

HOUDING naar OUDERS

Verslag van een praktijkonderzoek in het Voortgezet Speciaal Onderwijs voor Zeer Moeilijk Lerenden naar de optimale attitude van medewerkers naar ouders



Naam student: Marianne Broenink
Functie: Teamleider VSO-ZML
Studentnummer: 2156806
Opleiding: Master Special Educational Needs, Fontys OSO
Leerroute: Inspirerend Leidinggeven aan Innovatie
Begeleiders: Dhr. J. Struik, MA, docent Fontys OSO
Drs. M.J.B. Plazier, docent Fontys OSO
Datum: juli 2012

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Samenvatting	4
Introductie	6
Hoofdstuk 1: Onderbouwing van het onderzoek	10
1. Inleiding	
2. Aanleiding van het onderzoek	
3. Onderzoeksvraag en deelvragen	
4. Opbrengst van het onderzoek	
Hoofdstuk 2: Theorie	12
1. Inleiding	
2. Partnerschap van ouders en school	
3. Samenwerking tussen ouder en professional	
4. Competenties en attitude	
5. Competenties van leidinggevende	
6. Reflectie, bewustwording en veranderen	
Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethodologie	22
1. Inleiding	
2. Opzet onderzoek	
3. Onderzoeksmethoden	
4. Deelnemers aan het onderzoek	
5. Communicatie	
6. Planning	
Hoofdstuk 4: Datapresentatie	25
1. Inleiding	
2. Vragenlijsten ouders	
3. Interviews ouders	
4. Medewerkerbijeenkomsten	
Hoofdstuk 5: Analyse en conclusies	44
1. Inleiding	
2. Deelvraag 1	
3. Deelvraag 2	
4. Deelvraag 3	
5. Deelvraag 4	
6. Hoofdvraag	

7. aanbevelingen

Hoofdstuk 6: Evaluatie 54

1. Inleiding
2. Reflectie volgens kernvragen
3. Mijn leerproces
4. Dank
5. Tenslotte

Literatuurlijst 58

Overzicht bijlagen 59

Samenvatting

In het kader van de Master SEN opleiding, leerroute 'inspirerend leidinggeven aan innovatie', heb ik een praktijkonderzoek gedaan naar de attitude van medewerkers tegenover ouders¹ als partner van de school.

Het onderzoek vond plaats op mijn werkplek: een school voor voortgezet speciaal onderwijs aan zeer moeilijk lerenden.

In het speciaal onderwijs zitten leerlingen met een speciale onderwijsvraag. Hun ouders zijn hierdoor zeer betrokken op het onderwijs. In een vraaggestuurde onderwijsomgeving wordt inbreng van ouders optimaal benut bij het verbeteren van de (onderwijs)kwaliteit. Er is sprake van partnerschap waarbij school en ouders, ieder met hun eigen verantwoordelijkheden, dezelfde belangen hebben: een goede ontwikkeling van en goed onderwijs aan het kind.

Om dit partnerschap vanuit de schoolmedewerker vorm te geven is het nodig dat deze over bepaalde competenties² beschikt. Met als basis een juiste grondhouding: de erkenning van ouders als ervaringsdeskundigen, als partner van de school. Op deze grondhouding, de attitude, heb ik mijn onderzoek gericht.

Middels een actieonderzoek ben ik op zoek gegaan naar het antwoord op mijn hoofdvraag:

Welke attitude van medewerkers in het VSO-ZML onderwijs draagt bij aan effectief partnerschap van school en ouders en hoe bevorder ik als leidinggevende die attitude?

Relevante literatuur, die ik voor dit onderzoek heb bestudeerd, beschrijf ik in hoofdstuk 2.1

In hoofdstuk 3 geef ik aan hoe ik mijn onderzoek heb opgezet: de gebruikte onderzoeksmethoden, de deelnemers en de planning.

De door mij verzamelde data beschrijf ik in hoofdstuk 4, waarna ik ze in hoofdstuk 5 analyseer in relatie met de theorie. Vervolgens beschrijf ik mijn conclusies en geef ik antwoord op mijn hoofdvraag:

¹ Waar ouders staat wordt steeds ouders en/of verzorgers bedoeld

² Voor mijn onderzoek hanteer ik het begrip competentie zoals genoemd op p. 19 in Bekwaam en Speciaal (Bruïne de, E. e.a. / 2004)

Effectief partnerschap van school en ouders in het VSO-ZML onderwijs vraagt van de medewerkers een attitude om vanuit het belang van de leerling, ouders als ervaringsdeskundige te zien waar men van kan leren.

Vertaald in attitudekenmerken zijn dit vooral gelijkwaardigheid, respect en een open en professionele houding. Hiervoor zijn zowel reflectie als voldoende communicatieve vaardigheden noodzakelijk.

De leidinggevende moet mogelijkheden creëren voor de medewerkers om te werken aan bewustwording, visievorming, communicatieve vaardigheden en reflectie. Daarnaast is voorbeeldgedrag, een positieve attitude en betrokkenheid voor de leidinggevende essentieel.

Ik eindig hoofdstuk 5 met het geven van aanbevelingen voor mijn school.

Tot slot is in hoofdstuk 6 mijn evaluatie op dit onderzoek te lezen.

Introductie

Mijn persoonlijke achtergrond

In 1974 ben ik afgestudeerd als fysiotherapeut. Na een periode in een algemeen ziekenhuis te hebben gewerkt ging ik mij verder specialiseren als kinderfysiotherapeut. Ik heb als zodanig gewerkt in een particuliere praktijk, op twee Medisch Kleuter Dagverblijven en later, vanaf 1984, op een mytylschool³. Op deze mytylschool behandelde ik leerlingen tussen 4 en 20 jaar, individueel en in kleine groepjes. Ook gaf ik sensomotorische onderwijsondersteuning in de klassen en bijscholing aan leerkrachten.

Op de mytylschool werd mijn interesse in het onderwijs, de onderwijsondersteuning en het interdisciplinaire werken gewekt. Vanuit deze periode stamt dan ook mijn diepste overtuiging dat je met alle mensen samen, rondom een leerling, optimale resultaten behaalt. Ouders werden destijds betrokken bij het opstellen van een geïntegreerd onderwijs/handelingsplan, maar hun rol in de onderwijskundige keuzen die men maakte was nog summier.

Sinds 2000 kreeg ik meer en meer een plek binnen de leiding van de mytylschool. Eerst als paramedisch coördinator, later als (waarnemend) adjunct directeur en vanaf 2005 als teamleider. Als teamleider gaf ik integraal leiding aan het deel van de school waarin leerlingen zitten van 8 – 20 jaar met voornamelijk een MG-indicatie⁴. Deze afdeling bestond uit ruim 30 medewerkers, zowel leerkrachten, klassenassistenten als paramedici.

In augustus 2010 ben ik als teamleider overgestapt naar een VSO⁵- school voor ZML-onderwijs⁶. Bij deze school was ik al vanuit de mytylschool betrokken door de gezamenlijke voorbereidingen voor een toekomstige gecombineerde VSO-school; een school voor leerlingen van 12 tot 20 jaar met een ZML- of MG-indicatie. Naar verwachting zal deze nieuw te bouwen combiVSO starten in 2014.

Ik ben gehuwd en heb twee kinderen. De oudste is een meisje, Sanne, geboren in 1988 met het syndroom van Down. Sanne heeft een reguliere school voor basisonderwijs gevolgd t/m groep 8. Vanaf haar 13^e tot aan haar 20^e jaar heeft ze VSO-ZML onderwijs gevolgd.

³ Een mytylschool is een school voor speciaal onderwijs. De leerlingen kenmerken zich door beperkingen op motorisch gebied, vaak in combinatie met beperkingen en/of problemen op andere ontwikkelingsgebieden.

⁴ MG = meervoudig gehandicapt

⁵ VSO = voortgezet speciaal onderwijs

⁶ ZML= zeer moeilijk lerenden

Mijn opleiding

Vanuit de kinderfysiotherapie ben ik door mijn werken binnen het onderwijs mij meer en meer gaan interesseren voor inhoudelijk beleid, samenhang en samenwerking tussen disciplines en voor het daadwerkelijk leidinggeven. Van 2002 tot 2004 volgde ik een tweejarige opleiding tot schoolleider, waarin ik de grondbeginselen van leidinggeven en leiderschap heb geleerd.

Na een aantal jaren van leidinggeven op de mytylschool kreeg ik meer behoefte aan verdiepen van mijn kennis. Leidinggeven binnen een complexe onderwijsorganisatie vereist veel kennis en vaardigheden. De huidige opleiding Master Special Educational Needs, leerroute "inspirerend leidinggeven aan innovatie" past goed bij mijn vragen op dit gebied. Een grote meerwaarde is het feit dat ik deze opleiding volg samen met mijn medeleidinggevendenden. Gezamenlijk leren wij en passen we het geleerde toe in onze praktijk. Dit geldt in hoge mate voor mijn huidige functie binnen de VSO-ZML school, waarin we middenin een veranderings- en vernieuwingstraject zitten.

Mijn praktijksituatie

Als teamleider geef ik samen met mijn collega teamleider leiding aan een school voor ZML-leerlingen van 12 tot 20 jaar. Onze school wordt momenteel door ruim 130 leerlingen bezocht. Er werken 40 medewerkers.

In aanloop naar de nieuwe gecombineerde VSO is er gezamenlijk met de medewerkers een nieuw onderwijsconcept ontwikkeld. Hierin wordt onderscheid gemaakt naar de verwachte uitstroom van leerlingen: een verdeling in uitstroom naar 24-uurs zorg op wonen, werken, vrije tijd en een uitstroom naar minder intensieve zorg. Tevens is er een scheiding gemaakt in onderbouw (tot 16 jaar) en bovenbouw. Dit resulteert in een viertal clusters die alle eigen speerpunten van onderwijs hebben, gerelateerd aan de verwachte door- en uitstroom. Daarnaast is er een vijfde cluster, waarin leerlingen zitten die een specifieke, gestructureerde onderwijsomgeving nodig hebben. Sinds schooljaar 2010/2011 zijn de leerlingen in deze clusters ingedeeld en is er begonnen met het daadwerkelijk vormgeven van het onderwijs per cluster.

Onze school is sinds juni 2009 onder verscherpt toezicht geplaatst van de inspectie. Dit heeft geleid tot een intensief tweejarig veranderingstraject op zowel onderwijsinhoud als organisatie. In dit veranderingsproces wordt er toegewerkt naar een meer professionele, lerende organisatie, waarbij de kwaliteit van onderwijs verbetert. Een onderdeel hiervan is de verandering van aanbodgericht naar vraaggericht werken: onderwijs op maat, inspeland op de mogelijkheden van de leerlingen. Bij dit vraaggericht werken hoort natuurlijk de inbreng van de "klant": de leerling met zijn of haar ouders.

Het hele veranderingstraject geeft binnen de school zowel energie als extra werkdruk. Ouders worden over de veranderingen geïnformeerd, maar zijn nauwelijks betrokken als meedenkende partner. Bij het geboden onderwijs aan hun kind worden ze wel betrokken d.m.v. het handelingsplan en het ontwikkelingsprofiel. Ook hebben ze, met hun kind, duidelijke inbreng bij de keuze van stageplekken in het kader van het vervolgtraject na school.

Mijn onderzoeksthema

Ik word in mijn nieuwe functie van teamleider geconfronteerd met onvrede en soms zelfs een wantrouwende houding van ouders ten opzichte van de school. In gesprekken met mij geven zij aan zich niet gehoord en erkend te voelen. Dit lijkt zijn oorzaak te hebben in ervaringen met leiding en medewerkers vanuit het verleden.

In de Schoolgids (2011-2012; p.6) staat dat we de missie van de school mede willen realiseren door *“Ouders te betrekken bij de inhoud en vormgeving van onderwijs en de ambulante dienstverlening en hen hierin verantwoorde keuze mogelijkheden te bieden”*. In het dagelijks gebeuren van de school zie ik dat dit nog niet altijd wordt gerealiseerd.

De ouder erkennen in zijn rol en expertise is een grondhouding of attitude die ik verwacht van alle medewerkers van mijn huidige school. Deze attitude probeer ik ook zoveel mogelijk toe te passen in mijn leidinggeven, zowel naar medewerkers, leerlingen als ouders/verzorgers.

Ik ben destijds, als ouder van een VSO-ZML leerling, niet altijd behandeld als partner van de school, als ervaringsdeskundige van mijn dochter met Down Syndroom. Dit in tegenstelling tot de lagere schoolperiode van mijn dochter in het regulier onderwijs. Bij deze school voelde ik mij gewaardeerd en erkend als partner in de opvoeding en het onderwijs aan mijn dochter. Ik heb daarbij op beide scholen tevens ervaren dat deze erkenning en behandeling als partner van de school zeer persoonsgebonden is.

Mijn doel van het onderzoek

In het generiek competentieprofiel speciale onderwijszorg (De Bruïne, Claasen, Siemons & Jansma, 2004) wordt beschreven dat het voor de professional in het speciaal onderwijs naast de ontwikkeling van competenties tevens gaat om de ontwikkelen van diepgang, van waardegestuurd handelen. Men noemt dit normatieve professionaliteit. In hoofdstuk 2 zal ik hier verder op ingaan.

Bij normatieve professionaliteit hoort een professionele attitude ten opzichte van de ander. Ontwikkeling van deze attitude is een van de stappen op weg naar een meer vraaggestuurde onderwijsomgeving waarin de rol van de ouder die van de

ervaringsdeskundige is en de rol van de medewerker, die van een professional met speciale pedagogische/didactische expertise

Binnen mijn onderzoek wil ik bij de medewerkers vooral bewustwording creëren van hun eigen attitude ten opzichte van de ouder. Bewustwording is de eerste stap op weg naar verandering. Ik wil bereiken dat de medewerker reflecteert op zijn attitude en zo nodig deze wil en gaat veranderen.

Ik wil graag leren hoe ik als teamleider in dit hele proces van professionalisering van de school en zijn medewerkers mijn positieve invloed kan uitoefenen.

Dit brengt mij tot de volgende formulering van het doel van mijn onderzoek:

Ik wil als leidinggevende een positieve bijdrage leveren aan het bevorderen van een meer professionele attitude van medewerkers naar ouders.

Hoofdstuk 1: Onderbouwing van het onderzoek

1.1 Inleiding

Zowel in mijn rol als professional in het speciaal onderwijs, als in mijn rol als ouder van een kind met een beperking, heb ik ervaren dat de hulpverlener soms spreekt en handelt vanuit een gevoel van het beter weten dan die ouder.

Onderwijsmensen zijn vaak nog opgeleid vanuit een superioriteitsgevoel van de professional ten opzichte van de ouder /leerling. Dit staat soms haaks tegenover de huidige praktijk van de mondige en goed ingelichte ouder. Een ouder is per definitie sterk betrokken op zijn of haar kind en wil betrokken worden bij het onderwijs van dit kind. Voor een ouder van een kind met een beperking telt dit nog eens zo zwaar; deze ouder weet dat het kind levenslang extra zorg en begeleiding nodig heeft.

Egberts (2009) beschrijft dit superioriteitsgevoel als paternalisme: de deskundige die het beter weet en geen tegenspraak duldt. Hij beschrijft dat dit onbalans oplevert in de driehoek cliënt, ouders en professional. In hoofdstuk 2 ga ik in op het belang van evenwicht in deze driehoek en welke eisen dit stelt aan het optreden van de professional.

In een vraaggestuurde onderwijsomgeving wordt de inbreng van ouders optimaal benut bij het verbeteren van de (onderwijs)kwaliteit van de school. Als er geluisterd wordt naar de specifieke kennis en expertise van de ouders over hun kind én dit wordt geïntegreerd in de (onderwijs)aanpak op school dan heeft dit een duidelijke meerwaarde. Dit zal af te lezen zijn aan betere leeropbrengsten, en –minstens zo belangrijk- aan een gevoel van partnerschap van ouders met school, waarin het gezamenlijke belang, de ontwikkeling van het kind, centraal staat. Dit wordt bevestigd door Marzano (2009). Hij vond in een meta-analyse van resultaten van onderwijsresearch van de laatste 35 jaar elf factoren die daadwerkelijk de leeropbrengsten verbeteren. Op schoolniveau noemt hij daarbij als derde factor: de betrokkenheid van ouders en gemeenschap.

1.2 Aanleiding van het onderzoek

De directe aanleiding van dit praktijkonderzoek is mijn interesse in de rol en invloed van de ouder van een kind met een beperking binnen een school. Deze interesse wordt zeker gevoed vanuit mijn privésituatie als ouder, maar ook door de contacten die ik als teamleider heb met ouders.

Als leidinggevende ben je voor de ouder niet de eerste aanspreekpersoon. Dit is de groepsleiding (leerkracht en/of klassenassistent). De gesprekken die ik met ouders voer vinden vaak plaats naar aanleiding van ontstane conflictsituaties en/of gesprekken over de complexe vervolgroute van de leerling. Daarnaast zijn er ook andere, meer informele contacten bij bijv. ouderavonden en speciale gelegenheden.

Als teamleider ben ik voorzitter van handelingsplanbesprekingen en van teamvergaderingen. Ook voer ik gesprekken met medewerkers in het kader van personeelsbeleid en last but not least zijn er kleine gesprekjes in wandelgangen en koffiekamer. Dit geeft mij veel informatie hoe medewerkers denken over de rol van ouders binnen de school. Veelal is dit impliciet aanwezig bij hen; men denkt er niet bewust over na. De attitude ten opzichte van ouders maakt deel uit van de eigen persoonlijkheid met zijn eigen ervaringen, maar wordt deels ook gevoed door de schoolcultuur.

Zoals ik al kort heb benoemd in de introductie, wordt de ouder niet altijd als partner gezien en behandeld. Wellicht vindt men het lastig om de ouder een volwaardige partnerrol te geven. Dit zou kunnen wijzen op handelingsverlegenheid van de medewerker. Ook vraag ik me af of de medewerker bewust reflecteert op zijn houding tegenover de ouder.

Mijns inziens moet de drempel tussen ouder en schoolmedewerker zo laag mogelijk zijn. Beiden hebben verschillende verantwoordelijkheden, maar dezelfde belangen, nl. goed onderwijs aan het kind. Het kind maakt ook deel uit van dit partnerschap. Een VSO-ZML leerling is 12 jaar of ouder en heeft zeggenschap over zijn onderwijs. Dit stuk medezeggenschap laat ik in mijn onderzoek bewust erbuiten, om het onderzoek niet te breed te maken. Ik wil mij beperken tot de rol van de medewerker tegenover de ouder als partner. Dit alles om bij de medewerker bewustwording en zo nodig verandering teweeg te brengen. Hiervoor gebruik ik in het onderzoek de informatie van de ouder en niet die van de leerling.

1.3 Onderzoeksvraag en deelvragen

De hoofdvraag van mijn onderzoek is:

Welke attitude van medewerkers in het VSO-ZML onderwijs draagt bij aan effectief partnerschap van school en ouders en hoe bevorder ik als leidinggevende die attitude?

Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden heb ik de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Welke attitude van schoolmedewerkers verwachten ouders bij hun onderlinge communicatie?
2. Hoe ervaren ouders hun inbreng als ervaringdeskundige bij de communicatie die zij met schoolmedewerkers hebben?
3. Wat betekent voor de medewerker partnerschap van ouders voor zijn attitude ten opzichte van die ouder?

4. Welke interventies van mij als leidinggevende dragen bij aan een attitudeverandering van medewerkers?

Dit wil ik onderzoeken in de vorm van een actieonderzoek, waarin ik als onderzoeker en tevens leidinggevende participeer. In hoofdstuk 2 zal ik mijn onderzoek verder theoretisch onderbouwen. De opzet van mijn onderzoek werk ik verder uit in hoofdstuk 3.

Met de informatie die ik krijg uit de door te verzamelen data bij ouders kan ik deelvraag 1 en 2 beantwoorden. Deze data gebruik ik voor een verkenning met de medewerkers om deelvraag 3 te beantwoorden. De datapresentatie en verwerking beschrijf ik in hoofdstuk 4.

Na het beantwoorden van de eerste drie deelvragen kan ik dan, naast de informatie vanuit de medewerkers en de theorie, mijn aanpak reflecteren en deelvraag 4 beantwoorden. In hoofdstuk 5 analyseer ik mijn bevindingen en trek ik mijn conclusies.

Om de hoofdvraag te beantwoorden wil ik naast de antwoorden op de deelvragen ook gebruik maken van mijn eigen competenties als leidinggevende. Door de lessen, de opdrachten en de reflectie in deze opleiding ben ik mij meer bewust geworden van de wijze waarop ik vorm kan geven aan een veranderingsproces en de competenties die ik daarvoor moet inzetten.

1.4 Opbrengst van het onderzoek

Door het onderzoek wil ik inzicht krijgen in de huidige en in de gewenste attitude van medewerkers ten opzichte van ouders als partner van de school.

Als opbrengst van mijn onderzoek wil ik bewustwording op gang brengen bij de medewerkers. Dit als voorwaarde voor het inzetten van een eventueel veranderingsproces, waarbij de medewerker zelf regievoerder is over zijn of haar veranderingen. Daarnaast wil ik als leidinggevende ervaring opdoen in het leiding geven aan zo'n bewustwordingsproces.

Aan het eind van het onderzoek wil ik aanbevelingen aangaande dit onderwerp voor de hele school formuleren.

Hoofdstuk 2: Theorie

2.1 Inleiding

Voor het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen uit mijn onderzoek is een aantal kennisdomeinen van belang. Deze zijn achtereenvolgens;

- Partnerschap van ouders en school
- Samenwerking tussen ouders en professional: welke dynamiek speelt hierbij
- Competenties en attitude van de onderwijsprofessional
- Competenties van de leidinggevende
- Veranderingstheorieën

In de volgende paragrafen ga ik hierop in vanuit de literatuur. Ik zal dit steeds toespitsen op de situatie in het speciaal onderwijs en de relevantie voor mijn onderzoek.

2.2 Partnerschap van ouders en school

Voor het woord partnerschap worden er op de online encyclopedie Encyclo⁷ vijf definities gegeven, waaronder "deelgenootschap", alsmede de omschrijving "bijzondere vorm van samenwerking tussen partners uit verschillende sectoren". Ook wordt er gesproken van "een bekrachtiging in een samenwerkingsovereenkomst".

In het (speciaal) onderwijs is er sprake van een bijzondere vorm van samenwerking met een samenwerkingsovereenkomst tussen enerzijds de school en anderzijds de ouder als wettelijke vertegenwoordiging van het kind. Dit vindt zijn grondslag in de diverse onderwijswetten. Er is ook sprake van deelgenootschap; men heeft elkaar nodig en men deelt gezamenlijke belangen, nl. de opvoeding en ontwikkeling van het kind.

