

Communiceren met anderstalige ouders doe je niet alleen met woorden!

Afstudeeronderzoek naar de bevordering van de communicatie met anderstalige ouders op de St. Maartenschool in Nijmegen.



Opmerking. Overgenomen uit Diversiteit op de werkvloer is leuk en het loont! Door Hetsen & Visschers, 2021 (<https://hetsen-visschers.nl/diversiteit-op-de-werkvloer-is-leuk-en-het-loont/>). Copyright 2023, Hetsen & Visschers.

Auteur:

Marlie Giesbers

1636819

Opleiding:

Pedagogiek

Instelling:

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Auteur:

Youri van Dooren

1644221

Opleiding:

Social Work

Instelling:

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Praktijkplek:

St. Maartenschool

Docentbegeleider:

Eva Onstenk

Datum: 19 juni 2023

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeeronderzoek van Marlie Giesbers en Youri van Dooren, studenten van de opleiding Pedagogiek en Social Work aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN). Wanneer er in dit verslag “we” of “wij” wordt gezegd, gaat het over ons.

We hebben vijf maanden onderzoek gedaan naar hoe de communicatie met anderstalige ouders kan worden verbeterd op de St. Maartenschool in Nijmegen. Deze vraag hebben wij gekregen van een locatieleider van de St. Maartenschool. Wij vonden dit een interessant vraagstuk, waar je in het werkveld als pedagoog en sociaal werker veel mee te maken zult krijgen.

We hebben deze vraag geprobeerd door zoveel mogelijk perspectieven te belichten. Waarbij het ouder en leerling perspectief een uitdaging voor ons was. Uiteindelijk zijn we gekomen tot een innovatief product bestaande uit tips en aanbevelingen, waar de St. Maartenschool mee verder kan. Het was in het begin een uitdaging om verder te kijken dan oplossingen als tolken en vertaalapps. We kunnen nu vol trots zeggen dat dit is gelukt. Vandaar dat ons afstudeeronderzoek de titel heeft: *‘Communiceren met anderstalige ouders doe je niet alleen met woorden!’*

We willen bij deze onze opdrachtgever bedanken voor de uren die ze in ons heeft gestoken en het uitzetten van de contacten binnen de St. Maartenschool. Daarnaast willen wij iedereen die we hebben mogen interviewen en mee heeft gewerkt aan ons onderzoek bedanken. Dankzij jullie zijn we gekomen tot ons innovatief product. Een speciaal dank jullie wel voor de ouders en leerling die we hebben geïnterviewd. We bewonderen jullie openheid. Verder willen we onze klasgenoten bedanken voor de feedback die ze hebben gegeven. Tot slot bedanken wij onze coach Eva Onstenk voor het meedenken in oplossingen en de waardevolle feedback.

Nijmegen, 19 juni 2023

Inhoud

Voorwoord	2
Inhoud	3
Inleiding.....	5
Discoverfase	6
Context van de St. Maartenschool	6
Aanleiding vraag opdrachtgever	8
Vraagverheldering	9
Meso- en macroniveau.....	14
Werkwijze andere organisatie.....	18
Analyse praktijkverbetering	19
Probleemstelling.....	19
Doelstelling.....	19
Vraagstelling	20
Resultaat en afbakening van de praktijkverbetering	21
Belanghebbenden (stakeholders)	22
Methodieken	23
Validiteit en betrouwbaarheid	29
Betrouwbaarheid.....	29
Validiteit	29
Definefase.....	31
Deelvraag 1: Wat is voor anderstalige ouders de ideale communicatie met de St. Maartenschool?	31
Deelvraag 2: Welke culturele factoren spelen een rol in de communicatie tussen anderstalige ouders en de St. Maartenschool?	35
Deelvraag 3: Wat is voor de leerling van anderstalige ouders belangrijk als het gaat om ouderbetrokkenheid op de St. Maartenschool?	39
Deelvraag 4: Welke ‘good practices’ uit soortgelijke organisaties zijn er?	41
Conclusie definefase.....	43
Developfase	44
De ideeën	44
Deelvraag 5: Welke ideeën zijn passend voor anderstalige ouders en professionals van de St. Maartenschool?.....	46
Het innovatieve product.....	54
Deliverfase.....	55
Deelvraag 6: Hoe implementeren we ons innovatieve product zodat deze op de St. Maartenschool gebruikt blijft worden in de toekomst?.....	55

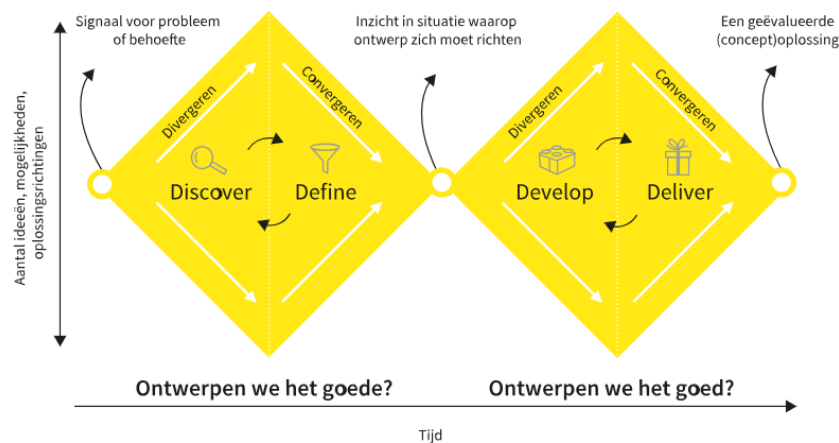
Conclusie hoofdvraag	57
Discussie	59
Literatuurlijst	61
Bijlage	67
Begrippenlijst.....	67
Operationaliseerschema	69
Organogram Punt Speciaal	73
Raamwerk leerlingenindeling.....	74
Bevindingen participerende observatie	75
Interview vragen concept.....	77
Enquête 1 vragen	78
Uitkomsten enquête 1.....	79
Functies en belangen.....	82
Interviewguide professionals extern.....	84
Interviewguide deskundige HAN	85
Interviewguide anderstalige ouders.....	86
Interviewguide leerling.....	88
Coderen	89
Persona.....	94
Opzet decision matrix.....	95
Scores decision matrix.....	98
Vragen ideeën ouders	105
Enquête 2 vragen	106
Analyse enquête 2	107

Inleiding

Vooraf is het belangrijk om te vermelden dat we werken aan de hand van het Double Diamond model. We kiezen hiervoor, omdat dit model ons leidt naar een oplossing/product (Van 't Veer et al., 2020). Daarnaast kunnen in dit model de verschillende fases elkaar afwisselen. Dit betekent dat we bij nieuwe ontdekkingen altijd weer terug mogen gaan naar de vorige fase. Dit maakt dat we creatief mogen zijn, wat goed bij ons past. De fases zijn onderverdeeld in twee taken (zie figuur 1). Taak één bestaat uit het maken van een ontwerpvraagstuk (Van 't Veer et al., 2020). Dit ontwerp zal de essentie van het probleem boven water moeten krijgen en daarmee dus ook de behoefte van de doelgroep. De tweede taak vanuit dit model is om vanuit het vastgestelde ontwerpvraagstuk te werken naar een passende oplossing. De eerste fase van de eerste taak, is de discoverfase. In de discoverfase gaan we de context van de onderzoeksvraag met een open blik verkennen. In de definefase gaan we aan de hand van alle informatie richting bepalen voor het verdere onderzoek. Vervolgens gaan we naar de developfase waar we onze innovatieve ideeën gaan ontwikkelen. De laatste fase is de deliverfase waar we kijken hoe we ons innovatief product kunnen implementeren op de St. Maartenschool. De vier fases komen terug in de loop van dit verslag.

We maken in dit verslag gebruik van verschillende begrippen. Voor de begrippenlijst verwijzen we u naar de bijlage: [Begrippenlijst](#)

Figuur 1
Het Double Diamond model



Opmerking. Overgenomen uit *Ontwerpen voor zorg en welzijn* (p. 80) door J. Van 't Veer et al., 2020, Uitgeverij Coutinho. Copyright 2007, Design Council.

