis mee. Wanneer hij er 25 verkocht had, kreeg hij iets extra. Een ouder kaartte aan dat mensen in armoede een kleiner netwerk hebben. Uiteindelijk kopen deze ouders vaak zelf de snoepzakjes met geld dat ze zelf nodig hebben. Een ouder had de school hierover aangesproken en **de school paste haar systeem aan**.
- Een school stuurde een **heel eenvoudig geschreven brief** naar de ouders. De brief was een uitnodiging voor ouders die een **studiebeurs** wilden aanvragen. Indien de ouders dit wilden konden ze **samen** met de leerkracht het aanvraagformulier **invullen**.
- Een ouder kreeg een aanmaning van de school om een rekening te betalen. Deze aanmaning werd via een open briefomslag meegegeven aan het kind. De ouder vindt dit niet kunnen omdat dit niet via het kind moet en omdat de leerkracht de inhoud van de brief zou kunnen zien. Wanneer de ouder dit meldde aan de directie gaven ze haar gelijk. Vanaf nu worden zo'n brieven via de post verstuurd.
- Op een schoolfeest werd geld gevraagd voor drank. Een ouder meldde de directie dat dit een reden is dat ouders van **kansarme gezinnen wegblijven**. Sinds dit aangebracht is geeft de directie **bonnetjes via een briefomslag** aan ouders in een moeilijke situatie.
- In een school gaf de directie **spullen** (bv een boekentas) die vorige jaren **blijven liggen** waren op school aan de ouders van **kansarme gezinnen**. Ook wordt er in het begin van het schooljaar een verzamelpunt georganiseerd. Hier kunnen mensen hun oud schoolgrief brengen zodat kinderen die uit kansarme gezinnen komen dit kunnen gebruiken.
- Een ouder kaartte aan dat er een voelbaar verschil is tussen het lager-, middelbaar- en het bijzonder onderwijs. De **schouderklop** die de meester in het lager onderwijs regelmatig eens geeft **valt ineens weg** in het middelbaar.
- Een ouder vertelde over haar eerste les basiseducatie. Ze meldde zich aan. Ze vertelden haar dat het aan de overkant van de straat was op de tweede verdieping. Dit gebouw was echter **donker en er was niemand**. Toen ze een leerkracht en een groep mensen zag voorbijlopen vroeg niemand waarom ze hier was. Ze voelde zich erg **onveilig**. Uiteindelijk is ze terug naar huis gegaan. Toen ze de keer daarna naar de les ging moest ze testjes afleggen. Niemand had haar daar iets over verteld.  
(negatieve ervaring)
- Een ouder vertelde hoe haar autistische zoon regelmatig gepest werd op school (sandwichen en wasmachine). Wanneer ze dit aankartte bij de **directie, reageerde hij "dit gebeurt hier al jaren, dit is hun vorm van spel"**. De directie wilde niet naar de ouder luisteren. Ook gaven ze niets door aan het CLB. Pas als de ouder een klacht tegen de directie had neergelegd werden 'sandwichen en de wasmachine' verboden op school.  
(negatieve ervaring)

- Een ouder kaartte aan dat wanneer ouders gescheiden zijn de school **te weinig naar beide ouders communiceert**.
- (negatieve ervaring)

## Clusters

### Participatie

Deelnemen aan 'school' duidelijk info.

Alle ouders moeten evenwaardig behandeld worden (met klemtoon).

Aansluiting? ( geen onderscheid maken op basis van opleiding , functie... Ook ouders in armoede, kansarmen moeten zich welkom en gerespecteerd voelen in een ouderraad bv. Voorstellingsrondje: de hoogst mogelijke opleiding!)

! brief studietoelage -> samen ( duidelijk communiceren)

Vorming voor de voorzitter van een ouderraad

Snoepactie voor bosklasse -> netwerk

alternatief : verkopen op de markt <-> ouders slachtoffer

grote alertheid van directie en leerkrachten voor kansarmen

Reizen omvat meer dan enkel de kostprijs van de reis (uitrusting)

### Communicatie

Uitnodiging oudercontact via smartschool dit moet via een brief of de telefoon gebeuren.

Goed onthaal: kan de directie altijd bellen,ze neemt tijd voor mij. Mails worden altijd beantwoord.

-> goede bereikbaarheid

Geen norske houding

Goede info (over optreden spijbelpolitie)

Onveiligheid: geen ondersteuning

geen warm onthaal

onvoldoende info i.v.m. testen

Middelbaar onderwijs: G.O.N. meester was positief

Deeltijds onderwijs: G.O.N. meester en andere leerkrachten zitten regelmatig rond de tafel. Je wordt als een persoon behandeld en weten het kind te helpen.

Verstaanbare taal

Info over de verdere loopbaan van de leerling/het kind (studiekeuze-info!)

Directeur observeert kinderen en vraagt of ze zich op hun gemak voelen. Eventueel wisselen van groep -> kind voelt zich veilig en welkom

Info:

Vorming voor leraren rond communicatie (ook voor de vastbenoemden)

Hoe omgaan met?

Info doorstroming naar de betrokken verantwoordelijken

Hoe?

Ouders betrekken in gesprekken (GON secundair onderwijs)

Ook goede zaken vaststellen

Ouders vragen wat kan (huisbezoek of niet) afhankelijk van wie

### Houding

Overbrugging Go -> BuBao -> rondleiding

(negatief) vanaf de lagere school moeten de ouders buiten blijven aan de omheining. Geen contact met de leerkrachten. -> overgang van kleuterklas naar basis onderwijs moet warm georganiseerd worden

Niet met de vinger wijzen

Bij oudercontact: niet alleen prestaties en punten. Ook hoe gedraagt het kind zich in de klas. Hoe is de sfeer. Hoe wordt het kind in groep ervaren.

Niet afkeurig naar kleding

Individuele aandacht

Tijd en ruimte

Geen vooroordelen

De ingesteldheid deeltijds onderwijs is positief

Gedrag?

Openheid

Gehoord worden -> ouders willen wel maar ouders worden onvoldoende gehoord.

### **Aanpak**

Vriendelijk

Duidelijk

Goedgevoel -> bellen

(negatief) onduidelijk info, verkeerde doorverwijzing

Warm onthaal

Interesse tonen

Begrip tonen

Tijd en ruimte voor een gesprek

Duidelijke info

Directe aanpak

Goede planning

Individuele opvolging

Eerste schooldag: in de voormiddag was er feest. Eerste leerjaar onthaald door 6<sup>de</sup> middelbaar. De ouders zijn ook aanwezig

Basis onderwijs : vriendelijk , veel interactie tussen leerkracht en ouder. Altijd kunnen binnenspringen, een open deur. Alles is bespreekbaar.

Er staat koffie klaar bij een ouderavond

Gesprek inschrijving in de kleuterklas is individueel. Je krijgt er veel uitleg en een warm onthaal

In de peuter en kleuterklas zijn de ouders altijd welkom. Je kan 's morgens altijd een gesprek doen met de leerkracht of met andere ouders.

Top vier onthaalmomenten:

Oudercontact

Infomoment over de verschillende types onderwijs

Telefonisch contact

Pestbeleid

Warm onthaal

Beide ouders informeren (scheiding)



## Extra (...)

Schoolkosten: discreet

gratis bonnetjes op schoolfeesten

Materialen (verloren voorwerpen) geven aan kansarme kinderen.

Belang eindverantwoordelijken

(sandwichspel , wasmachinespel)

Kind thuis-school -> belangrijk van elkaar te weten

thuis-school bezoek is niet evident

“peter” (oudere leerling) van een klas als vertrouwenspersoon (brugfiguur)

Internet/computer niet beschikbaar voor allen!

Eten (eventueel brood voorzien)

Reizen -driedaagse: ander moment dan september

- Italië: in schijven betalen? Neen te beperkt inkomen laat ook dit niet toe.

-> niet aan uitsluiting doen

## Toekomstvraag

Stel over 2 jaar: De school van uw kind wordt uitgeroepen tot de voorbeeldschool op het vlak van onthaal van ouders. Wat maakt de school van je kind zo sterk in het onthaal van ouders? Probeer te antwoorden in 1 zin, waar je het eerst aan denkt.

- ik als een persoon word gezien en behandeld. En dit kan al met een goedemorgen, is alles OK?. Als er iets is moet je altijd kunnen bellen, langslopen of moet men je aanspreken. Zij zijn er voor ons en je moet je er altijd welkom voelen. Ook je kind.