De onderwijsraad (2010) onderscheidt in haar advies aan de regering drie posities van ouders: als individueel rechthebbende, als partner van de school en als lid van een ouder-ouderverband. De raad richt zich vooral op een koerswijziging van het landelijk beleid d.m.v. een verdere uitbouw van de tweede en derde positie. In haar vijf aanbevelingen aan de Tweede Kamer staat als vierde punt genoemd dat "*Communicatieve vaardigheden en vaardigheden in het omgaan met informatie vanuit ouders van groot belang zijn voor het functioneren van ouderbetrokkenheid.*" (p.9). Tevens geeft de raad hierbij aan dat dit in opleidingen aan de orde moet komen, maar ook bij het periodiek bijstellen van de (wettelijke) bekwaamheidseisen van leraren.

⁷ <http://www.encyclo.nl/zoek.php?woord=partnerschap>

De raad benoemt hier dus nadrukkelijk het kunnen omgaan met de ouder als een essentiële competentie bij medewerkers in het (brede) onderwijsveld. In het speciaal onderwijs zal dit nog meer gelden; hier is sprake van een kwetsbaar kind met een eigen individuele 'gebruiksaanwijzing'. De informatie en ervaring van de ouder is een waardevolle bijdrage voor de professional, die hij/zij kan en moet meenemen in het aanbod en aanpak van die specifieke leerling.

Maar verbetert dit werkelijk de kwaliteit van het (speciaal) onderwijs?

In de Branchecode van de Landelijke Vereniging Cluster 3⁸ (Karel, 2006, p.16) is te lezen dat *"de overheid een kwaliteitsimpuls verwacht van een andere rol van de ouders: 'Ouders als partners van de school in opvoeding en onderwijs'."*

Het streven naar deze relatie met de ouders wordt nadrukkelijk genoemd in de code. Het is een van de vele concrete punten om de kwaliteit in het speciaal onderwijs in cluster 3 te verbeteren. De code is geadopteerd door de onderwijsstichtingen van cluster 3, waaronder onze school valt. Elke VSO-ZML school dient dit onderwerp daadwerkelijk op de agenda te zetten.

Partnerschap van ouders en school moet, gezien het bovenstaande, vanzelfsprekend zijn voor iedere professional in het (speciaal) onderwijs. Of dit op mijn school ook werkelijk zo is en zich vertaalt in een bewuste attitude naar ouders is het speerpunt in mijn onderzoek.

2.3 Samenwerking tussen ouder en professional

In hoofdstuk 1 gaf ik al aan dat een ouder van een kind met een chronische beperking sterk betrokken is op het onderwijs van zijn of haar kind. Als ouder blijft je kind altijd je kind, zeker als dat kind door een verstandelijke beperking belemmerd wordt in zijn ontwikkeling. Het kind blijft min of meer het hele leven aangewezen op de zorg en hulp van derden. Dit maakt dat de ouder veel en lang te maken krijgt met derden, met professionele en niet-professionele hulpgevers.

In het onderwijs voor zeer moeilijk lerenden werken professionals. Ze hebben evenals de ouder een taak in onderwijs en opvoeding van het kind. Deze professionals krijgen dus per definitie te maken met zeer betrokken ouders. Deze betrokkenheid zal zich op verschillende manieren uiten. Dit vraagt flexibele en passende uitingen in houding, gedrag en vaardigheden van deze medewerkers bij de samenwerking met de ouders.

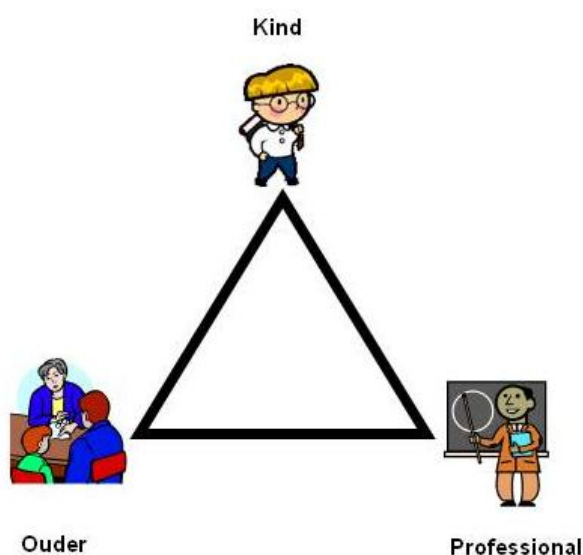
In mijn onderzoek is de theorie van Egberts (2009) goed toe te passen. Hij beschrijft de complexe samenwerking tussen ouder, kind met een beperking en professional als een driehoeksrelatie. Werken in de driehoek ouder, kind, professional levert

⁸ Cluster 3 : scholen voor kinderen met verstandelijke en/of lichamelijke beperkingen en langdurig zieke kinderen met een somatische aandoening.

dilemma's op. Egberts (2009; p.14) noemt dit "een trilemma; tegelijkertijd aan drie verschillende en soms tegengestelde belangen moeten voldoen".

De oplossing die hij hiervoor aanreikt is om als professionele organisatie te werken vanuit een duidelijke visie. Zijn visie is: samenwerken in de driehoek. Hierbij moet je een gelijkwaardige driehoek nastreven: alle zijden even lang. Vanuit deze visie komt hij tot aanbevelingen en richtlijnen voor de professional.

Egberts (2009) plaatst nadrukkelijk het kind in de bovenste hoek en de ouder, samen met de professional op de basis. (zie afbeelding 2.1). Als de basis goed is, gedijt de top. Is er geen gelijkwaardigheid tussen de hoeken, dan ontstaat er discongruentie en disbalans. Het kind wordt daar uiteindelijk altijd de dupe van.



Figuur 2.1, gebaseerd op Egberts, 2009, p. 25

Bij de hoeken plaatst hij drie kernwoorden om zo de essentiële kwaliteit van die hoek aan te geven. Autonomie staat als kernwoord bij het kind: de professional en de ouder moeten het kind speelruimte geven om zich autonoom te kunnen ontwikkelen. Het woord loyaliteit staat bij de ouderhoek en het woord professionaliteit bij de professional. Loyaliteit geeft de levenslange verbondenheid van ouders met hun kind aan. Professionaliteit is de reden waarom de professional deel uitmaakt van deze driehoek: om het vak dat hij of zij geleerd heeft zo deskundig mogelijk uit te oefenen ten behoeve van het kind.

Egberts (2009) bepleit duidelijk de dialoog tussen de drie hoeken; geen dialoog. Hoe verleidelijk het soms ook is om als professional je vooral te focussen op het kind.

De professioneel begeleider moet volgens Egberts (2009) over een tiental gereedschappen of kenmerken beschikken.

Kenmerken professionele begeleider volgens Egberts
(2009, p.111-112)

1. zich willen en kunnen verbinden met mensen
2. professionele bescheidenheid
3. oog hebben voor het systeem
4. kennis die actueel gehouden wordt
5. (communicatieve) vaardigheden
6. methodisch werken
7. daadkracht
8. intuïtie
9. reflectie
10. emotieregulatie

In de theorie van Egberts (2009) over samenwerken met ouders herken ik veel van mijn eigen visie over de rol van ouders. Erken hen als de belangrijkste mensen voor het kind, neem hen serieus en ga veelvuldig met hen in gesprek. Enige nuancering is hierbij wel op de plaats omdat hij ervaringen beschrijft vanuit de gehandicaptenzorg en ik vanuit het speciaal onderwijs.

Het kernwoord 'autonomie' dat genoemd wordt is op mijn school ook een kernwoord in het onderwijs aan de leerlingen. We werken nadrukkelijk vanuit het adaptieve concept (Stevens, 1997) waarbij relatie, autonomie en competentie de centrale uitgangspunten zijn. De vertaling van dit concept in onderwijsopmaat voor elke leerling heeft vooral in het laatste jaar plaatsgevonden en is nog volop in ontwikkeling.

2.4 Competenties en attitude

Voor optimale samenwerking met ouders moet de onderwijsprofessional beschikken over een aantal competenties: deels vaardigheden, maar ook deels uitingen van een attitude, een grondhouding. Want wil je écht in dialoog gaan met de ouder dan zul je hem of haar wezenlijk moeten erkennen als ervaringsdeskundige. Dit raakt je eigen normen, waarden en visie op hoe je de rol van de ouder ziet in het onderwijs.

De invloed van deze eigen normen, waarden en visie op het handelen vraagt bewustwording en reflectie. Dit komt nadrukkelijk aan de orde in de normatieve professionaliteit; deze gaat in op de gelaagdheid binnen het professionele handelen.

In het generieke competentieprofiel speciale onderwijszorg Bekwaam en Speciaal beschrijft De Bruïne et al. (2004) welke specifieke, hogere eisen er gesteld worden aan leraren in het speciaal onderwijs ten opzichte van die van leraren in het regulier onderwijs. Deze hogere eisen worden uitgewerkt in competenties en in de toevoeging van twee verdieplingsdimensies. Hierin wordt beschreven dat de leraar een balans moet vinden tussen instrumentele professionaliteit (handelen vanuit vakkennis), communicatieve professionaliteit en normatieve professionaliteit. Met dit laatste wordt aangegeven dat de leerkracht zijn handelen moet funderen op ethische grondslagen: nadenken en reflecteren over de (orthopedagogische) visie van waaruit je werkt. Het competentieprofiel beschrijft bekwaamheidseisen voor die normatieve professionaliteit. Deze zijn in mijn onderzoek goed toe te passen.

De Boer (2009) betoogt dat partnerschap van ouders en school vertrouwen vraagt, aandacht voor elkaar en bereidheid om naar elkaar te luisteren; kortom present zijn. Zij verwijst hierbij naar de presentietheorie van Baart (2001) De benadering die door Baart beschreven wordt, is goed over te zetten naar het onderwijs. De presentiebenadering is de basis van het project 'Ouders aan zet'⁹ dat KPCgroep in 2010 uitvoerde op een aantal scholen. Tijdens de start van dit project is aan vertegenwoordigers van scholen en aan ouders de presentiebenadering voorgelegd met de vraag of dit toepasbaar is in het onderwijs. De Boer beschrijft dit als volgt:

"Presentiebeoefening in het onderwijs werd gezien als een goede manier om de grondhouding meer expliciet te maken en een nadere uitwerking hiervan zou in de ogen van de aanwezigen bij de expertmeting zeker toegevoegde waarde kunnen hebben voor het onderwijs" (p.18).

De presentiebenadering van Baart kent acht kenmerken, die voor het project 'Ouders aan zet' vrij vertaald zijn naar het onderwijs. In een tweetal artikelen van Rutten, de Wit en van Lieverloo (2010) en recentelijk van Rutten, van Lieverloo en de Wit (2011) worden deze kenmerken beschreven. In het onderstaand kader noem ik ze op met uitleg, toegepast op de houding van de onderwijsprofessional naar ouders.

⁹ <http://www.kpcgroep.nl/ouders>

Kenmerken presentiebenadering
(met uitleg voor de houding naar ouders)

1. Vrij zijn voor...:
Wat aandacht verdient moet aandacht krijgen, hetgeen een bepaalde vrijheid vergt. Je laten leiden door wat de ouder aan de orde stelt; je daarvoor beschikbaar stellen.
2. Openstaan voor ...:
Actief contact maken met ouders; je naar hen toekeren. Dit kan ook in een andere context dan op school, bijv. in een huisbezoek.
3. Aandachtige betrekking aangaan:
Een andere dan alleen een functiespecifieke relatie met de ouder aangaan. De aandacht hierbij is ongericht en open voor alles wat zich aandient.
4. Aansluiten bij het bestaande:
De agenda wordt vooral bepaald door datgene wat de ouder aan de orde stelt. Blijf bij het verhaal van de ouder en gebruik de termen die hij/zij gebruikt.
5. Perspectiefwisseling:
Het gaat erom de werkelijkheid van de ouder te leren kennen, vanuit diens perspectief. Eventuele doelen van een gesprek krijgen hier binnen gestalte.
6. Je aanbieden:
Je gaat deel uitmaken van de sociale wereld van de ouder binnen de relatie school-ouder-leerling.
7. Geduld en tijd:
Je bent principieel ongehaast, neemt de tijd en gunt de ouder de tijd.
8. Trouwe toelg:
Je bent trouw: komt terug, bent loyaal, toegewijd en toegedaan

Dit present zijn, er ten volle zijn voor de ander kan alleen vanuit een volwaardige erkenning van die ander met een open houding naar die ander. Dit sluit naadloos aan bij de bekwaamheidseisen genoemd in het competentieprofiel en bij een deel van de gereedschappen genoemd door Egberts (2009). Voor mijn dataverzameling om deelvraag 1, 2 en 3 te beantwoorden kan ik al deze eisen ten aanzien van de onderwijsprofessional goed gebruiken. In hoofdstuk 3 en in de bijlagen werk ik dit uit in de beschrijving van de door mij gebruikte onderzoeksmethoden.

2.5 Competenties van de leidinggevende

Om de presentiebenadering in het onderwijs toe te passen moeten medewerkers hiervoor ruimte krijgen van hun leidinggevende. Deze moet zelf ook 'present' zijn. Het

‘present’ zijn van de leidinggevende betekent werkelijk open staan en mensen serieus nemen, zowel de leerlingen, de ouders als de onderwijsmedewerkers. Baart (2001) beschrijft 3 belangrijke voorwaarden voor dit presentie management en deze zijn door Rutten, van Lieverloo en de Boer (2011) vertaald naar voorwaardelijke competenties van schoolleiders ten aanzien van partnerschap met ouders. Belangrijk hierbij is dat hierin de juiste balans wordt gevonden door de leidinggevende.

In het onderstaand kader een samenvatting hiervan .

Voorwaardelijke competenties van schoolleiders:

1. Visie: Het hebben van een visie op het partnerschap met ouders die leidend is in keuzes die gemaakt worden
2. Juist beeld van de onderwijspraktijk: wat vraagt partnerschap met ouders van de leerkracht, de schoolleider en de ouders
3. Positie: omgaan met vragen en opdrachten van beheersmatige, onderwijskundige en maatschappelijke aard

Jutten (2008) beschrijft vijf kerncompetenties voor schoolleiders in een lerende school, waarin met andere woorden ook de bovenstaande competenties terug te vinden zijn. Hij volgt hierin Collins (2001) die onderzocht heeft welke kenmerken van leiderschap ervoor zorgen dat organisaties zich kunnen ontwikkelen van matig, naar goed en naar uitzonderlijk. Collins (2001) onderscheidt vijf niveaus van leiderschap, waarbij op niveau 4 de effectieve leider iemand is die zorgt voor betrokkenheid in de richting van een heldere en levende visie. Op niveau 5 vind je de uitzonderlijke leider die een combinatie bezit van dienstbaarheid en professionele wil.

Dienstbaarheid kenmerkte ook het leiderschap van Mandela. Hij gaf leiding volgens het aloude Afrikaanse “Ubuntu”. Kalungu-Banda (2008) legt dit Ubuntu principe uit aan de hand van een aantal kenmerkende waarden. Het is de bereidheid om de ander waarlijk te ontmoeten vanuit het idee van de verbondenheid met je omgeving.

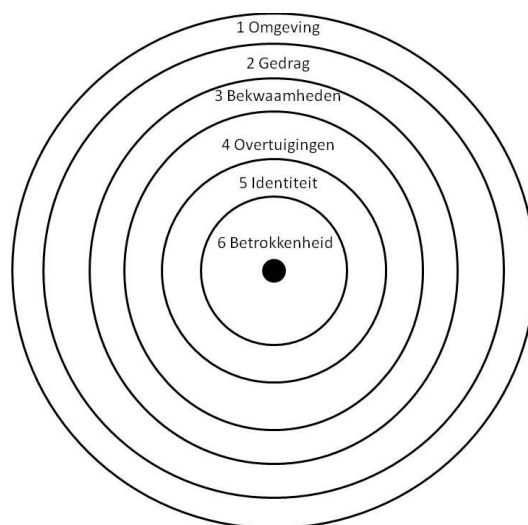
Ubuntu, present zijn en/of kerncompetenties van een schoolleider in een lerende school: alle geven aan dat betrokkenheid, dienstbaarheid, voorbeeldgedrag en visie essentiële onderdelen zijn van uitzonderlijk leiding geven.

2.6 Reflectie, bewustwording en veranderen

Men kan een ander niet wezenlijk veranderen; dat kan alleen die persoon zelf. Wel kan men de ander helpen om bewust te worden van zijn eigen opvattingen, zijn houding en zijn handelen. Dit nadenken en reflecteren is zelfs een vereiste bij de ontwikkeling van normatieve professionaliteit, zoals hierboven (2.4) is genoemd.

Korthagen & Lagerwerf (2008) geven aan dat voor een goede beroepsuitoefening in het onderwijs, naast competentieontwikkeling ook het ontwikkelen van kernkwaliteiten noodzakelijk is. Zij bedoelen daarmee de persoonlijke eigenschappen van iemand. Deze gaan dieper dan competenties, ze vullen elkaar aan. Ons gedrag hangt af van de situatie waarin we ons bevinden en van allerlei factoren in ons zelf. Zij illustreren dit met het ui-model (zie figuur 2.2) en merken op dat werken via dit model reflectie intensiveert.

Het ui-model is gebaseerd op het model van de logische niveaus van Dilts (1990). Korthagen & Lagerwerf (2008) zien de verschillende krachten in en buiten onszelf als lagen van een ui. De ui heeft zes lagen: omgeving – gedrag /handelen – bekwaamheden / competenties – overtuigingen – identiteit – betrokkenheid.



Figuur 2.2 (gebaseerd op Korthagen en Lagerwerf, 2008, p.93)

Bij elke laag hoort een kernvraag, die men kan gebruiken bij reflectie. Het reflecteren over alle zes lagen noemen zij kernreflectie, omdat het je brengt bij de kern. Dit brengt congruentie, een logisch verband, aan. Wil je als professional nadenken over je gedrag (laag 2) naar ouders (laag 1) dan zul je in dieper gelegen lagen de oorzaak vinden van je gedrag. Een diepere laag geeft richting aan een bovenliggende laag. Wil je je gedrag fundamenteel veranderen dan moet je aansluiten bij die diepere lagen.

Ook Dekkers (2006) gebruikt de logische niveaus van Dilts (1990) om erachter te komen waarom professionals succesvol zijn. Zij reflecteert met hen via de kernvragen behorende bij de zes niveaus. Deze methodiek kan ik toepassen in mijn onderzoek. In hoofdstuk 3 kom ik hierop terug.

Logische niveaus van Dilts (1990) met bijbehorende kernvragen van Dekkers (2006):

- | | |
|---------------------------------|-----------------|
| 1. Omgeving: | <i>waar?</i> |
| 2. Gedrag / handelen: | <i>wat?</i> |
| 3. Bekwaamheden / competenties: | <i>hoe?</i> |
| 4. Overtuigingen: | <i>waarom?</i> |
| 5. Identiteit: | <i>wie?</i> |
| 6. Betrokkenheid: | <i>waartoe?</i> |

Iemand verandert pas als hij de noodzaak hiervan inziet. Hoe breng ik als leidinggevende de ander nu tot reflectie en zo nodig tot verandering? Hiervoor neem ik in dit onderzoek de veranderingstheorieën van Kotter (2006) en Mastenbroek (2004) als uitgangspunt.

Kotter (2006) geeft aan, dat wil je verandering krijgen, je een gevoel van urgentie moet creëren. Er moet een noodzaak gevoeld worden om te veranderen.

Mastenbroek (2004) betoogt dat verandermanagement een balans vraagt tussen sturing en zelforganisatie. De leidinggevende kan het voortouw nemen (het WAT), maar de medewerkers zelf zijn verantwoordelijk voor het resultaat (het HOE). Veranderingen moeten concreet zijn en verbinding hebben met de directe werksituatie. De medewerkers in een school zullen alleen veranderen in hun houding en gedrag naar ouders als ze daadwerkelijk de noodzaak hiervan inzien. De noodzaak om samen te werken met ouders en de ervaringen van ouders positief te benutten voor hun dagelijks handelen in de klas. De eerste stap in dit veranderingsproces is professionele reflectie.

Noodzaak voelen tot verandering en professionele reflectie vereisen in dit onderzoek eerst gegevensverzameling door mij bij ouders en medewerkers, dit te delen met mijn medewerkers en daarna het scheppen van voorwaarden voor professionele reflectie. Dit levert antwoorden op voor mijn deelvragen en uiteindelijk voor de hoofdvraag in mijn onderzoek. In de volgende hoofdstukken werk ik dit verder uit.

Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethodologie

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijf ik achtereenvolgens de opzet van mijn onderzoek, de gebruikte onderzoeksmethoden om data te verzamelen, de deelnemende personen, de communicatie en de planning.

3.2 Opzet onderzoek

Om antwoord te krijgen op mijn hoofdvraag en deelvragen (H.1; p.9 en 10) ga ik een praktijkgericht onderzoek doen binnen de VSO-ZML school waar ik werk. Hierin zijn de vraagstellingen en de antwoorden van het onderzoek gericht en toepasbaar op mijn eigen praktijksituatie.

Om de hoofd- en deelvragen te kunnen beantwoorden vraagt dit een planmatig en stapsgewijs verzamelen van data. De antwoorden die ik op deelvraag 1 en 2 krijg, kan ik gebruiken voor de dataverzameling ten behoeve van deelvraag 3. Met deze data hoop ik deelvraag 4 te beantwoorden en uiteindelijk ook mijn hoofdvraag.

Ik heb daarom gekozen voor een actieonderzoek. Harinck (2009) omschrijft een actieonderzoek als *“cyclisch, dat wil zeggen dat het verloopt volgens een aantal opeenvolgende fases. Het gaat hier dus om een opeenvolging van kennis produceren en kennis toepassen. Daarbij is de leraar (of een andere professional) degene die aan het roer staat van het actieonderzoek.”* (p.65)

In een actieonderzoek is een aantal fases te onderscheiden

Fases actieonderzoek:

1. maken van een onderzoeksplan
2. uitvoeren van het onderzoek
3. analyse van de verkregen data
4. trekken van conclusies en opstellen van aanbevelingen
5. uitvoeren van deze aanbevelingen
6. evaluatie

Waarna de hele cyclus eventueel weer van voren kan beginnen. Mijn onderzoek beperkt zich, gezien de beschikbare tijd, tot de eerste 4 fases.

3.3 Onderzoeksmethoden

Om deelvraag 1 en 2 te kunnen beantwoorden ga ik gebruik maken van een zelf te ontwikkelen vragenlijst aan ouders. In deze vragenlijst staan gesloten en open vragen. Zie bijlage 1.2. De inhoud en ordening van de vragen baseer ik op de door mij bestudeerde literatuur (zie H.2). De antwoorden op de gesloten vragen ga ik kwantitatief verwerken (in Excel). De opmerkingen bij de open vragen ga ik kwalitatief rubriceren volgens de thema's en ordening van de gesloten vragen.

Aansluitend ga ik een aantal ouders interviewen. De hoofdvragen in deze semigestructureerde interviews ga ik opstellen naar aanleiding van de gegeven antwoorden op de vragenlijsten en de theorie. Zie bijlage 2.1. De interviews geven mij de gelegenheid om door te kunnen vragen op een dieper niveau van Dilts (zie H.2, p.17). De interviews zal ik registreren via Free Sound Recorder¹⁰. De kwalitatieve gegevens uit deze interviews kan ik mede gebruiken om deelvraag 1 en 2 te beantwoorden.