Discoverfase

In dit hoofdstuk gaan wij ons oriënteren op het probleem van de St. Maartenschool (Van 't Veer et al., 2020). Dit doen we door de context en de vraag van onze opdrachtgever in kaart te brengen. Vervolgens zullen we de vraag verhelderen door het perspectief van professionals via interviews en een enquête in kaart te brengen. Bij de vraagverheldering zullen we ons ook oriënteren op theorie. Daarna bekijken we de context en het probleem op meso- en macroniveau. Tot slot hebben we ons breder op het probleem georiënteerd door met een andere organisatie in gesprek te gaan.

Context van de St. Maartenschool

De St. Maartenschool is een school voor speciaal onderwijs voor leerlingen van vier t/m twaalf jaar met een lichamelijke of meervoudige beperking en voor langdurig zieke kinderen. Denk hierbij aan leerlingen met een (niet) aangeboren hersenletsel, kanker, epilepsie, motorische beperkingen, ADD, hechtingsstoornis, jeugdreuma, impulsief gedrag, vermoeidheidssyndroom en cognitieve beperkingen (persoonlijke communicatie, locatieleider, 2 februari 2023). De leerlingen op de school hebben een intensieve ondersteuningsbehoefte waarbij revalidatiebehandeling nodig is om hen verder te helpen in hun ontwikkeling (St. Maartensschool, 2023).

Een leerling wordt doorverwezen via verschillende organisaties naar de St. Maartenschool (persoonlijke communicatie, locatieleider, 2 februari 2023). Hier wordt onderwijs aangeboden. De meeste leerlingen komen naar school met de taxi. Ze komen namelijk uit de hele regio van noord-Limburg, Brabant tot Gelderland. Een enkeling van de leerlingen wordt gebracht door ouders. De St. Maartenschool zit gevestigd bij de Sint Maartenskliniek. Hierdoor kan ook onder schooltijd revalidatietherapie gegeven worden, door bijvoorbeeld de fysiotherapeut, ergotherapeut of logopedie. Een leerling wordt dan uit de klas gehaald en krijgt een half uur therapie (persoonlijke communicatie, leerkracht 1, 16 maart 2023). De leerling mist dan een half uur van de les. Hoeveel therapie ze krijgen is wisselend per leerling. Sommige krijgen dit één keer in de week, andere drie keer per week en een enkeling heeft geen therapie nodig.

De St. Maartensschool telt +/- 210 leerlingen, waarvan 15 tot 20 leerlingen anderstalige ouders hebben (persoonlijke communicatie, locatieleider, 27 maart 2023). Het onderwijs op de St. Maartensschool is georganiseerd in Units (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018a). Leerlingen van hetzelfde leerniveau, volgen les in dezelfde Unit. Hierdoor kan de inhoud van het onderwijs, goed worden afgestemd op de leerlingen. Eén unit heeft verschillende basisgroepen. Eén basisgroep bestaat uit maximaal 12 leerlingen. Voor een indeling van de units verwijs ik u naar de bijlage: [Raamwerk leerlingenindeling](#) (persoonlijke communicatie, locatieleider, 17 maart 2023). Deze groep is voor de leerling het vertrekpunt waar zij het grootste gedeelte van de dag het onderwijsprogramma volgen (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018a). In dat onderwijsprogramma is de leraar verantwoordelijk voor het onderwijs, de doelen voor de groep en voor de leerlingen individueel. De leraar wordt in dit onderwijsprogramma ondersteund door een onderwijsassistent, die onder anderen verantwoordelijk is voor de verzorging van de leerlingen. De St. Maartensschool werkt samen met Driestroom en TVN. Deze medewerkers, ook wel ZBO'ers genoemd, ondersteunen de leerlingen individueel in de klas.

De St. Maartensschool werkt met een gezamenlijk plan, dat heet: Eén kind, Eén plan (EKEP) (persoonlijke communicatie, locatieleider, 2 februari 2023). Dit houdt in dat er met alle betrokkenen een gezamenlijk onderwijs- en revalidatieplan wordt gemaakt, waarin de belangrijkste hulpvragen en doelstellingen worden vastgelegd. De betrokkenen bij dit plan zijn: de ouders, revalidatiearts, onderwijsassistent, leerkracht, orthopedagoog, de therapeuten en zorg binnen onderwijs (ZBO). Het

plan wordt minstens één keer per jaar besproken in de centrale kind bespreking met deze betrokkenen. Ouders hebben een belangrijke rol in dit plan. Ouders beslissen namelijk mee, welke doelen er voor hun kind worden opgesteld. Daarnaast is het soms wenselijk dat aan sommige doelen ook thuis wordt gewerkt.

Missie en Visie van de St. Maartensschool (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018a):

In ons onderwijs richten wij ons op de mogelijkheden van de leerling door aan te sluiten bij zijn ondersteuningsbehoeften op alle vormingsgebieden. Wij motiveren, enthousiasmeren en werken vanuit hoofd, hart en handen. De inrichting van onze school is betekenisvol en uitdagend, afgestemd op het niveau van de leerlingen. Opbrengsten zijn optimaal voor de leerlingen, uitgaande van reële verwachtingen omtrent de ontwikkelingsmogelijkheden. De voortgang wordt door meting duidelijk en inzichtelijk gemaakt. In ons contact met ouders werken wij vanuit partnerschap. We bundelen onze krachten en delen ervaringen. Dit doen we in openheid, vertrouwen en met wederzijds respect. Samen zorgen we voor een optimale ontwikkeling van het kind. Als team zijn wij hulpvaardig en maken gebruik van elkaars kwaliteiten. We nemen verantwoordelijkheid door te denken vanuit mogelijkheden en door constructief samen te werken. Wij bieden een veilige en vertrouwde omgeving voor kinderen waarbinnen succeservaringen de belangrijkste bouwstenen zijn.

De St. Maartensschool is samen met andere scholen onderdeel van de onderwijsgroep Punt Speciaal. Voor een organogram van de organisatie verwijs ik u naar de bijlage: [Organogram Punt Speciaal](#) (persoonlijke communicatie, locatieleider, 4 februari 2023). Op de St. Maartensschool werken 75 professionals, waarvan 3 medewerkers een andere culturele achtergrond hebben (persoonlijke communicatie, locatieleider, 27 maart 2023). We noemen de professionals die in dienst zijn van de St. Maartensschool in dit verslag 'schoolprofessionals'. De verschillende functies staan uitgewerkt later in dit document bij de stakeholdersanalyse.

Om zelf een beter beeld te krijgen van de St. Maartensschool, heeft Marlie in de klas geobserveerd bij een klas van unit D met leerlingen in de leeftijd van 7-8 jaar en Youri bij een klas van Unit E met leerlingen in de leeftijd van 11-12 jaar. We hadden in overleg met de locatieleider gekozen voor verschillende groepen, zodat we samen een breder beeld krijgen. We hebben gekozen voor een participerende observatie, omdat we zo tussendoor vragen konden stellen voor verheldering en we een realistisch beeld kregen van de werksituatie (Van Der Donk & Van Lanen, 2019). We hebben onze observatie niet gestructureerd, omdat dit goed past bij verkennende activiteiten en we zo een rijk beeld krijgen. Onze bevindingen vindt u in de bijlage: [Bevindingen participerende observatie](#)

Aanleiding vraag opdrachtgever

Op de St. Maartenschool zijn er verschillende schoolprofessionals betrokken bij de leerling. Een ouder heeft met deze verschillende schoolprofessionals contact (persoonlijke communicatie, locatieleider, 2 februari 2023). Zo vindt er jaarlijks de centrale kind bespreking plaats en hebben ze regelmatig gesprekken. Daarnaast heeft een leerkracht wekelijks, soms dagelijks, contact met ouders voor korte overdrachten of bijzonderheden via de ouderportaal social schools. Volgens de locatieleider, tevens opdrachtgever, ervaart het personeel soms moeilijkheden in het contact met ouders met een andere taal. Ze merken dat ze deze ouders niet mee kunnen krijgen in de doelen voor het kind, omdat het vaak niet begrepen wordt. Naast het plan voor het kind merken ze dit ook in praktische zaken, zoals het meenemen van zwemspullen of eten. Vanwege de taalbarrière is dit lastig uit te leggen aan de ouders. Daarnaast speelt cultuur ook een rol. Anderstalige ouders gaan bijvoorbeeld soms anders om met afspraken. Er wordt veel van ze gevraagd, wat voor hen niet altijd vanzelfsprekend is.