- degenen die mensen ontvangen eerst en vooral vriendelijk zijn. Tijd en ruimte geven aan een ouder, een ouder praat graag over hun kind(eren). Ze willen weten waar hun stukje goud in terecht komt. Ik zorg goed voor mijn stukje goud en ik wil dat anderen er ook goed mee omgaan. Uit een gesprek met een ouder komen er al sommige signalen naar boven waardoor een leerkracht kan aanvoelen en er misschien ook rekenschap mee houden dat er kansarme ouders bestaan. Leerkracht als coach, ouder als supporter, communicatie verstaanbaar, begrijpbaar voor alle ouders. We zijn allemaal evenwaardig en niet zozeer leerkracht tegenover ouder.

- ik op een vriendelijke manier ontvangen word en er luisterbereidheid is. Dat scholen aandacht hebben voor kinderen die het thuis moeilijk hebben. Vb. kinderen in armoede. Laat kinderen die op schoolreis gaan, niet thuis iets verkopen, maar doe het klassikaal bijvoorbeeld op een markt.

- er geen massaonthaal zal zijn. Dat het persoonlijker zal zijn.

- vriendelijkheid tegenover de ouders zal zijn, dat iedereen gelijkwaardig wordt behandeld, dat de leerkrachten signalen herkennen.

- er tijd en ruimte wordt geboden voor elk gesprek, waarbij er een uitwisseling is van duidelijke info, goede ondersteuning en interesse wordt getoond.

- ik bij de ouderavond alleen met de leerkracht ben in een lokaal in plaats van alle leerkrachten samen in één grote zaal.

- de leerkracht direct aanspreekbaar is en telefonisch bereikbaar thuis voor nadere info.

- ik als ouder betrokken word bij de eerste en laatste schooldag van het kind.
- ik op de ouderavond meer dan 10 minuten mag spreken met de klasleerkracht en dat er info wordt gegeven over hoe mijn kind is in de klas, sociaal, talenten.
- er vooral gesproken wordt over de positieve dingen in plaats van de negatieve dingen. Vb. niet aanhalen dat er een lange lijdensweg aan vooraf gegaan is, maar het behaalde resultaat bespreken indien mijn kind met vrucht haar studies heeft beëindigd.

### Verslag focusgroep Sint-Niklaas

#### Algemeenheden

Datum: dinsdag 23 oktober 2012

Aanwezigen:

- 3 medewerkers
- 6 ouders
- 1 directeur

#### Verhalen

- Wanneer een kind in het eerste leerjaar zat had de ouder het gevoel dat het kind niet zo goed kon lezen. Ze wist niet wat ze las en was snel afgeleid. De ouder had niet het gevoel dat de school hier hetzelfde over dacht. Ze nam wel contact met de school. De zorgjuf had hier nog niets van gehoord. Ze is het kind wel in de klas gaan observeren. Het kind was inderdaad snel afgeleid in de klas. Het feit dat de **zorgjuf direct actie nam gaf het gevoel dat ze daadwerkelijk iets deden met de opmerking van een ouder**. Het gaf het gevoel dat het nooit teveel gevraagd was.
- Een jongen was verliefd op de dochter van één van de ouders (lagere school). Wanneer het meisje zei tegen de jongen dat ze niets wilde noemde hij haar hoer. Een leerkracht had dit gehoord en vond dit niet kunnen. Het meisje had hier niets van verteld tegen de moeder. De moeder kwam dit te weten wanneer ze in de agenda een nota zag voor een afspraak te maken. De leerkracht wilde dit met beide ouders bespreken. De moeder ervoer dit **positief omdat de school het probleem direct aanpakte en de ouders op de hoogte bracht**. (de boodschap overbrengen via de agenda werd positief ontvangen)
- Een kind had dyscalculie. Op het einde van het 6<sup>e</sup> leerjaar was ze echt klaar voor het eerste middelbaar. Ze had via de logopediste een soort kaartensysteem dat haar hielp bij haar wiskunde. Er volgde een hele zoektocht naar een school dat kon omgaan met dyscalculie. Uiteindelijk vonden ze de school. Wanneer de ouders tijdens de **inschrijving aankaarten dat hun dochter dyscalculie had werd meteen de zorgleerkracht en de leerlingenbegeleiding erbij gehaald**. Ook maakten vlak voor de start van het nieuwe schooljaar om er dieper op in te gaan. Er werd eveneens drie maal in het schooljaar afgesproken om de toekomst te bespreken. Uiteindelijk heeft dit er voor gezorgd dat het kind vlot door haar middelbaar geloodst is.

- Een dochter werd aan haar schouder geopereerd. Ze moest zes weken met een kussen onder haar arm rondlopen. De school had echter zeer smalle gangen waardoor er regelmatig andere leerlingen tegen haar arm aanbotsten. De ouders meldden dit aan de school en zij gingen over een oplossing nadenken. **De volgende dag** (een zaterdag) werden de ouders **teruggebeld**. De dochter kreeg een loper van de school. Ze mocht vijf minuten vroeger de les verlaten zodat ze alleen in de gangen was. Met de loper kon ze het lokaal openen indien dit nog op slot was.
- Een ouder vertelt over het secretariaat van een school. Hij belde voor de buspas van zijn dochter. Deze buspas was nodig om op woensdag 5 minuten vroeger te kunnen vertrekken. Het secretariaat zei dat ze dit aan de adjunct moesten vragen, deze nam zijn telefoon echter niet op. De ouder belt wat later terug naar het secretariaat. Daar vertellen ze hem dat de buspas al in orde gemaakt is. Omdat de man voorzitter is van het oudercomité vinden ze het beter dat de directeur niet op de hoogte wordt gebracht dat er iets niet in orde was met zijn dochter. De ouder vertelde dit verhaal om aan te tonen hoe sterk de hiërarchie is op het secretariaat.  
(negatief verhaal)
- De directeur die aanwezig was vertelde over een nieuw project “gimme”. Ouders kunnen zich hiervoor opgeven. De info voor ouders die gepost wordt op smartschool wordt ook verzonden naar de ouders hun e-mailadres of facebookaccount. De ouders reageerde hier zeer positief op.
- Een ouder vertelde dat de dag voor de eerste schooldag, de ouder de boeken van hun kinderen kunnen ophalen bij het oudercomité. Vaak komen tijdens dit moment vragen naar boven die ouders niet aan de directie durven stellen. Ook leren ouders die nieuw zijn op school andere ouders kennen die ze als aanspreekpunt kunnen gebruiken. De ouder ervoer het zeer positief dat de **school het oudercomité betrok in haar onthaalbeleid**.

## Clusters

### Participatie

Zorgjuf

Leerlingenbegeleiding

Teamaanpak

Interesse

Betrokken

Inpraak

Gebruiksvriendelijkheid (dit moet nog eens nagekeken worden, het was onleesbaar)

Meedenken -> klankbord rond onthaal

Aanspreekpunt per klas -> klasouder

Ouderraad die zich voorstelt als aanspreekpunt bij infomoment

### Communicatie

Luisteren

Agenda

Duidelijk  
Bereikbaarheid  
Twitter (of iets in de aard) in plaats van smartschool  
Technologie achterwege -> telefoon  
Persoonlijk  
Op maat van de situatie en de persoon  
Gelatenheid  
Vooraf  
Papieren kalender! -> ipv smartschool  
Website  
Hoe de ouderwerking nieuwe ouders onthaalt = hoe wij verwachten dat het schoolteam met ons als ouder omgaat  
Contacten:  
Dagelijks: mail, telefoon, schoolpoort contacten, informeel  
Wekelijks: smartschool + weekoverzicht, brief -> terugsturen, nota -> handtekenen  
Igitime : verwittiging als er iets veranderd op smartschool -> info moet naar de ouders komen niet omgekeerd  
Schoolreglement + jaarkalender (om ouders te laten weten wanneer ze verwacht worden)

### **Houding**

Eerste contact vriendelijk  
Vriendelijk  
Altijd welkom  
Nooit te veel  
Tijd maken  
Openheid  
Persoonlijk  
Luisterbereid  
Toegankelijk  
Betrokkenheid  
Vertrouwen  
Aanvaarden  
Bezorgdheid  
Begrip  
Sereniteit  
Directie bepaalt welkom gevoel  
Vertrouwen  
Warm  
Doorverwijzen  
Scheidingslijn

### **Aanpak**

Kom zo vlug mogelijk (vooraleer het probleem de groot wordt)  
Bevestiging in probleem  
Professioneel  
Je hoeft zelf niet het probleem aan te kaarten de school probeert -> proactief

Begeleiding  
Iedereen gelijk  
Agenda  
Praktisch  
Er iets aan doen  
Au serieux nemen  
Wisselwerking  
Communiceren over communicatie  
Samenwerking tussen scholen  
Persoonlijk contact boven smartschool (voor ouders)  
Organisatie onthaal (secretariaat)  
Ook vriendelijk secretariaatsmedewerkers  
Hiërarchie grenzen  
Helpen oplossen  
Ouder als figuur in onthaalbeleid (ontvangst)  
Delen  
Discretie  
Kind centraal  
Top drie  
Individueel oudercontact  
Collectief infoavond/infomoment -> informeel qua omkadering  
1<sup>e</sup> dag in kleuterklas (rondleiding door leerlingen)

#### Extra (...)

Infrastructuur  
Zichtbaarheid  
Anderstaligen

#### Toekomstvraag

Stel over 2 jaar: De school van uw kind wordt uitgeroepen tot de voorbeeldschool op het vlak van onthaal van ouders. Wat maakt de school van je kind zo sterk in het onthaal van ouders? Probeer te antwoorden in 1 zin, waar je het eerst aan denkt.