Daarna ga ik, met de gegevens vanuit vragenlijsten en interviews plus de theorie, stellingen opstellen ten behoeve van de bijeenkomsten met medewerkers. (bijlage 3.1). Dit worden bijeenkomsten om door middel van discussie in betrekkelijk korte tijd bewustwording en meningsvorming te bewerkstelligen. Ik kies voor deze vorm omdat de medewerkers in tijd erg belast zijn door het intensieve veranderingstraject waarin wij als school zitten (zie "Introductie"). De werkwijze van deze bijeenkomsten en de wijze van evalueren beschrijf ik in respectievelijk bijlage 3.2 en 3.4. De resultaten van de discussies zal ik kwalitatief rubriceren volgens thema's die aansluiten bij de oudervragenlijst en de deelvragen uit mijn onderzoek. Hiermee hoop ik antwoorden te krijgen voor deelvraag 3 en 4

In hoofdstuk 4 presenteer ik de door mij verzamelde data vanuit vragenlijsten, interviews en medewerkerbijeenkomsten. In hoofdstuk 5 volgt de analyse van deze data en formuleer ik conclusies en aanbevelingen.

3.4 Deelnemers aan het onderzoek

In mijn onderzoek ga ik mij richten op dat deel van de school, waaraan ik leiding geef. Hierin zitten leerlingen die naar verwachting uitstromen naar 24-uurs zorg op wonen, werken en vrije tijd. Bij de aanvang van mijn onderzoek (maart 2011) gaat dit om 48 leerlingen. Naar de ouders van al deze leerlingen zijn vragenlijsten gestuurd. Bij deze leerlingen zijn vanuit verschillende disciplines 25 medewerkers betrokken.

¹⁰ Softwareprogramma voor het opnemen en bewerken van geluiden

3.5 Communicatie

Voorafgaand aan het opsturen van de vragenlijsten, zal ik de ouders informeren via de oudernieuwsbrief. Bij de vragenlijst komt een verklarende brief (bijlage 1.1) en een gefrankeerde antwoordenveloppe. De vragenlijsten worden per post verstuurd, met na 2 weken een herinneringsmail.

De medewerkers van de hele school zal ik informeren via de teaminfo en in de teamvergaderingen. Daarna zal ik elke medewerker per mail uitnodigen voor de discussiebijeenkomsten.

Na het afsluiten van het onderzoek en het schrijven van mijn meesterstuk zal ik zowel ouders als medewerkers rapporteren over de resultaten.

3.6 Planning

In mijn onderzoeksplan heb ik de volgende tijdsplanning opgesteld ten aanzien van de dataverzameling- en verwerking:

Communicatie over onderzoek:	maart – juni 2011
Vragenlijsten ouders met versturen herinnering	april 2011
Verwerking vragenlijsten:	mei 2011
Opstellen vragen voor interviews:	mei 2011
Interviews ouders :	juni 2011
Verwerking interviews:	juni 2011
Formuleren stellingen voor medewerkerbijeenkomsten:	juni 2011
Eerste medewerkerbijeenkomst:	eind juni 2011
Verwerken uitkomsten eerste medewerkerbijeenkomst:	juli 2011
Volgende medewerkerbijeenkomst(en):	september – oktober 2011
Formuleren conclusies en aanbevelingen:	oktober – november 2011

Hoofdstuk 4: Datapresentatie

4.1 Inleiding

In de volgende paragrafen presenteer ik de door mij verzamelde data ten behoeve van mijn onderzoek. Ik sluit hierbij aan op de in de hoofdstuk 3 beschreven onderzoeksmethoden, nl. de data vanuit:

- 4.2 vragenlijsten ouders
- 4.3 interviews ouders
- 4.4 medewerkerbijeenkomsten

Daarbij zal ik steeds betekenis geven aan deze data in relatie met mijn onderzoeksvraag en de deelvragen

Hoofd- en deelvragen van mijn onderzoek:

Welke attitude van medewerkers in het VSO-ZML onderwijs draagt bij aan effectief partnerschap van school en ouders en hoe bevorder ik als leidinggevende die attitude?

1. Welke attitude van schoolmedewerkers verwachten ouders bij hun onderlinge communicatie?
2. Hoe ervaren ouders hun inbreng als ervaringdeskundige bij de communicatie die zij met schoolmedewerkers hebben?
3. Wat betekent voor de medewerker partnerschap van ouders voor zijn attitude ten opzichte van die ouder?
4. Welke interventies van mij als leidinggevende dragen bij aan een attitudeverandering van medewerkers?

In hoofdstuk 5 zal ik de hier gepresenteerde data verder analyseren en conclusies en aanbevelingen formuleren.

4.2 Vragenlijsten ouders

4.2.1 Gegevens

Half april heb ik 48 vragenlijsten verstuurd aan ouders van alle leerlingen uit mijn deelteam. Eind april is er een herinneringsmail aan hen verstuurd.

Van de opgestuurde vragenlijsten kwamen er 16 ingevuld retour (= 33%). Van deze 16 ouders gaven 6 ouders aan, dat zij bereid waren hun antwoorden toe te lichten in een kort interview

4.2.2 Opbrengst kwantitatief

Vraag 1: is een informatieve vraag naar de wijze van contact tussen ouders en medewerkers.

De gegeven antwoorden in percentages zijn af te lezen in onderstaande tabel 4.1.

Heeft u contact met medewerkers, via	vaak	af en toe	nooit
Telefoon	0%	87%	13%
Contactschrift of agenda	74%	13%	13%
E-mail	6%	47%	47%
Officiële gesprekken op school	13%	74%	13%
Informele gesprekjes	18%	70%	12%
Ouderavonden en inloopochtenden	13%	81%	6%
Huisbezoek	0%	19 %	81%
Anders, nl.....	-	-	-

Tabel 4.1

Uit de antwoorden bleek dat het meeste contact tussen ouders en medewerkers plaats vindt via contactschriftjes en/of agenda. Verder is er af en toe contact via telefoon, ouderavonden, informele en officiële gesprekjes. Er is geen enkele ouder die aangaf geen enkel contact met school te hebben. Opvallend is dat ruim 80% van de ouders aangaf geen contact te hebben via huisbezoek. Over huisbezoek heb ik daarom een stelling gemaakt voor de medewerkerbijeenkomsten.

Vraag 2 t/m 4:

In de deelvragen A wordt er steeds gevraagd hoe belangrijk een bepaalde medewerkerkenmerk is voor ouders en in de deelvragen B hoe hun ervaringen hiermee zijn op onze school.

Bij de deelvragen 2A en 3A konden ouders middels cijfers 1 t/m 5 aangeven welke kenmerken zij het belangrijkste vonden: 1 = het meest belangrijk is, 2 = iets minder belangrijk, enz. t/m cijfer 5. Bij deelvraag 4A konden zij op gelijke wijze de cijfers 1 t/m 3 verdelen.

Om deze cijfers goed te kunnen vergelijken en hieruit conclusies te kunnen trekken heb ik deze omgezet in een weging d.m.v. 2 stappen:

1. Toekennen van punten : 1 = 5 punten, 2 = 4 punten, 3 = 3 punten enz.
2. Resultaat stap 1 / aantal deelnemers

De weging heb ik gebruikt om de antwoorden onderling te vergelijken en er een volgorde uit te halen van belangrijkste kenmerken.

Er waren 5 ouders die bij élk item van de vragen 2A, 3A en 4A een score hebben ingevuld. Zij hebben zich niet beperkt tot de 5, respectievelijk 3 belangrijkste kenmerken. Ik heb ervoor gekozen deze vragenlijsten op eenzelfde wijze te verwerken.

Bij de B-vragen konden de ouders hun ervaringen aangeven via een 5-puntsschaal van helemaal oneens t/m helemaal eens. Dit heb ik eveneens omgezet in een weging:

1. Toekennen van punten: helemaal oneens = 1 punt, oneens = 2 punten, neutraal = 3 punten, eens = 4 punten en helemaal eens = 5 punten
2. Resultaat stap 1 / aantal deelnemers

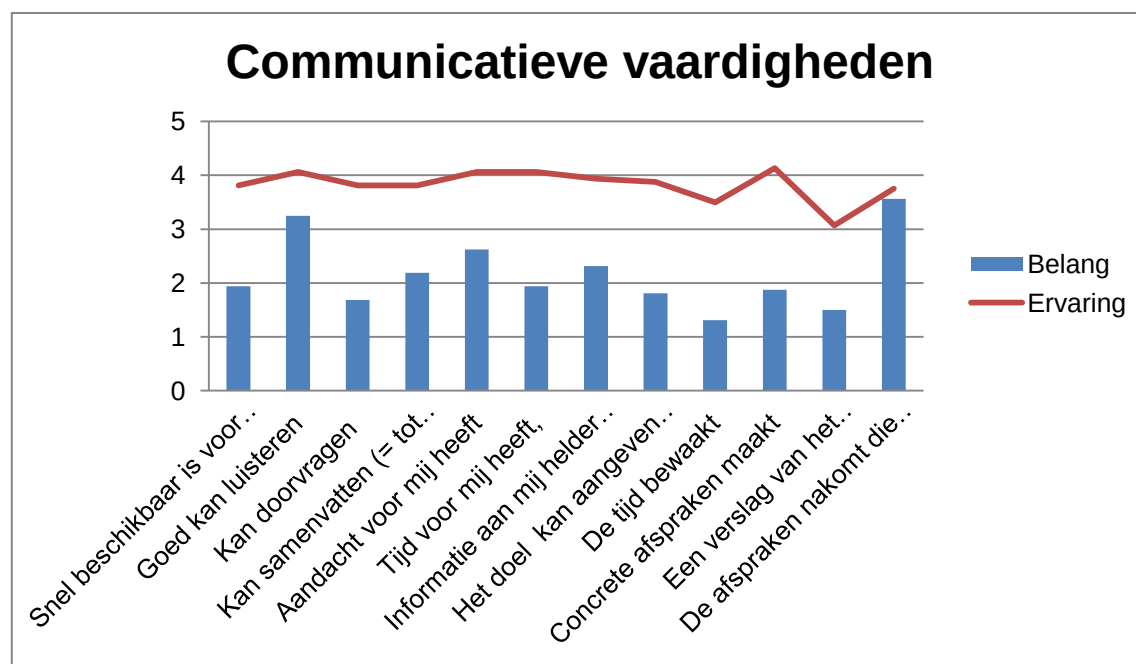
Hierna kon ik de antwoorden onderling vergelijken en tevens vergelijken met de antwoorden op de A-vragen.

Hieronder de door de ouders gegeven antwoorden, gepresenteerd in tabellen en grafieken 4.2 t/m 4.4.

Vraag 2: vraagt naar kenmerken van medewerkers m.b.t. Communicatieve vaardigheden.

Communicatieve vaardigheden	Belang	Ervaring
Snel beschikbaar is voor een afspraak	1,9	3,8
Goed kan luisteren	3,3	4,1
Kan doorvragen	1,7	3,8
Kan samenvatten (= tot de kern komen)	2,2	3,8
Aandacht voor mij heeft	2,6	4,1
Tijd voor mij heeft,	1,9	4,1
Informatie aan mij helder kan overbrengen (begrijpelijke taal)	2,3	3,9
Het doel kan aangeven in het gesprek	1,8	3,9
De tijd bewaakt	1,3	3,5
Concrete afspraken maakt	1,9	4,1
Een verslag van het gesprek maakt	1,5	3,1
De afspraken nakomt die hij met mij maakt	3,6	3,8

Tabel 4.2



Grafiek 4.2

Betekenis in relatie met mijn onderzoek:

Ouders vinden de 5 meest belangrijke communicatieve vaardigheden ("top 5") bij medewerkers:

1. afspraken nakomen
2. goed luisteren
3. aandacht hebben voor de ouder
4. informatie helder kunnen overbrengen
5. kunnen samenvatten

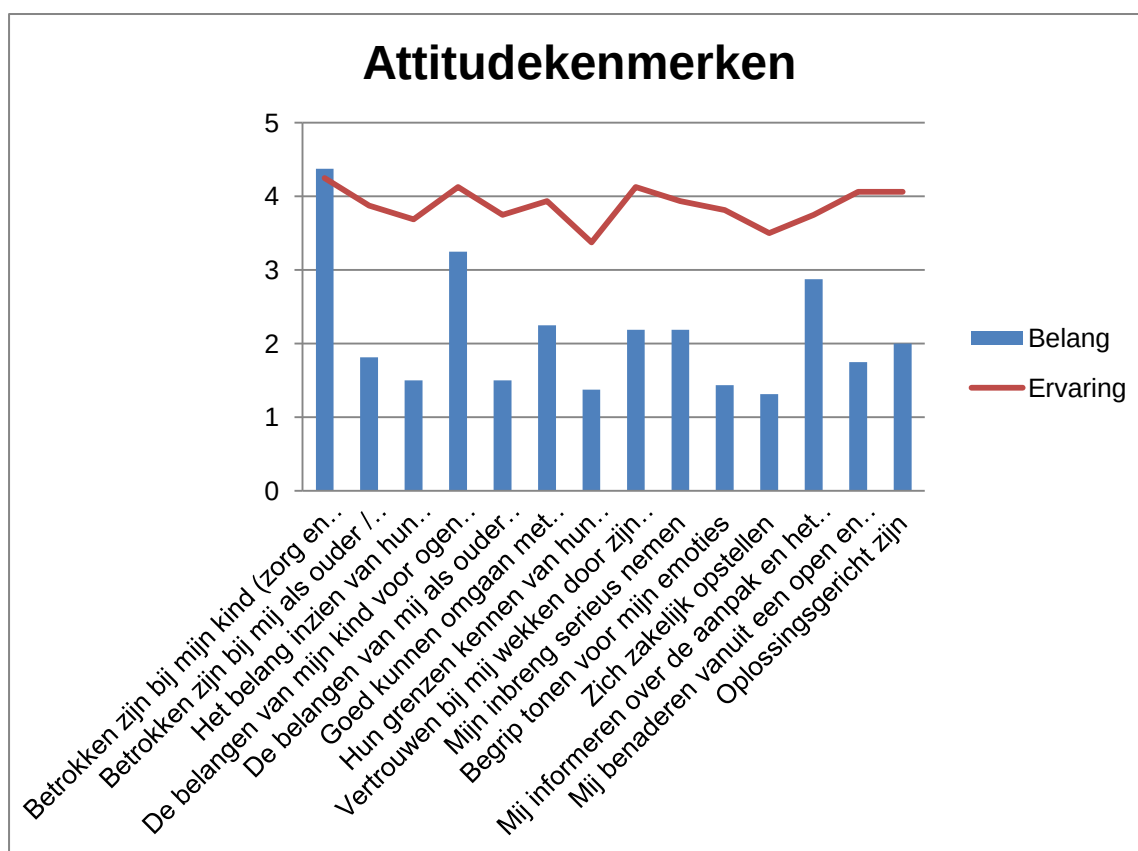
Deze volgorde in belangrijkheid kan ik gebruiken om deelvraag 1 deels te beantwoorden. Ik heb ze tevens gebruikt om stellingen te maken voor de medewerkerbijeenkomsten over communicatieve vaardigheden.

De ervaringen van ouders met deze volgens hen belangrijke communicatieve vaardigheden zijn positief. Bijna alle B-items scoren boven de 3.5, hetgeen aangeeft dat zij het bijna tot volledig "eens" (= score 4) hiermee zijn. Twee negatieve uitschieters moeten hierbij genoemd worden, nl. "verslag maken" (score 3.1) en "tijd bewaken" (score 3.5). Wel moet hierbij worden opgemerkt dat deze 2 items niet in de top 5 van meest belangrijke communicatieve eigenschappen staat. Deze zal ik verwerken in een stelling voor medewerkers. In de interviews zal ik vragen stellen naar het maken van een verslag.

Vraag 3: vraagt naar Attitudekenmerken van medewerkers

Attitudekenmerken	Belang	Ervaring
Betrokken zijn bij mijn kind (zorg en aandacht)	4,4	4,3
Betrokken zijn bij mij als ouder	1,8	3,9
Het belang inzien van hun betrokkenheid bij mij als ouder	1,5	3,7
De belangen van mijn kind voor ogen hebben	3,3	4,1
De belangen van mij als ouder voor ogen hebben	1,5	3,8
Goed kunnen omgaan met onverwachte, spanningsvolle situaties	2,3	3,9
Hun grenzen kennen van hun bemoeienis met mijn kind	1,4	3,4
Vertrouwen bij mij wekken door zijn of haar vakkennis	2,2	4,1
Mijn inbreng serieus nemen	2,2	3,9
Begrip tonen voor mijn emoties	1,4	3,8
Zich zakelijk opstellen	1,3	3,5
Mij informeren over aanpak en (onderwijs)aanbod aan mijn kind	2,9	3,8
Mij benaderen vanuit een open en neutrale houding	1,8	4,1
Oplossingsgericht zijn	2,0	4,1

Tabel 4.3



Grafiek 4.3

Betekenis in relatie met mijn onderzoek:

Ouders vinden de 5 meest belangrijke attitude kenmerken ("top 5") bij medewerkers:

1. betrokkenheid bij kind
2. oog voor belangen kind
3. informatie over aanpak / aanbod
4. omgaan met spanningsvolle situaties
5. vertrouwen wekken door vakkennis) gelijke score
6. (5) inbreng ouders serieus nemen) gelijke score

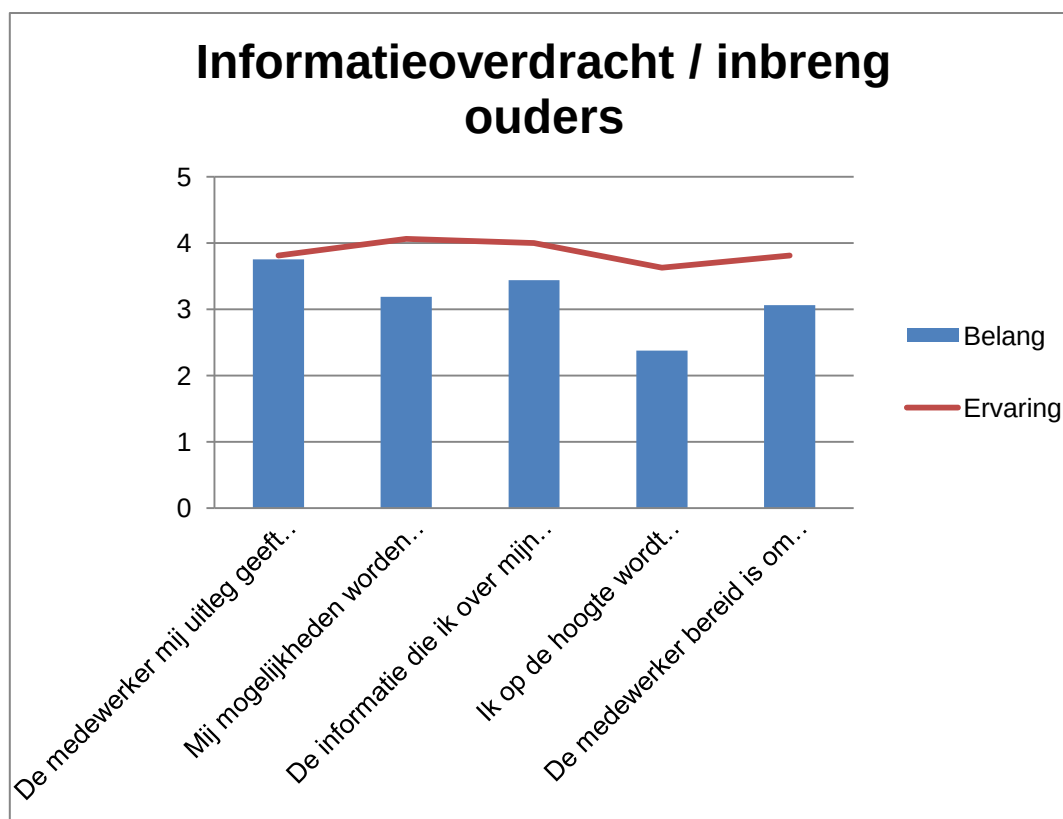
De genoemde attitudekenmerken heb ik verwerkt in de stellingen voor de medewerkerbijeenkomsten en in de interviewvragen. De kenmerken uit de "top 5" geven mij deels een antwoord op deelvraag 1.

De ervaringen van ouders met deze volgens hen belangrijke attitude kenmerken zijn overwegend positief. Bijna alle B-items scoren boven de 3.5; dit geeft opnieuw aan dat ze het er bijna of volledig mee "eens" (= score 4) zijn. Ook bij deze vraag twee lichtnegatieve uitschieters, nl. "eigen grenzen kennen" (score 3.4) en "zakelijk opstellen" (score 3.5). Wel moet hierbij worden opgemerkt dat deze 2 items het laagst scoren in belangrijkheid. Weinig reden om op deze specifieke kenmerken door te vragen in interviews of te verwerken in stellingen voor medewerkers.

Vraag 4: vraagt naar kenmerken rondom Informatieoverdracht door medewerkers en benutten inbreng ouders

Informatieoverdracht / inbreng ouders	Belang	Ervaring
De medewerker mij uitleg geeft over de aanpak en aanbod aan mijn kind	3,8	3,8
Mij mogelijkheden worden geboden om de medewerker(s) te informeren over mijn kind	3,2	4,1
De informatie die ik over mijn kind geef wordt benut voor de aanpak en aanbod aan mijn kind.	3,4	4,0
Ik op de hoogte wordt gehouden hoe men mijn informatie over mijn kind heeft benut	2,4	3,6
De medewerker bereid is om aanpak en aanbod aan mijn kind aan te passen n.a.v. mijn informatie	3,1	3,8

Tabel 4.4



Grafiek 4.4

Bekenis in relatie met mijn onderzoek:

Ouders vinden de 5 meest belangrijke kenmerken ("top 5") rondom informatieoverdracht door medewerkers en benutten inbreng ouders:

- medewerker geeft uitleg over aanpak / aanbod kind
- informatie van ouders benutten voor aanpak / aanbod kind
- mogelijkheden krijgen om medewerkers te informeren over hun kind
- bereidheid medewerker om aanpak / aanbod kind aan te passen n.a.v. informatie ouders
- op de hoogte worden gehouden hoe men informatie van de ouder benut

Deze top 5 geeft mij deels een antwoord op deelvraag 2 en kan ik gebruiken in de ouderinterviews en bij het opstellen van stellingen voor de medewerkerbijeenkomsten.

Ook bij deze vraag zijn de ervaringen van ouders voornamelijk positief en is er weinig tot geen discrepantie met de A-kenmerken. De A en B-items zijn congruent: men heeft goede ervaringen met de kenmerken die men belangrijk vindt. Alle B-items scoren boven de 3.5, hetgeen aangeeft dat zij het bijna tot volledig "eens" (= score 4.0) hiermee zijn. Het laagst scoort het kenmerk "ouder op de hoogte houden hoe men informatie van de ouder benut" (score 3.6). Opgemerkt dient te worden dat dit kenmerk door de ouders als het minst belangrijk van de vijf genoemde kenmerken wordt gezien.