Binnen het onderwijs is de communicatie heel belangrijk (Persoonlijke communicatie, locatieleider, 2 februari 2023). Zo gaan schoolprofessionals regelmatig in gesprek met ouders over de juiste zorg voor de leerling. Deze communicatie is lastiger als iemand een andere taal spreekt. Daarnaast kost het ook veel tijd voor de medewerkers, omdat er dan veel gesprekken gevoerd moeten worden. Er wordt wel eens een tolk ingehuurd, maar dit is duur. Ook nemen ouders wel eens een kennis mee die Nederlands kan, maar het zou voor de privacy beter zijn als dit niet hoeft.

De vraag vanuit de opdrachtgever:

“Wat is er nodig op St. Maartenschool om de communicatie met anderstalige ouders te verbeteren?”

Vraagverheldering

Enquête

Naar aanleiding van de vraag van de opdrachtgever. Hebben we meer perspectieven in kaart gebracht om het probleem op microniveau te verhelderen. Dit hebben we gedaan aan de hand van een enquête en door interviews af te nemen. Het doel van de enquête was vooral om te onderzoeken of het probleem organisatie breed gedragen wordt. We kozen voor een enquête, om zo veel mogelijk schoolprofessionals te benaderen (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Daarnaast konden we zo ook meteen aandacht vragen voor ons onderzoek en draagvlak creëren. We hebben gekozen voor openvragen en een schaalvraag. Hier kozen we voor, omdat schoolprofessionals zo hun antwoorden konden onderbouwen, wat ons mogelijk interessante informatie oplevert. De schaalvraag kozen we, omdat we dan de antwoorden beter met elkaar konden vergelijken. We hebben gekozen voor vijf vragen om het laagdrempelig te houden. Daarnaast zorgen minder vragen voor meer nauwkeurigheid door de respondenten. We hebben de enquête eerst aan de locatieleider laten zien voor goedkeuring. In de bijlage staan de vragen van de enquête: [Enquête vragen](#).

Om schoolprofessionals te motiveren om de vragenlijst in te vullen, konden ze chocolade winnen. Hiervoor moesten ze wel hun naam invullen. We hebben erbij vermeld dat we de naam niet zouden gebruiken in het verslag, maar wel de functie (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Zo konden we namelijk zien of er verschil zit tussen de verschillende functies. De enquête is ingevuld door 10 medewerkers, minder dan we hadden gehoopt. De samenvatting van de antwoorden die zijn gegeven staan ook in de bijlage: [Uitkomsten enquête](#). We kunnen hieruit concluderen dat iedereen die de enquête heeft ingevuld in meer of mindere mate moeilijkheden in de communicatie met anderstalige ouders ervaart.

Interviews

Binnen de St. Maartensschool hebben we 6 medewerkers kunnen interviewen. Dit hebben we gedaan aan de hand van de 5xW+H methode. Dit helpt ons om situaties inzichtelijk te maken en een beter beeld krijgen hoe het probleem leeft in de St. Maartensschool (Knop & Mielczarek, 2018). Hierbij hebben we nog extra doorgevraagd op de waaromvraag, omdat in het 'werkblad de why' werd vermeld dat als duidelijk wordt waarom dit onderzoek nodig is, je meer draagvlak creëert (persoonlijke communicatie, HAN Pedagogiek, 25 januari 2023). Als er bijvoorbeeld een probleem werd benoemd, vroegen we door waarom het een probleem is of waarom het probleem belangrijk is. Hiervoor hebben we contextueel interviews gehouden. Dit betekent dat de interviews plaats vonden in de werkomgeving, dit heeft het effect dat mensen specifiek en eerlijker zijn in hun antwoorden, doordat het een vertrouwde omgeving is (Van 't Veer et al., 2020).

We hebben een analyse gemaakt van de interviews aan de hand van de 5xW+H methode (Migchelbrink, 2008, in Van der Donk & Van Lanen, 2019). Dit is een overzichtelijke manier om het praktijkprobleem in kaart te brengen en om te zien waar nog informatie ontbreekt. Hierbij hebben we ook theorie uit ons verkennend literatuuronderzoek gekoppeld.

Hoeveel oudercontact:

Leerkrachten en onderwijsassistenten geven aan dagelijks tot wekelijks contact te hebben via de app 'social schools' of 'silo' (persoonlijke communicatie, leerkracht 1, 2, onderwijsassistent, februari 2023). De intern begeleiders hebben 7 tot 8 oudercontacten per week (persoonlijke communicatie, intern begeleider, 1 maart 2023). De orthopedagoog heeft dit wekelijks tot maandelijks, afhankelijk van de problematiek (persoonlijke communicatie, orthopedagoog, 6 maart 2023). Eén leerkracht gaf aan dat ze naast de vaste oudergesprekken, de ouders één keer per maand live wil zien in een gesprek (persoonlijke communicatie, leerkracht 2, 8 maart 2023). Hierdoor creëert ze een sterke vertrouwensband.

Hoe wordt contact met anderstalige ouders ervaren:

De orthopedagoog zegt hier het volgende op: "Wisselend, afhankelijk van de ouder en hun taalvoorzieningen. Het is vaak een lastig gesprek en hard werken. Een tolk is fijn, maar je mist soms de verbondenheid met ouders" (Persoonlijke communicatie, 6 maart 2023). Leerkracht 1 geeft aan dat het makkelijker communiceren is met een ouder die Engels spreekt, dan met een ouder die dat niet kan (persoonlijke communicatie, 2 maart 2023).

Daarnaast geven meerdere schoolprofessionals aan, naast de taalbarrière ook tegen cultuurverschillen aan te lopen (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Volgens Jessurun en Warring, 2018 is het moeilijk om je in de ander te verplaatsen als je geen kennis hebt van culturele diversiteit en kunnen er geen goede vragen gesteld worden. Het is van wel van belang dat je geen stereotyperingen in de hand gaat werken, iedereen heeft een andere persoonlijkheid.

Wat is het probleem:

De schoolprofessionals geven aan dat er miscommunicatie plaatsvindt tussen anderstalige ouders en de school (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Ouders geven bijvoorbeeld aan dat ze de boodschap begrijpen, maar dit blijkt niet altijd uit het handelen. Daarnaast is het schoolsysteem voor ouders complex (persoonlijke communicatie, intern begeleider, 1 maart 2023). Ten slotte geeft één pedagogisch didactisch medewerker aan dat er veel informatie vanuit school vertaald moet worden en dat ze ouders weinig zien (persoonlijke communicatie, 16 februari 2023).

Waarom is dit een probleem:

De pedagogisch didactisch medewerker vertelt dat ze niet aan alle informatie komen bij anderstalige ouders. Dit ligt niet alleen aan de taal, maar ook aan de cultuur (Persoonlijke communicatie, 16 februari 2023). Sommige onderwerpen zijn taboe voor ouders vertelt ze. Een orthopedagoog geeft aan dat het moeilijk is om zichzelf uit te drukken (persoonlijke communicatie, 6 maart 2023). Wanneer ze een tolk gebruiken, heeft ze meer het gevoel dat ze tegen die tolk praat in plaats van tegen de ouder. Volgens leerkracht 1 zijn inhoudelijke dingen lastig te communiceren, maar kan dat ook een cultuurdingetje zijn (Persoonlijke communicatie, 2 maart 2023). Ten slotte geeft de intern begeleider aan dat het aantal NT2 ouders groeit (Persoonlijke communicatie, 1 maart 2023). Dat vraagt om flexibiliteit en dat vraagt veel tijdsinvestering. Ze vraagt zich af waar de grens ligt.

Waarom is het belangrijk:

Bij waarom communicatie belangrijk is geven schoolprofessionals aan dat ze het belangrijk vinden om met ouders op één lijn te zitten en de vertrouwensband met ouders te vergroten (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Zo bereiken ze het beste voor het kind. Soms is het nodig om eerst te bouwen aan een goede vertrouwensrelatie, zonder een

vertrouwensrelatie komt informatie vaak niet over (De Vries, 2019). Daarnaast geeft een pedagogisch didactisch medewerker aan informatie nodig te hebben van ouders over bijzonderheden over het kind, om het kind goed te kunnen begeleiden (persoonlijke communicatie, 16 februari 2023). Deze antwoorden komen overeen met wat er in de enquête is ingevuld.