- De gezamenlijke voorstelling van de school, de gebruikte methodes, de leerkrachten en het oudercomité, door ouders leerlingen en leerkrachten.
- Het gevoel altijd terecht te kunnen bij de directie en de leerkrachten
- Dat warme gevoel dat je overvalt eens je de poort bent binnengestapt.
- Elke keer gelijk welke ouder in contact komt met iemand van het personeel wordt er echt geluisterd en volgt er nadien ook een gevolg.
- Een doordachte en uitgestippelde onthaalvisie van bij het eerste contact met de school tot en met het laatste belsignaal dat uitgedragen wordt door het hele schoolteam.
- In onze school ben je als ouder geen nummer!

### Verslag focusgroep ouders van allochtone afkomst

Genk 2012-11-08

Aanwezig vanuit de ouderkoepels:

Eva Marechal (GO!Ouders), Matthias Carlens (stagiair COB), Theo Kuppens (VCOV)

Aanwezige ouders:

vertegenwoordigster van de Sikh-gemeenschap (prov. Limburg), vertegenwoordigster van 'Changemakers' (prov. Limburg) die zelf Witrussische roots heeft, Marokkaanse moeder met partner (en dochter), Nederlandse vader, Nederlandse moeder (Nederlanders die in de grensstreek wonen en in België komen wonen om diverse redenen. Zij sturen eveneens om diverse redenen hun kinderen naar Vlaamse scholen), twee Vlaamse moeders.

Voorstelling van de ouderkoepels en van de medewerkers door Theo

Voorstelling van de clusters door Matthias

Opgave van de oefening per twee

Bedoeling: een positieve ervaring rond onthaalbeleid vertellen en proberen te achterhalen waarom dit positief werd ervaren.

Aangehaalde positieve en andere ervaringen met duiding in de clusters

## Citaten met betrekking tot ...

### Cluster houding

- de eerste indruk die een school op je maakt is erg belangrijk!
- leraren moeten weten dat elke ouder het beste wil voor zijn kind; ik wil dat mijn kinderen het beter hebben, omdat ikzelf maar tot de 5<sup>de</sup> klas naar school ging;
- leraren moeten het gevoel geven begaan te zijn, bezorgd te zijn om de lln.;
- anderstaligheid mag geen reden zijn om iemand als minderwaardig te beschouwen en het is ook geen excuus om niet te communiceren; (zie verder: nood aan tolken)
- in België wordt er niet gekeken naar de sociaal-ec. achtergrond. Dat is goed!
- er mag niet gekeken worden naar de socio-economische achtergrond van ouders; iedereen heeft immers gelijke rechten. Nochtans speelt dit soms bewust of onbewust in scholen.  
Discriminatie om sociaal-econ. redenen speelt ook op niveau van de leerlingen: welke auto heeft mama en papa? Hoe kan de school info brengen dat de kinderen meer respect hebben voor elkaar?  
Respect voor wie ze zijn en niet voor wat ze hebben!  
Aan kinderen van rijkere ouders wordt volgens mijn zoon meer tijd besteed;
- enthousiasme vanwege alle personeelsleden is belangrijk om een goede indruk te maken: een goede samenwerking is daarvoor nodig;
- de directies moeten met een bepaalde fierheid op school rondlopen, moeten een bepaalde houding aannemen, ze mogen zich niet klein houden, ze moeten gezag uitstralen en niet autoritair zijn; ze mogen niet reageren in de zin van mijn wil is wet; ze moeten een standpunt kunnen overbrengen;  
Andere kenmerken: openheid, eenvoud, empathie, toegankelijk, zich kwetsbaar opstellen, een 'gewone mens' zijn, moeten aanwezig en aanspreekbaar zijn;  
een autoritaire directeur was voor ons een cultuurschok; toch kan zo iemand begaan zijn met de kinderen; de 'inhoud' was toch heel anders; de directie is de piloot van een vliegtuig, maar mag geen rem zijn.
- men mag geen stereotype beelden hebben over andere culturen. De gevoeligheid voor en het respect voor andere culturen moet beklemtoond worden!

### Cluster aanpak

- op een persoonlijke wijze ontvangen worden door iemand is fijn!
- op een bel moeten duwen om binnen te komen op een school is niet prettig;
- een goede bewegwijzering op een centrale plaats is belangrijk; pictogrammen zijn nodig voor degenen die niet kunnen lezen of geen Nederlands kunnen lezen;
- gidsen tijdens de oudercontacten naar de lokalen van gesprek blijven nodig want er zijn immers andersschrijvend en analfabeten!
- het is heel vervelend als je eerst moet aanbellen om dan binnengelaten te worden op een school;
- in een school moet je vrij kunnen aankloppen bij het secretariaat; andere letterlijke en figuurlijke drempels moeten eveneens vermeden worden;



- het kickoff moment bij de start van het jaar was leuk. Kinderen, ouders en leraren leren elkaar kennen op een ongedwongen manier;
- kinderen mogen, maar moeten niet altijd bij een oudercontact zijn; dit is afhankelijk van het onderwerp; daarom moet men op voorhand meedelen of de kinderen welkom zijn of niet;
- tijdens de OC moet men tijd nemen, ouders willen de rest van hun verhaal ook kwijt;
- indien de tijd beperkt moet worden, moet een afspraak voor een persoonlijke gesprek kunnen gemaakt worden;
- kritiek die correct gegeven is, is nodig en welkom; ook over andere zaken dan cijfers moet men kunnen praten; houding, inzet en welbevinden van de leerlingen zijn ook heel belangrijk;
- goede punten betekenen niet dat er geen punten werden verloren door 'stommiteiten' en hierover mag ook worden gepraat;
- indien het gesprek er zich toe leent, moeten allen betrokken worden: kind én ouder(s);
- het is fijn als er tijdens de oudercontacten kinderanimatie wordt voorzien;
- men moet tolken of brugfiguren voorzien: men mag er niet van uitgaan dat men de tolken vraagt; de scholen zelf moeten het ook vragen aan de ouders; dit kan bij de inschrijving of bij de aanvraag voor het oudercontact gevraagd worden;
- sommige culturen zien het nut van een oudercontact niet in omdat ze dit vanuit hun cultuur gewoonweg niet kennen. De leraar is voor hen een gezagvolle figuur. Brugfiguren kunnen duidelijk maken aan deze ouders dat een oudercontact belangrijk is, ook bij een gezagvolle leraar!
- omdat je de taal niet spreekt, betekent dat niet dat je toegeschreeuwd moet worden;
- ik verstond het woord 'snob' niet toen mijn zoon thuis vertelde dat er in de klas gepest werd met 'snob'; het is dus goed dat men sommige woorden uitlegt!
- cultuurverschil speelt vaak nog mee: veel ouders vragen zich daarom af wat ze daar moeten gaan doen. Vb. Sikh: vanaf 3 jaar moeten de kinderen leren schrijven. Onderwijs doet daar alles, de inbreng van de ouders wordt niet verwacht. Brugfiguren moeten duidelijk maken hoe de onderwijssituatie in het land van herkomst is en hoe de situatie hier is;
- in Marokko hebben alleen de private scholen het systeem van oudercontacten;
- ouders kunnen ook best tolken; deze ouders kunnen ook beter de gevoelens van deze ouders vertolken;
- buiten de OC is het belangrijk dat leraren zich voorstellen en interesse tonen voor de kinderen en hun ouders;
- Voor 'Belgische' ouders stopt de verantwoordelijkheid in vergelijking met Nederland aan de poort. De leraren zijn verantwoordelijk voor de opvoeding van 9-16 uur. In Nederland is dit anders!
- filosofie van een school moet 'open' zijn terwijl er ouders zijn die gewoon cijfers willen hebben voor het presteren van hun kinderen;
- wat je als ouders zelf meedraagt is bepalend voor de aard van de stap naar school; zij willen nochtans ook het beste voor hun kinderen. Scholen moeten zich hiervan bewust zijn.

