

Hakken in het zand en doordrammen?

08005010 kies 1 dan 3
voor ouders over onderwijs

Bel gratis!

Geen ouder wil op school een zeurouder zijn. Maar er gebeuren soms zaken die niet met de mantel der liefde te bedekken zijn. Het beste voor je kind is als je dat samen met school oplost. De praktijk is echter weerbarstiger. Wat doe je als de communicatie met school stroef verloopt?

Goede samenwerking tussen school en thuis, educatief partnerschap... OUDERS & COO heeft dit hoog in het vaandel. In ons magazine geven we dan ook veel tips over hoe ouders en school goed met elkaar kunnen omgaan. Goede bedoelingen ten spijt komen ouders en school soms toch niet tot elkaar. Misverstanden, onwil, hakken in het zand, van het kastje naar de muur... Dergelijke ervaringen van ouders komen dagelijks bij OUDERS & COO binnen via 5010, de informatie- en adviesdienst voor ouders over onderwijs.

Blijf niet rondlopen met uw probleem

Waar mensen samenwerken lopen ook dingen mis. Ook in het onderwijs. Emoties kunnen hoog oplopen. Het gaat immers om uw kind. Bij wie kunt u terecht als u het idee heeft dat uw kind niet goed wordt begeleid? Bij wie kunt u uw zorgen uiten over de onderwijskwaliteit? Ons uitgangspunt: meld het probleem waar

het speelt. Komt u er daar niet uit, ga dan een stapje hoger of desnoods nog hoger. Dus als praten met de leerkracht niet helpt, gaat u naar de mentor, de schoolleiding of desnoods het bestuur. U kunt ook andere hulp zoeken binnen of buiten de school (zie kader). Grote angst van ouders, zo blijkt telkens weer, is dat hun kind de dupe wordt. En je krijgt toch snel een naam als zeurouder. In sommige situaties helpt het om met meer ouders met school te praten. De een is beter in verwoorden, een ander kan goed brieven schrijven. En wie is vaak op school zodat vinger aan de pols wordt gehouden of een probleem wel echt is opgelost?

Laat u niet afschepen

“Het is om mee van te worden”, verzucht de ouder aan de andere kant van de 5010-lijn. “Het is erg genoeg dat mijn zoon dyslectisch is, maar het lijkt of ze er nog nooit van gehoord hebben. Hij zou remedial teaching krijgen, maar ik moet overal zelf ach-

(On)gewenste communicatie met school

Toegankelijkheid: zijn ouders welkom op school?

Tijd: neemt de school de tijd voor ouders?

Aandacht: neemt de school ouders serieus?

Openheid: wat kunnen ouders wel/niet van school verwachten?

Verantwoordelijkheid: komt de school afspraken na?

Telefonisch slecht bereikbaar, niet terugbellen, afspraken vergeten.

Belangrijke zaken in één 10-minutengesprek willen oplossen, telkens op de klok kijken, vaak onderbreken. Geen vragen stellen, slecht luisteren, in de aanval gaan, niet open voor kritiek, ontkennen of bagatelliseren van het probleem.

Valse beloften, vage verwijzingen, geen samenvatting van gemaakte afspraken.

Niets meer horen, geen voortgangsgesprekken plannen.

teraan.” Het gesprek richt zich vervolgens op de stappen die ze het beste kan nemen. In elk geval bij de schoolleiding vragen om inzage in het zorgbeleid ten aanzien van dyslectische leerlingen. Ze kan specifieke informatie vinden op steunpuntdyslexie.nl. Ook wordt haar verteld wie welke verantwoordelijkheden heeft en wat ze kan doen als ze ontevreden blijft. Eigenlijk is het heel simpel wat ouders van

school verwachten: aandacht voor hun probleem en liefst een snelle oplossing. Een klacht of schadeclaim indienen kunnen uiterste middelen zijn. Maar die lossen het probleem niet op. Ons advies: eerst het probleem aanpakken. De onderwijsjuristen van OUDERS & COO kunnen hierbij adviseren en bemiddelen.

Let op de manier waarop

Scholen hebben het beste met de leerlingen en ouders voor. Soms gebeuren er vervelende dingen of hebben ouders vragen bij de beslissingen van school. Dan is het voor de schoolleiding en leerkrachten erg vervelend als ouders met elkaar een blok vormen tegen de school en zich dreigend opstellen. Ook per e-mail kunnen de gemoederen hoog oplopen. Dat bevordert escalatie, in tegenstelling tot een zorgvuldig gesprek waarin vertrouwen voorzichtig wordt hersteld. Daarom blijven wij erbij: alles staat of valt met een goede communicatie. Het is de toon die de muziek maakt. OUDERS & COO wil geen zwarte piet uitdelen of iets aan school of aan de ouders ligt. Een verhaal heeft altijd twee kanten. Wij houden de ambitie om scholen ‘oudervriendelijker’ te maken en tegelijkertijd ouders meer inzicht te geven in de (on)mogelijkheden en visie van school. Waarom? Omdat het om de kinderen gaat!

In de volgende magazines: 1. De rol van de MR bij het voorkomen en oplossen van problemen, 2. Het hoe en waarom van een officiële klacht.

Meer openheid

Schoolleider: “Ik zou willen dat ouders eerder bij mij kwamen. De drempel is blijkbaar toch hoog. Nu worden problemen soms gemeld als het al bijna escaleert. Met team en MR denken we na hoe we naar ouders zo open mogelijk kunnen zijn. We willen af van klagende en roddelende ouders op het schoolplein. Onze actiepunten:

- Vaker ouderpanels en tevredenheidsquêtes: actief naar zorgen en problemen vragen (en naar wat wel goed gaat!).
- Leerkrachten trainen in het vaardig omgaan met ouders.
- Duidelijke informatie in de schoolgids over schoolregels en in nieuwsbrieven zorgvuldig rapporteren over incidenten.
- Protocol hoe we als schoolleiding, leerkrachten, ouderen medezeggenschapsraad omgaan met klachten van ouders.
- In alle gesprekken met ouders duidelijk zijn in wat we wel en niet waar kunnen maken.

Wie biedt hulp?

Persoon/instantie:

In te schakelen bij:

Binnen school

- Intern begeleider (basisonderwijs): Leer- en gedragsproblemen, overige zorgbehoefte.
- Zorgcoördinator (voortgezet onderwijs): Leer- en gedragsproblemen, overige zorgbehoefte.
- Medezeggenschapsraad (MR): Schoolbeleid (er zitten ook ouders in de MR!).
- Contact- of vertrouwenspersoon: Advies hoe uw klacht het beste behandeld kan worden.
- Schoolmaatschappelijk werker of schoolarts: Medische en psychologische begeleiding.

Buiten school

- Leerplichtambtenaar schooluitval: Zoeken nieuwe school na pesten/dreigende schooluitval.
- Vertrouwensinspectie: Melden van ernstige pesterijen, discriminatie, agressie, seksuele intimidatie.
- Onderwijsinspectie: Ernstige klachten over onderwijskwaliteit.
- GGD: Veilige en schone school, binnenmilieu.
- OUDERS & COO: Alle vragen over onderwijs en persoonlijk advies via 0800-5010 of www.ouders-5010.nl; juridische begeleiding, MR-advisering.



Hoe kunt u als ouder bereiken dat de leerkracht snapt wat u bedoelt? Hoe komt u samen tot een oplossing? Op de ouderavond Een 10 voor communicatie! hoort u het allemaal. Info: www.ouders.net > oudersacademie