

# Charter voor een goede communicatie met ouders

*een engagement van de Gentse scholen*

2006-2007

## 1. Inleiding

Scholen die dit charter ondertekenen engageren zich om met het hele team werk te maken van een goede communicatie met alle ouders van leerlingen in hun school.

Communicatie kan pas tussen twee partijen. In dit geval enerzijds de school, en anderzijds de ouders. Dit engagement vertrekt vanuit de school omdat de school in het onderwijsgebeuren de professionele partner is. Wat niet betekent dat ouders hierin ook geen verantwoordelijkheid kunnen en moeten nemen. Maar dit charter behandelt enkel het luik van het schoolteam.

Het charter is bedoeld als instrument van reflectie voor directies, leerkrachten en andere personeelsleden op de school. Het bestaat uit een korte inleiding en verduidelijking bij de acht aandachtspunten van het charter en een handreiking om met het schoolteam er verder aan te werken.

De acht aandachtspunten werden gedistilleerd uit de tekst *'Hebben wij als ouder in de armoede ook een plaats op school'* (Zuidpoort vzw, Gent). Deze tekst bevat getuigenissen van ouders en werd verder besproken in de themagroep 'Kansen' van het Lokaal Overlegplatform Gent Basis- en Secundair onderwijs. In deze themagroep zitten zowel mensen uit de onderwijs- als de welzijnssector.

De tekst is op de algemene vergaderingen van het Lokaal Overlegplatform (LOP) Gent (Basis en Secundair) voorgesteld.

Elke school heeft de tijd om dit met het team te bespreken. Dit charter moet immers door een heel schoolteam worden gedragen, wil het een kans tot slagen hebben. Wanneer de teamleden akkoord gaan ondertekenen zij het bijgaande charter. Een kopie hiervan wordt aan het LOP bezorgd.

De directies van de scholen, of een plaatsvervanger, worden uitgenodigd op een plechtige ondertekening van het charter. Hiermee willen we ook naar de buitenwereld een duidelijk signaal geven dat de scholen in Gent zich willen engageren om stappen te zetten om goed met ouders te communiceren.

De werkgroep wil ook instaan voor een degelijke opvolging. Hiervoor wordt een instrument voor zelfevaluatie ter beschikking gesteld voor scholen die dit willen. We hopen ook dat scholen willen getuigen en zo hun ervaringen met andere scholen willen delen.

We hopen dat dit charter een zekere dynamiek binnen de scholen kan ontwikkelen om te zorgen voor een goede communicatie met alle ouders.

Wanneer we spreken over ouders bedoelen we eigenlijk ieder, die met de opvoeding van de leerling heeft te maken. Dit kunnen zijn:

- de natuurlijke ouders
- ouders in nieuwsamengestelde gezinnen
- ouders, die niet zelf voor hun kind kunnen of mogen zorgen
- voogden, pleegouders, opvoeders en begeleiders

Met de school bedoelen we steeds het hele schoolteam.

## **2. Wat is een goede communicatie?**

We gaan in de communicatie uit van het feit dat beide partijen, ouders en school, het beste voorhebben met de leerling. Elke ouder heeft een zekere belangstelling voor wat er op school gebeurt. Alleen heeft niet elke ouder dezelfde mogelijkheden om dat ook daadwerkelijk te laten zien. Het is dan aan de school, als professionele partner, om stappen in hun richting te zetten.

Een goede communicatie ontstaat wanneer beide partijen elkaar verstaan. Daarom is duidelijkheid heel belangrijk, maar de basis blijft openheid en vertrouwen.

Waar er een goede communicatie aanwezig is, voelen ouders zich meer bij het schoolleven betrokken. Die betrokkenheid komt zeker ook ten goede aan de leerprestaties van de leerling.

Belangrijk in communicatie is de taal. Taal in al zijn facetten. De lichaamstaal is even belangrijk als de mondelinge of schriftelijke taal die je gebruikt. In je taalgebruik moet je rekening houden met diegene die je boodschap moet ontvangen en begrijpen. Ook bij anderstalige ouders moet de school inspanningen doen om hun boodschap duidelijk over te brengen door gebruik te maken van eenvoudig Nederlands, pictogrammen, tolken, ...