Verschillende onderzoeken laten zien dat de betrokkenheid van ouders bij school, zowel direct als indirect, een positieve invloed heeft op de schoolse ontwikkeling van hun kinderen (Desforges en Abouchaar, 2003; Lusse, 2011; Menheere en Hooge, 2010; Smit et al., 2006, geciteerd in Prins, Wienke, Van Rooijen, 2013, p.6). Fantuzzi et al. (In Prins et al., 2013) ziet dat de invloed van ouderbetrokkenheid specifiek invloed heeft op doorzettingsvermogen, receptieve woordenschat (= betekenis van woorden herkennen) en probleemgedrag in de groep. Daarnaast zorgt ouderbetrokkenheid voor het vertonen van positief gedrag door kinderen ten opzichte van volwassenen en klasgenoten en voor een positieve houding ten aanzien van leren (McWayne et al., 2004, geciteerd in Prins et al., 2013, p. 6). Hoover-Dempsey en zijn collega's (2005) (In Prins et al., 2013) ondervonden dat ouderbetrokkenheid positief samenhangt met minder zittenblijvers, minder schooluitval, hogere onderwijsrendement cijfers en meer deelname aan vervolgonderwijs.

Achtergrondverschillen kunnen door ouderbetrokkenheid tot zekere hoogte gecompenseerd worden (Lusse, 2013, in Van der Pluijm, 2014). De invloed hiervan is groter bij jonge kinderen. Onderzoek laat zien dat als de ouders betrokken zijn bij een kind van zeven jaar, dat een impact heeft tot het 20^e jaar. Op die leeftijd is het effect van ouderbetrokkenheid zelfs aanzienlijk groter dan het effect van schoolkenmerken.

Wie zijn er betrokken bij ouders:

De leerkracht, intern begeleider, orthopedagoog, onderwijsassistent, therapeuten, revalidatiearts, evt. maatschappelijk werker, ouders, ZBO en begeleiders buiten de kliniek en school om (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023).

Waar speelt dit probleem zich af:

Schoolprofessionals geven aan dat het probleem zich voortdoet in live contact en via schoolapps (Persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1, 3 t/m 6, maart 2023). Het is via de app lastig om te kijken naar het non-verbale. Zo weet je niet zeker of de boodschap overkomt. In live gesprekken zien ze de non-verbale reactie wel, maar lopen ze óók tegen het probleem aan elkaar niet te begrijpen. Veel schoolprofessionals gaven aan dat ze niet konden zeggen dat er op de app meer miscommunicaties plaats vonden dan in live gesprekken. Ze geven aan dat ze zelf kort en bondig zinnen formuleren op de app. Eén leerkracht vond het meer in gesprekken plaats vinden, maar ervaarde ook moeilijkheden op de app (persoonlijke communicatie, leerkracht 1, 2 maart 2023).

De orthopedagoog geeft aan dat ze merkt dat ouders gesprekken liever op school voeren. Ze denkt dat dit komt, omdat ouders dan de ander beter begrijpen (persoonlijke communicatie, orthopedagoog, 6 maart 2023).

Hoe vaak komt het voor:

“Ongeveer 15 gezinnen die de taal niet rijk zijn op school, maar met niet iedereen wordt evenveel problemen ervaren. We zien het toenemen in de loop van de jaren” (Persoonlijke communicatie, intern begeleider, 1 maart 2023). Uit de interviews blijkt dat er per groep gemiddeld één anderstalige ouder zit (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023).

Hoe wordt er gehandeld bij miscommunicatie:

De meeste schoolprofessionals bespreken het dan nog een keer met ouders en proberen de informatie te vereenvoudigen (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Hoe schoolprofessionals het nog een keer bespreken met ouders is wisselend. De één gaat

videobellen en de ander nodigt ze opnieuw uit op gesprek. Een leerkracht vertelt dat ze dan vooral bevestigingsvragen stelt aan de ouders en dat ze onbewust harder gaat praten (persoonlijke communicatie, leerkracht 2, 8 maart 2023). De orthopedagoog geeft aan dat ze ouders probeert te overtuigen van een tolk, door ook aan te geven dat ze dat zelf fijner vindt (persoonlijke communicatie, orthopedagoog, 6 maart 2023).

Volgens Jessurun & Warring (2018) is het essentieel om je bewust te zijn van de macht van taal en zo zorgvuldig mogelijk om te gaan met verwarring, irritatie en onbegrip. Als iedereen die de communicatie zendt en ontvangt zich bewust is van mogelijke interpretatiefouten, is de kans groter dat hun berichten goed overkomen en niet verdrinken in irritatie, onbegrip of miscommunicatie. Als een van de deelnemers moeite heeft met interpreteren (bijvoorbeeld door cultuurverschil) en zich hier niet bewust van is, is de kans groot dat de boodschap niet goed binnenkomt. Het helpt dan niet om luider te spreken of de boodschap te herhalen.

Wat is er geprobeerd:

De schoolprofessionals gaven allemaal een ander antwoord op wat er is geprobeerd. Zo werd er door een leerkracht verteld dat ze de app 'Say Hi' inzet (persoonlijke communicatie, leerkracht 1, 2 maart 2023). Say Hi is een vertaalapp, maar dan zonder monotone stemgeluid. De intern begeleider gaf aan dat de meeste leerkrachten proberen om heel kernachtig te formuleren (persoonlijke communicatie, intern begeleider, 1 maart 2023). Dit betekent dat ze geen lange zinnen gebruiken, dit gaat goed volgens haar. Ook gaf ze aan dat de centrale kind besprekingen bij anderstalige ouders eerst zonder de ouders worden gedaan, om later de kern van hun uitkomsten via een tolk met ouders te delen. Wanneer ouders het er niet mee eens zijn, kunnen ze dit in dat gesprek aangeven. Ook vertelde ze dat er een aantal jaar geleden nog cultuurverschillen cursussen werden gegeven voor medewerkers. Dat leek toen te helpen, maar nu verwaterd dat weer. Eén leerkracht verteld dat ze ook wel eens foto's uitprint. Bijvoorbeeld van een gehoorapparaat of van een luier (persoonlijke communicatie, leerkracht 2, 8 maart 2023). Ze merkte dat ouders haar dan beter begrepen, doordat ze dan bijvoorbeeld wel de juiste lunch meenemen.

Soms kun je een collega inzetten die de taal wel spreekt, maar die heeft niet altijd tijd (persoonlijke communicatie, orthopedagoog, 6 maart 2023). Eigenlijk werkt school met de app 'Social schools', maar dat werkt bij het anderstalige gezin van een pedagogisch didactisch medewerker niet goed (persoonlijke communicatie, pedagogisch didactisch medewerker, 16 februari 2023). Dus zij printen het uit, arceren het of zetten het in de Silo app. Dit is de app waar de therapeuten mee werken. Wat verder bijna alle schoolprofessionals die we hebben gesproken doen, is Google translate gebruiken (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Echter geven ze ook aan dat Google translate niet altijd goed vertaalt. Een tolktelefoon wordt ook wel eens gebruikt. De tolktelefoon kost geld en hierdoor kun je het non-verbale niet monitoren, volgens de schoolprofessionals.

Een paar schoolprofessionals hebben wij de vraag gesteld of ze wisten wat hun collega's deden, hier antwoorden ze op dat ze dat eigenlijk bijna niet met elkaar bespreken (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023).

Wanneer is het opgelost:

Er zijn verschillende ideeën hierover (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023):

- Live tolk
- Meer tools voor diepgang in het gesprek
- Huisbezoeken om ook aan de vertrouwensband te werken
- Eén contactpersoon voor ouders voor school en therapie
- Vaste route in school qua contact met ouders

- Oudergesprekken onder leestijd zodat ouders een beter beeld krijgen
- Kortere lijntjes

Volgens Van Der Pluijm (2014), hebben sommige ouders niet alleen weinig kennis over taal maar ook met digitale vaardigheden en het onderwijs in het algemeen. Laaggeletterde hebben niet altijd veel ervaring met school, soms zelfs helemaal niet. Het is van belang om aan te sluiten bij de kennis die ouders hebben en ze inzicht te geven in hoe de school werkt en wat het kind leert, bijvoorbeeld door ze mee te laten kijken in de klas. Als ouders niet begrijpen of weten wat er gebeurt op school kunnen ze hun kind thuis ook niet ondersteunen. Soms zien leraren de onmacht van ouders aan als onwil.