4.2.3 Opbrengst kwalitatief

De open vragen a t/m d van de vragenlijst zijn als volgt ingevuld, waarbij ik de antwoorden heb gerubriceerd naar thema (zie tabel 4.5 t/m 4.7).

Voor een volledig overzicht van alle gegeven antwoorden op de open vragen verwijs ik naar bijlage 1.3.

Vraag a: "belangrijkste kenmerken houding medewerkers":

43 opmerkingen, ingevuld door 15 van de 16 ouders (= 94%)

thema	aantal	voorbeelden
<i>Communicatieve vaardigheden</i>	13	<i>"goed kunnen luisteren"</i> <i>"duidelijk zijn"</i> <i>"goede communicatie via schrift"</i> <i>"terugkoppeling in volgend gesprek...enz."</i>
<i>Deskundigheid</i>	4	<i>"professionaliteit"</i> <i>"vakkennis"</i>
<i>Attitude: betrokkenheid</i>	8	<i>"oprechte belangstelling voor kind en ouders"</i> <i>"open en betrokken"</i> <i>"begripvol en aandachtig"</i>
<i>Attitude: menseigenschappen</i>	10	<i>"correct en eerlijk"</i> <i>"humor"</i> <i>"onbevooroordeeld"</i> <i>"positieve houding"</i>
<i>Attitude: gedrag</i>	5	<i>"sturend"</i> <i>"alert reageren"</i>
<i>Ouderperspectief</i>	3	<i>"dat ze het totale plaatje zien van thuis en school (hoe moeilijk ook soms)"</i> <i>"begrip"</i>
<i>totaal</i>	43	

Tabel 4.5

Vraag b: "meeste behoefte bij contact medewerkers" :

15 opmerkingen, ingevuld door 12 van de 16 ouders (= 75%)

thema	aantal	voorbeelden
<i>Communicatieve vaardigheden</i>	9	<i>"informatie uitwisselen ter verbetering / ontwikkeling van ons kind"</i> <i>"1 op 1 gesprek"</i> <i>"toelichting"</i>
<i>Deskundigheid</i>	3	<i>"hoe het gaat, niveau en verhoging ervan gestaafd aan testen /resultaten"</i> <i>"professionaliteit"</i>
<i>Attitude: betrokkenheid</i>	3	<i>"dat ze er zijn als ik ze nodig heb"</i> <i>"oprechte belangstelling"</i>
<i>totaal</i>	15	

Tabel 4.6

Vraag c: "aandachtspunten gemist in deze lijst?":

ingevuld door 1 van de 16 ouders (= 6 %)

thema	aantal	
<i>Communicatieve vaardigheden</i>	1	<i>"manier waarop medewerker overkomt"</i>
<i>totaal</i>	1	

Tabel 4.7

Vraag d: "opmerkingen"

Er zijn vijf opmerkingen gemaakt, waarin 2 ouders opmerken dat het nu beter "loopt" dan het schooljaar ervoor en 1 ouder aangeeft aan dat de vragen verschillend beantwoord kunnen worden per medewerker.

4.2.4 Betekenis voor het onderzoek

Enkele kenmerken die ouders noemen in vraag 2A, 3A en 4A worden hier opnieuw genoemd. Soms met wat andere woorden. Deze kenmerken heb ik gerangschikt onder dezelfde thema's als in de gesloten vragen. Het thema 'attitude' heb ik gesplitst in attitude ten opzichte van de leerling (*betrokkenheid*), attitude als *menseigenschap* en

attitude in *gedrag*, dit om beter te nuanceren en zo mogelijk aan te sluiten bij de niveaus van Dilts (1990). Daarnaast werden er kenmerken genoemd die te maken hadden met de *deskundigheid* van de medewerker en het zich kunnen verplaatsen in de ouder (*ouderperspectief*).

Volgens de door mij aangebrachte thema's zie je dat met name communicatieve vaardigheden van medewerkers voor ouders belangrijk zijn. Daarnaast worden door hen de attitudekenmerken m.b.t. betrokkenheid en menseigenschappen genoemd als belangrijk.

De antwoorden vanuit de open vragen versterken een aantal uitkomsten vanuit de gesloten vragen; geven deze extra gewicht. Ik gebruik deze antwoorden voor het opstellen van de interviewvragen, het formuleren van stellingen voor de medewerkerbijeenkomsten en voor het beantwoorden van de deelvragen.

4.3 Interviews ouders

4.3.1. Gegevens

Zes ouders waren bereid om hun antwoorden toe te lichten in een interview. Hiervan heb ik 3 ouders uitgenodigd. Ik heb gekozen voor ouders die ik niet of nauwelijks kende.

De interviews vonden plaats op school in de maand juni. De derde ouder moest helaas het interview afzeggen vanwege ziekte. Uiteindelijk heb ik slechts 2 interviews afgenomen.

4.3.2 Opbrengst kwalitatief

Het doel van het interview was om meer te concretiseren en door te vragen op de gegeven antwoorden, zowel vanuit de door de ouder ingevulde vragenlijst als op de door mij geformuleerde interviewvragen (bijlage 2.1). In deze vragen heb ik aandachtspunten geformuleerd, verwijzend naar mijn deelvragen. De vragen zijn opgesteld n.a.v. de uitkomsten van de vragenlijsten en vanuit de door mij bestudeerde theorieën. Voor een samenvatting van beide interviews verwijs ik naar bijlage 2.2.

Beide ouders zijn overwegend positief over de communicatie en attitude van de VSO-medewerkers. Dit komt zowel uit hun ingevulde vragenlijst naar voren, als uit het interview. In onderstaande kaders een korte samenvatting van hun meningen:

Belangrijk in de attitude van de medewerker:

- open houding
- goed luisteren
- de ouder serieus nemen
- betrokkenheid tonen op hun kind
- congruent zijn = doen wat je zegt te doen
- ouder bij zaken betrekken

Bovenstaande zaken worden ook genoemd als belangrijk in de antwoorden van alle ouders op de gesloten vragen van de vragenlijst : de top 5 van communicatieve vaardigheden en attitudekenmerken. Daarnaast zie je deze kenmerken ook terug in de opsommingen bij de open vragen.

Meer aandacht kan / moet er zijn:

- schriftelijke terugkoppeling
- schriftelijke overdracht aan andere betrokken medewerkers
- sneller informatie uitwisselen via email
- vaker een "10-minuten" gesprekje
- bij start op VSO duidelijker uitleg van de huisregels op 1^e ouderavond
- afleggen van huisbezoek

Beide ouders merken op dat een open, communicatieve houding van de kant van de ouders ook een open houding bewerkstelligt bij de medewerker.

4.3.3 Betekenis voor het onderzoek

Aangezien ik slecht 2 interviews heb gehouden is de betekenis die ik hieruit kan halen voor mijn onderzoek gering. Het bevestigt wel eerdere uitkomsten vanuit de ingevulde vragenlijsten: bevestiging van een aantal belangrijke kenmerken in attitude van medewerkers. De genoemde aandachtspunten hebben veelal betrekking op communicatie en informatieoverdracht. Deze zal ik verwerken in de stellingen voor de medewerkers. In hoofdstuk 5 bij de aanbevelingen zal ik deze ook noemen.

4.4. Medewerkerbijeenkomsten

4.4.1 Gegevens

De eerste medewerkerbijeenkomst was op 20 juni 2011. Hierbij waren 12 van de 25 medewerkers vanuit verschillende disciplines aanwezig. Na afloop werden er feedbackformulieren uitgereikt. Deze zijn door 4 mensen ingevuld (=33%).

De tweede medewerkerbijeenkomst vond plaats op 5 juni 2012. Deze keer waren er 7 leerkrachten aanwezig van de 20 medewerkers van het deelteam. Aan het begin van deze bijeenkomst heeft iedereen van de 17 discussiestellingen op een vijfpuntsschaal aangegeven of men het met de stelling eens of oneens was. Aan het eind van de bijeenkomsten zijn er feedbackformulieren uitgereikt; deze zijn door alle aanwezigen ingevuld (= 100%)

Voor de werkwijze van beide bijeenkomsten verwijs ik naar bijlage 3.2 .

4.4.2. Stellingen: meningsvorming

Zoals ik aangaf in hoofdstuk 3 heb ik voor de medewerkerbijeenkomsten stellingen gemaakt aan de hand van de uitkomsten van de ouderenquête, de ouderinterviews en de theorie: (bijlage 3.1.)

Het doel van de eerste bijeenkomst was om allereerst op een aantrekkelijke en effectieve manier van de 46 stellingen te bepalen hoe men hierover dacht. Dit leverde een verdeling op in stellingen waarover de meningen verdeeld waren (17), stellingen waar men het over eens was (24), en stellingen waarover men het oneens was (5). De eerste groep stellingen kwam in aanmerking voor discussie als middel om te komen tot bewustwording en meningsvorming. Met deze discussie werd in de eerste bijeenkomst een begin gemaakt. In de tweede medewerkerbijeenkomst is dit vervolgd. In totaal heeft men gediscussieerd over 9 van de 17 stellingen.

De stellingen heb ik achteraf ingedeeld naar thema's, waarbij ik dezelfde thema's heb gehanteerd als in de oudervragenlijst. Daarnaast heb ik het thema reflectie toegevoegd. In onderstaande tabellen 4.8 t/m 4.10 een overzicht hiervan:

Deels eens / deels oneens = discussie (17 stellingen)	
Thema:	Stellingen
Communicatieve vaardigheden	<i>Ik schiet tekort in communicatieve vaardigheden om met ouders moeilijke gesprekken te voeren.</i> <i>Ik pas mijn manier van communicatie aan aan de ouder</i> <i>Als ik in gesprek ga met ouders stel ik voor mijzelf van te voren tijd, onderwerp en doel van het gesprek vast en meld dit de ouders ook</i> <i>Ik heb te weinig tijd en mogelijkheden om met ouders in contact te gaan</i>
Attitudekenmerken	<i>Ouders als partner van de school betekent voor mij: dat ik hen bij alles rondom hun kind betrek</i> <i>Ik geef emoties in gesprekken met ouders altijd voorrang</i> <i>Mijn werk zou een stuk gemakkelijk zijn als er geen ouders waren</i> <i>Ik vind dat de ouders de belangrijkste personen zijn in het leven van mijn leerling</i> <i>Het belang van school, leerling en ouder is voor mij van gelijke waarde</i> <i>Een schoolmedewerker die zelf ouder is kan zich beter verplaatsen in ouders van leerlingen</i> <i>Ik merk dat mijn eigen ervaringen als ouder zijn van invloed op mijn houding naar ouders van leerlingen</i> <i>Ik merk dat mijn eigen ervaringen als dochter/zoon van invloed zijn op mijn houding naar ouders van leerlingen</i> <i>Door vakkennis weet medewerker beter dan ouder wat kind moet leren</i> <i>Als ik mij zorgen maak over de leerling vind ik dat ik me mag bemoeien met zaken die thuis spelen</i> <i>Ouders hebben geen verstand van onderwijs</i>
Informatieoverdracht Inbreng ouders	<i>Ouders kunnen mij veel leren over wat het kind moet leren op onze school</i> <i>In het VSO is het niet nodig om op huisbezoek te gaan</i>
Reflectie	---

Tabel 4.8

Eens (24 stellingen)	
Thema:	Stellingen
Communicatieve vaardigheden	• <i>Ik maak zo snel mogelijk voldoende tijd vrij voor een ouder als ik het belangrijk vind.</i> • <i>Moeilijke gesprekken met ouders moet ik kunnen voeren.</i> • <i>Ik maak zo snel mogelijk voldoende tijd vrij voor een ouder als hij/zij dat aan mij vraagt.</i> • <i>Ik maak aantekeningen of een verslag over gemaakte afspraken als ik contact heb gehad met ouders.</i> • <i>Ouders eisen van mij terecht dat ik goed ben in communicatie.</i> • <i>Ik kom afspraken die ik met ouders maak altijd na</i>
Attitudekenmerken	• <i>"Ouders als partner van de school" betekent voor mij: dat ik op basis van gelijkwaardigheid met hen omga.</i> • <i>In gesprekken met ouders ga ik emoties zo veel mogelijk uit de weg.</i> • <i>Ik praat ook over mijn eigen emoties in gesprekken met ouders.</i> • <i>Het belang van de leerling gaat voor mij vóór op het belang van de ouder.</i> • <i>Ouders eisen van mij terecht dat ik mijn (onderwijs)vak bijhoudt.</i> • <i>Ik respecteer de waarden en normen van ouders van waaruit zij handelen.</i> • <i>Ik ben me bewust dat mijn eigen waarden en normen mijn handelen met ouders en leerlingen beïnvloeden</i> • <i>Op school handelen we vanuit gezamenlijke waarden en normen: deze moeten we vaker benoemen</i> • <i>Medewerker en ouders vullen elkaar aan in kennis omtrent kind.</i>
Informatieoverdracht Inbreng ouders benutten	• <i>Ouders kunnen mij veel leren over de beperkingen en mogelijkheden van hun kind.</i> • <i>Ouders kunnen mij veel leren over de (gedrags)aanpak van hun kind.</i> • <i>Ouders als partner van de school betekent voor mij dat ik altijd serieus naar hun inbreng luister en er wat mee doe</i> • <i>Ouders als partner van de school betekent voor mij dat wij elkaar aanvullen in kennis omtrent hun kind.</i> • <i>Ik neem de inbreng van ouders serieus; doe er altijd wat mee en meld hen dit ook.</i>
Reflectie	• <i>Aan het eind van een gesprek met een ouder vraag ik hoe deze het gesprek heeft ervaren</i> • <i>Als ik contact heb gehad met een ouder reflecteer ik dit altijd voor mijzelf</i> • <i>Kritische opmerkingen van ouders zie ik als iet waar ik van kan leren.</i> • <i>Als ik een meningsverschil heb met een ouder overleg ik altijd met een collega of leidinggevende over de aanpak hiervan</i>

Tabel 4.9

Oneens (5 stellingen)	
Thema:	Stellingen
Communicatieve vaardigheden	Als een ouder mij wil spreken heeft dat voor mij voorrang
Attitudekenmerken	- Ouders als partner van de school betekent voor mij: dat ik altijd doe wat de ouders vragen - Ik verwacht van ouders dat zij zich ook professioneel gedragen als ze met mij in gesprek zijn - Ik zorg goed voor mijn leerling; ik zorg nog beter voor zijn/haar moeder (vader) - Ik bemoei me nooit met zaken die thuis bij de leerling spelen
Informatieoverdracht Inbreng ouders	---
Reflectie	---

Tabel 4.10

In de tweede bijeenkomst ben ik gestart met een schriftelijke inventarisatie van de mening van de 7 aanwezigen over de 17 discussiestellingen. In tabel 4.11 een overzicht:

	helemaal oneens	oneens	neutraal	eens	helemaal eens
"Ouders als partner van de school" betekent voor mij: dat ik hen bij alles rondom hun kind betrek.			1	6	
Ik pas mijn manier van communicatie aan, aan de ouder.			1	5	1
Ik geef emoties in gesprekken met ouder(s) altijd voorrang.		3	1	2	1
Ik schiet tekort in (communicatieve) vaardigheden om met ouders moeilijke gesprekken te voeren.		3	4		
Mijn werk zou een stuk gemakkelijker zijn als er geen ouders waren.	2	4	1		
Als ik in gesprek ga met ouders stel ik voor mijzelf van te voren Onderwerp, Doel en Tijd van het gesprek vast en meld dit de ouders ook .		2	3	2	
Ik vind dat de ouders de belangrijkste personen zijn in het leven van mijn leerling.			2	3	2
Het belang van de school, van de leerling en van de ouder is voor mij van gelijke waarde.		3	2	2	
Een schoolmedewerker die zelf ouder is kan zich beter verplaatsen in ouders van leerlingen.		3	2	2	

	helemaal oneens	oneens	neutraal	eens	helemaal eens
Ik merk dat mijn eigen ervaringen als ouder van invloed zijn op mijn houding naar ouders van leerlingen.	*	3	3		
Ik merk dat mijn eigen ervaringen als dochter/zoon van invloed zijn op mijn houding naar ouders van leerlingen.		2	5		
Vanuit mijn vakkennis weet ik beter dan de ouder wat zijn/haar kind moet leren op onze school.	1	1	3	1	1
Ouders kunnen mij veel leren over wat hun kind wil en moet leren op onze school.		1	4	2	
Ik heb te weinig tijd en mogelijkheden om met ouders in contact te gaan.		4	1	1	1
Als ik me zorgen maak over de leerling vind ik dat ik me mag bemoeien met zaken die thuis spelen		2	2	2	1
Ouders hebben geen verstand van onderwijs.	1	5	1		
In het Voortgezet Speciaal Onderwijs vind ik het niet nodig om op huisbezoek te gaan.		4	3		

* = één persoon: ingevuld "niet van toepassing"

tabel 4.11

Tabel 4.10 geeft aan dat de meningen bij elke stelling verdeeld zijn: respectievelijk 1 stelling met een range van 5, 3 stellingen met een range van 4, 8 met een range van 3 en slechts 5 stellingen met een range van 2.

4.4.3. Stellingen: discussie

De stellingen die daadwerkelijk door de mensen zijn uitgekozen om over te discussiëren staan in tabel 4.8 en 4.10 vetgedrukt. Thematisch gezien was er het meeste belangstelling voor discussie over attitudekenmerken (7 van de 11 stellingen = 64%); vervolgens thema informatieoverdracht (50%) en communicatieve vaardigheden (25%). In onderstaande kaders een overzicht van deze discussie per stelling met de getrokken conclusies door de aanwezigen. Voor een beschrijving van de discussies verwijs ik naar bijlage 3.3.

Ik merk dat mijn eigen ervaringen als dochter/zoon van invloed zijn op mijn houding naar ouders van leerlingen.

Thema: Attitudekenmerken

Conclusie: er werd nagedacht of dit soms wel of niet meespeelt. Sluit aan op niveau van levensscript en niveau van normen/waarden. Men erkent het wel maar is verdeeld van mening of je het bewust of onbewust gebruikt.

Als ik me zorgen maak over de leerling vind ik dat ik me mag bemoeien met zaken die thuis spelen

Thema: Attitudekenmerken

Conclusie:

Woorden als *bemoeien* en *ik* vormen de struikelblokken in deze stelling. *Bemoeien* moet genuanceerder omschreven worden en i.p.v. *ik* moet je lezen "wij als school".

In grote lijnen is een ieder het eens met dat je als school een taak hebt als signaleerder. Dat je wel professionele actie moet ondernemen bij signalen.

Ouders hebben geen verstand van onderwijs

Thema: Attitudekenmerken

Conclusie: vooral de eye-opener dat je dit niet moet toelaten in jezelf anders ben je niet meer neutraal of open naar ouders ging opeens de diepte in bij mensen. Het raakte hun eigenlijke visie. Na uitwisselen van argumenten was er veel eensgezindheid hierover.

In het Voortgezet Speciaal Onderwijs vind ik het niet nodig om op huisbezoek te gaan

Thema: informatie overdracht / inbreng ouders benutten

Conclusie: deze stelling is gekozen omdat hier in school meningverschillen zijn tussen leerkrachten; ook bij mensen die niet aanwezig zijn. Deze groep mensen geeft aan: huisbezoek niet standaard, maar wel als er iets speelt en een huisbezoek meerwaarde heeft. Discussie met hele team en uitgangspunten formuleren zijn aan te raden.

Vanuit mijn vakkennis weet ik beter dan de ouder wat zijn/haar kind moet leren op onze school.

Thema: Attitudekenmerken

Conclusie: verschil in "wat" of "hoe". Hulp nodig van leerling/ouder over het "wat", in verband met motivatie enz. "Hoe" je iets aanbiedt is (vak)kennis medewerkers.

Ik pas mijn manier van communicatie aan aan de ouder

Thema: Communicatieve vaardigheden

Conclusie: Professionele houding in alle situaties blijft gewenst. In het belang van het kind zorg je dat je elkaar begrijpt.

Het belang van de school, van de leerling en van de ouder is voor mij van gelijke waarde.

Thema: Attitudekenmerken

Conclusie: Het is niet zwart-wit; het is situatie afhankelijk. Alle drie grootheden zijn van gelijke waarde, maar i.h.a. vindt men dat de leerling het belangrijkste is.

Mijn werk zou een stuk gemakkelijker zijn als er geen ouders waren.

Thema: Attitudekenmerken

Conclusie: In sommige gevallen zou het werk wat minder "beladen" zijn als er geen ouders waren. Maar je kunt ze in veel gevallen niet missen als informatiebron.

Ik vind dat de ouders de belangrijkste personen zijn in het leven van mijn leerling

Thema: Attitudekenmerken

Conclusie: Ouders (eigen of adoptie/pleeg) hebben altijd invloed. Kan heel positief zijn maar helaas ook negatief.

4.4.4. Evaluatie

Na de eerste medewerkerbijeenkomst kwamen er direct van de aanwezigen spontane, voornamelijk positieve reacties. In de uitgedeelde feedbackformulieren werden er 3 open vragen gesteld naar de mening over vorm en inhoud van de bijeenkomst. Tevens werd er om vervolgsuggesties gevraagd. Vier personen hebben een ingevuld feedbackformulier ingeleverd.

In de tweede bijeenkomst heb ik het feedbackformulier aangepast van open naar gesloten vragen en een vraag toegevoegd over bewustwording. Daarbij heb ik tijd ingepland voor het invullen. Alle 7 aanwezigen hebben het formulier ingevuld ingeleverd.

Beide evaluaties zijn te lezen in bijlage 3.4.

In onderstaande kaders een samenvatting hiervan.

Medewerkerbijeenkomst 20 juni 2011

Voorbeelden van uitspraken op de drie (open) feedbackvragen

Vorm van de bijeenkomst:

"Stimulerend;... actief; .. iedereen erbij betrokken en doet mee; moeten we vaker doen!"

Inhoud van de bijeenkomst:

"zinvol;... goed om samen van mening te wisselen en te horen hoe iedereen erover denkt;moeten ouders hier ook vaker over spreken..."

Suggesties voor vervolg:

"ben benieuwd naar overzicht van stellingen eens / oneens / discussie;... moeten zeker nog over de andere stellingen discussiëren;..... inkaderen en uitwerken naar visie, naar schoolregels enz."

Medewerkerbijeenkomst 5 juni 2012; Antwoorden vraag 1 t/m 3.

	helemaal oneens	oneens	neutraal	eens	helemaal eens
1. Ik vond de vorm van deze bijeenkomst goed gekozen(werken met stellingen en de wijze van discussiëren hierover) .				4	3
2. Ik vond de inhoud van deze bijeenkomst ("houding tegenover ouders") belangrijk.				6	1
3. Ik ben door deze bijeenkomst bewuster gaan nadenken over mijn houding tegenover ouders.			4	3	
4. Om dit onderwerp ("houding tegenover ouders") verder te vervolgen heb ik de volgende suggesties: Voorbeelden van uitspraken: Persoon 1 (leerkracht): "Zet zeker aan tot nadenken....." Persoon 2 (leerkracht): "Cursus "slechte mededelingen" aan ouders" Persoon 3 (vakleerkracht): "Communicatie studiedag / workshop" Persoon 4 (leerkracht): "Studiedag.Ouderenquête en daarin ouders vragen naar hun mening en dit overbrengen naar collega's / personeel" Persoon 5 (leerkracht): "Studiedag moment met het hele team? Training in 'moeilijke gesprekken' / 'slecht nieuws gesprekken'" Persoon 6 (vakleerkracht): "De onderwerpen zijn zwart/wit....." Persoon 7 (leerkracht): "Discussie. Gesprekstechnieken bespreken. Rollenspel....."					