## **3. Acht aandachtspunten voor goede communicatie**

<b>❖ Onze school zorgt ervoor dat de ouders zich van bij de inschrijving welkom voelen.</b>
---

Het inschrijvingsmoment is waarschijnlijk het belangrijkste moment om te starten met een goede communicatie met de ouders. De eerste indruk kan bepalend zijn voor de verdere relatie tussen school, ouders en leerling. Een inschrijvingsgesprek moet meer zijn dan enkel maar het registreren van de persoonsgegevens en het meedelen van de wettelijk voorgeschreven informatie zoals pedagogisch project en schoolreglement. In het gesprek worden ook heel wat persoonlijke gegevens van de leerling en ook van het gezin opgevraagd. Het is evident dat dit in een sfeer van vertrouwen en met respect moet gebeuren. De school kan aan de ouders duidelijk vertellen waarom ze bepaalde persoonlijke gegevens vraagt. Maar het is ook belangrijk aan de ouders mee te geven hoe men er dan verder mee zal omgaan binnen de school. De sfeer waarin het gesprek verloopt, zal zeker en vast mee bepalen of de ouder zich welkom voelt. De ouder die zich van bij het begin welkom voelt en met een goed gevoel naar huis gaat, komt sneller terug naar school als het

dan eens nodig is. Zeker voor ouders uit de kansarmoede is het belangrijk dat ze zich als ouder gewaardeerd weten en niet worden beoordeeld en soms al veroordeeld. Uit getuigenissen met ouders blijkt dat het eerste contact voor hen bepaalt hoe hoog of laag de schooldrempel is.

**❖ Onze school doet blijvend inspanningen om ouders uit te nodigen, ook al gingen zij daar in het verleden niet op in.**

Als school ondervind je dikwijls dat je juist de ouders, die je zo graag wil zien, niet kan bereiken. Het werkt heel frustrerend wanneer je na heel wat inspanningen nog altijd de ouders niet kan bereiken. Deze frustratie leidt meestal tot opgeven. "Ze komen toch niet?"

Maar misschien moeten we toch eens durven in de huid van die ouder kruipen en ons afvragen: "Waarom komen ze toch niet?"

Voor sommige ouders is de school een ongekende ruimte die toch wel wat angst inboezemt. Als je daarbij nog eens niet de taal spreekt, of onbetaalde rekeningen hebt, of je kind gedragsproblemen heeft, dan wordt de drempel om de school binnen te lopen nog hoger. Zelfs de doorsnee leerkracht zal met zeker ongemak de school van zijn kind binnenlopen wanneer hij via de agenda verneemt dat de directeur hem toch wel eens zou willen spreken. Stel je daarbij dan maar eens voor dat je naar een school moet waar de directie enkel een vreemde taal spreekt en je daar nog eens een pak schulden hebt.

Ouders getuigen dat zij de inspanningen die de school blijft leveren om hen uit te nodigen zeer waarderen. Die inspanningen werken drempelverlagend en uiteindelijk krijg je toch het gewenste resultaat: "Ze komen toch!"

**❖ Onze school toont interesse en respect voor elke ouder.**

Een goede communicatie bouwt op een fundament van wederzijds vertrouwen. Dit vertrouwen is pas mogelijk wanneer je de ander leert kennen. Als school moeten we ons openstellen om elke ouder te leren kennen, want pas als we dat doen zullen we die ouder ook leren respecteren.

Het is niet eenvoudig om vanuit onze eigen achtergrond en vanuit ons eigen milieu mensen te begrijpen die daar niet in passen. Daarvoor moeten we echt wel moeite doen. De andere cultuur leren appreciëren kan echter ook heel verrijkend zijn voor jezelf.

Maar in de eerste plaats komt het ten goede aan de leerling. De leerling zal zich veiliger voelen wanneer hij of zij ondervindt dat zijn of haar ouders ook door de school worden aanvaard en zelfs meer ook worden gerespecteerd.

Ouders getuigen dat het vooral het moment van de inschrijving is, waar ze voelen of ze echt gewaardeerd worden voor wie ze zijn.

**❖ Onze school zorgt ervoor dat het schoolreglement voor alle ouders begrijpelijk is.**

“Goede afspraken maken goede vrienden!” zegt het spreekwoord. En zoals in de meeste spreekwoorden zit er een grote waarheid in.

Maar meestal schrijven we die afspraken in een taal, die ons eigen is. We gebruiken woorden en termen waar wij als onderwijskundigen dagelijks mee jongleren. Maar staan we er wel eens bij stil of dit voor alle ouders begrijpelijk is. Niet alle ouders hebben een opleiding genoten of spreken vlot Nederlands. Zij worden wel verondersteld de afspraken van de school te kennen.

Het kan een goede oefening zijn om het schoolreglement door te lichten, liefst met de hulp van ouders. Best kies je dan niet opnieuw de meest mondige of taalvaardige ouders, maar zoek je ouders uit verschillende ‘culturen’.

Wanneer ouders heel duidelijk weten wat de wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden zijn, zal hun betrokkenheid alleen maar kunnen groeien.