<b>Cluster communicatie</b>
-----------------------------

- brieven naar ouders: meestal is dat een ganse tekst. Mensen die niet goed kunnen lezen, lezen alleen het begin. Genummerde opsomming van de belangrijkste punten is beter. En eenvoudige en klare taal!

- het is belangrijk op tijd te communiceren met ouders als er een probleem is met de kinderen;
- tijdens schoolactiviteiten moet de leraar de eerste stap zetten om te communiceren;
- de school moet ernaar streven niemand uit te sluiten omwille van financiële beperkingen. De school kan samenwerken met sociaal reisbureau 'Horizon' om goedkope reizen en uitstappen aan te bieden. Ze moeten de ouders daarvan op de hoogte brengen;
- als de school zoiets niet doet, als een school financiële drempels inbouwt, worden bepaalde groepen van leerlingen geselecteerd ...
- scholen die zoeken naar goede en goedkope alternatieven doen goed werk; vb. geld uitsparen door ouders te laten koken, in het binnenland te reizen, uitwisselingen te doen met een andere school, ...
- het zegt al iets of een school op ski-reis wil gaan; daar komt nog altijd veel bij kijken; een tweedaagse bosklas met kookouders kan even fijn zijn; activiteiten met andere ouders afspreken kan leuk zijn; onze kinderen leren dan ook omgaan met kinderen van een andere cultuur;
- verhaal over cultuur laten brengen is goed (in klas, op studiedag, ...)
- voor sommige groepen kinderen wordt bijna wekelijks schoolgeld gevraagd en dat is onmogelijk. Kinderen blijven dan achter in de klas en voelen zich gediscrimineerd;
- er zijn veel woorden die buitenlanders niet verstaan.

## Cluster participatie

- participatie is niet per definitie positief; sommige ouders willen dit niet; je moet je vrij kunnen voelen te participeren;
- de witte raven kunnen iets in beweging zetten op een school;
- de school moet kijken naar sterke figuren, mensen met ervaring om ouders aan te zetten te participeren;
- scholen moeten ook uit de kansengroepen partners kiezen voor de ouderraad en de schoolraad;
- traditionele Vlaamse verenigingen kunnen ook een rol spelen in het stimuleren tot participatie op school!
- scholen moeten aanmoedigen dat ouders andere ouders aansporen om initiatieven te nemen rond participatie. Dit kan gaan van deelname aan de ouderraad tot de organisatie van activiteiten;
- er zijn zeker ook ouders die wensen te koken vb. tijdens een driedaagse uitstap;
- het is goed dat de directie uitdrukkelijk de ouders uitnodigt tot participatie (brief, infoavond, ...), maar zonder hen een dwingend gevoel te geven;
- meedoen aan iets leidt vaak tot meer participatie;
- participatie is belangrijk om de sfeer te voelen/te leren kennen tussen de kinderen en de ouders;
- op school werden ouders met een "passie" gevraagd om een workshop te geven. Met succes!
- er is een oudercomité waar je het recht krijgt om iets te zeggen;
- het oudercomité is fijn en goed. Dit is er niet in Marokko;
- wat maakt dat een OC goed werkt? Ik kan alles zeggen wat er scheelt. Ik heb geen idee wat er nog zou kunnen worden verbeterd;
- tijdens de kerstworkshop kom je op een informele manier in contact met de school. Ouders van vreemde origine kunnen deelnemen door vb. eten te koken voor de christelijke feestvierders.

## Bedenkingen tussendoor

- mensen van Oost-Europa schamen zich voor hun cultuur. Daar is toch geen reden voor!
- sommige scholen selecteren de witte leerlingen: hoe doen ze dat en waarom?
- wat maakt dat leerlingen naar hier komen terwijl ze naar scholen als Lucerna kunnen gaan;

## Dromen

Een voorbeeldschool houdt in dat ...

Wat maakt dat die school zo oudervriendelijk is? Wat maakt het verschil in het onthaal?

-de kern is:

- respect voor alles in en rond het kind: taal, aard, leerproblemen, sociaal-economische achtergrond;
- aandacht;
- omgang met de invloed van de leeftijdsgenoten vb. rond auto's: daar moet vanuit de school aan gewerkt worden;
- aandacht hebben voor herkomst, religie; daarrond moet men vragen durven stellen, men moet niet alleen punten tellen;
- leerkrachten moeten ook persoonlijk aandacht besteden aan de ouders cfr. supra;
- lk. moet meer gedetailleerd kunnen vertellen over de kinderen;
- eerlijk zijn, kritisch zijn rond wat goed is en wat niet;
- vertellen hoe de kinderen beter kunnen gemaakt worden;
- prettig dat een lk. interesse heeft in je kind (tijdens oudercontact), hoe je kind in elkaar zit;
- onderwijsteam moet enthousiast zijn, bevlogenheid moet in alles te merken zijn;
- engagement gaat verder dan de schoolse kennis vb. toneelvoorstelling van en voor de kinderen van de school is fijn;
- projectmatig werken veroorzaakt een dynamiek bij de leraren én de kinderen;
- vakoverschrijdend werken is ook goed voor het enthousiasme;
- brede school: kinderraad, leerlingenraad. Die kunnen hun mening naar de leraren vertolken;
- leraren moeten goede feedback geven: 74 was voor mijn zoon volgens de leraren een goed cijfer want hij was de beste van de klas terwijl ik meer verwachtte; leraren ondersteunden op die manier leuk mijn kind.
- leerkrachten mogen leerlingen niet afblokken door het eigen gelijk te willen behalen, maar moeten toegeven dat ze het niet weten;

Genk 2012-11-08

### Verslag focusgroep Diest

29 november 2012

#### Algemeenheden

Aanwezigen

Twee medewerkers: Theo Kuppens (VCOV) en Matthias Carlens (Stagiair)

Anna Van Loon (KOOGO): ondersteunend medewerkster diversiteit. Zij observeerde alleen.

Één voorzitter van een LOP

Een ondersteunend lid van een LOP

Een brugfiguur voor de Roma gemeenschap. Deze persoon zetelde ook in het LOP en was lid van een oudercomité

Een ouder, die lid is van een oudercomité

Een ouder, die lid is van een schoolraad

#### Verhalen en citaten

##### Houding

Een ouder vertelde over haar beste onthaal. Dit was een situatie die ze helemaal niet verwacht had. Haar vader lag op intensieve zorgen.

“Het gevoel van machteloosheid werd ondervangen door een goede wegwijzing. Ze erkennen u als kind, moeder... Ze zien u als partner. De erkenning, de warmte en het begrip is belangrijk. Ze trachten zich in uw situatie te plaatsen. Ze zijn geïnteresseerd in wat jij voelt. Dit geeft een goed gevoel omdat je weet dat dit ook de manier is waarop ze met de patiënt omgaan.”

- De ouders gaven aan het heel belangrijk te vinden dat er huisbezoeken gedaan worden bij ouders die anders moeilijk te bereiken zijn.

Wanneer de vraag gesteld werd hoe ze dit moest aanpakken werd er geantwoord:

“de leerkrachten gaan gewoon. Als er voldoende respect is voor de situatie thuis hoeft er toch geen probleem te zijn. De ouders moeten erkent worden. Bijvoorbeeld wanneer de leerkrachten ergens binnen gaan en de zetel ligt vol hondenhaar, gewoon op de zetel gaan zitten. De mensen die op huisbezoek gaan moeten de ouders nemen hoe ze zijn”.

“Via mijn eigen ervaring in werken met mensen in armoede weet ik dat deze ouders het appreciëren als je een bezoek aankondigt”.

- De ouders gaven ook een andere mogelijkheid aan voor de huisbezoeken. Namelijk op bezoek gaan bij de nieuwe ouders, maar dan bij alle nieuwe ouders.

“De leerkrachten moeten het wil willen doen, maar uit persoonlijke ervaring heb ik het gevoel dat de leerkrachten dit de laatste jaren willen doen”.

“de communicatie is erg belangrijk als iemand echt geen huisbezoek wilt, hoeft dit niet.”