De feedback van de medewerkers over zowel de vorm als de inhoud van de bijeenkomsten is positief. Men geeft aan dat het werken met stellingen en de actieve discussievorm stimulerend is en voor herhaling vatbaar. Er is draagvlak onder de medewerkers om bezig te zijn met het onderwerp ouders. Tijdens de tweede bijeenkomst werd door 3 van de 7 aanwezigen opgemerkt dat men bewuster is na gaan denken over dit onderwerp. De overige 4 personen bleken hierin neutraal. Er werden veel suggesties gegeven voor vervolg, waarbij herhaaldelijk wordt opgemerkt dat een studiedag of cursus, gericht op zowel visie als communicatievaardigheden welkom is. Mondeling werd door de groep opgemerkt dat de overgebleven stellingen veelal op hetzelfde neerkwamen en dus niet meer besproken hoefden te worden.

4.4.4. Betekenis voor het onderzoek

De bijeenkomsten met medewerkers, waarin bewustwording en meningsvorming plaats vinden zijn de kern van mijn onderzoek. Uit hun meningen over de stellingen kan ik antwoorden halen op deelvraag 3. Ook kan ik, vooral aan de hand van de gegeven feedback, deelvraag 4 deels beantwoorden. Vanuit de antwoorden op alle deelvragen, gekoppeld aan de theorie, is het mogelijk om het antwoord te geven op mijn hoofdvraag. Dit werk ik in hoofdstuk 5 verder uit.

Hoofdstuk 5: Analyse en conclusies

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beantwoord ik de deelvragen en hoofdvraag van mijn onderzoek, vanuit de data die ik in hoofdstuk 4 heb gepresenteerd. Ik zal deze data per deelvraag analyseren en vervolgens conclusies trekken. Daarbij schenk ik aandacht aan validiteit en leg tevens relatie met de theorie. Vanuit de antwoorden op de deelvragen ga ik mijn hoofdvraag beantwoorden. Vervolgens formuleer ik aanbevelingen, voortgekomen uit mijn analyse. Aan het eind zal ik terugkomen op het doel van mijn onderzoek, zoals geformuleerd in de 'Introductie'.

5.2 Deelvraag 1: Welke attitude van schoolmedewerkers verwachten ouders bij hun onderlinge communicatie?

Het antwoord op deze deelvraag kan ik vinden in de kwantitatieve en kwalitatieve data die ik verkregen heb vanuit de ingevulde oudervragenlijsten en de gehouden interviews. Ouders geven daarin hun mening over wat zij belangrijk vinden en wat zij ervaren hebben. Hierop stoelen zij hun verwachtingen bij de communicatie met de schoolmedewerkers.

Wat betreft attitude vinden ouders zowel communicatieve vaardigheden als attitudekenmerken belangrijk bij schoolmedewerkers. Dit komt naar voren uit de antwoorden die zij geven op de open vraag A in de vragenlijsten. De kenmerken die men belangrijk vindt vallen allereerst onder attitudekenmerken: 23 van de 48 antwoorden, gemaakt door 11 ouders. Op de tweede plaats de communicatieve vaardigheden: 13 van de 48 opmerkingen, gemaakt door 7 ouders.

Communicatieve vaardigheden:

Egberts (2009) noemt (communicatieve) vaardigheden in zijn lijst van 10 gereedschappen die een professionele begeleider kenmerkt. Ook de Bruïne (2004) eist deze vaardigheden bij de competentie 'samenwerken met de omgeving' nadrukkelijk van de leerkracht. Communicatieve vaardigheden worden voorwaardelijk genoemd voor een goede attitude naar en samenwerking met ouders. Welk van de communicatieve vaardigheden hierin het belangrijkste zijn wordt door bovenstaande auteurs niet verder uitgewerkt. De ouders, die door mij zijn bevraagd, geven wél duidelijk een volgorde van belangrijkheid aan in de genoemde communicatieve vaardigheden van schoolmedewerkers. Het meest belangrijk vinden zij, respectievelijk:

1. afspraken nakomen
2. goed luisteren
3. aandacht hebben voor de ouder
4. informatie helder kunnen overbrengen
5. goed kunnen samenvatten.

Dit zijn vaardigheden of competenties die passen bij het derde logische niveau van Dilts (1990), zoals ik beschreef in hoofdstuk 2.

Deze aangegeven vaardigheden worden bevestigd door de antwoorden op open vraag a in de vragenlijst en vanuit de gehouden interviews. Naast de al genoemde vaardigheden wordt vanuit de gesloten vragen nog opgemerkt dat terugkoppeling van belang is. Vanuit een van de interviews wordt ook 'overdracht / terugkoppeling' genoemd als belangrijk. Deze aanvulling op de belangrijkste kenmerken wordt ook genoemd in de open vraag a door 3 andere ouders.

Attitudekenmerken:

Attitude gaat volgens de niveaus van Dilts (1990) nog een laagje dieper; het raakt je overtuiging en zelfs je identiteit en betrokkenheid (niveau 4, 5 en 6). Attitude is de visie op omgang met ouders en hoe je daar invulling aangeeft. De kenmerken, die hierbij volgens de ouders het belangrijkste zijn, komen naar voren vanuit de gesloten vragen van de vragenlijst en worden bevestigd in de opmerkingen bij de open vragen A en B en vanuit beide interviews. Deze attitudekenmerken zijn, in volgorde van belangrijkheid:

1. betrokkenheid bij kind
2. oog voor belangen kind
3. informatie over aanpak / aanbod
4. om kunnen gaan met spanningsvolle situaties
5. vertrouwen wekken door vakkennis / inbreng ouders serieus nemen (gelijke score)

Betrokkenheid scoort het hoogst (4.4); wordt dus erg belangrijk gevonden. Deze kenmerken zie je ook genoemd bij Egberts (2009), in het competentieprofiel 'Bekwaam en Speciaal' door de Bruïne et al.(2004) en vooral in de presentietheorie van Baart (2001). Deze laatste geeft met zijn lijstje van 8 kenmerken handvatten aan die basisattitude. Hij noemt veelal dezelfde kenmerken, maar in andere bewoordingen. De antwoorden die de ouders geven omtrent belangrijkheid van attitudekenmerken worden dus bevestigd in de literatuur. Ouders noemen in de open vragen en in de interviews nauwelijks attitudekenmerken die niet door bovenstaande auteurs genoemd worden. Het hebben van humor wordt door 1 ouder nog toegevoegd.

Ouders geven ook hun mening over de ervaringen die ze hebben met deze communicatieve vaardigheden en attitudekenmerken. Zoals ik al aangaf in hoofdstuk 4 zijn hun ervaringen voornamelijk congruent met de belangrijkheid van de kenmerken. De ervaringen heb ik vooral gebruikt voor het maken van stellingen voor de medewerkerbijeenkomsten.

Zowel de aangegeven belangrijkheid als de ervaringen zeggen iets over de attitude die ouders verwachten van de medewerker. Bovenstaande uitkomsten geven in mijn onderzoek dus antwoord op deelvraag 1. Ik behoef hiervoor niet de mening van alle

ouders te weten, maar wel van een representatieve groep van ouders. Omdat hun mening ook aansluit bij de literatuur en ik verder geen afwijkende meningen heb gevonden kan ik aannemen dat dit representatief is voor alle ouders van de school.

Conclusie: Het antwoord op deelvraag 1 is als volgt:

Op de eerste plaats verwachten ouders van de medewerker wat betreft attitude een grote betrokkenheid op hun kind. Daarnaast moet de medewerker oog hebben voor het belang van het kind. Tevens willen ze serieus genomen worden en verwachten zij voldoende informatie over aanpak /aanbod aan hun kind. De medewerker moet daarbij goed kunnen omgaan met spanningsvolle situaties en voldoende vakkennis hebben. Bij hun onderlinge communicatie verwachten ze dat de medewerker afspraken nakomt, luistert, aandacht heeft voor de ouder, informatie helder overbrengt , goed kan samenvatten en zaken terugkoppelt naar hen en overdraagt aan zijn collega's.

5.3 Deelvraag 2: Hoe ervaren ouders hun inbreng als ervaringsdeskundige bij de communicatie die zij met schoolmedewerkers hebben?

Het antwoord op deze deelvraag haal ik uit de gesloten vragen van de ingevulde oudervragenlijsten en de beide interviews. Hierin wordt de ouder gevraagd naar belangrijkheid van en ervaringen over hun inbreng als ervaringsdeskundige.

Ouders geven in vraag 4 van de vragenlijst een volgorde aan in belangrijkheid rondom informatieoverdracht door medewerkers en het benutten van die inbreng van ouders. Ze vinden belangrijk dat:

1. ze uitleg krijgen over de aanpak en aanbod van hun kind
2. de medewerkers de informatie van ouders benutten voor hun kind
3. ze mogelijkheden krijgen om de medewerkers te informeren over hun kind
4. de medewerker bereid is om aanpak/aanbod aan te passen na informatie van de ouder
5. ze op de hoogte worden gehouden hoe men hun informatie benut.

In de open vragen A en B van de vragenlijst zie je ook steeds de opmerking 'informatie uitwisselen' en de sterke behoefte aan contact en informatie krijgen terugkomen. Zoals ik al aangaf in hoofdstuk 2 zie je dit terug bij Egberts (2009): erken ouders als de belangrijkste mensen voor het kind, neem hen serieus en ga veelvuldig met hen in gesprek. In de presentiebenadering van Baart (2001) wordt er gesproken over je beschikbaar stellen, open staan voor, actief contact maken met en geduld en tijd nemen. Hier is sprake van een wederkerigheid en een gelijkwaardigheid in de relatie, hetgeen ook inhoudt dat de medewerker de ouder als ervaringsdeskundige ziet.

De ervaringen van de door mij bevroegde ouders zijn positief over de punten die zij belangrijk vinden rondom informatieoverdracht en inbreng ouders. Dit zie je aan de scores tussen 3.6 en 4.1 op vraag 4B van de vragenlijst, waarvoor score 4 staat voor "eens". De scores op belangrijkheid en ervaringen lopen parallel: de scores van de items op belangrijkheid staan in gelijke verhouding met de scores van de items zoals men ze heeft ervaren.

In de beide interviews ben ik dieper ingegaan op de ervaringen van de ouders. Ook deze ouders zijn positief tot zeer positief over de attitude van de medewerkers. De aandachtspunten die ze noemen gaan over communicatie en informatieoverdracht. Kanttekening hierbij is dat het de ervaringen zijn van 2 ouders over de schoolmedewerkers waarmee zij in het schooljaar 2010-2011 het meeste mee te maken hadden.

Dit zijn ervaringen van individuele personen over individuele situaties en medewerkers. In vraag D van de oudervragenlijst wordt hierover ook een opmerking gemaakt. Het gaat hier om een groep van 16 van de 48 ouders die zijn aangeschreven. Deze 16 ouders komen vanuit één deelteam; de ouders vanuit het andere deelteam zijn niet bevroegd. De conclusies zijn niet representatief voor alle ouders van de school. De antwoorden van de ouders naar hun ervaringen mogen dus niet gegeneraliseerd worden.

In de 'Introductie' beschrijf ik dat ik vooral in de eerste maanden van mijn werk als teamleider op de VSO veel ontevreden ouders bij mij kreeg. Het ging veelal om ervaringen uit het schooljaar 2009-2010 en betroffen vaak communicatie en houding c.q. bejegening. De vragenlijsten aan ouders zijn ingevuld over het schooljaar 2010-2011 en geven een positiever beeld, hetgeen ook terugkwam in de opmerkingen bij de vragenlijst. Dit kan komen door meer positieve ervaringen van de desbetreffende ouders in dat schooljaar of in de selectie van deze groep ouders. Een en ander geeft wel aan dat stilstaan bij de attitude van medewerkers naar ouders, met als basis goede communicatieve vaardigheden, steeds van belang blijft.

Conclusie: het antwoord op deelvraag 2 is als volgt:

De bevroegde ouders ervaren hun inbreng als ervaringdeskundige als ruim voldoende, waarbij zij vooral voor ogen hebben een goede uitleg en informatie-uitwisseling omtrent de aanpak van en aanbod aan hun kind, gelegenheid krijgen om de medewerker te informeren over hun kind en dat die informatie tevens benut wordt.

Bovenstaande antwoorden op deelvraag 1 en 2 heb ik omgezet in stellingen voor de medewerkerbijeenkomsten. Ik heb daarbij de stellingen zodanig geformuleerd dat deze prikkelen en aanzetten tot nadenken en discussie. Daarnaast kan ik beide

antwoorden koppelen aan en vergelijken met het antwoord op deelvraag 3. Hiermee komt ik bij een essentieel stuk van mijn onderzoek: is er overeenkomst tussen de verwachtingen van de ouders en de meningen van de medewerkers? Dit geeft in meer of mindere mate aan of de medewerker zijn attitude zal moeten aanpassen.

5.4 Deelvraag 3: Wat betekent voor de medewerker partnerschap van ouders voor zijn attitude ten opzichte van die ouder?

Het antwoord op deze deelvraag haal ik uit beide medewerkerbijeenkomsten. Zoals ik beschreef waren dit discussiebijeenkomsten aan de hand van 46 stellingen. Deze stellingen heb ik ingedeeld naar thema's. Veruit de meeste stellingen gaan over de attitude omdat dit de kern is van mijn onderzoek:

Voor de thema-indeling en de meningen van de medewerkers over de stellingen: zie H.4; tabel 4.8 t/m 4.11

Thema reflectie:

Reflectie is een essentieel onderdeel van professioneel handelen. Dit wordt genoemd in het generieke competentieprofiel Bekwaam en Speciaal (2004). Over de stellingen van het thema reflectie waren alle medewerkers het unaniem eens. Men reflecteert na contact met ouders, men kan leren van (kritische) opmerkingen van ouders, men vraagt de ouder hoe hij het gesprek ervaren heeft en men overlegt vooraf met collega of leidinggevende bij meningsverschillen met ouders. Men is zich bewust dat reflectie hoort bij professionaliteit. Hoe men daadwerkelijk reflecteert heb ik in het kader van mijn onderzoek niet gevraagd en/of geobserveerd.

Thema communicatieve vaardigheden:

In de feedback noemen de medewerkers dat zij behoefte hebben aan training in communicatie en gespreksvoering met ouders. Dit wijst erop dat men zich hierin wil verbeteren. Naar aanleiding van de stellingen vindt men dat men (moeilijke) gesprekken met ouders moet kunnen voeren, maar een deel vindt zich hierin tekort schieten. Daarnaast bereidt men gesprekken met ouders voor, maakt men aantekeningen van afspraken en/of contactmomenten en komt men afspraken ook na. Discussie ontstond erover of je jezelf aanpast aan de communicatie van de ouder. Het antwoord werd: altijd een professionele houding om in het belang van het kind te zorgen dat je elkaar begrijpt. Opvallend is dat men wel tijd vrij maakt voor de ouder als men dit zelf belangrijk vindt. Wil de ouder contact dan probeert men voldoende tijd hiervoor vrij te maken, maar dit heeft geen absolute voorrang.

Thema attitudekenmerken:

Medewerkers zijn het eens met 9 stellingen omtrent attitude; dit houdt vooral in een gelijkwaardige, respectvolle en professionele benadering waarbij het belang van de leerling op één staat.

Zoals ik aangaf in hoofdstuk 4 is er het meest gediscussieerd aan de hand van stellingen over attitudekenmerken. Van de 24 stellingen hierover gaven 11 aanleiding tot meningsverschillen. Daadwerkelijk is er over 7 stellingen gediscussieerd. Dit wijst erop dat deze vooral de mensen prikkelden; te verklaren omdat het veelal gaat over overtuigingen, identiteit en betrokkenheid (niveaus 4,5 en 6 van Dilts (1990).

Tijdens het uitwisselen van meningen en argumenten ontstond in minder of meerdere mate bewustzijn van eigen visie. Dit gebeurde vooral aan de hand van de stellingen: wel of niet bij jezelf toelaten dat je denkt dat je meer weet dan de ouder / wanneer wel of niet bemoeien met thuis / meespelen eigen ervaringen. Vervolgens ontstond er vaak een begin van een schoolvisie aangaande het onderwerp. Deze vorm van discussiëren prikkelde en maakte snel meningen los; daarentegen was de tijd te kort om echt gedegen een schoolvisie per onderwerp te formuleren. .

Omtrent de zwaarte van het belang van leerling, school en ouder vond men de leerling het belangrijkste. Zelfs zou het makkelijk zijn in extreme gevallen als er geen ouders waren. Dit is in tegenstelling met de mening van Egberts (2009) die juist aangeeft dat deze belangen gelijkwaardig zijn. Hij beveelt zelfs als motto aan: "*dat je goed moet zorgen voor de client, maar nog beter voor diens moeder*" (p.176). Wellicht is dit meningsverschil te verklaren door het verschil in situatie: onderwijs – zorg.

Thema informatieoverdracht / benutten inbreng ouders

Hierover gingen 7 stellingen, waarbij men slechts over 1 stelling gediscussieerd heeft (huisbezoek). Men was het meestal eens met de stellingen. Men vindt daadwerkelijk dat de ouder meerwaarde heeft als ervaringsdeskundige: men neemt de ouder serieus, waardeert de inbreng en doet hier wat mee. Ook hier geldt dat dit de visie is; of men dit daadwerkelijk ook in bijbehorend gedrag vertaalt valt buiten het kader van mijn onderzoek.

In hoofdstuk 2 noem ik de attitudekenmerken van een professionele begeleider vanuit de presentietheorie, vanuit de theorie van Egberts (2009) en vanuit het competentieprofiel Bekwaam en Speciaal (2004). De meningen van de medewerkers corresponderen met de hier genoemde attitudekenmerken. Wel gaat het, vooral in de presentietheorie nog een stapje verder: je staat volledig open en laat je a.h.w. leiden door die ander. Of dit geheel toepasbaar is in het onderwijs is te bezien. Wellicht ontstaat er dan wrijving met het doelgericht en prestatiegericht handelen wat ook van het onderwijs geëist wordt. Het is beslist interessant om hierover verder te discussiëren met de medewerkers.

De door mij bevroegde ouders hebben een duidelijke mening over gewenste attitude van schoolmedewerkers; zie hiervoor het antwoord op deelvraag 1. De punten die zij noemen komen ook terug in de meningen van de medewerkers; te lezen in de stellingen waar men het unaniem mee eens of oneens is. Er is geen duidelijk aantoonbaar verschil in de meningen hierover van de ouders en medewerkers. Met betrekking tot vertaling hiervan in adequaat medewerkergedrag en de ervaringen

hiermee van deze groep ouders is er bij de laatstgenoemden tevredenheid. Deze conclusie mag echter niet gegeneraliseerd worden.

Conclusie: het antwoord op deelvraag 3 is

Partnerschap van ouders betekent voor de medewerker dat men als onderwijsprofessional vanuit het belang van de leerling, ouders als ervaringsdeskundige ziet waar men van kan leren. Vertaald in attitudekenmerken zijn dit vooral gelijkwaardigheid, respect en een open en professionele houding. Hiervoor zijn zowel reflectie als voldoende communicatieve vaardigheden noodzakelijk.

5.5 Deelvraag 4: Welke interventies van mij als leidinggevende dragen bij aan een attitudeverandering van medewerkers?

Beide medewerkerbijeenkomsten werden als actief en inspirerend ervaren. Dit bleek uit de feedback die men gaf. Zoals ik al beschreef ontstond door de gekozen vorm (korte discussies aan de hand van stellingen) bewustzijn van eigen mening en meningsuitwisseling. Na de tweede bijeenkomst gaf 43 % van de medewerkers aan dat men zich meer bewust was geworden van de eigen houding naar ouders. Voor de overigen was dit neutraal. Er ontstond over het partnerschap van ouders het begin van een visie. Men wil er graag mee verdergaan en dit uitwerken tot een schoolvisie met bijbehorend gedrag.

Door Rutten et al. (2011) en Collins (2001) wordt visieontwikkeling een voorwaardelijke competentie genoemd van schoolleiders. Mijn interventie in de vorm van deze medewerkerbijeenkomsten hebben een begin van een gezamenlijke visieontwikkeling aangaande partnerschap van ouders mogelijk gemaakt.

Daarnaast zijn volgens Collins (2001) en Kalangu-Banda (2001) voorbeeldgedrag, dienstbaarheid en verbondenheid essentiële kenmerken voor een leidinggevende. Of ik deze kenmerken heb laten zien is voor mij moeilijk aan te tonen.

In dit onderzoek heb ik mij beperkt tot één werkvorm, waarbij ik gelet heb op effectiviteit en activiteit. Andere werkvormen heb ik niet geprobeerd gezien de tijd en beschikbaarheid van de medewerkers. In de feedbackrondes heb ik niet gevraagd naar mogelijke andere werkvormen of naar een oordeel over mijn interventies en gedrag. In beide interviews heb ik aan het eind een vraag gesteld over tips voor mij als leidinggevende. Beide ouders hadden geen tips.

Vanuit de opleiding heb ik geleerd te reflecteren en feedback te vragen. Dit pas ik deels toe maar nog onvoldoende gericht op mijn eigen attitude naar ouders. Ik ben mij wel bewust van mijn eigen attitude naar ouders als partner in de school. Deze is gestoeld op mijn eigen visie: gelijkwaardigheid, erkennen van elkaars expertise en

veel aandacht voor de ander m.a.w. 'present' zijn. Present zowel naar de ouder, de medewerker als de leerling. Hierbij ben ik me nu bewust dat ik hiervoor geen objectieve observaties of feedback heb. Hierdoor kan ik slechts deels een antwoord op deelvraag 4 formuleren.

(deel)Conclusie: het antwoord op deelvraag 4 is

Mijn interventies als leidinggevende die gericht zijn op attitudeverandering van medewerkers hebben als eerste doel bewustwording en visieontwikkeling mogelijk te maken. Prikkelende werkvormen toepassen en voldoende tijd creëren zijn hierbij voorwaardelijk. Daarnaast zijn voorbeeldgedrag, dienstbaarheid en betrokkenheid essentieel. Hierop moet ik meer reflecteren en/of feedback vragen.

5.6 Hoofdvraag: Welke attitude van medewerkers in het VSO-ZML onderwijs draagt bij aan effectief partnerschap van school en ouders en hoe bevordert het als leidinggevende die attitude?

Vanuit de antwoorden van bovenstaande deelvragen kan ik nu het antwoord op de hoofdvraag van mijn onderzoek formuleren, nl.

Effectief partnerschap van school en ouders in het VSO-ZML onderwijs vraagt van de medewerkers een attitude om vanuit het belang van de leerling, ouders als ervaringsdeskundige te zien waar men van kan leren.