Dat laatste wil niet zeggen dat dat op de St. Maartenschool ook zo is. Eén leerkracht gaf aan dat het voor haar wel goed is zo en dat er niet zo gauw iets ziet wat veranderd kan worden (persoonlijke communicatie, leerkracht 1, 2 maart 2023).

Meso- en macroniveau

Meso

Om de meso factoren duidelijk in beeld te krijgen, hebben wij gekozen om het 7s-model van Mckinsey uit te werken (Benders, L. 2023). Hiermee wordt het duidelijk of er overeenstemmingen zijn tussen verschillende elementen (zie figuur 2). Het helpt ons om een overzicht te krijgen van de St. Maartenschool en te zien welke invloeden dit heeft op ons onderzoek. Het uitgewerkte 7s-model vindt u in de bijlage: [Uitgewerkte 7s-model](#). De bevindingen uit dit model staan hieronder beschreven.

Figuur 2



Opmerking. Gemaakt in online.visual-paradigm, 2023. Copyright 2023 door online.visual-paradigm

Bevindingen

De St. Maartenschool werkt vanuit partnerschap met ouders (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018a). Dit betekent dat ouders mee kunnen denken over de zorg en onderwijs van hun kind. Zoals te zien is bij 'staff' in de bijlage is er een hogere werkdruk dan voorheen door reorganisatie (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2022). Een risico bestaat dat schoolprofessionals door de hogere werkdruk minder tijd hebben voor ons afstudeeronderzoek en voor oudercontacten. De kans is groter dat ze willen meewerken als het voor hen duidelijk is wat de nut en de noodzaak van het onderzoek is (Dienst Publiek en Communicatie, 2021). Daarom willen we dit duidelijk maken via trefpunt, de online omgeving waar iedereen mee werkt. Dit doen we door te vertellen waar we mee bezig zijn en wat het nut is van verschillende meningen. Ook helpt het om via de locatieleider te werven. Zij kent de schoolprofessionals goed en we denken dat ze daarom ook eerder bereid zijn om mee te werken.

Het jaarplan benadrukt zelfverantwoordelijke professionals, wat betekent dat elke schoolprofessional zelf verantwoordelijk is voor zijn/haar manier van werken (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018b). Dit leidt mogelijk tot een inconsistente werkwijze. Het is voor ons daarom belangrijk om rekening te houden met dat schoolprofessionals mogelijk anders handelen dan hun collega's. Dit kan tegelijkertijd ook opleveren dat er al 'good practices' zijn binnen de organisatie. Wat ook naar voren komt is dat de St. Maartenschool via de MR ernaar streeft om de perspectieven van ouders mee te nemen in beslissingen (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2022). Het is voor ons interessant om hierbij te onderzoeken in hoeverre er ook aan het perspectief van anderstalige ouders wordt gedacht.

Macro:

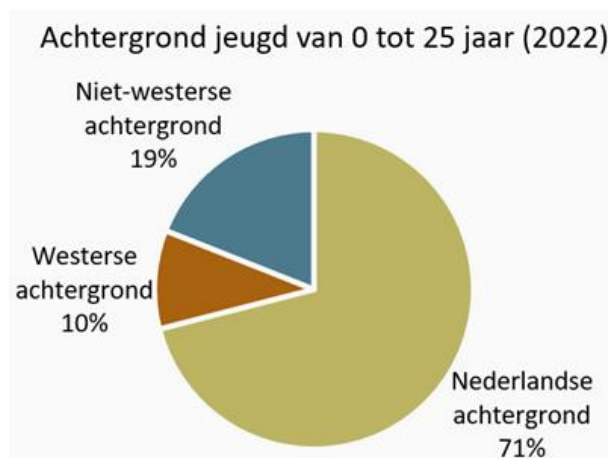
Om de macro-gegevens in kaart te brengen, hebben we een aantal factoren uit de DESTEP-analyse uitgewerkt (Benders & Merkus, 2023). De DESTEP-analyse geeft ons inzicht in kansen en eventuele bedreigingen van het onderzoeksvraagstuk. We hebben de ecologische factoren uit de DESTEP-analyse weggelaten. Naar onze mening waren die factoren niet relevant voor het vraagstuk. Onze uitgewerkte factoren staan hieronder uitgelegd.

Demografische factor

Nederland had op 1 januari 2022 2,5 miljoen inwoners die geboren waren in het buitenland (CBS, 2023). De grootste groep migranten kwam uit Turkije (205.000). Volgend door Suriname (178.000) en Marokko (173.000). Nederland kent daarvan 497.000 mensen uit verschillende landen uit Azië. De overige 1,7 miljoen had een buiten-Europese herkomst.

Tabel 1

Aantal kinderen en jongeren met een migratieachtergrond

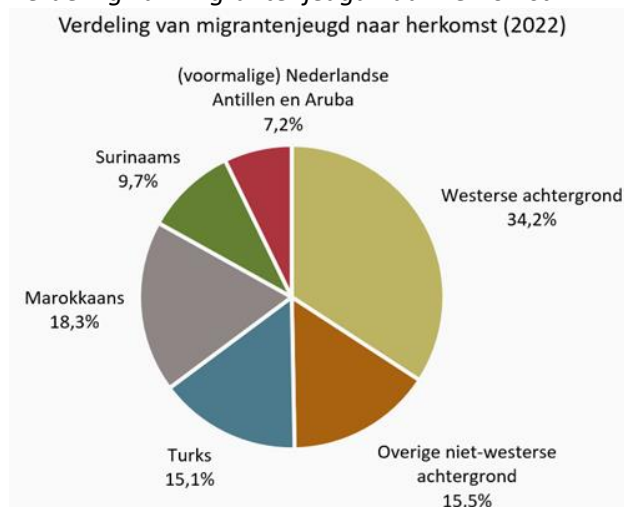


Opmerking. Overgenomen uit NJI, door het NJI, 2023. Copyright 2023 door NJI.

Sinds 2010 is het aandeel jeugd met een migratieachtergrond van 0 - 25 jaar gestegen (NJI, 2023). In 2022 is dit aandeel bijna 29%, in 2010 was dat 23,5%.

Tabel 2

Verdeling van migrantenjeugd naar herkomst



Opmerking. Overgenomen uit NJI, door het NJI, 2023. Copyright 2023 door NJI.

De groep 'niet westerse achtergrond' vertoont de grootste stijging van 24% in 2010, naar circa 50% in 2022 (NJI, 2023). De toename van het aantal vluchtelingen is de reden van deze stijging.

De arbeidsmarktpositie van personen met een niet-westerse migratieachtergrond verschilt tussen nieuwelingen, oudkomers en jongeren. Bij nieuwelingen (0 – 5 jaar in NL) zijn de verschillen het grootst. Het geslacht in combinatie met slecht of geen onderwijs, lijkt daarin een rol te spelen. Participatie voor personen met een niet-westerse migratieachtergrond, hangt samen met het opleidingsniveau (van der Werff, et al., 2018).

Sociaal-culturele factoren

Kinderen met een migratieachtergrond kunnen voor andere uitdagingen komen te staan dan kinderen zonder migratieachtergrond (Day, M. & Badou, M. 2019). Waarden, gewoontes of verwachtingen die in een cultuur vanzelfsprekend zijn, kunnen op school en/of werk misschien niet bekrachtigd worden.

Terwijl de Nederlandse samenleving verwacht dat je direct 'meedoet', mag er niet vergeten worden dat er veel op vluchtelingen afkomt (Mulders & Tuk, 2016 in De Gruijter, 2021).

Voor de ouders én kinderen kunnen zowel de vlucht, als de reden van de vlucht, traumatiserend zijn geweest. Wanneer je vanwege een oorlog moet vluchten uit je land, verdwijnen alle vanzelfsprekendheden. Het brede netwerk in het land van herkomst, bestaat in Nederland misschien niet meer. Óók is de samenleving waarin je terecht komt, anders dan die van je land van herkomst. Ouders worden verplicht om een inburgeringscursus te volgen terwijl ze bezig zijn met het opvoeden van hun kind en het verwerken van trauma. Bovendien is het opvoeden van kinderen volgens experts lastig, wanneer je als ouder zijnde bezig bent met het ontdekken van Nederland en het leren van de taal.