“Er is altijd een groep ouders die het moeilijk heeft met een huisbezoek. Er moet voldoende rekening gehouden worden dat zij op een onopvallende manier neen kunnen zeggen. Er moet een veiligheid inzitten”.

- De ex-directeur vulde hier bij aan: “Ik ging altijd op huisbezoek bij de ouders van leerlingen in de B-klassen. Zij werden ook anders op school ontvangen. Dit was op een café-manier, heel tête-à-tête met een pintje, een heel informele manier.”

Een ouder vertelde over een heel goed onthaalmoment. Dit was in een hotel.

“de manier waarop ik onthaalt werd was meer dan gewoon een administratieve taak. Er was een actieve meewerkende houding. Zij dachten mee na: “waar zou die vrouw allemaal naar toe willen?”. Het enthousiasme is heel belangrijk, het proactieve viel heel erg op.”

“de directie moet qua persoonlijkheid laagdrempelig zijn. Hij moet laten zien dat hij voor de school leeft. Hij is er voor de ouders en niet andersom. De ouders moeten bekeken worden als partners en niet als last.”

“De attitude is belangrijk, je praat niet over iemand maar je praat met iemand”

## Aanpak

Een man gaf een voorbeeld van een goed onthaalbeleid dat hij meegemaakt had. Zijn vader had kanker, hij lag op de palliatieve eenheid van het ziekenhuis. Hij en zijn familie kreeg op voorhand een telefoon van het ziekenhuis met de uitleg waar ze moesten zijn. In het ziekenhuis werden ze begeleid naar een vergaderzaal. Daar kreeg de familie de uitleg over hoe het verder zou gaan.

“het was een heel warme en empathische aanpak. Het verliep heel menselijk en zacht, maar het was tegelijkertijd heel duidelijk. Waar en hoe... alles ging gebeuren werd duidelijk gemaakt. De moeilijke termen werden gekaderd en geconcretiseerd zodat iedereen van ons gezin het goed begreep”.

De voorzitter van het LOP was ook een ex-directeur. Hij vertelde over het moment op zijn school waar de meeste ouders bereikt werden.

“Op het einde van de eerste week van het schooljaar werd er altijd een kennismakingsavond georganiseerd. Deze avond bestond uit drie fases waarvan de eerste fase de belangrijkste was.

Tijdens de eerste fase kregen alle ouders samen informatie van mij als directeur.

Tijdens de tweede fase werd er extra uitleg gegeven in kleinere groepjes. Dit werd gedaan door de klastitularis.

Tot slot was er de derde fase. Dit was een informeel moment waar de mensen iets te drinken kregen. Indien de ouders nog vragen hadden konden ze deze stellen. Ik zorgde er bewust voor dat de zaal niet te groot was zodat de mensen zich moesten mengen onder elkaar. Het enige negatieve van deze avond was dat ik niet met alle ouders kon praten. De ouders waren wel erg tevreden over deze avond. Zo'n 90% van de ouders kwam hier naartoe. Het was het warmste oudercontact van heel het jaar."

Een ouder was ingeschreven voor een cursus. Ze zag deze echter niet echt zitten.

"Het ruime intakegesprek heeft er voor gezorgd dat ik het wel zag zitten. Er werd rekening gehouden met mijn persoonlijke problematieken".

Een ouder haar kinderen zitten op een freinetschool. Ze verteld over een initiatief op deze school.

"Het is bij ons de gewoonte dat de ouders de laatste zondag van de grote vakantie samen op school moeten werken. Omdat je samen moet werken moet je ook praten. Iedereen neemt ook iets mee om te eten. Na het werken wordt er gezellig samen iets gegeten. Door deze dag is er tijdens het schooljaar herkenning van de andere ouders. Deze manier van werken 'verplicht' je om te communiceren met andere ouders. Als je bezig bent met iets praat je ook gemakkelijker".

"als de directie heel goed bereikbaar is, bijvoorbeeld door zijn kantoor op het gelijkvloers te hebben, voelen ouders zich meer aangesproken en welkom. De locatie van het kantoor van de directie is erg belangrijk".

"er is te weinig flexibiliteit bij de organisatie van het oudercontact".

Hoe kunnen er in het secundair onderwijs meer informele contacten zijn?

"De rol van de klastitularis is belangrijk. Je kan hen vroeger naar school laten komen, of langer laten blijven zodat de ouders hen kunnen aanspreken als ze naar de school gaan."

"bijvoorbeeld op een technische school. De praktijkleerkracht richt iets in zodat leerlingen kunnen tonen waarmee ze bezig zijn. De ouder moet de kans krijgen om iets te zien. Het moet wel gedragen worden door de hele groep en de school moet out of the box denken".

"ik pak mijn kind nooit mee op een oudercontact. Je weet nooit wat de leerkracht gaat zeggen over mijn kind. En al zeker niet de manier waarop de leerkracht dit gaat zeggen".

"practice what you preach. De directeur met het goede voorbeeld geven. Als hij het goede gedrag toont zullen er minder problemen zijn".

Anderstalige ouders op voorhand duidelijk maken wie, zorgt er voor vertaling, wie neemt een tolk mee. "Het kind moet niet vertalen als het over hem- of haarzelf gaat".

Een ouder die ervaring had in het werken met doelgroepen vertelde. "Voor Roma-ouders kan je best aparte ouderavonden organiseren. Zij appreciëren dit. Andere groepen appreciëren dit minder".

## Communicatie

“wat ik altijd belangrijk vind is: waar moet ik zijn? Waar kan ik mijn auto parkeren? Langs waar kan ik binnenkomen? Vanaf je dat weet voel je je al veel comfortabeler.”

De ex-directeur verplichtte de klastitularissen om ouders die niet op het oudercontact waren de dag erna op te bellen.

“sommige scholen hebben door de manier waarop ze hun brief opstellen de kunst zich ouders schuldig te laten voelen als ze niet komen”.

Deze uitspraak werd verder verduidelijkt omdat het niet duidelijk was of de ouder dit positief of negatief vond. Ze bedoelde dit positief en gaf meer uitleg: “ ik word aangesproken in de rol als ouder: het is belangrijk dat je aanwezig bent”.

“het is tijdens een oudercontact zeer storend dat je langer aanschuift dan dat de leerkracht met ons praat”.

“de informele oudercontacten waren voor mij veel belangrijker dan de formele oudercontacten.”

“Bij ons op school zijn er ‘inloopmomenten’. De leerkrachten zijn ’s ochtends in de klas. Als ouders vragen hebben kunnen ze op dit moment hun vragen stellen”.

“het is een moeilijke overgang naar het secundair. Zeker wat betreft de informele contacten”.

“ouder contact is een officieel moment. Eigenlijk moet het een volgehouden inspanning zijn die heel het jaar door loopt.”

Een ouder vertelde hoe een oudercontact verliep in het buitengewoon onderwijs. “Er werd sterk gewerkt op de driehoeksverhouding ouder – leerkracht – leerling. De leerling werd ook betrokken bij het oudercontact. Als er een probleem was werd er samen gekeken hoe het probleem aangepakt moest worden. Dit verhoogde de participatie want ouders voelden zich opnieuw betrokken. Je moet er op inzetten vanaf de eerste dag. Je erkent ouder en kind”.

“oudercontact in het Freinetonderwijs zijn aangenamer. Er wordt meer aandacht gestoken in hoe het kind zich in de klas voelt.”

“de rol van het secretariaat is zeer belangrijk. Wanneer ik op school was voor mijn zoon vertelden ze mij bijvoorbeeld “het gaat beter want hij is maar zoveel maal op het secretariaat geweest”. De onthalende rol van het secretariaat is belangrijk. De leden van het secretariaat kennen de kinderen.”

“vaak zijn het de mensen van het secretariaat die de meeste mensen onthalen. Het is de meest onderschatte functie, want zij zijn het gezicht van de school of organisatie”.

“toen ik naar het secretariaat belde om te melden dat mijn zoon ziek was reageerden ze :” ah, ik dacht het al want gisteren zag hij al zo bleekskes”. Het toont aan dat die mensen betrokken zijn met je kind”.

“het secretariaat mag niet sec zijn, het is een belangrijke functie”.

“De officiële oudercontacten moet goed voorbereid worden. Alle aspecten van het kind moeten bespreken worden. De totale persoon moet bekeken worden en niet enkel de prestaties”.

Zorgen voor brugfiguren en gebruik maken van gemakkelijke taal. “Ik vind het verschrikkelijk dat ik soms van het Nederlands naar het Nederlands moet vertalen”.