Vertaald in attitudekenmerken zijn dit vooral gelijkwaardigheid, respect en een open en professionele houding. Hiervoor zijn zowel reflectie als voldoende communicatieve vaardigheden noodzakelijk.

De leidinggevende moet mogelijkheden creëren voor de medewerkers om te werken aan bewustwording, visievorming, communicatieve vaardigheden en reflectie. Daarnaast is voorbeeldgedrag, een positieve attitude en betrokkenheid voor de leidinggevende essentieel.

5.7 Aanbevelingen

Zoals ik al beschrijf in 5.4 is er geen opvallend verschil van mening tussen ouders en medewerkers over de gewenste attitudekenmerken. De ervaring van deze groep ouders is positief. Dit houdt niet in dat deze ervaringen gelden voor alle ouders aangaande alle medewerkers. Hiervoor is het nodig om alle ouders in de gelegenheid te stellen hun mening hierover te geven. Je kunt dit tevens zien als een

eerste stap in volwaardig partnerschap van ouders en school, zoals geformuleerd in onze schoolvisie. Ouders moeten hiervoor meer betrokken worden bij de school. Hiervoor is verder onderzoek in onze school nodig; dit kan in samenhang met de andere scholen uit onze stichting. De aanbevelingen van collega v.d. Eng (2010) zouden hierbij meegenomen kunnen worden.

Of de genoemde attitudekenmerken zich altijd ook uiten in adequaat gedrag van de medewerker is niet onderzocht. Hiervoor is verdere observatie en reflectie nodig. Er is bij de medewerkers behoefte aan voortzetting van de discussie over partnerschap van ouders. In mijn onderzoek is hier slechts een begin mee gemaakt; slechts een eerste stap in een veranderingsproces: de bewustwording. Beide punten zouden plaats moeten vinden met alle medewerkers van de school.

Medewerkers gaven aan in hun feedback dat ze behoefte hebben aan bijscholing over communicatie met ouders. Vooral het oefenen van 'moeilijke' gesprekken werd genoemd. Ouders noemen in hun bijdrage ook het belang van goede overdracht. Dit zou in het kader van deze bijscholing meegenomen kunnen worden.

Last but not least de mening van de leerlingen. Zoals ik al in hoofdstuk 1 aangaf viel dit buiten het kader van mijn onderzoek. Maar zij zijn jongvolwassenen met een eigen mening over hun onderwijs. Ze dienen daarin betrokken te worden. Een onderzoek naar medezeggenschap en 'partnerschap' zou zeer zinvol zijn.

Samenvattend kom ik tot de volgende aanbevelingen voor de hele school:

Aanbevelingen:

1. Verder onderzoek naar betekenis van partnerschap van ouders
2. Onderzoek naar betekenis van partnerschap van leerlingen
3. Verdere discussie en visievorming op partnerschap van ouders met vertaling in attitude en gedrag
4. Toepassen, observatie en reflectie van deze attitude en gedrag
5. Bijscholing communicatieve vaardigheden

Punt 2 en 4 kunnen plaats vinden in een studiedag, waarna punt 3 verder opgenomen kan worden in regelmatige onderlinge reflectiemomenten.

5.8 Doel van het onderzoek

In de 'Introductie' heb ik het doel van mijn onderzoek geformuleerd: als leidinggevende een positieve bijdrage leveren aan het bevorderen van een meer professionele attitude van medewerkers naar ouders.

Mijns inziens heb ik door het uitvoeren van dit onderzoek en het formuleren van antwoorden een eerste stap gemaakt om dit doel te halen. Er is bewustzijn ontstaan bij een groep medewerkers. Daarnaast heb ik meer inzicht gekregen in waar het daadwerkelijk omgaat bij de grondhouding van medewerkers naar ouders. Ik realiseer me dat het bevorderen van een meer professionele attitude nooit af is; gelukkig maar. Een lerende organisatie leert steeds bij: van elkaar en van ouders als partner. Reflectie is daarbij onontbeerlijk. In het volgende hoofdstuk zal ik dan ook mijn onderzoek evalueren.

Hoofdstuk 6: Evaluatie

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk evalueer ik mijn onderzoek. Hierbij zal ik allereerst reflecteren volgens het model van de zes logische niveaus van Dilts (1990). Als professional wil ik in navolging van Dekkers (2006) reflecteren via kernvragen die bij deze niveaus horen. Daarna ga ik in op mijn leerproces en koppel dit zowel aan mijn werkpraktijk als aan de opleiding waarvan dit onderzoek een onderdeel is. Ik eindig met een woord van dank aan alle betrokkenen.

6.2 Reflectie volgens kernvragen

In onderstaand overzicht heb ik puntsgewijs antwoorden geformuleerd aangaande mijn onderzoek met daarbij kort kritische kanttekeningen.

(Reflectiemodel volgens Dekkers (2006):

niveau	vraag	
1. Omgeving	Waar?	- Onderzoek gedaan bij deelteam school waar ik leiding aan geef; heb niet alle ouders en alle medewerkers betrokken waardoor ik deels beperkte conclusies kon trekken - Tijdspanne dataverzameling (april 2011 – juni 2012) is te lang; viel in 2 schooljaren, hierdoor verschillende groepen medewerkers. Is zowel positief als negatief. - Tijdsdruk: nadeel ondervonden door inspectie en voorrang veranderingsproces, dreiging langstudeerdersregeling en t.g.v. mijn ziekte - Opleiding en critical friends: vooral in eerste deel van onderzoek veel profijt van gehad
2. Gedrag/ handelen	Wat?	- Veel literatuur beschikbaar; moeite met focussen - Leuk: via tip ouder boek van Egberts (2009) gelezen - Had vragenlijst ouders vooraf anders moeten coderen i.v.m. gemakkelijker vergelijken van data - Slechts 2 interviews; hierdoor beperkte conclusies - Medewerkerbijeenkomsten verliepen prima
3. Bekwaamheden / competenties	Hoe?	- Interviews en medewerkerbijeenkomsten enorm leuk om te doen; veel enthousiasme; positieve feedback - Lezen, focussen, data analyse, conclusies trekken en beschrijven gaan me goed af - Onvoldoende gereflecteerd met medewerkers over mijn rol en stijl van leidinggeven.

niveau	vraag	
4. Overtuigingen	Waarom?	Dit onderzoek gestart omdat ik ervan overtuigd ben dat ouders meerwaarde kunnen hebben voor school; moet wel waken voor eigen 'drammerigheid' hierin.
5. Identiteit	Wie?	Ben naast teamleider ook ouder van kind met beperking en weet dat deze combinatie voor mij meerwaarde heeft. Wel nodig om goed te reflecteren op beide rollen en mogelijke te grote vermenging ervan in mijn werk.
6. Betrokkenheid	Waartoe?	Ik wil graag meehelpen om mensen met een beperking een volwaardige plek te geven in de maatschappij; ze zijn het waard!

In het competentieprofiel Bekwaam en Speciaal (2004) worden voor de onderwijsprofessional twee verdieplingsdimensies genoemd. Essentieel daarbij is reflectie, handelen op ethische grondslag en voldoende kennis en vaardigheden hebben om te zorgen voor balans in de werksituatie (fysiek-emotioneel-rationeel). Bovenstaand kader geeft mij een waardevol handvat hiervoor. Mijn eerste persoonlijk leerpunt is deze manier van reflecteren vaker toe te passen.

Het viel me gemakkelijk bovenstaande niveaus aan de hand van de vragen te beantwoorden. Er zit geen duidelijke knik tussen de niveaus; ze zijn congruent. Dit verklaart ook het plezier wat ik heb gehad in het doen van dit onderzoek. De meest negatieve opmerkingen zitten vooral in de eerste laag (omgeving). Deels veroorzaakt door omstandigheden buiten mijn invloed, nl.:

- Eind juni 2011 werd ik ziek (borstkanker); door de intensieve behandeling kon ik niet werken en verder gaan met de dataverzameling tot voorjaar 2012. Hierdoor liep het geplande tijdspad uit.
- De school stond onder verscherpt toezicht van de inspectie met als gevolg een intensief veranderingsproces en nieuwe leiding. Dit gaf naast inspiratie ook veel druk en inspanning voor mijzelf, mijn collega teamleider en alle medewerkers. Mijn onderzoek kwam vanzelfsprekend op de tweede plaats. Gelukkig kregen we in november 2011 een dikke voldoende van de inspectie.

6.3 Mijn leerproces: triade persoon – praktijk - theorie

Allereerst wil ik aangeven dat de uitkomsten van mijn onderzoek positiever zijn dan ik verwacht had op grond van ervaringen uit de eerste maanden van mijn werk als teamleider op deze school. Wisseling van leiding in combinatie met het

veranderingstraject kunnen geleid hebben tot meer bewustwording, reflectie en professionaliteit bij medewerkers, ook zichtbaar in hun houding naar ouders. Mijn persoonlijke stijl van leidinggeven heeft natuurlijk invloed op de school. Hoe groot die invloed is, is moeilijk aan te geven voor mij. Binnen dit onderzoek heb ik hierop niet met mensen gereflecteerd. Voor mij een duidelijk tweede persoonlijk leerpunt.

In het eerste jaar van de opleiding is er bij mij een Birkman-test¹¹ afgenomen. Hieruit kwam ondermeer dat ik een sterke wil heb tot presteren. Dit heeft mij geholpen bij het afronden van dit onderzoek, ondanks mijn ziekte. Ik moest daarbij waken dat, mede door de tijdsdruk, niet het afmaken primair stond, maar de kwaliteit en het uiteindelijke resultaat waar we als school verder mee kunnen.

Het contract dat ik in het begin van de opleiding heb opgesteld was gestoeld op mijn praktijksituatie van destijds: teamleider van de mytylschool. Inmiddels ben ik van baan veranderd en heb dit onderzoek gedaan in een andere school met een ander team. Een van mijn aandachtspunten in dat opleidingscontract is wel van toepassing op dit onderzoek, nl. het reflecteren op processen. Dit heb ik toegepast in dit laatste hoofdstuk, waarbij ik de analyse aan de hand van de logische niveaus een goed hulpmiddel vind. Ik ben van plan om dit meer toe te passen in mijn werksituatie zowel voor mijzelf als bij de begeleiding van medewerkers.

6.4 Dank

Ik wil eindigen met een woord van dank aan iedereen die in meer of mindere mate betrokken was bij mijn onderzoek.

Allereerst dank aan ouders en medewerkers die tijd en energie hebben gestoken in respectievelijk het beantwoorden van vragenlijsten, het geven van interviews en het actief deelnemen aan de medewerkerbijeenkomsten.

Daarnaast dank aan mijn begeleider Johan Struik en aan mijn critical friends-groep voor hun discussie en feedback. Zij hebben mij geholpen het onderwerp, dat ik voor ogen had, af te bakenen en te vertalen in heldere onderzoeksvragen. Tijdens deze laatste maanden van afronding werd ik begeleid door Marjan Plazier; ik dank haar voor haar analytische, heldere aanwijzingen en haar positieve aanmoediging.

Dank ook aan Henk Tigchelaar voor zijn inspirerende lessen gedurende de 2-jarige opleiding. Hierbij was de interactie met ons als groep cruciaal en voor mij zeer waardevol. Ik heb veel geleerd van zowel Henk, als van al mijn medecursisten

Last but not least dank aan Frans, mijn man. Dank voor de emotionele steun, het kritisch lezen van het concept en de praktische hulp bij Excel.

¹¹ De Birkmantest, ontwikkeld door dr. R. Birkman, is een beoordelingsinstrument dat informatie geeft over sterkten, zwakten, behoeften, belangstelling en stressgedrag van een persoon.

6.5 Tenslotte

Ik hoop in het komend schooljaar mijn werk als teamleider weer volledig op te pakken. Naast mijn normale werkzaamheden wil ik dan graag mede leidinggeven aan de uitvoer van de in hoofdstuk 5 beschreven aanbevelingen vanuit mijn onderzoek. De persoonlijke leerpunten, zowel vanuit dit onderzoek als vanuit de opleiding ga ik dan zeker toepassen.

Literatuurlijst

- Baart, A., (2001) *Een theorie van de presentie*. Den Haag, Boom Lemma
- Boer de, S., (2009), Vertrouwen in elkaar [Electronic version]. *Schoolbestuur*, 6, 18-20.
- Bruïne de, E., Claasen, W., Siemons, H., & Jansma, F., (2004). *Bekwaam en Speciaal: generiek competentieprofiel speciale onderwijszorg*. Antwerpen-Apeldoorn, Garant.
- Collins, J. (2001). *Good to great*. New York: HarperCollins.
- Dekkers, A., (2006). *Trainen op topniveau: succesvolle trainers als rolmodel*. Amsterdam, Pearson Education Benelux bv.
- Dilts, R., (1990). *Changing belief systems with NLP*. Cupertino, Meta Publications
- Egberts, C., (2009). *Ouders op hun plek: samenwerken in de driehoek cliënt, ouders en begeleider*. Amersfoort, Agiel.
- Eng v.d., R., (2010). *Ouderbetrokkenheid, een onderzoek in het kader van de leerroute "inspirerend leidinggeven aan innovatie"*. Tilburg, Fontys OSO.
- Harinck, F., (2009). *Basisprincipes praktijkonderzoek*. Antwerpen – Apeldoorn, Garant.
- Jutten, j. (2007). *De systeemdenker in actie, leidinggeven in een lerende school*. Echt: Jan Jutten training en ontwikkeling / Natuurlijk Leren.
- Karel, E.J., (2006). *De branchecode van de Landelijke Vereniging Cluster 3*.
- Kalungu-Banda, M. (2008). *Leiderschapslessen van Mandela*. Houten: Spectrum
- Korthagen, F., & Lagerwerf B., (2008). *Leren van binnenuit: onderwijsontwikkeling in een nieuwe tijd*. Barneveld, Nelissen.
- Kotter, J. & Rathgeber H., (2006). *Onze ijsberg smelt!; succesvol veranderen in moeilijke omstandigheden*. Amsterdam, Business Contact
- Marzano, R.J., (2009) *Wat werkt op school- Research in actie*. Vlissingen, Bazalt.
- Mastenbroek, W.F.G., (2004). *Verandermanagement*. Heemstede, Holland Business Publications
- Onderwijsraad (2010), *Ouders als partner*. Den Haag, Onderwijsraad
- Rutten, M., Lieverloo van, L. & Boer de, S., (2011). Een goede relatie met ouders opbouwen ...Vóór het nodig is [Electronic version]. *Jeugd in School en Wereld*, 8, 18-21
- Rutten M., Wit de, C. & Lieverloo van, L. (2010). Managen van het partnerschap met ouders; een presente benadering, KPCgroep. Retrieved march 7, 2010, from http://www.kpcgroep.nl/~media/Files/DocumentenSO/Managen_van_het_partnerschap_met_ouders.ashx
- Schoolgids De Alk VSO, 2011-2012, from <http://www.dealk.nl/download/De%20Alk/Schoolgids%20De%20Alk%20VSO.pdf>
- Stevens, L., (1997), *Over denken en doen*. Den Haag, Procesmanagement Primair Onderwijs

Overzicht bijlagen:

1. Vragenlijst ouders:

1.1 Begeleidende brief	60
1.2 Vragenlijst	61
1.3 Antwoorden op open vragen a t/m d	65

2 Interviews:

2.1 Vragen interview	67
2.2 Samenvatting interviews	70

3 Medewerkerbijeenkomsten

3.1 Stellingen	74
3.2 Werkwijze	76
3.3 Discussie	78
3.4 Evaluatie	82

Bijlage 1.1: Begeleidende brief ouders

Aan: ouders /verzorgers van de leerlingen van cluster A, S en C

Van: Marianne Broenink, teamleider

Beste ouders / verzorgers,

Zoals u onlangs in de nieuwsbrief heeft kunnen lezen ben ik bezig met een HBO-Master opleiding omtrent Leidinggeven. (*"inspirerend leidinggeven aan innovatie"*).

Bij deze opleiding hoort ook het uitvoeren van een praktijkonderzoek. De uitkomsten van dit onderzoek dienen ter verbetering van de eigen schoolorganisatie.

Ik heb ervoor gekozen om onderzoek te doen naar de rol van de ouder / verzorger als ervaringsdeskundige van hun kind in de school. Ik kijk hierbij vooral naar de houding van de schoolmedewerker tegenover de ouder als ervaringsdeskundige.

Om dit goed te kunnen onderzoeken heb ik uw inbreng en ervaringen hard nodig. Dit wil ik doen via deze (bijgevoegde) vragenlijst.

In deze vragenlijst vraag ik u naar uw mening en ervaringen in "VSO "omtrent communicatie, de houding van medewerkers en de effectiviteit van uw inbreng .

De uitkomsten hiervan zal ik koppelen aan de mening van medewerkers en aan een stuk theorie.

Hierna formuleer ik aanbevelingen voor ""VSO". Dit alles om meer professioneel en vraaggestuurd te gaan werken, ter verbetering van de onderwijskwaliteit.

Via de oudernieuwsbrief zal ik u op de hoogte houden van het verloop van mijn onderzoek.

Het invullen van deze vragenlijst zal u ongeveer 15 minuten kosten.

Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw eerlijke mening.

Wilt u de ingevulde vragenlijst per retourenvelop terugsturen naar de school en/of meegeven aan uw kind? Graag uiterlijk 28 april.

Alvast enorm bedankt voor het invullen!

Met vriendelijke groet,

Marianne Broenink

Teamleider cluster A, S en C

Bijlage 1.2: Vragenlijst ouders

Vragenlijst ouders /verzorgers

Deze vragenlijst heeft betrekking op de periode dat uw kind op VSO ... zit: van het moment dat uw kind startte op VSO ... tot op heden (april 2011)

De vragen gaan over de contacten die u heeft met schoolmedewerkers. Hiermee wordt bedoeld: alle schoolmedewerkers van VSO Dit zal in de praktijk meestal de mentor van uw kind zijn, maar het kan ook een andere leerkracht, vakleerkracht, stagebegeleider, assistent, logopedist, orthopedagoog, intern begeleider, administratief medewerker, onciërge of teamleider betreffen. Het gaat niet over stagiaires en/of vrijwilligers.

Bij de A-stellingen gaat het er om hoe belangrijk u iets vindt. Bij de B-stellingen vraag ik u naar uw werkelijke ervaringen op VSO de.....

Kruis steeds het meest toepasselijke antwoord aan in de vakjes achter de vraag

1. Heeft u contact met medewerkers, via:

- Telefoon
- Contactschrift of agenda
- E-mail
- Officiële gesprekken op school (bijv. gesprekken over handelingsplan,
- Informeel gesprekje (bij halen/brengen kind, bij activiteiten enz.)
- Ouderavonden en inloopochtenden
- Huisbezoek
- Anders, nl

Vaak	Af en toe	Nooit

Geef bij punt 2A aan welke **VIJF** kenmerken u het belangrijkste vindt: 1 = het meest belangrijk, 2= iets minder belangrijk enz. tot en met 5.

Noteer de cijfers 1 t/m 5 in de hokjes achter de stellingen

2A. Ik vind, als ik contact heb met een medewerker, het BELANGRIJK dat hij/zij

- Snel beschikbaar is voor een afspraak
- Goed kan luisteren
- Kan doorvragen
- Kan samenvatten (= tot de kern komen)
- Aandacht voor mij heeft
- Tijd voor mij heeft
- Informatie aan mij helder kan overbrengen (begrijpelijke taal)
- Het doel kan aangeven in het gesprek
- De tijd bewaakt
- Concrete afspraken maakt
- Een verslag van het gesprek maakt
- De afspraken nakomt die hij met mij maakt

Kruis bij elke stelling het meest toepasselijke antwoord aan in de vakjes achter

2B. Ik heb ERVAREN dat een medewerker, als hij met mij in gesprek is:

- Snel beschikbaar is voor een afspraak
- Goed kan luisteren
- Kan doorvragen
- Kan samenvatten (= tot de kern komen)
- Aandacht voor mij heeft
- Tijd voor mij heeft,
- Informatie aan mij helder kan overbrengen (begrijpelijke taal)
- Het doel kan aangeven in het gesprek
- De tijd bewaakt
- Concrete afspraken maakt
- Een verslag van het gesprek maakt
- De afspraken nakomt die hij met mij maakt

Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens

Geef bij punt 3A aan welke VIJF kenmerken u het belangrijkste vindt: 1 = het meest belangrijk, 2= iets minder belangrijk enz. tot en met 5. Noteer de cijfers 1 t/m 5 in de hokjes achter de stellingen							
3A. Ik vind het BELANGRIJK dat medewerkers:							
Betrokken zijn bij mijn kind (zorg en aandacht)							
Betrokken zijn bij mij als ouder / verzorger							
Het belang inzien van hun betrokkenheid bij mij als ouder /verzorger							
Oog hebben voor de belangen van mijn kind							
Oog hebben voor de belangen van mij als ouder /verzorger							
Goed kunnen omgaan met onverwachte, spanningsvolle situaties							
Hun grenzen kennen van hun bemoeienis met mijn kind							
Vertrouwen bij mij wekken door zijn of haar vakkennis (verstand van zaken)							
Mijn inbreng serieus nemen							
Begrip tonen voor mijn emoties							
Zich zakelijk opstellen							
Mij informeren over de aanpak en het (onderwijs)aanbod aan mijn kind							
Mij benaderen vanuit een open en neutrale houding (zonder vooroordelen)							
Oplossingsgericht zijn							
Kruis bij elke stelling het meest toepasselijke antwoord aan in de vakjes erachter							
3B. Ik heb ervaren dat medewerkers:		Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	
Betrokken zijn bij mijn kind (zorg en aandacht)							
Betrokken zijn bij mij als ouder / verzorger							
Het belang inzien van hun betrokkenheid bij mij als ouder / verzorger							
Oog hebben voor de belangen van mijn kind							
Oog hebben voor de belangen van mij als ouder /verzorger							
Goed kunnen omgaan met onverwachte, spanningsvolle situaties							
Hun grenzen kennen van zijn hun bemoeienis met mijn kind							
Vertrouwen bij mij wekken door zijn of haar vakkennis (verstand van zaken)							
Mijn inbreng serieus nemen							
Begrip tonen voor mijn emoties							
Zich zakelijk opstellen							
Mij informeren over de aanpak en het (onderwijs)aanbod aan mijn kind							
Mij benaderen vanuit een open en neutrale houding (zonder vooroordelen)							
Oplossingsgericht zijn							

Geef bij punt 4A aan welke DRIE kenmerken u het belangrijkste vindt: 1 = het meest belangrijk, 2= iets minder belangrijk enz. tot en met 3.