Communiceren met hun kinderen ervaren ouders als lastig, wanneer kinderen sneller integreren dan de ouders (De Gruijter, 2021). Zeker wanneer kinderen de Nederlandse taal beter gaan beheersen. Ouders kunnen daardoor onzeker worden. Opvoeden in een achterstandswijk, armoede en vluchtverleden zijn kenmerkend bij gezinnen met een migratieachtergrond (NJI, z.d.). Dit zijn stressvolle factoren die invloed kunnen hebben op de opvoeding. Ouders doen in stressvolle situaties, minder vaak een beroep opvoedondersteuning. Bij behoefte aan steun, doen zij sneller beroep op familieleden of vrienden. Óók heeft het te maken met dat het aanbod van hulp, vaak minder aansluit bij de wensen van de ouder.

Technologische factoren

Vertaal-app

Er zijn meerdere vertaal-apps beschikbaar die voor iedereen toegankelijk zijn (Google Play Store, 2023). Google Translate is een populaire, gratis –en veel gebruikte vertaal-app. Je kunt met Google Translate werken met meer dan honderd talen en het heeft meer dan één miljard downloads. Google Translate beschikt over een spraakinvoer functie. Hierdoor is het mogelijk om gesproken zinnen te vertalen (Google Translate Help, z.d.).

Politiek juridische factoren

AVG

De Algemene Verordening Gegevens-bescherming (AVG) is gecreëerd om ervoor te zorgen dat (zorg)organisaties zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens (Broersma, 2018). Dankzij deze AVG-rechten houden burgers grip op hun eigen persoonsgegevens. In de zorg is vertrouwen tussen de hulpverlener en cliënt essentieel om zorg te kunnen verlenen. Zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens is daarom van essentieel belang. De overheid heeft de plicht om het welzijn van alle kinderen te bevorderen.

Wetten

De overheid zorgt ervoor dat een voorziening zoals een school, aan alle wettelijke eisen voldoet (Kinderrechten.nl, 2018). Volgens de wet passend onderwijs moet een school ervoor zorgen dat een kind een passende plek krijgt (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2021). Ook als het kind extra ondersteuning of begeleiding nodig heeft. Deze verplichting heet de zorgplicht. De school zoekt in overleg met ouders naar een passende plek. Zodra een kind aangemeld is bij een school gaat de zorgplicht in. In artikel 18 van het verdrag inzake de rechten van het kind, staat dat ouders het recht hebben op ondersteuning en voorzieningen rondom de zorg van hun kind (Kinderrechten.nl, 2017). Hier moet de overheid voor zorgen. Volgens artikel 11 van de Wet Primair Onderwijs, dient school informatie te geven aan ouders over de vordering van het kind (Oostdam & De Vries, 2014).

Economische factor

Vanwege het financiële plaatje, gebruikt de St. Maartenschool de tolkentelefoon alléén in noodgevallen (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Een live tolk vinden zij te duur, al heeft dit wel de voorkeur van schoolprofessionals. De financiering voor tolken in de zorg is door de overheid stopgezet in 2012 (Pharos, 2012). De toegankelijkheid van de zorg is hierdoor voor bepaalde bevolkingsgroepen minder geworden. Burgers zijn daarom geneigd om een informele tolk in te schakelen in de zin van een familielid en/of vriend. Velen professionals zijn het daar niet mee eens. Zij geven aan dat goede communicatie tussen patiënt en zorgverlener essentieel is voor het leveren van goede zorg. GGZ-instellingen kunnen sinds 1 januari 2022, tolkkosten declareren bij de zorgverzekeraar.

Bevindingen DESTEP-analyse:

In de tabellen is te zien dat het jeugdtaandeel met een migratieachtergrond stijgt (NJI, 2023). Vanwege deze stijgende aantallen is de kans groot dat het aantal anderstalige ouders op de St. Maartenschool ook gaat stijgen in de toekomst. Wat uit de literatuur duidelijk wordt is dat er veel op vluchtelingen af komt en hun vanzelfsprekendheden verdwijnen (Day, M. & Badou, M. 2019). Dit geldt waarschijnlijk niet alleen voor vluchtelingen, maar ook voor andere migranten. Dit betekent voor de St. Maartenschool dat deze ouders mogelijk niet gewend zijn aan het schoolsysteem. De Nederlandse samenleving verwacht wél dat je direct 'meedoet' (Mulders & Tuk, 2016 in De Gruijter, 2021). Voor ons onderzoek betekent dit, dat het mogelijk lastig wordt om anderstalige ouders te motiveren voor ons onderzoek, aangezien er al veel dingen op hun afkomen.

De financiering voor tolken in de zorg is door de overheid stopgezet in 2012 (Pharos, 2012). Per 1 januari 2022, kunnen GGZ-instellingen tolkkosten declareren bij de zorgverzekeraar. Omdat de St. Maartenschool géén GGZ-instelling is, komen zij niet in aanmerking om tolkkosten te kunnen declareren. Schoolprofessionals zouden het liefst gebruik maken van een tolk, maar dit vindt de St. Maartenschool te duur (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023).

Werkwijze andere organisatie

We hebben in de vraagverhelderingsfase een interview gehad met een vrijwilliger bij vluchtelingenwerk om te kijken of ze tips hebben in de communicatie met anderstalige ouders. Het interview was half gestructureerd, omdat we zo een logische volgorde in het interview konden aanbrengen (Baarda, 2020). We hebben geprobeerd geen suggestieve vragen en gesloten vragen te stellen, omdat we hiermee het antwoord al een bepaalde richting op zouden sturen (hierover later meer bij methodieken). Uit het interview kwam naar voren dat ze vooral werken met vrijwillige tolken of iemand laten tolken uit het netwerk van de cliënt (persoonlijke communicatie, vrijwilliger vluchtelingenwerk, 27 februari 2023). Als het maar geen kind is, want die willen ze er niet mee belasten. Daarnaast gaf ze de tip om bij Google Translate eerst te vertalen naar het Engels en dan in de gewenste taal. Haar ervaring was dat je dan een betrouwbaardere vertaling kreeg. Verder vertelde ze dat ze voor sommige cliënten een intercultureel maatje aanvragen bij Bindkracht 10. Zij spreken de taal goed en dit werkt volgens de vrijwilliger effectief. Ze gaf ons de tip om contact op te nemen met het Pontem College en basisschool de Bloemberg. Dit hebben we dan ook in de definefase gedaan.

Analyse praktijkverbetering

In dit hoofdstuk leest u onze probleemstelling, doelstelling, hoofd- en deelvragen, wat voor resultaat ons onderzoek gaat geven, wie de belanghebbenden zijn en welke risico's zich mogelijk kunnen voordoen in ons onderzoek. Voor de begrippen die in dit hoofdstuk worden benoemd verwijst ik u wederom naar de begrippenlijst en het operationaliseerschema: [Operationaliseerschema](#) (wordt bij methodieken verantwoord).

Probleemstelling

Uit de enquête en interviews blijkt dat schoolprofessionals miscommunicatie ervaren met anderstalige ouders (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, locatieleider, maart 2023). Deze miscommunicaties vinden zowel live, als in gesprekken plaats (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1, 3 t/m 6, maart 2023). Ze komen niet aan alle informatie bij ouders, wat ze wel nodig hebben om de leerling goed te begeleiden (persoonlijke communicatie, pedagogisch didactisch medewerker, 16 februari). Daarnaast zijn inhoudelijke dingen lastig te communiceren (persoonlijke communicatie, leerkracht 1, 2 maart 2023). Terwijl volgens artikel 11 van de Wet Primair Onderwijs, de school informatie dient te geven aan ouders over de vordering van het kind (Oostdam & De Vries, 2014). Het aantal jongeren met een migrantenachtergrond stijgt in Nederland (NJI, 2023). Dit zal betekenen dat het waarschijnlijk ook op de St. Maartenschool zal stijgen en het communicatieprobleem mogelijk in de toekomst zal groeien.