**❖ Onze school geeft begrijpelijke en juiste informatie aan ouders over de schoolkosten, betaling en eventueel sociale diensten.**

Aan de school zijn ook kosten verbonden. Sommige kosten moeten door de ouders zelf worden gedragen. Veel problemen kunnen worden voorkomen, wanneer ouders duidelijk weten waar ze voor staan.

Scholen moeten zich goed bezinnen over wat ze aan ouders vragen. De kosten mogen zeker niet de gelijke kansen voor elke leerling ondermijnen.

Ouders moeten niet alleen weten hoeveel ze zullen moeten betalen, maar ook de mogelijke manieren waarop dat gebeurt. Het is belangrijk dat ouders weten bij wie ze terecht kunnen wanneer het eens moeilijk gaat. Ouders hebben schrik dat hun kind zal worden bekeken wanneer er rekeningen niet zijn betaald. Het is belangrijk dat de school rechtstreeks met de ouders naar een oplossing kan zoeken. Op die manier zullen ook deze ouders, vlugger naar school durven komen.

Gebruik nooit de leerling als boodschapper, dit is nefast voor zijn of haar zelfbeeld en welbevinden in de school.

**❖ Onze school wil de culturele achtergrond en gezinssituatie van elke leerling leren kennen om daar op school en in de klas passend gebruik van te maken.**

Om elkaar te kunnen respecteren moeten we eerst en vooral elkaar kennen. Daarom is het belangrijk dat de school moeite doet om de culturele achtergrond en de gezinssituatie te leren kennen, zonder daarbij inbreuk te doen op de privacy van de leerling en zijn gezin. Het is ook goed de buurt of de wijk waar de leerlingen in opgroeien te leren kennen.

Met culturele achtergrond bedoelen we de etnisch- en socio-culturele achtergrond. Het is dus meer dan ‘vreemde culturen’ leren kennen. Ook de samenstelling van gezinnen is niet meer zoals het vroeger was. Er zijn nu ook éénoudergezinnen, gezinnen met twee papa’s of mama’s, ... . Het is dus belangrijk niet te werken met stereotype voorbeeldgezinnen. Leerlingen die daar niet inpassen, hebben het vaak al

heel moeilijk. Wanneer zij ondervinden dat er in de klas ook ruimte voor hun situatie is, voelen zij zich zeker al een stuk beter.

Ook de ouder zal sneller de stap naar de school durven zetten, wanneer hij/zij ondervindt dat de school niet alleen be- of veroordelend naar hen kijkt, maar zelfs moeite doet om hun leefwereld te leren kennen.

Vergeten we niet dat de culturele achtergrond de bril is waardoor ouders naar de school kijken. Als wij ook eens die bril durven opzetten, zien we misschien klaarder. Zo kunnen we conflicten vermijden.

#### ❖ **Onze school erkent de ouder als opvoedingspartner.**

Vele getuigenissen van ouders drukken een behoefte naar erkenning uit. Ze voelen zich al zo vaak buitenspel gezet. Het is dan ook belangrijk dat we hen erkennen in hun opdracht als ouder. Ook al zouden wij het anders doen, mogen we niet vervallen in het veroordelen. Dan krijgen we zeker niet het gewenste effect. We gaan ervan uit dat elke ouder het beste met zijn kind voor heeft maar niet elke ouder beschikt over dezelfde vaardigheden. Wanneer we toch iets willen veranderen dan zullen we daar niet in slagen als we het als een 'schoolmeester' gaan aanpakken. Er is wel heel wat mogelijk wanneer je met ouders meegaat. De oudergroepen waar ouders met begeleiders (leerkrachten, CLB-medewerkers, integratie-medewerkers, ...) samen op zoek gaan, boeken het beste resultaat.

Elke ouder als een evenwaardige opvoedingspartner erkennen, betekent dat beslissingen samen worden genomen na een proces waarbij beide partijen evenwaardig hun inbreng kunnen hebben.

#### ❖ **Onze school erkent ook de ouder die niet zelf voor zijn of haar kind kan zorgen.**

Ouders die niet zelf voor hun kind mogen of kunnen zorgen door omstandigheden, voelen zich meestal in de kou blijven staan wanneer het gaat over de school. Hun kind woont bij de andere ouder (echtscheiding), in een ander gezin of instelling. De school gaat ervan uit dat het pleeggezin of instelling de informatie moet krijgen en doorgeven. In het beste geval wordt er wel wat informatie uitgewisseld maar daar blijft het bij. De betrokkenheid bij de ouders wordt geminimaliseerd. Vele van die ouders hebben toch nog een sterke emotionele band en voelen zich als ouder buitengesloten van het schoolgebeuren.