Noteer de cijfers 1 t/m 3 in de hokjes achter de stellingen

4A. Ik vind het BELANGRIJK, dat						
De medewerker mij uitleg geeft over de aanpak en aanbod aan mijn kind						
Mij mogelijkheden worden geboden om de medewerker(s) te informeren over mijn kind						
De informatie die ik over mijn kind geef wordt benut voor de aanpak en aanbod aan mijn kind						
Ik op de hoogte wordt gehouden hoe men mijn informatie over mijn kind heeft benut						
De medewerker bereid is om aanpak en aanbod aan mijn kind aan te passen naar aanleiding van mijn informatie						

Kruis bij elke stelling het meest toepasselijke antwoord aan in de vakjes erachter

4B. Ik heb ERVAREN, dat	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
De medewerker mij uitleg geeft over de aanpak en aanbod aan mijn kind					
Mij mogelijkheden worden geboden om de medewerker(s) te informeren over mijn kind					
De informatie die ik over mijn kind geef wordt benut voor de aanpak en aanbod aan mijn kind					
Ik op de hoogte wordt gehouden hoe men mijn informatie over mijn kind heeft benut					
De medewerker bereid is om aanpak en aanbod aan mijn kind aan te passen naar aanleiding van mijn informatie					

Tenslotte nog een aantal open vragen. Graag beantwoorden in korte zinnen of steekwoorden

a. Beschrijf hieronder de voor u drie belangrijkste kenmerken van de houding van medewerkers tegenover u, als ouder /verzorger.

1:					
2:					
3:					

b. Waar heeft u het meest BEHOEFTE aan bij het contact met schoolmedewerker(s)?

	Ja	Nee
c. Heeft u aandachtspunten gemist in deze lijst?		

Zo ja, welke?					
d. Als u verder nog iets kwijt wilt over dit onderwerp, dan is hieronder nog plaats voor uw opmerkingen:					

Afsluitend:						
	A	S1	S2	C1	C2	C3
In welke groep zit uw kind?						
				ja	nee	
Bent u bereid om uw antwoorden toe te lichten in een kort interview op school in de week van 9 – 13 mei? (Uw opmerkingen vanuit dit interview zullen anoniem verwerkt worden)						
Indien u bovenstaande vraag met ja hebt beantwoord, vul dan hieronder a.u.b. uw gegevens in, zodat ik contact met u kan opnemen.						
Naam:						
Vader / moeder / verzorger van:						
Telefoonnummer:						
Emailadres:						
	Maandag 9 mei	Woensdag 11 mei	Vrijdag 13 mei			
Ik ben beschikbaar op :						
Voorkeurstijd: uur						

Bijlage 1.3: Antwoorden oudervragenlijsten open vragen a t/m d

(getal achter de opmerking correspondeert met getal van de ingevulde vragenlijst)

a. meest belangrijkste kenmerken van de houding medewerkers tegenover u als ouder

- Betrokkenheid: 1
- Professionaliteit: 1
- Kritisch: 1
- Oprechte belangstelling voor kind en ouders:2
- Begrip: 2
- Dat ze het totale plaatje zien van thuis en school (hoe moeilijk ook soms): 2
- Goed kunnen luisteren:3
- Tijd en aandacht voor mij hebben: 3
- Duidelijk zijn: 3
- Vakkennis: 5
- Sturend: 5
- Correct en eerlijk: 5
- Belangstellend: 6
- Onbevooroordeeld: 6
- Humor: 6
- Eerlijke info; 7
- Alert reageren: 7
- Snel contact zoeken: 7
- Open en betrokken: 8
- Aandacht: 8
- Oplossend; 8
- Betrokken: 9
- Aardig: 9
- Alert: 9
- Deskundigheid (van autisme): 10
- Waarde hecht aan mijn informatie: 10
- Weet dat samenwerking ouders – leerkracht onmisbaar is voor de ontwikkeling v.h. kind: 10
- Eerlijk: 11
- Opbouwend: 11
- Betrokken: 11
- goede communicatie over de gang van zaken in de klas: 12
- ons informeren als er problemen in de klas zijn omtrent gedrag: 12
- wij worden goed op de hoogte gehouden: 13
- als er probleempjes zijn worden die snel en goed opgelost: 13
- goede communicatie via schrift: 13
- tegenover kind heel goed: 14
- we kunnen met al onze vragen terecht: 14
- professioneel: 15
- begripvol en aandachtig: 15
- congruent: 15 (zie interview)
- geïnteresseerd luisteren; 16
- positieve houding: 16
- terugkoppeling in volgend gesprek / schriftje / mail. Afspraken over maken. Laten merken dat je serieus wordt genomen en dat er evt. actie uit voort kan komen: 16

b. meest behoefte aan bij contact met schoolmedewerker:

- informatie uitwisselen : 1
- informatie uitwisselen ter "verbetering"(ontwikkeling) van ons kind : 2
- dat ze er zijn als ik ze nodig heb: 3
- informatie: 5
- oprechte belangstelling: 6
- professionaliteit / deskundigheid: 6
- toelichting: 8
- informatie: 8
- uitleg:8
- goede communicatie: 9
- of mijn kind goed in haar vel zit: 11
- 1 op 1 gesprek: 12
- Het gevoel dat ze geven om alles zo goed mogelijk in het belang van mijn zoon te willen doen: 13
- Duidelijke communicatie: 15 (zie interview)
- Hoe het gaat; niveau en verhoging hiervan, gestaafd aan testen /resultaten. En hoe nu verder. Evt. tips voor thuis: 16

c. andere aandachtspunten.

- Over communicatie: de manier waarop een medewerker overkomt: 2

d. opmerkingen:

- succes met de Master : 1
- dat de vragen per medewerker verschillend beantwoord kunnen worden: 2
- Deze lijst is ingevuld n.a.v. de ervaringen van het afgelopen jaar. Het jaar daarvoor verliep veel negatiever op alle gebieden: 6
- ik heb de vragenlijst beantwoord over het schooljaar 2010-2011. Op die manier kwam ik bij de hedendaagse werkelijkheid. Voor die tijd "liep" heel veel niet. Er is hard gewerkt, zodat ik nu tot een positief "verhaal" kan komen: 10
- succes met het onderzoek: 10

Bijlage 2.1: Vragen interview ouders

Introductie

- Mijn naam, functie, opleiding, onderzoek en onderzoeksvragen
- Doel vragenlijst en interview (data / info verzamelen om onderzoeksvragen te beantwoorden / interview voor doorvragen)
- Mag ik tutoyeren?

Info over interview zelf

- Inhoud / opbouw interview
- Registratie : opnemen (Free Sound Recorder) en aantekeningen
- Anonimiteit: ik luister af en verwerk antwoorden anoniem in verslag = meesterstuk (gaat om info , niet om opmerkingen over specifieke medewerkers);
- Opname wordt na onderzoek vernietigd
- Duur: 20 minuten
- Alles begrepen? Vragen?
- Starten: even testen of opname werkt

Belangrijke aanwijzingen voor interviewer

- Start met terugkomen op hun antwoorden van de vragenlijst
- Gaat om :
 - attitude medewerker
 - effectiviteit inbreng ouder
- Doorvragen:
 - wat vind je belangrijk? / wat is je ervaring?
 - concreet (komen tot beschrijvingen gedrag enz.)

Vette vragen interview zo mogelijk stellen! Zijn de hoofdvragen!(= vraag 3, 5, 6 en 7). Overige vragen mogen ook; kunnen ook gebruikt worden om mensen op gemak te stellen

Vragen	Aandachtspunten / thema
1. <u>Over de ingevulde vragenlijst:</u> Dank voor invullen en voor je komst nu Terugkomen op specifieke punten uit ingevulde vragenlijst	Zo nodig verduidelijking vragen
2. <u>Benadering schoolbreed:</u> Word je serieus genomen op school? Waaraan merk je dat? Vind men jou de belangrijkste persoon in leven van leerling? Hoe belangrijk vind men op school jou als ouder? Waaraan merk je dat? Heeft men respect voor jou? Waaraan merk je dat?	Attitude medewerker (deelvraag 1)
3. <u>Toegespitst op medewerker waarmee je momenteel het meest contact hebt over je kind</u> Informatie m.b.t. leerling Geeft mw je info over je kind? Hoe gaat dat (beschrijf manier) Luistert mw naar jouw info over je kind? Wat vindt je daar het prettigst aan? Benut mw die info? (terugkoppeling) Hoe merk je dat ?	Informatie van de ouder en het benutten hiervan (deelvraag 2)
4. <u>Inhoudelijk</u> Zorgt mw goed voor je kind? Hoe merk je dat? Zorgt mw goed voor jou? Hoe merk je dat? Doet mw wat hij/zij belooft? Hoe merk je dat? Heeft mw daadkracht? (voorbeeld)	Attitude medewerker / communicatieve vaardigheden (deelvraag 1)
5. <u>Attitude in gesprekken</u> Stelt mw zich constructief op in gesprekken? Hoe merk je dat? Is er sprake van 2 richtingen verkeer in de gesprekken? Hoe merk je dat? Stelt mw zich open op in gesprekken (niet te snel eigen oordeel)? Hoe merk je dat?	Attitude medewerker / communicatieve vaardigheden (deelvraag 1)

Heb je wel eens een meningsverschil of conflict gehad met medewerker? Ja, hoe stelt medewerker zich op? Beschrijf houding? Wat kan beter? Nee, waarom niet? Merk je persoonlijke verschillen tussen mw ? Welke? Wat spreekt jou het meeste aan?	
6. <u>Reflectie en verbeterpunten bij medewerkers</u> Waar kan medewerker beter in worden? Tips? Ooit gezegd/ reactie?	Reflectie
7. <u>Tenslotte:</u> Nog suggesties voor verbetering voor school n.a.v. dit onderwerp?	Reflectie
8. Dank Hoe vond je het interview? Stel je prijs op info uit onderzoek?	algemeen via nieuwsbrief of meesterstuk?

Bijlage 2.2: Samenvatting interviews

Samenvatting Interview 1 (moeder leerling cluster A / onderbouw) d.d. 1 juni 2011

M = Marianne Broenink

O = ouder

Over de ingevulde vragenlijst:

M: verslag van een gesprek maken vind je belangrijk, het allerbelangrijkste; maar gebeurt weinig; klopt dit?

O: ja, er komt weinig terug in verslagen, in handelingsplan enz.

M: in feite geef je informatie maar je krijgt niet goed terug wat er mee gedaan wordt

O: ja, niet schriftelijk

M: wel telefonisch? Of op een andere manier?

O: wel feedback; maar het is fijn als het vastgelegd wordt, zodat anderen ook dit na kunnen lezen en precies weten wat er is afgesproken t.a.v. mijn kind

M: je hebt niet het idee dat het op andere manieren wordt overgedragen / vastgelegd?

O: dat zie ik dan niet in ieder geval

M: "grenzen kennen van hun bemoeienis met mijn kind"; je geeft dus aan dat dit niet gebeurt?

O: vond ik een lastige vraag om te interpreteren; ik vind dat ze zich zoveel mogelijk met mijn kind moeten bemoeien. Ze zitten hier zo'n groot deel van de dag

M: gaan ze soms ook te ver daarin?

O: nee ; ik had er ook bij gezet : positief bedoeld.

M: bij de open vragen noem je dat medewerkers "professioneel, aandachtig, begripvol en congruent" moeten zijn. Leg me congruent eens uit.

O: wat je zegt, dat je dat ook doet

M: en doen ze dat?

O: dat denk ik wel; mijn ervaring is wel zo; ik vind het heel belangrijk

Over dit jaar op de VSO; houd medewerker (m.w.) voor ogen waar je het meest directe contact mee hebt

M: Geeft m.w. voldoende informatie over je dochter?

O: als er wat gebeurt is op school dan krijg ik daar wel een terugkoppeling van; vooral via schriftje. Ik kan niet verwachten dat ze alles opschrijven, maar als er echt iets heftigs is gebeurd wordt ik geïnformeerd

M: luistert m.w. genoeg naar jouw informatie over je dochter? En doet ze er wat mee?

O: ja, maar de terugkoppeling, schriftelijk, is minder. Als ik m.w. spreek dan komt het wel terug. Maar ik zie niet dat iets wordt vastgelegd.

M: een aandachtspunt?

O: zeker; het kan natuurlijk zo maar zijn dat m.w. uitvalt. Ik vind dat als jij morgen voor de klas wordt gezet het goed moet kunnen overnemen. En misschien gebeurt het wel, maar ik weet niet hoe die overdracht is geregeld.

M: Benut m.w. jouw informatie?

O: Ja, in de 1 op 1 situatie wel

M: bij een gesprek, is de m.w. constructief (open opstellen, luisteren enz.)?

O: Ik heb nog maar 1 keer zo'n gesprek gehad

M: ervaring op andere scholen? (SO)

O: op zich goed, men staat open

M: heb je idee dat er een 2-richtingen verkeer is? Erkend in je rol?

O: ja; wordt ook erkend in mijn rol als ouder

M: ervaren dat mensen hun eigen oordeel mee laten klinken?

O: niet gemerkt

M: wel eens een conflict gehad hierover? Een meningsverschil bijv. over aanpak?

O: is al aantal jaren geleden

M: heb je het zelf bespreekbaar gemaakt? Of deed m.w. dit?

O: ik heb haar daarover aangesproken

M: wat verwacht je dan van reactie?

O; in ieder geval begripvol; m.w. kwam toen met een ander verhaal; moesten we toen wel even bij elkaar checken.

M: merk je persoonlijke verschillen tussen medewerkers? In benadering? Wat zou jij graag willen zien?

O: ja; bijv. een te strenge aanpak liever niet

M: gaat het dan ook om de aanpak van je kind?

O: ja, hoe ze mij aanpakken interesseert me niet zoveel, maar mijn kind moet begripvol benaderd worden; ze heeft altijd bevestiging nodig

M: bespreek je dat dan?

O: nou nee, iedereen is anders; je kan niet iedereen veranderen

M: zorgt m.w. goed voor je kind?

O; ja zeker

M: zorgen ze ook goed voor jou?

O: als er wat is dan hebben we wel duidelijke communicatie; is dat zorgen voor mij?

M: zoals jij graag benaderd wilt worden; jij bent een belangrijk verlengstuk van je kind

O: Ik denk dat het ook een wisselwerking is

M: doet iemand wat hij/zij belooft? Heeft men daadkracht?

O: ja, ik heb geen klachten

M: wordt je serieus genomen?

O: ja zeker

M: vind men jou de belangrijkste persoon in het leven van je kind?

O: of de juffen dat zo zien?

M: zie je bijv. aan dat ze jou het eerste inlichten

O: gaat meestal via schriftje; op SO mailde ik meer, lag ook aan de juf daar; ik heb zelf altijd mijn mail open, maar ik kan dat niet aan anderen opdringen. Als ik nu met m.w. mail krijg ik pas na 2 of 3 dagen antwoord. Schriftje werkt dan weer beter.

Reflectievragen

M: waar kunnen wij als school beter in worden?

O: moeilijk, ik krijg ook elke dag dagbriefjes over wat er gedaan is, dat is beter dan op het SO, daar was het pas aan het eind van de week en dan kan je er niet meer met je kind over praten, je kan het op vrijdag niet meer met haar over maandag hebben, dat is dan veel te lang geleden. Dus eigenlijk vind ik dat hier erg prettig.

M: andere tips?

O: ik denk toch wat vaker een soort 10 minuten gesprekje, gebeurt vrij weinig hier: 2 keer per jaar. Ook al is het maar heel even. Bij een gesprek komen er toch meer dingen naar voren. Zodra er een ouderavond is komen we wel altijd. Ik probeer er altijd naar toe te gaan, al is het maar voor de contacten.

Iets anders nog over de overgang van SO naar VSO, dit is best een grote stap. Gaf onduidelijkheid bij mijn dochter over andere regels, bijv. over verjaardagen vieren. Zal ook vooral voor het A-cluster gelden. Tip: hier aandacht aan schenken bij de ouderavond aan het begin van het jaar.

M: hoe vond je het interview?

O: toch vrij kort en niet moeilijk

M: nog tips voor mij?

O: nee

Samenvatting Interview 2 (moeder leerling cluster C/bovenbouw) d.d. 27 juni 2011

M = Marianne Broenink

O = ouder

M: je dochter is nu zo'n 3 jaar op de VSO, klopt dat?

O: ja, eerst 2 jaar op de onderbouw en nu dit jaar hier in de bovenbouw in cluster C

M: wordt je serieus genomen door de mensen van school, in je rol als ouder?

O: ik vind van wel; als ik merk dat dat niet zo is dan horen ze mij, dan trek ik aan de bel. Maar ik heb ervaren dat ze altijd wel naar mij luisteren.

M: vinden ze jou de belangrijkste persoon voor D.?

O: ja, ze betrekken mij ook overal bij; omdat D. toch een meisje is wat anders is, anders dan bijv. een kind met Down Syndroom. Ze heeft een Smith Magenis syndroom; dit is net 3 jaar geleden ontdekt. Slechts 1 op de 25.000 kinderen heeft dit en het was ook hier op school erg zoeken hoe moeten wij met D. omgaan. Op de SO wist men niet hoe met haar om te gaan; net zoals wij thuis het niet wisten. Men probeerde haar apart te zetten

M: het ging dan toch vooral om de aanpak van haar gedrag?

O: ja, haar gedrag. En omdat we niet wisten waar het van kwam; we noemden het een foutje in de natuur en daar was het dan klaar mee. En toen we 3 jaar terug ontdekten dat ze dit syndroom had toen heb ik alles gekopieerd over het Smith Magenis syndroom en toen is het balletje gaan rollen.

M: eigenlijk heb je de school geholpen met jouw kennis over het syndroom van jouw kind

O: ja! Maar de een deed er meer mee dan de ander

M: stond iedereen er even open voor?

O: de klassendocent die D. op dat moment had wel, maar de andere docenten die minder met D. te maken hadden waren minder geïnteresseerd. Hoewel ik dat ook wel kan begrijpen.

M: toen is ook het CCE¹² erbij betrokken?

O: ja, die heb ik ook zelf aangevraagd; vanuit een open dag over het Smith Magenis syndroom, daar was iemand van het CCE. En net die dag ervoor had D. nl. een raam ingegooid op school. Ik heb aan het CCE gevraagd: "hoe kan de school omgaan met D.?" toen zijn ze gekomen en het gaat, even afkloppen, bijzonder goed. Ook omdat ze leren hoe je het beste kan omgaan met het dwangmatige van D.

M: dat doe je ook samen met school, nietwaar?

O: ja met groepsleerkracht maar ook met andere betrokkenen. Ik ben er niet steeds bij, maar ik leer er zelf ook van.

M: ik vind mooi dat je zelf het initiatief hebt genomen en dat school hierin is meegegaan.

Heeft men wel respect voor jou en hoe merk je dat?

O: ja, doordat men naar me luistert. Bij het halen van D. loop ik wel eens de klas in; even praten, men denkt ook mee; ik wordt serieus genomen.

M: fijn te horen; wij willen dat ook graag; ik wil dat graag

O: wij als ouders willen dat ook graag!

M: dus de mentor van je kind luistert naar jou? Dat hoor ik je nu al zeggen en het kwam ook uit je vragenlijst

O: ja; ik vind dit positief en dat heb ik ook zo ingevuld

M: met de informatie over je kind die je gaf is wel wat gebeurd; krijg je dan ook teruggekoppeld hoe men het aan gaat pakken?

O: ja, ik krijg verslagen, ook via het CCE; en ik ben bij de gesprekken met het CCE. Men houdt dan ook zoveel mogelijk rekening met mijn werk of ik neem vrij.

M: en buiten het CCE-traject, bijv. informatie die jij geeft over haar epilepsie, krijg je dan ook terug wat men ermee doet?

O: ja, haar mentor en klassenassistent hebben ook al aantekeningen/een protocol over epilepsie; ze gaan er heel serieus mee om

M: zorgen ze goed voor je kind? Zorgen ze goed voor jou? En hoe merk je dat?

¹² CCE = centrum voor consultatie en expertise

O: allebei ja!, ben ik positief over; ze zien me als een belangrijk verlengstuk van mijn kind. Als er iets is gebeurd dan bellen ze me op, ze zoeken contact en dan niet via het schriftje. Bijv. als D. haar bui had en dan bellen ze en dan melden ze dat zij het al hebben besproken met D. Dat vind ik belangrijk, dat ik dan niet als ze uit de bus komt het erover moet hebben met D.

M: was dat altijd al zo of heb je daar om gevraagd?

O: nee daar heb ik niet omgevraagd; vind fijn dat het zo gebeurd, omdat de gewone communicatie meestal via het schriftje gaat. Ik sta wel altijd open voor dat ze me altijd kunnen bellen.

M: je hebt zelf ook een open houding en je bent bereikbaar; ze kunnen jou dus ook bellen

O: ja, het is wederzijds. Ook school is makkelijk te bellen; wel doe ik dat in de pauzes, tenzij het ernstig is. Noemt voorbeeld van afgelopen vrijdag waar bij de andere leerkrachten niet bekend was dat ouders er niet waren.

M: dus was dit niet goed overgedragen?

O: nee, maar het is goed gekomen, een foutje kan gebeuren.

M: als je een gesprek hebt met iemand van school; zijn ze dan constructief? Hebben ze oplossingen; is het een wederkerig gesprek? Twee richtingen?

O: ja, ik vind van wel. Ik ben hier tevreden over; mij is nooit opgevallen dat ze te snel een eigen oordeel hebben. Er wordt goed over gepraat, ook al verschillen we van mening. Belangrijk is ook hoe je jezelf opstelt; daar probeer ik ook open in te zijn; ik stel me niet negatief op. Ik heb voor deze school gekozen en als er wat is konden ze me altijd bellen. Ik sta ook klaar om bijv. te halen/brengen naar kamp, voor als ze een epilepsieaanval zou hebben.

M: Heb je wel eens een conflict / meningsverschil gehad met iemand van school?

O: Nee

M: merk je verschillen onderling tussen medewerkers?

O: nee niet echt. Er is wel verschil tussen SO en VSO, maar het zijn hier wel mensen die hun vak kunnen. Dat is anders op de basisschool; daar hoorde D. niet thuis; mijn gevoel lag daar gewoon niet goed.

M: ben je tevreden over die keuze voor direct naar het SO

O: ik wel, het werd mij wel kwalijk genomen. Men zei dat je dan je kind het spelen met andere kinderen onthoudt. Maar laten we eerlijk wezen, D. is anders dan een gewoon kind; zij komt niet met vriendjes thuis. Ik moet het uitleggen aan de omgeving. D. heeft het hier niet tekort gehad; ze doet het i.h.a. goed op de Alk. En natuurlijk heb ik met de ene leerkracht meer contact gehad dan met de andere.

M: ligt dat dan in verschillen in die mensen? Of heb je met de een meer een klik?

O: ligt niet aan de mensen; maar de een is meer open en luistert beter en dan lukt het contact beter.

M: heb je tips voor medewerkers als ze in gesprek zijn met ouders?

O: open zijn en luisteren; wat ze wel doen

M: heb je tips voor de school in de communicatie met ouders?

O: je krijgt elke week de nieuwsbrief; je kan komen praten op school, je kan bellen. Als ouder moet je dat ook zelf doen. Communicatie is wel verbeterd, dunkt me, als dat in het begin niet zo was.

M: hoe sta je tegenover huisbezoek? Is hier wel een discussie op het VSO

O: ik heb het positief ervaren; vooral als er een aanleiding is.

M: heb je nog een vraag en/of tip aan mij?