Doelstelling

Het doel van de praktijkverbetering is dat anderstalige ouders en schoolprofessionals op de St. Maartenschool beter met elkaar gaan communiceren, waardoor er minder miscommunicaties ontstaan. Door een betere communicatie hopen de schoolprofessionals de vertrouwensband met ouders te vergroten, waardoor ze makkelijker tot dezelfde doelstelling komen voor de leerling (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Als ouders en professionals elkaar ondersteunen, kunnen ze beter aansluiten bij wat het kind nodig heeft (Nederlands Jeugdinstituut, 2022). Daarnaast zorgt het onder andere ook voor een effectievere preventie van gezondheids- of gedragsproblemen en voor betere schoolprestaties. Wanneer school en ouders dezelfde doelstelling hebben, bevordert dit het vertrouwen van ouders in de school en het werkplezier van leerkrachten (Pameijer, 2013). In overleg met onze opdrachtgever, hebben we besloten om tegen het eind van ons onderzoek met adviezen te komen over hoe de communicatie verbeterd kan worden tussen anderstalige ouders en de St. Maartenschool. Hierbij kijken we naar verschillende factoren die communicatie beïnvloeden, zoals cultuur, taal (zowel non-verbaal, als verbaal) en media. Uit de interviews blijkt namelijk dat voor adviezen meer draagvlak is, dan voor één plan van aanpak (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023).

Vraagstelling

Naar aanleiding van het voorgaande is de volgende hoofdvraag voor ons onderzoek opgesteld:

Hoofdvraag: welke factoren hebben een positieve bijdrage in de communicatie tussen anderstalige ouders en de St. Maartensschool?

We hebben besloten om deelvragen per fase die we gaan doorlopen op te stellen. We merken namelijk dat er voor iedere fase van ons onderzoek andere vragen in ons opkomen. Het Double – Diamond model bevat 4 fases (Van 't Veer et al., 2020). In de discoverfase hebben wij data verzamelt vanuit verschillende perspectieven. In de definefase gaan we verder onderzoeken waar behoeftes en ideeën liggen, in de developfase gaan we de ideeën uitwerken en in de deliverfase gaan we kijken hoe we de adviezen/tools in de praktijk kunnen brengen.

Definefase:

Doel: onderzoeken naar waar de ideeën en behoeftes bij anderstalige ouders, professionals en leerlingen liggen.

Deelvragen:

- Wat is voor anderstalige ouders de ideale communicatie met de St. Maartensschool?
- Welke culturele factoren spelen een rol in de communicatie tussen anderstalige ouders en de St. Maartensschool?
- Wat is voor de leerling van anderstalige ouders belangrijk als het gaat om ouderbetrokkenheid op St. Maartensschool?
- Welke 'good practices' uit soortgelijke organisaties zijn er?

Developfase:

Doel: onderzoeken welke ideeën passend zijn voor de St. Maartensschool en anderstalige ouders en deze uitwerken.

Deelvraag:

- Welke ideeën zijn passend voor anderstalige ouders en professionals van de St. Maartensschool?

Deliverfase:

Doel: onderzoeken hoe onze adviezen gebruikt kunnen worden door alle professionals van de St. Maartensschool.

Deelvraag:

- Hoe implementeren we ons innovatieve product zodat deze op de St. Maartensschool gebruikt blijft worden in de toekomst?

Resultaat en afbakening van de praktijkverbetering

De gegeven antwoorden van de schoolprofessionals zijn wisselend als het gaat om oplossingen (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). De intern begeleider en onze opdrachtgever zouden een concreet plan van aanpak willen. Een leerkracht wil meer huisbezoeken, een andere leerkracht wil kortere lijntjes, de orthopedagoog wil gebruik maken van een tolk en een onderwijsassistent wil meer ouders onder schooltijd zien. Daarnaast vroegen er zich een aantal af of het überhaupt nodig was om exact hetzelfde te handelen als hoe hun collega's dat doen.

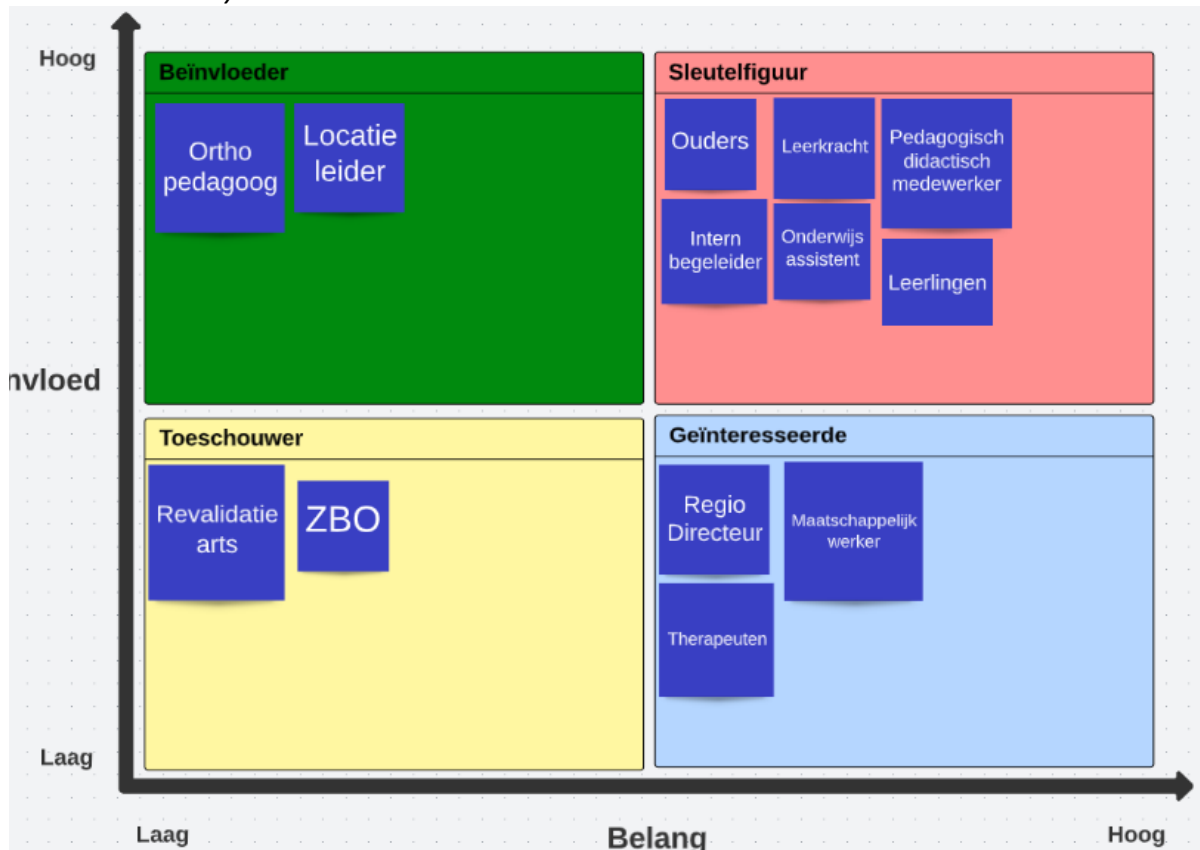
Uit de gesprekken met de schoolprofessionals kwam naar voren dat hoe je handelt, te maken heeft met de persoonlijkheid en taalvaardigheid van de ouder (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Dit verschilt per ouder, dus kiezen wij ervoor om hiervoor geen plan van aanpak te schrijven. Je kunt ouders niet behandelen als homogene groep waarbij één protocol in de samenwerking zou volstaan (Oostdam & De Vries, 2014). Ouders zijn verschillend en hebben allemaal hun eigen normen en waarden. Daarnaast geven schoolprofessionals aan dat hoe een professional handelt, afhankelijk is van de persoonlijkheid en functie van de professional (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Zo heb je schoolprofessionals die véél moeite steken in het creëren van een vertrouwensband terwijl dat bij anderen minder nodig is.