We kunnen, als school, nagaan hoe we aan de wensen van elke ouder kunnen tegemoetkomen. Het is wettelijk nog niet voorzien hoever een school hierin moet gaan. Het is wel mogelijk om tijdens een inschrijvingsgesprek na te gaan wie welke informatie wenst te ontvangen en in hoeverre de school eraan kan tegemoetkomen. Het zal in elk geval individueel moeten worden bekeken, omdat elke situatie ook anders is.

#### 4. Enkele suggesties om met dit charter aan de slag te gaan.

- Bespreek met de personeelsleden de inhoud van dit charter vooraleer te ondertekenen. Het is belangrijk dat je als team het charter onderschrijft.
- Bezorg aan alle personeelsleden de bladwijzer met de 'acht aandachtspunten voor een goede communicatie met ouders'.  
Vraag dat ze het op een zichtbare plaats bewaren, bvb. het klasdagboek.
- Bevestig wat goed is. Waarschijnlijk worden al heel wat inspanningen geleverd om de communicatie met ouders te verbeteren. Ook dit mag gezegd worden.
- Kies regelmatig een aandachtspunt om over te bezinnen tijdens een personeelsvergadering.
- Probeer de aandachtspunten concrete vorm te geven in het schoolwerkplan.
- Vergeet in geen geval de ouders in dit verhaal.
  - o Bespreek het charter tijdens een vergadering van de ouderraad of schoolraad.
  - o Zoek samen met ouders om het charter concreet vorm te geven.
  - o Richt eventueel een reflectiegroep van ouders op, om op regelmatige basis na te gaan of de communicatie vlot verloopt. Hou in het achterhoofd dat wat voor ons simpel lijkt, dat niet altijd voor ouders is.
- Zorg voor een duidelijke procedure om leerlingen in te schrijven, zeker wanneer verschillende personen de inschrijvingen verzorgen.
  - o Zorg voor een welkome sfeer voor elke ouder.
  - o Zorg voor een open gesprek, schep vertrouwen door respect te tonen.
  - o Ga na welke informatie je aan de ouders moet en wil geven.
  - o Ga na welke informatie je van de ouders wil krijgen (eventueel ook van de ouder(s) die niet aanwezig zijn (is)).
  - o Zorg voor duidelijke documenten – leesbaar en verstaanbaar.
  - o Zorg ervoor dat elke ouder zich erkend weet, creëer geen gevoel van uitzondering.
  - o ...
- Op de LOP website vind je een literatuurlijst met heel wat informatie die je kan gebruiken om met dit charter aan de slag te gaan. Er is ook een lijst met organisaties die je kunnen helpen bij het uitbouwen van een goed communicatiebeleid.
- Bezorg jouw suggesties en good practices. We zullen ze ook een plaats op de website geven. Zo kunnen ook andere scholen er gebruik van maken.  
Je kan ze kwijt
  - voor het basisonderwijs bij Yves Van Moorleghem (yves.vanmoorleghem@ond.vlaanderen.be)
  - voor het secundair onderwijs bij Emiel Bogemans (emiel.bogemans@ond.vlaanderen.be)

## 5. Geraadpleegde werken

- Hebben wij als ouder in de armoede ook een plaats op school?, De Zuidpoort
- Het onderwijs, een bondgenoot in de bestrijding van armoede en uitsluiting, Onderzoeks- en documentatiecentrum Beweging van Mensen met Laag Inkomen en Kinderen vzw, 2005
- Ouderbereid, onderwijsopbouwwerk Turnhout
- Charter voor het gebruik van eenvoudig geschreven Nederlands, Riso Gent en ING, 2003
- Mondelinge en schriftelijke communicatie tussen school en ouders, LOP Basisonderwijs Menen, 2005
- Door de bril van ouders, ING, 2004
- Samen school maken, Koning Boudewijnstichting, 2005

## Charter voor een goede communicatie met ouders

- ☞ **Onze school zorgt ervoor dat de ouders zich van bij de inschrijving welkom voelen.**
- ☞ **Onze school doet blijvend inspanningen om ouders uit te nodigen, ook al gingen zij daar in het verleden niet op in.**
- ☞ **Onze school toont interesse en respect voor elke ouder.**
- ☞ **Onze school geeft begrijpelijke en correcte informatie aan ouders over de schoolkosten, betaling en eventueel sociale voorzieningen.**
- ☞ **Onze school zorgt ervoor dat het schoolreglement voor alle ouders begrijpelijk is.**
- ☞ **Onze school wil de culturele achtergrond en gezinssituatie van elke leerling leren kennen om daar op school en in de klas passend gebruik van te maken.**
- ☞ **Onze school erkent de ouder als opvoedingspartner.**
- ☞ **Onze school erkent ook de ouder die niet zelf voor zijn of haar kind kan zorgen.**

Onze school, \_\_\_\_\_

engageert zich met het hele team om dit charter uit te voeren.

Handtekeningen,