O: nee

Bijlage 3.1: Stellingen bijeenkomsten medewerkers

1. "Ouders als partner van de school" betekent voor mij: dat ik hen in alles rondom hun kind betrek.
2. "Ouders als partner van de school" betekent voor mij: dat ik altijd serieus naar hun inbreng luister en er wat mee doe.
3. "Ouders als partner van de school" betekent voor mij: dat ik altijd doe wat de ouder vraagt.
4. "Ouders als partner van de school" betekent voor mij: dat ik op basis van gelijkwaardigheid met hen omga.
5. "Ouders als partner van de school" betekent voor mij: dat wij elkaar aanvullen in kennis omtrent hun kind
6. Als een ouder mij wil spreken heeft dat voor mij voorrang.
7. Ik maak zo snel mogelijk tijd vrij voor een ouder als ik het belangrijk vind.
8. Ik maak zo snel mogelijk tijd vrij voor een ouder als hij/zij dat aan mij vraagt.
9. Ik maak aantekeningen / een verslag over gemaakte afspraken vanuit mijn contact met ouders.
10. Aan het eind van een gesprek met een ouder vraag ik terug hoe deze het gesprek heeft ervaren.
11. Als ik contact heb gehad met een ouder reflecteer ik dit altijd voor mijzelf.
12. Kritische opmerkingen van ouders zie ik als iets waar ik van kan leren
13. Ik verwacht van ouder(s) dat zij zich ook professioneel gedragen als ze met mij in gesprek zijn.
14. Ik pas mijn manier van communicatie aan aan de ouder.
15. In gesprekken met ouders ga ik emoties zo veel mogelijk uit de weg.
16. Ik geef emoties in gesprekken met ouder(s) altijd voorrang.
17. Ik praat over mijn eigen emoties in gesprekken met ouders.
18. Als ik een meningsverschil met een ouder heb, overleg ik altijd met een collega of leidinggevende over de aanpak hiervan.
19. Ik schiet tekort in (communicatieve) vaardigheden om met ouders moeilijke gesprekken te voeren.
20. Moeilijke gesprekken met ouders moet ik kunnen voeren.
21. Mijn werk zou een stuk gemakkelijker zijn als er geen ouders waren.
22. Als ik in gesprek ga met ouders stel ik voor mijzelf van te voren Onderwerp, Doel en Tijd van het gesprek vast.
23. Ik vind dat de ouders de belangrijkste personen zijn in het leven van mijn leerling.
24. Het belang van de leerling gaat voor mij vóór op die van de ouder.
25. Het belang van de school, van de leerling en van de ouder is voor mij van gelijke waarde.
26. Ik zorg goed voor mijn leerling; ik zorg nog beter voor zijn/haar moeder (vader).
27. Een schoolmedewerker die zelf ouder is kan zich beter verplaatsen in ouders van leerlingen.
28. Ik merk dat mijn eigen ervaringen **als ouder** van invloed zijn op mijn houding naar ouders van leerlingen.
29. Ik merk dat mijn eigen ervaringen **als dochter/zoon** van invloed zijn op mijn houding naar ouders van leerlingen.
30. Vanuit mijn vakkennis weet ik beter dan de ouder wat zijn/haar kind moet leren.

31. Ouders kunnen mij veel leren over de beperkingen en mogelijkheden van hun kind.
32. Ouders kunnen mij veel leren over de (gedrags)aanpak van hun kind.
33. Ouders kunnen mij veel leren over wat hun kind wil en moet leren op onze school.
34. Ik neem de inbreng van ouders serieus; doe er altijd wat mee en meld hen dit ook.
35. Ik heb te weinig tijd en mogelijkheden om met ouders in contact te gaan.
36. Ouders eisen van mij terecht dat ik mijn (onderwijs)vak bijhoudt.
37. Ouders eisen van mij terecht dat ik goed ben in communicatie.
38. Ik bemoei me nooit met zaken die thuis bij de leerling spelen.
39. Als ik me zorgen maak over de leerling vind ik dat ik me mag bemoeien met zaken die thuis spelen.
40. Ik respecteer de waarden en normen van ouders van waaruit zij handelen.
41. Ik ben me bewust dat mijn eigen waarden en normen mijn handelen met leerlingen en ouders beïnvloedt.
42. Op school handelen we vanuit gezamenlijke waarden en normen; deze moeten we vaker gezamenlijk benoemen.
43. Ik kom afspraken die ik met ouders maak altijd na.
44. Ik vind het belangrijk om ouders goed te informeren over mijn aanbod en aanpak van hun kind.
45. Ouders hebben geen verstand van onderwijs
46. In het Voorgezet Speciaal Onderwijs vind ik het niet nodig om op huisbezoek te gaan.

Bijlage 3.2: Werkwijze medewerkerbijeenkomsten

eerste bijeenkomst (20-6-2011)

Tijd: 16.00 uur – 17.00 uur

Voor: alle medewerkers die betrokken zijn bij cluster A, C en S / Aanwezig: ...

Introductie:

We gaan praten over de attitude / grondhouding van medewerkers in het VSO t.o.v. ouders. Komt voort uit mijn 2-jarige studie: "inspirerend leidinggeven aan innovatie". Hiervoor moet ik een praktijkonderzoek doen. Ik heb ervoor gekozen om de houding t.o.v. ouders te gaan onderzoeken, vanuit de visie dat ouders partner van de school zijn.

Eventueel voorlezen onderzoeksvraag en deelvragen:

Welke attitude van medewerkers in het VSO-ZML onderwijs draagt bij aan effectief partnerschap van school en ouders en hoe bevorder ik als leidinggevende die attitude?

1. Welke attitude van schoolmedewerkers verwachten ouders bij hun onderlinge communicatie?
2. Hoe ervaren ouders hun inbreng als ervaringdeskundige bij de communicatie die zij met schoolmedewerkers hebben?
3. Wat betekent voor de medewerker de schoolvisie "ouders als partner" voor hun eigen attitude ten opzichte van die ouder?
4. Welke interventies van mij als leidinggevende dragen bij aan een attitudeverandering van medewerkers?

Opdracht 1 (10 min.): op de tafel liggen een 46 uitspraken/stellingen. Lees ze en als je het er NIET mee eens bent draai je het kaartje om. Let op: niet praten / ieder voor zich

- Alles wat niet is omgedraaid daar is iedereen het mee eens, ok?
- Hoeven we dus niet meer over te discussiëren.
- (verzamelen in mapje EENS)
- De omgedraaide stellingen weer terug draaien.

Opdracht 2 (10 min.): Op de tafel liggen stellingen. Lees ze en als je het ermee EENS bent dan draai je het kaartje om. Let op: niet praten / ieder voor zich

- Alles wat niet is omgedraaid daar is iedereen het mee oneens, ok?
- Hoeven we dus ook niet meer over te discussiëren.
- (verzamelen in mapje ONEENS)
- Omgedraaide kaartjes verzamelen: dit zijn stellingen waar een aantal mensen het mee eens is en een aantal mensen oneens: hierover gaan we discussiëren.

Opdracht 3: (30 minuten) voor discussie volgens "Lagerhuis"-methodiek . We gaan discussiëren over 1 stelling – 5 minuten (timetimer)

Nodig per stelling: **1 observator**: deze kiest een stelling uit het stapeltje Observator doet niet mee met de discussie; observeert en noteert de conclusies. Ikzelf leidt de discussie en notuleer ook. (zijn er veel mensen kan ook iemand ander leiden!)

- Observator leest stelling voor.
- Iedereen die het ermee eens is: rechts gaan staan
- Iedereen die het er niet mee eens is: links gaan staan.
- Per groep mag er om de beurt iemand aan het woord
- Doel: argumenten uitwisselen
- Na 5 minuten: nogmaals kiezen eens (rechts) of oneens (links)
- Observator brengt verslag uit (kort)

Herhalen met andere observator / stelling.

16.55 uur: uitdelen van A4-tje met reflectievragen

Werkwijze tweede bijeenkomst d.d. 5 juni 2012

Tijd: 15.45 uur – 17.00 uur

Medewerkers: cluster A, B en S /Aanwezig:.....

Korte uitleg over mijn onderzoek en herinnering aan bijeenkomst juni 2011 werken met stellingen) (10 minuten)

Opdracht 1: Invullen stellingenlijst (17 stuks = stellingen waarover men het deels eens, deels oneens was in de vorige bijeenkomst) (10 minuten)

Opdracht 2: Discussie volgens "Lagerhuis"-methodiek (45 minuten)

We gaan discussiëren over 1 stelling – 5 minuten (timetimer). Nodig per stelling: **1 observator**: deze kiest een stelling Observator doet niet mee met de discussie; observeert en noteert de conclusies. Ik leid de discussie en notuleer ook. (zijn er veel mensen kan ook iemand ander leiden!)

- Observator leest stelling voor.
- Iedereen die het ermee eens is: rechts gaan staan
- Iedereen die het er niet mee eens is: links gaan staan.
- Per groep mag er om de beurt iemand aan het woord
- Doel: argumenten uitwisselen
- Na 5 minuten: nogmaals kiezen eens (rechts) of oneens (links)
- Observator brengt verslag uit (kort)
- Herhalen met andere observator / stelling.

Opdracht 3: Afronding en invullen feedbackformulier (10 minuten)

Bijlage 3.3: Discussie stellingen

Resultaat discussiebijeenkomst 20 juni 2011 (aanwezig 12 personen)

➤ **(stelling 29) Ik merk dat mijn eigen ervaringen als dochter/zoon van invloed zijn op mijn houding naar ouders van leerlingen.**

Moeilijke stelling. Men vroeg om uitleg die men aan elkaar gaf (stel je bent zelf onhandelbaar geweest vroeger dan kun je je beter inleven in de ouders, wat dat betekent)

Verdeling tussen eens en oneens was 50 %.

Argumenten eens:

- Als je positief bent opgevoed neem je die ervaringen mee.
- Bewustwording hiervan: vanuit je eigen ervaringen, oogpunt, vanuit je eigen IK maak je toch de keuze van lesgeven, kinderen benaderen, ouders benaderen. Veelal gebeurt dit onbewust.

Argumenten oneens:

- Vanuit mijn eigen ervaringen informeer ik ouders niet, omdat ik dit als negatief zie en dat dit zaken negatief beïnvloed.
- Het gebeurt misschien onbewust; zet het beslist niet bewust in

Conclusie: er werd nagedacht of dit soms wel of niet meespeelt. Gaat op niveau van levensscript en niveau van normen/waarden (Dilts). Men erkent het wel maar is verdeeld van mening of je het bewust of onbewust gebruikt.

➤ **(stelling 39) Als ik me zorgen maak over de leerling vind ik dat ik me mag bemoeien met zaken die thuis spelen**

Argumenten voor:

- bij aangeven van signalen van leerlingen over thuissituatie (bijv. angst) moet je bellen
- bij mishandeling moet je handelen (iedereen mee eens)
- bemoeien hoeft niet negatief te zijn. Je mag een stapje verder gaan en doorvragen en je zorg uitspreken. Als ouder agressief of boos reageert moet je wel een stapje terug nemen. Per ouder bekijken of het wel of niet goed wordt ervaren.

Argumenten tegen:

- Ga niet in je eentje richting thuisfront. Door een instantie in te schakelen is het niet bemoeien. Ook gezamenlijk optreden in school (bijv. via CVB)
- Je kunt door je optreden ook afstoting krijgen, waardoor thuisfront gesloten wordt

Conclusie:

Woorden als *bemoeien* en *ik* vormen de struikelblokken in deze stelling. *Bemoeien* moet genuanceerder omschreven worden en ipv *ik* moet je lezen "wij als school".

In grote lijnen is een ieder het dan eens met dat je als school wel een taak hebt als signaleerder. Dat je wel professionele actie moet ondernemen bij signalen.

➤ **(stelling 45) Ouders hebben geen verstand van onderwijs**

Argumenten voor / eens (1 persoon):

- Als je onderwijs leest als een groot totaal begrip, dan hebben wij er meer verstand van. Wij hebben wel meer know-how over onderwijs (en over alle specifieke ontwikkelingen) en dat mogen ze ook van ons verwachten. Als je het leest als

verstand hebben van de mogelijkheden van het kind, daar hebben ze wel verstand van, maar hebben wel soms te hoge verwachtingen.

Argumenten tegen / oneens (rest)

- Men heeft wel een beetje verstand van onderwijs, niet alle ouders over een kam scheren
- Als je vanuit deze stelling denkt dan kan je niet open t.o. ouders staan. Je moet het niet toelaten in jezelf.
- Info geven aan ouders is altijd erg belangrijk
- Ouders zijn wel erg betrokken (vooral ouders van leerlingen met ASS)

Conclusie: vooral de eye-opener dat je dit niet moet toelaten in jezelf anders ben je niet meer neutraal of open naar ouders ging opeens de diepte in bij mensen. Het raakte hun eigenlijke visie. Na uitwisselen van argumenten was er veel eensgezindheid hierover.

➤ **(stelling 46) In het Voortgezet Speciaal Onderwijs vind ik het niet nodig om op huisbezoek te gaan.**

Argumenten voor (1 persoon!):

- het is niet pertinent nodig; is afhankelijk van kind, thuissituatie enz.

Argumenten tegen / oneens (rest):

- als de formulering "misschien" was ipv "altijd" dan was iedereen het er mee eens.
- Je gaat wel onder bepaalde omstandigheden zoals als er grote zaken spelen, op verzoek ouders. Als voordeel wordt genoemd dat je het kind ziet in zijn dagelijkse leefsituatie en daar kan je op school verder over praten (snap je beter waar hij/zij het over heeft)

Conclusie: deze stelling is gekozen omdat hier in school meningverschillen over zijn tussen leerkrachten; ook bij mensen die niet aanwezig is. Deze groep mensen geeft aan: huisbezoek niet standaard, maar wel als er iets speelt en een huisbezoek meerwaarde heeft. Discussie met hele team en uitgangspunten formuleren zijn aan te raden. Ouders geven in vragenlijst van dit onderzoek aan dat er NOOIT op huisbezoek wordt gegaan (m.u.v. 1 ouder). Geven bij opmerkingen niet aan dat ze dit missen. Verder onderzoeken misschien?

Resultaten discussiebijeenkomst 5 juni 2012 (aanwezig 7 leerkrachten)

➤ **(stelling 30) Vanuit mijn vakkennis weet ik beter dan de ouder wat zijn/haar kind moet leren op onze school.**

Argumenten eens (2 personen):

- Medewerker kent leerlijnen; weet wat de inspectie eist. We nemen niet aan dat ouders dit weten.
- Medewerker heeft hiervoor gestudeerd; weet beter wat er verwacht wordt.
- Toch niet: "ouders vragen en wij draaien"?
- Vakinhoudelijk weet ik (vakleerkracht) het beter

Argumenten oneens (4 personen):

- Bepaalt inspectie? Nee, kind bepaalt het; deze kinderen laten het zich niet voorschrijven
- Ouders hebben veel kennis en kennen het kind beter

- Handelings Gericht Werken (HGW): gaat mede uit van de leerling/ouder
- Kijk goed naar de persoon / het kind; dat kunnen ouders ons goed vertellen; sluiten we beter aan op de motivatie van het kind

Conclusie: verschil in "wat" of "hoe"; hulp nodig van leerling/ouder over het "wat", i.v.m. motivatie enz. "Hoe" je iets aanbiedt is (vak)kennis medewerkers.

➤ **(stelling 25) Het belang van de school, van de leerling en van de ouder is voor mij van gelijke waarde.**

Argumenten eens (1 persoon):

- Situatief: school, kind en ouders zijn even belangrijk, maar dit is afhankelijk van de situatie. Soms gaat het ene voor, dan het andere belang.

Argumenten oneens (5 personen):

- Wij zijn er voor de leerling, niet voor de ouders
- School, leerling en ouder zijn van gelijke waard, maar het kind staat bij ons voorop.
- We handelen altijd in belang van de leerling, zelfs bij genoemde voorbeelden en situatie (kind van school verwijderen bij extreem gedrag / onvoldoende uitdaging enz.)

Conclusie: Het is niet zwart-wit; het is situatie afhankelijk. Alle drie grootheden zijn van gelijke waarde, maar i.h.a. vindt men dat de leerling het belangrijkste is.

➤ **(stelling 14) Ik pas mijn manier van communicatie aan aan de ouder.**

Argumenten eens (5 personen):

- Manier en taal pas je aan aan het niveau van de ouders, zodat je elkaar beter begrijpt.
- Je kunt diverse gesprekken voeren op verschillende manieren; de essentie is dat de boodschap overkomt.
- Je blijft wel ten allen tijde professioneel (gaat dus niet mee"schelden")
- Gespreksvoering is ook afhankelijk van de insteek / doel van het gesprek.

Argumenten oneens (1 persoon):

- Hoe ver ga je mee? Gebruik van scheldwoorden?
- Ik wil me niet altijd aanpassen. Begin neutraal / blanco.
- Onbewust pas ik me toch aan
- De ene ouder ligt je meer dan de andere; ga dan bijv. tutoyeren.

Conclusie: Professionele houding in alle situaties blijft gewenst. In het belang van het kind zorg je dat je elkaar begrijpt.

➤ **(stelling 21) Mijn werk zou een stuk gemakkelijker zijn als er geen ouders waren.**

Argumenten eens (eerst 1, later 2 personen):

- Voorbeeld: mijn groep vol puberale meiden is nu in het loop van dit jaar leuk en coöperatief geworden; ouders zijn hier niet in meegegaan en staan nu dingen in de weg.
- In sommige gevallen staan ouders de ontwikkeling / de schoolloopbaan van hun kinderen in de weg

Argumenten oneens (eerst 5, later 4 personen):

- Zonder ouders zijn er geen kinderen.
- Ouders kennen hun kind juist goed; gebruik hen dus met hun kennis en informatie! (HGW)

- Juist problemen met thuissituatie (ouders) kunnen de knelpunten kenbaar maken; het toont hoe je de leerling kunt helpen.
- Het onderwijs is zo vormgegeven dat je niet meer zonder ouders kunt; het maakt je werk gemakkelijker
- M.n. in hoe je het kind moet benaderen, hoe het kind aan te pakken

Conclusie: In sommige gevallen zou het werk wat minder "beladen" zijn als er géén ouders waren. Maar je kunt ze in veel gevallen niet missen als informatiebron.

➤ **(stelling 23) Ik vind dat de ouders de belangrijkste personen zijn in het leven van mijn leerling.**

Argumenten eens (4 personen):

- Zowel in positieve als negatieve zin
- Ook als ze er niet zijn hebben ze toch invloed; ze spelen altijd een rol.
- Op zoek zijn naar je "roots" is voor iedereen belangrijk
- Kinderen worden door ouders gevormd
- Kan ook opgaan voor adoptie- of pleegouders.

Argumenten oneens (2 personen):

- Ze zouden het moeten zijn, maar helaas is het niet altijd zo
- Ze verspelen dit soms; spelen niet altijd hun belangrijke rol (voorbeelden: bij woongroepen, uithuisplaatsingen). Soms worden de verzorgers dan belangrijker voor het kind.
- We hebben leerlingen zie soms zelfs voorstellen "om een nieuwe papa te kopen"

Conclusie: Ouders (eigen of adoptie/pleeg) hebben altijd invloed. Kan heel positief zijn maar helaas ook negatief.

3.4 Evaluatie

Feedback medewerkerbijeenkomst 20 juni 2011

4 (van de 12 = 33%) mensen hebben het uitgereikte feedbackformulier ingevuld en bij mij ingeleverd.

Deze reacties op papier en andere spontane reacties na de bijeenkomst waren zeer positief.

1. Hoe vond je **de vorm** van deze bijeenkomst (het werken met stellingen en de manier van discussiëren hierover)

Positief beoordeeld; opmerkingen als:

- *"actieve vorm, speels, leuk, zinvol, goede vorm"*
- *"de vorm van het Lagerhuis= leuk"*
- *"zeer zinvol, moeten we vaker doen"*

2. Hoe vond je **de inhoud** van deze bijeenkomst? (het onderwerp)

- *"Raakt de kern van waar we met de klankbordgroep (ouders van leerlingen met ASS) ook mee bezig zijn, hoe verloopt de communicatie met de ouders"*
- *"Goed om te horen hoe er over dingen gedacht worden"*
- *"Het is goed om over verschillen en overeenkomsten te hebben. Op deze manier komt dit er wel uit. Het 'vrijblijvende' karakter is nu logisch voor je studie, maar jammer voor de betrokkenen"*
- *"Zinvol. Ik denk dat we ouders weinig zien/spreken waardoor zij en wij waardevolle info mis lopen"*

3. Heb je suggesties voor **vervolg**? Zo ja, welke?

- *"Een paar stellingen die nog heel belangrijk/waardevol zijn kan je nog ter discussie inbrengen tijdens een vergadering. Dit dan met het oog op mogelijke veranderingen"*
 - *"Beter of meer inkaderen zodat het leidt tot visie o.i.d."*
 - *"Woordkeuze, duidelijker vraagstelling. Al heeft ieder toch ook dan weer zijn eigen interpretatie"*
 - *"Zouden we hetzelfde principe kunnen hanteren over 'regels op school/wat vinden we nog door de beugel kunnen en wat niet'. Mooi als dat vóór de vakantie nog kan dan kunnen we volgend schooljaar met 'verse regels' beginnen (bv over mobieltjes!)"*
-

Feedback medewerkerbijeenkomst 5 juni 2012

Ingevuld door alle (7) aanwezigen = 100 % respons

	helemaal oneens	oneens	neutraal	eens	helemaal eens
1. Ik vond de vorm van deze bijeenkomst goed gekozen(werken met stellingen en de wijze van discussiëren hierover) .				4	3
2. Ik vond de inhoud van deze bijeenkomst ("houding tegenover ouders") belangrijk.				6	1
3. Ik ben door deze bijeenkomst bewuster gaan nadenken over mijn houding tegenover ouders.			4	3	
4. Om dit onderwerp ("houding tegenover ouders") verder te vervolgen heb ik de volgende suggesties: Persoon 1 (leerkracht) • Zet zeker aan tot nadenken • Mis soms tijd om ouders te bellen/informereren over voortgang. Meestal bel je als er iets is →bewuster tijd inruimen • "ouderwetse" ouderavondvorm →in eigen groep werkplan / groepsplan / werkvormen laten zien Persoon 2 (leerkracht) • Cursus "slechte mededelingen" aan ouders Persoon 3 (vakleerkracht) • Communicatie studiedag / workshop Persoon 4 (leerkracht) • Studiedag • Belang HGW (handelings gericht werken) • Ouderenquête en daarin ouders vragen naar hun mening en dit overbrengen naar collega's / personeel Persoon 5 (leerkracht) • Studiedag moment met het hele team? • Training in "moeilijke gesprekken" / "slecht nieuws gesprekken" Persoon 6 (vakleerkracht) • De onderwerpen zijn zwart/wit. Nuances zijn beter op zijn plaats, maar misschien niet het doel van de opdracht Persoon 7 (leerkracht) • Discussie • Gesprekstechnieken bespreken • Rollenspel • Bespreken van voorbeelden uit de praktijk					