### Participatie

“Er zitten leerkrachten bij ons in de ouderraad. Het is heel belangrijk op welke manier zij informatie doorbrieven naar de school”.

“de ouderraad moet gedragen worden door een grote groep, niet door enkele ouders en enkele leerkrachten, anders lukt het niet.”

“bij ons is het met moeite een oudercomité. Sommige scholen hebben het niet liever dat het enkel een feest- of geldcomité is”.

“opnemen waar je enkel zelf achter staat is geen participatie, dat is gewoon luisteren”.

“participatie kan je maar voeden als je de juiste informatie beschikbaar maakt en geeft. De graad van de informatie bepaalt hoe participatief je kan zijn”.

### Top drie onthaal momenten

- **1) De eerste kennismakingsavond in het begin van het schooljaar. Zeker het informele aspect maakt dat je er met goesting gaat.**
  - **2) De uitleg per schooljaar over het studiekeuzeproces**
  - **3) het oudercontact**
- 
- **1) de informele oudercontacten**
  - **2)de momenten die georganiseerd worden waar je samen iets doet, met een hapje en een drankje**
  - **3)Het oudercontact als er iets is. Maar ouders doen dit vaak uit beleefdheid als de dingen al besproken zijn op informele momenten.**

### Ex-directeur



- **1) inschrijven van de leerlingen. Een ploeg leraren deed dit. Zij waren hiervoor gevormd. De focus was luisteren naar de ouders, maak tijd voor hen. En geef sumier mee wat ze moeten weten.**
- **2) Het begin van het schooljaar het infomoment. Vooral het informeel moment.**
- **3) Hoe vangen we ouders op in crisistoestanden. Bij ons op school had ik een studiemeester die dit als enige taak had. Hij had hier het perfecte profiel voor. Ouders opvangen in zo'n toestand komt vaker voor dan je denkt.**

## Clusters

### Houding

Warmte

Menselijke aanpak

Interesse/betrokkenheid

Manier van omgaan met persoonlijke problematiek

Elk kind belangrijk vinden

Enthousiasme

Echt luisteren

Directie : laagdrempelige persoon

- Is er voor de ouders
- Ouders zijn geen last
- Goede info

### Aanpak

Concrete instructies (lokaal, parking...)

Kennismakingsavond:

- Info directie
- Kleinere groep via klastitularis
- Drink
- Alle leerkrachten aanwezig -> tussen de ouders
- Ouders zich niet schuldig laten voelen

Veiligheid in vreemde situatie

Machteloosheid ombuigen tot...

Cursus, intake -> goede start

Ouders uitnodigen voor 'werk'

Aanwezigheid van de directie

- Schoolpoort
- Open deur
- Locatie bureau

Huisbezoek

Leerkrachten huisbezoeken laten doen

### Communicatie

Goed gekaderd/vertaald

Hoe alle ouders bereiken?

Uitdrukkelijke uitnodiging voor een gezonde traditie

Informeel contacten tussen ouders stimuleren

Inschrijving – huisbezoek van klasleerkracht:

Respect

Erkenning  
Win-win situatie

- Bij iedereen
- Leerlingen B-klas werden ook bewust bezocht
- Oudercafé, tête à tête
- Veiligheid inbouwen

Oudercontact : vragen waarom men er niet was. Zonder jou kunnen we niet verder. Ouders niet schuldig laten voelen. Ze aangesproken laten voelen in rol als ouder.

### Participatie

Erkenning als kind/partner/ouder  
Concreet hulp verlenen op school  
Ruimte krijgen om leerkrachten en onthaal bij te sturen  
Voorwaarde: moet gedragen zijn door de grote groep  
Bevraging van ouders rond participatie  
Beluisteren bij ouders hoe zij de school ervaren  
Ouders niet enkel als feestcomité  
Ouders als stakeholder  
Voeden door goede informatie

### Extra: oudercontact

- Negatief:  
Lang wachten  
Formele  
Weinig flexibiliteit  
Informele contacten waren zinvoller
- Positief:  
Een gans jaar door  
Klastitularis = contactpersoon (verschillend met de vakleraren)  
Driehoeksverhouding ouder-kind-school. Ouders erkennen in opvoedingsproces.  
Oudercontact is dan hoogtepunt  
Hoe voelt je kind zich = is even belangrijk als punten  
Rol secretariaat! (ziekte, eerste contact...)

### Droomvraag

De ex-directeur zei al lachend: "mijn oude school". Andere ouders bevestigden dit. De nazorg is zeer belangrijk. Ook de rol van het secretariaat werd benadrukt.  
Een School die ouders als partners ziet  
Niet het gevoel hebben tegen dovemansoren te praten.  
Dat het kind belangrijk is en mensen niet leerkracht worden om veel vakantie te hebben.  
Leerkrachten mogen gerust zeggen dat het kind storend is.

### Verslag focusgroep Aalst

13 december 2012

Inleiding door Eva. Duiding over wat er gevraagd wordt en waarom de ochtend wordt georganiseerd. Wat is “je welkom voelen” en wanneer voel je je welkom. Vertrekken vanuit de positieve ervaringen van de deelnemers.

Voorstellingsronde van de alle deelnemers. Mama van 3, mama van 6 en oma van 6, mama van 3, mama van 2, (gescheiden ) mama van 3, papa van 3

- Houding  
Hoe wordt je ontvangen op school?
- Aanpak  
Hoe pakt de school ‘bepaalde’ dingen aan? Is er flexibiliteit?
- Communicatie  
Hoe wordt er gecommuniceerd tussen de school en de ouders?
- Participatie  
Op welke manier kan/kunnen ouders (samen) werken op en met de school?

### Verhalen

Verhalen worden aan elkaar verteld, twee aan twee. Zoeken naar het positieve van het verhaal over het onthaald worden op school.

- Tweede zoon van 12 moest in geschreven worden in het eerste middelbaar. De mama heeft een kansentarief. Bij de inschrijving werd zonder het te vragen aangekondigd dat ze met een kansentas werken. Zeer goede begeleiding op school ondanks zijn problematiek. Ook de medewerker van het CLB heeft goed samengewerkt. De school heeft eind september contact opgenomen met de melding om dat de zoon het niet goed deed. De mama werd betrokken om te proberen te begrijpen wat er met het kind moeilijk ging. De mama voelde zich zeer welkom en kon bij de school terecht om hulp te zoeken om met haar zoon om te gaan. De eerste keer was de mama niet op haar gemak. Bij het eerste contact werd het eigenlijk gewoon een zeer informele babbel die het ijs brak. Daardoor heeft de mama echt het vertrouwen van de school gewonnen. De mama voelde zich een ‘gelijke’ met de directie omdat zij op eenzelfde manier ‘betrokken’ was bij het leertraject van de zoon.

- De aankomst van de jongste zoon op kleuterschool was heel goed. De zoon werd ontvangen op de 'verjaardag stoel' van de klas. Het klikte zowel tussen de leerkracht en de mama als tussen het kind en de leerkracht. De juf had door dat de mama niet van daar was en de juf had interesse voor het levensverhaal van de mama waardoor de mama zich heel erg goed ontvangen voelde. De school werd voorgesteld en bezocht. De school stelde ook voor om samen met haar kind naar school te komen, niet enkel de mama alleen maar ook de zoon zodat ze samen wisten waar ze terecht kwamen. Voor 1 september was er een opendeurdag die echt bedoeld was voor kinderen die voor de eerste keer op de school ingeschreven waren. De mama vond het zeer tof dat de school dat zo deed. Het was wel vooral in de kleuterschool dat het contact zo goed was. De school had bij ontdekt dat er een 'probleem' was met de zoon. Samen met de school en het CLB is er ontdekt dat het kind faalangst had. De mama vond ook die aanpak zeer goed want het probleem van het kind werd heel erg serieus genomen. Toen het de eerste keer was voorgevallen is de mama verwittigd en gevraagd om naar school te komen om samen te kijken hoe het kon worden aangepakt en eventueel opgelost. De mama was ook getuige van de testen die konden aantonen dat het faalangst was. Nadien zijn er ook afspraken gemaakt om hem te helpen. De school is zelfs ingegaan op de vraag van de ouders om een wekelijks praatcafé te organiseren. In de lagere school (een andere weliswaar) is dat helemaal niet zo meer. Met de huidige juf van de zoon is dat wel goed maar met directie en andere leden van het school team is het contact helemaal niet goed. In de vorige leerjaren was de ontvangst helemaal niet warm noch hartelijk, daardoor is het contact al vooraf verstoord. De ouders zijn ook niet welkom op de school tijdens de schooluren. Problemen mogen enkel voor of na de schooluren besproken worden. De communicatie met de directie is ook heel erg moeilijk.
- Enkel positieve zaken over de school. Als er iets is met de kinderen kan ze altijd bij de juffen terecht. Er was een tijdelijke scheiding tussen de mama en haar man. De jongste dochter was beginnen wenen in de klas daarom. Niemand had er iets over verteld. Door dat voorval werd de mama echt geholpen door zowel de directie, de leerkracht en de mevrouw van het CLB. Dit werd ook zeer discreet en in het volste vertrouwen voorgesteld aan de mama. De thuissituatie was dus ook voor de school een aandachtspunt, waardoor het vertrouwen van de mama in de school zeer groot is. Ze vond het ook zeer positief dat, toen haar gezin weer herenigd was, de school daar in meeleefde. Ook met de jongste zoon die een achterstand heeft opgelopen door een ziekte wordt zeer goed opgevangen. Er was door het COS voorgesteld om hem naar een speciale school te sturen. De school heeft zelf voorgesteld om dat niet te doen en dat zij zelf wel door inclusief onderwijs het 'probleem' zullen oplossen. De mama is een maand opgenomen in het ziekenhuis en de school heeft toen een maand lang de kosten van het middagmaal op hen genomen. Ook had de school onderwijl contact opgenomen om de mama tijdens haar hospitalisatie op de hoogte te houden van wat er met de kinderen omgaat.
- De dochter is van type 2 naar type 1 gegaan. De mama had zelf een ander beeld van hoe het met haar kind ging. De school heeft daar zeker naar geluisterd maar hebben ook geprobeerd te duiden hoe het met de dochter ging. De mama was helemaal niet akkoord met deze beslissing van de school. De school heeft haar dan uiteindelijk overtuigd, ondanks de mama haar bezwaren. De mama heeft een afspraak met de school gehad en door de ontvangst van

de directie is haar mening over de school volledig herzien. De schrik over de omschakeling van school was groter bij haar dan bij haar kind. De mama heeft nu wel een goed contact met de school want met het heen- en weerschriftje is het zeker goed mogelijk om problemen aan te kaarten en zelfs op te lossen. De dochter werd gepest en de mama heeft dat aangekaart en de school heeft daar zeer snel en gepast op gereageerd. De mama heeft altijd wel een kordate houding gehad in haar omgang met scholen. Maar met de ze school is het niet echt nodig om zeer kordaat op te treden, de school komt haar zeer goed en snel tegemoet aan de vragen van de mama.

- Mama van drie kinderen . In de lagere school was de communicatie goed .Toen er een probleem werd ontdekt met een van de kinderen (hij kon niet praten...) werden de ouders op de school ontboden. De ouders vroegen of zij hulp konden krijgen en er werd voorgesteld om te ondersteunen. Vanuit de school werd er logo voorgesteld. Toen de kinderen naar de hoofdschool ging zijn er problemen ontstaan. Vanuit de leerkrachten was er geen echt begrip voor het kind en zijn problemen. De mama was helemaal niet akkoord met de visie van de leerkracht .Toen de mama dreigde met verdere stappen is het dan wel uitgepraat met de directie. Bij de overgang naar het middelbaar is de mama en de kinderen wel zeer goed verlopen. Zeer warm onthaald . Omdat problemen zouden kunnen voorkomen waren de ouders bereid om alles te vertellen. Ook het misbruik in de prille jeugd van de oudste werd aangekaart. De leerkracht/klastitularis is op de hoogte en er wordt zeer discreet mee omgegaan. Toen ook de jongste aan misbruik is blootgesteld heeft de mama de school bijna onmiddellijk op de hoogte gesteld. In deze school is het dan wel goed gelopen. De school heeft er tijd voor gemaakt en ook nu wordt er heel veel aandacht geschonken aan hoe het moet en kan worden aangepakt. Zowel binnen de lagere school (voor de jongste) als in het middelbaar (voor de oudste).
- Mama van kleuter. Er was een heel goede ontvangst in de moedertaal van de mama (Engels). Een uitgebreide rondleiding en ook op de ouderavond was er veel meer tijd voor de mama zodat zij zich goed thuis voelde. De school heeft haar ook uitgelegd hoe ons onderwijssysteem werkt. De school heeft ook haar kind verzorgd toen er iets gebeurd was en de mama in het buitenland was. De mama is zo enthousiast dat ze bij een volgende keer zich kandidaat wil stellen voor de ouderraad.

## Ideeën

Aangezien toch wel mama's actief zijn of waren in de ouderwerking werd de vraag gesteld of ze suggesties of ideeën hebben

- Trots als mama omdat ze als 'helpende handen' de school opgeknapt hebben.
- Het moet wel klikken met iedereen, niet alleen met de andere ouders (status arm-rijk) als met de leerkrachten en/of directie (open /gesloten communicatie)
- Als de ouderwerking de nadruk legt op 'mademoiselles/madammes de pompadour' dan zal je als ouder (geen madammes de pompadour) je niet welkom voelen

- Een mama is een mama!! Zorg er voor dat je vanuit die hoek elkaar vindt en ook elkaar helpt
- Iedereen moet als gelijkwaardig behandeld worden.
- De school moet je benaderen als mama/papa tout court!
- Als je een probleem met een andere mama (over de verhoudingen tussen de kinderen ) is het best dat je er ook de leerkracht bij haalt. Dat kan zeker positief zijn en beter dan dat je het 'onder elkaar' regelt.
- In de ouderraad wordt besproken hoe er met de kansenpas wordt omgegaan. Ook over uitstappen en de kostprijs daarvan wordt er gepraat.
- Hoe omgaan met de kansen pas. Goed voorbeeld : de school weet het en de rekeningen worden zo verrekend dat er niet vooraf moet worden gevraagd hoe het juist zit.
- Ondanks de positieve reacties hier staan er wel een groot aantal negatieve ervaringen.
- Ouderraden zijn niet altijd heel democratisch (kostprijs etentjes, nadien nog iets gaan drinken,...)
- Laat de school het eten en drinken voorzien.
- Afspraken maken vooraf over wat het mag en kan kosten in een ouderraad.
- Erkentelijkheid van het schoolteam/directie voor wat ouders doen.
- Een boeketje bloemen of een andere attentie is zeker geen slechte zaak.
- Eetfestijnen die geld kosten zijn voor mensen in kansarmoede geen evidentie
- Vraag naar gelijkwaardigheid

## Clusters

### Houding

- Bij de juf terecht kunnen met problemen (ouders en kinderen)
- Een **empathische houding** bij het bespreken van de thuissituatie en problemen.
- **Oprechte interesse en aandacht voor 'mij als persoon'**: vragen van waar je komt, het karakter van het kind, ...
- **Discretie**: het verhaal van de problemen thuis blijft bij de klasleerkracht. Er wordt vooraf toestemming gevraagd aan de ouders om ook andere leerkrachten op de hoogte te stellen.
- Participatie in de ouderwerking heeft ook veel te maken met houding en cultuur: **'het moet klikken'**. Bij sommige ouderwerkingen voelen kansarme ouders een te groot verschil in sociale status waardoor ze zich ongemakkelijk voelen over hun lager inkomen. Een ouder sprak in dit verband over een ouderwerking vol *'madmoiselles de pompadou' (chichi-madammen) die u een blik kunnen geven alsof je een hoopje stront bent*".
- (Kansarme) ouders geven aan **als ouder en als gelijke benaderd** te willen worden , vanuit een gedeelde zorg voor het kin. Geen benadering als arm, want dat geeft een minderwaardigheidsgevoel. Een mama drukte het zo uit: *"Een moeder is een moeder. Centen maken daarbij niets uit. Wij moeten niet anders behandeld worden."*
- Een **open houding**. In dialoog gaan, **zonder vooroordelen**.
- Een open houding: met je verhaal terecht kunnen bij directie.
- Het gevoel geven altijd te kunnen bellen of langsgaan, zelf voor een 'onozelheid'. Dat het nooit te veel is.
- Niet terechtwijzen maar **normaal doen**. (vb zwemgerief vergeten: "dat kan gebeuren," Niet het gevoel geven dat je de klas stoort. Anders schrik om nog naar school te gaan.)
- **Alert** voor signalen en problemen
- **Informeel sfeer** creëren om te praten met ouders: breekt het ijs
- Aandacht voor warm onthaal van je kind als die nieuw is op school

## Aanpak

- Het **inschrijvingsmoment op school** wordt door verschillende ouders als erg belangrijk aangegeven. Het zet de toon voor de verdere communicatie met en betrokkenheid op school. Het is belangrijk dat er bij de inschrijving een **persoonlijke benadering** is, waarbij voldoende **tijd genomen wordt** om uitgebreid informatie te geven over de school (en eventueel verschillende onderwijsvormen en –methodes), om vragen te beantwoorden, om te luisteren naar het verhaal, de noden en verwachtingen van kind en ouders. Enkele ouders gaven aan dat 1,5 a 2 uur de tijd voor hen werd genomen en dat ze dat heel positief vonden. Ook een **rondleiding** op school, met eventueel een bezoek aan de klassen, de refter, ... wordt erg gewaardeerd. Deze persoonlijke aanpak waarbij uitgebreid de tijd genomen wordt geeft ouders het gevoel zich welkom te voelen en heeft **grote invloed op hun verdere communicatie met en betrokkenheid /participatie bij de school**. Ouders voelen zich door deze aanpak veel meer geneigd om open te communiceren naar de school over hun thuissituatie en eventuele problemen (vb. van pesten). Een puur administratieve inschrijving waarbij men behandeld wordt als een ‘nummertje’ en enkel ‘naam, telefoonnummer e.d.’ moet opgeven, roept aversie op bij ouders. Een ouder met ervaring in beide stijlen van inschrijving duidde haar ervaring met de 2<sup>de</sup> school als volgt: “Bij die school was ik gewoon een nummer: Naam, telefoonnummer, ... . Volgende keer meenemen .... Met die school is er nu enkel nog communicatie om ruzie te maken.” Een andere moeder vertelde dat ze het heel positief vond dat ze zich op een school wilde inschrijven en dat de directie toen vroeg: “Heb je je kind niet bij je? Ga het halen en kom dan terug.” Waarop ze samen met haar kind een uitgebreide rondleiding kreeg op school en in de klas.
- Die persoonlijke benadering waarbij voldoende tijd wordt uitgetrokken wordt ook erg gewaardeerd op het **oudercontact**.
- Bij het eerste onthaalmoment op school deed de directie **moeite om Engels te praten**, dat gaf een welkom gevoel.
- **Opendeurdag**: kennismaking met juf en klas
- Bij **problemen met het kind** op school of met de schoolloopbaan, het **gesprek aangaan met de ouders**, uitleggen waarom de school iets als een probleem ervaart (ouders hebben soms een andere indruk) **en hen betrekken bij het zoeken naar een oplossing**. (wordt meermaals aangegeven als positief). Ouders appreciëren het als ze betrokken worden bij de testen die eventueel met het kind afgenomen worden en de resultaten ervan samen besproken worden.
- **Aandacht schenken aan het welbevinden en het welzijn van de kinderen** (vb. klasknuffel voor nieuwe kinderen; kinderen kunnen met hun zorgen terecht bij de juf). Extra zorg kunnen geven aan kinderen die dat nodig hebben zonder waardeoordeel. Ook aan de ouders meegeven het beste te willen en te doen voor het kind . “*We laten hem niet aan de kant zitten, we betrekken hem maximaal bij de klas ondanks de problemen.*”
- Niet alle ouders voelen zich sterk genoeg om hun problemen thuis aan de school kenbaar te maken. Het is belangrijk dat de leerkracht **alert** is voor signalen bij het kind en de ouders van eventuele **problemen thuis** (vb. echtscheidingsproblemen; seksueel misbruik; ...) en bij vermoeden van problemen ouders hierover aanspreekt en **uitnodigt tot een gesprek**. Dat wordt meermaals aangehaald. Opvolging van de moeilijke situatie thuis door eens aan te spreken of te bellen hoe het nu gaat, wordt geapprecieerd. Door deze **persoonlijke benadering** van ouders groeit het vertrouwen bij ouders om een volgende keer zelf de stap te zetten om een moeilijke thuissituatie kenbaar te maken.
- **Kort op de bal** spelen. Bij melding, vermoeden van problemen dit ernstig nemen, direct actie ondernemen, naar oplossingen zoeken en kind goed begeleiden.

- Ouders **spontaan informeren** over een eventuele **kortingspas** voor kansarme gezinnen, zodat ouders er niet zelf achter moeten vragen. Deze korting dan ook automatisch doorrekenen zodat ouders niet telkens om de korting moeten komen vragen.
- **Zorg bieden aan het kind als mama het even niet kan** (vb er mee naar het ziekenhuis gaan en verder opvolgen of Kinderen gratis maaltijden op school aanbieden toen mama in het ziekenhuis verbleef en papa er alleen voor stond. Mama dan ook op de hoogte houden, telefonisch, over hoe het ging op school.
- **Geen aparte benadering**, aanpak omdat we kansarm zijn.
- De juf moet niet te snel terechtwijzen, wel belonen of gewoon reageren.
- **Aantrekkelijke aankleding** van de klas.
- Welkom zijn om je kind af te zetten op de speelplaats of aan de klas, ook als het 12 jaar is.
- **Drankje , koekje aanbieden** bij een gesprek. In de zetel gaan zitten informeel wat babbelen en ijs breken alvorens 'het echte' gesprek aan te gaan.
- Aanmoedigen om naar school te gaan en kennis te maken, vooraleer mening over de school te vormen.
- **Informele ontmoetingsmogelijkheden creëren op school**. Vb praatcafé

## Participatie

- een **persoonlijke benadering en bedanking** wordt als erg belangrijk aangegeven. Bijvoorbeeld als je een keer komt helpen op een activiteit, **welkom geheten worden** en een gemeente dankjewel te horen krijgen. Ouders geven aan af te haken als ze komen helpen en niemand hen aanspreekt of bedankt. Hetzelfde geldt voor de participatie aan bijvoorbeeld een eetfestijn op school. Een mama voelt zich niet meer geneigd om naar de spaghetti-avond te komen omdat niemand haar aansprak en welkom heette en ze het gevoel had dat andere ouders 'klikskes' vormden omdat die elkaar wel kenden.
- Participatiemomenten zoals een eetfestijn vormen ook **financiële drempels**. Met een groot gezin deelnemen is voor kansarme ouders een grote hap uit hun budget.
- Oudervergaderingen die 's avonds doorgaan zonder **opvang voor kinderen** zijn ook een drempel.
- De gewoonte om iets te gaan eten of drinken met de ouderwerking is ook een drempel voor veel kansarme ouders. Dan heeft men liever dat iedereen iets kleins meeneemt als een eenvoudig pak koekjes.
- Het wordt geapprecieerd als ouders **zelf initiatief kunnen nemen** in de ouderwerking: ouders die op eigen initiatief de klassen mogen opfleuren, die een ontbijt kunnen organiseren op school voor ouders en leerkrachten. Dat maakt ouders **fier**.
- Participatie in de ouderwerking heeft ook veel te maken met houding en cultuur: **'het moet klikken'**. Bij sommige ouderwerkingen voelen kansarme ouders een te groot verschil in sociale status waardoor ze zich ongemakkelijk voelen over hun lager inkomen. Een ouder sprak in dit verband over een ouderwerking vol *'madmoiselles de pompadour'* (*chichi-madammen*) die u een blik kunnen geven alsof je een hoopje stront bent".

## Communicatie

- In **dialoog gaan ipv direct te oordelen**. ((negatief voorbeeld: "Uwe kleine werkt niet mee, hij is lui!" Waardoor de mama haar zoon begon te verdedigen. En het gesprek onttaarde in



geroep en geruzie. Dit creëerde een gevoel van wantrouwen en onveiligheid waardoor de onderliggende problemen van pesten en echtscheiding niet besproken werden. Uiteindelijk haalde de moeder het kind daar van school. )

- Op oudercontact met nieuwkomers ook in een **andere taal** (vb. Engels) praten en **ouders de tijd geven om Nederlands te leren**. Pas Nederlands praten op het oudercontact als ouders de tijd hebben gekregen om het te leren.
- Aan anderstalige ouders die nieuw zijn in België vragen of ze de brieven hebben begrepen en eventueel **de boodschap mondeling vertalen**.
- **Heen- en weer schriftje**: voor een ouder was het makkelijker om een gevoelige boodschap (mijn kind wordt gepest) neer te schrijven dan de juf erover aan te spreken.
- Eerst informeel wat praten, ijs breken, ouders op gemak stellen
- Mama aanspreken: Scheelt er iets, dat ge mij niet durft aanspreken ?
- Bij het merken van problemen, **ouders aanspreken en in dialoog gaan**.