Zoals we al hebben aangegeven willen we op het einde met een aantal adviezen komen op papier. Hierin gaan we de wens om weer met professionele live tolken te kunnen werken niet meenemen. De St. Maartenschool heeft immers aangegeven dat dit te duur is en schoolprofessionals gaven aan dat niet alle ouders dit willen (Persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Ook zullen wij ons niet gaan verdiepen in het opnieuw realiseren van huisbezoeken. Een leerkracht gaf namelijk aan dat ze het fijn vond, maar dat dit wel veel tijd in beslag nam, wat ook de reden is dat het niet meer gebeurt (persoonlijke communicatie, leerkracht 2, 8 maart 2023). Daarnaast zullen we ook niet gaan kijken naar of de oudergesprekken onder leestijd zullen plaats vinden. Uit de schoolgids blijkt namelijk dat als ouders een keer willen meekijken in de les, deze mogelijkheid er is (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2022). Waar we ons wel op willen gaan richten zijn tools en adviezen. We hopen te komen met tools en adviezen over wie, waar, wanneer, hoe en met wie de oudercontacten het beste kunnen plaats vinden. Hier kiezen we voor, omdat dit het meest naar voren kwam in onze interviews (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). In onze adviezen richtten wij ons op de communicatie en op de cultuurverschillen. Zie voor onze kernbegrippen van ons afstudeeronderzoek het operationaliseerschema in de bijlage: [Operationaliseerschema](#). Volgens de schoolprofessionals uit de interviews en de enquête zorgen deze twee factoren voor miscommunicatie. We houden het breed, zodat we aan zo veel mogelijk wensen van schoolprofessionals kunnen voldoen. Zo creëren we meer draagvlak (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Dit betekent ook dat we niet alle adviezen tot op de bodem kunnen gaan uitwerken, omdat we simpelweg de tijd daarvoor niet hebben. Het perspectief van anderstalige ouders is ontzettend belangrijk bij het ontwikkelen van onze adviezen, dit maakt onze adviezen namelijk betrouwbaarder (Brinkman, 2020).

Belanghebbenden (stakeholders)

Tabel 3

Stakeholders-analyse



Opmerking. Gemaakt in Lucidspark, 2023. Copyright 2023 door Lucidspark

In tabel 3 zie je degene die volgens ons het meeste belang hebben bij ons eindproduct en wie er volgens ons de meeste invloed hebben op ons eindproduct. We vonden dit een lastige inschatting, maar we hebben deze tabel gebaseerd op onze interviews en enquête, hoeveel moeilijkheden in het contact met anderstalige ouders wordt ervaren en hoeveel contact met ouders ze in het algemeen hebben (Persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). In de bijlage hebben we van iedereen kort het belang uitgelegd en een korte functieomschrijving: [Functies en belangen](#). Dit betekent voor ons project dat we de sleutelfiguren en beïnvloeders zullen bevragen en laten meedenken over bijvoorbeeld gemaakte keuzes (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Waar mogelijk zullen we de geïnteresseerde ook bevragen, maar dit heeft niet onze prioriteit. We zullen iedereen op de hoogte brengen van onze acties via de mail of via het online portaal Trefpunt. Zo kunnen we veel mensen tegelijk bereiken.

Ons uitgangspunt is onze opdrachtgever en met haar maken wij de afspraken. Afsproken is dat wij ongeveer één keer per week contact hebben en haar op de hoogte houden van grote ontwikkelingen. Onze opdrachtgever heeft korte lijntjes met betrokkenen. Zij zorgt ervoor dat wij in contact komen met deze betrokkenen, omdat ze een goed beeld heeft welke betrokkenen voor een representatief beeld zorgen van de St. Maartenschool (persoonlijke communicatie, locatieleider, 2 februari 2023).

Methodieken

In dit hoofdstuk leest u welke methodieken we in de volgende fases hebben gebruikt, hoe we deze hebben ingezet en waarom.

We zijn vooral kwalitatief te werk gegaan (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Dit betekent dat ons onderzoek een open karakter had en er veel ruimte was voor eigen inbreng van de respondenten. Hier kozen we voor, omdat het voor onze onderzoeksvraag niet van belang was hoe vaak iemand bijvoorbeeld een miscommunicatie heeft, maar vooral hoe die miscommunicaties zijn ontstaan en zijn opgelost. Dit hielp ons om op het einde met passende adviezen te komen.

Om antwoord te krijgen op onze deelvragen in de definefase hebben we interviews afgenomen. Dit deden we, omdat we zo de mogelijkheid hadden om door te vragen en interesse te tonen in de persoon die we interviewden. Dat zorgt voor motivatie om mee te werken van de geïnterviewde (Baarda, 2020). Daarnaast konden we op die manier onze vragen toelichten (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Voor de interviews hebben we onze begrippen die veel terugkomen geoperationaliseerd aan de hand van theorie, zodat we de kans dat iemand een begrip anders interpreteert hebben verkleind (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Hiervoor verwijs ik u naar de bijlage: [Operationaliseerschema](#). Deze begrippen waren de hoofdonderwerpen van onze interviews. Aan de hand van deze thema's konden wij onze deelvragen beantwoorden.

Al onze interviews waren half gestructureerd, om zo een logische volgorde in onze interviews aan te brengen (Baarda, 2020). We hadden afgesproken dat telkens één iemand de leiding in het interview nam om verwarring voor de geïnterviewde en voor onszelf te voorkomen. Wij als studenten wisten van elkaar welke vragen de ander zou gaan stellen. We hadden afgesproken dat er wel nog ruimte was om in te spelen op wat er werd gezegd en de volgorde nog veranderd kon worden wanneer dat logischer leek in het gesprek (Baarda, 2020). We begonnen de interviews met een algemene vraag, zoals 'wat is uw functie?' We maakten onze vragen steeds specifieker, zo begonnen we bij professionals eerst over algemene oudercontacten en daarna over contacten met anderstalige ouders etc. (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Dit deden we zodat het gesprek eerst op gang kon komen en de vragen die wat meer inspanning voor het denken kosten, later makkelijker beantwoord konden worden. We hebben geprobeerd geen suggestieve vragen en gesloten vragen te stellen, omdat we hiermee het antwoord al een bepaalde richting op zouden sturen (Baarda, 2020). Zo stelden we de openvraag: 'hoe ervaart u de oudercontacten?' in plaats van: 'zijn de oudercontacten fijn?' We hebben tijdens de interviews ook doorgevraagd met vragen die we van tevoren niet hadden bedacht. Hiervoor gebruikte we vervolgvragen, verdiepende, specificerende, interpreterende en directe vragen (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Dit deden we om het antwoord concreter te maken en om meer van een thema te weten te komen. Het doorvragen moest wel bijdragen aan het doel (deelvragen beantwoorden) van het interview. De interviews hebben we gehouden in de werkomgeving of voor ouders en leerlingen op de St. Maartenschool (Van 't Veer et al., 2020). Dit heeft het effect dat mensen specifieker en eerlijker zijn in hun antwoorden, doordat het een vertrouwde omgeving is en mensen worden geïnterviewd in de omgeving waar het om gaat in het interview. De interviewgids voor professionals uit andere organisaties staat in de bijlage: [Interviewgids professionals extern](#). Ook hebben we een Deskundige van de HAN gesproken voor het ouderperspectief. Deze interviewgids vindt u ook in de bijlage: [Interviewgids deskundige HAN](#). Voor de andere interviewguides zullen we eerst meer uitleg geven.

We hebben interviews afgenomen met anderstalige ouders om te kijken wat voor hen helpend is en waar ze tegen aan lopen in de communicatie met de St. Maartenschool. De twee ouders die wij

uiteindelijk hebben mogen interviewen spraken basis Nederlands. We hebben op advies van de locatieleider de ouders van tevoren gebeld om een afspraak te maken. Zo konden we ook meteen inschatten hoe goed ze Nederlands spraken. We zijn vervolgens tot de volgende interviewgide gekomen: [Interviewgide anderstalige ouders](#). Uit de interviews met schoolprofessionals bleek dat anderstalige ouders uit respect soms sociaal wenselijke antwoorden geven (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Dit wilde wij voorkomen daarom, hebben wij achter onze vragen keuzemogelijkheden gezet (Kleerekoper, 2003). Daarnaast hebben wij zo specifiek mogelijke vragen geformuleerd, zodat er een concreter antwoord komt. Dit hebben we gedaan door niet te vragen of er verschillen zijn in de cultuur, maar door te vragen naar wat de verschillen zijn tussen de Nederlandse school en de school in het land van herkomst. Daar vroegen we dan nog specifieker op door zoals met de vraag welke school strenger is. Dit zorgde ervoor dat in gesprekken met ouders gesloten vragen zijn gesteld, om het voor de ouders duidelijker te maken (Baarda, 2020). Uit eigen stage-ervaringen weten we dat het fijn kan zijn, om voorbereid een gesprek in te gaan, zodat je al kan nadenken over wat je wil zeggen. Daarnaast kwamen we deze aanbeveling ook tegen bij ons literatuuronderzoek bij deelvraag 4 (Sollie, 2015). We hebben daarom de ‘hoofd’ vragen van tevoren naar de ouders gestuurd, zodat ze zelf alvast konden nadenken over wat ze wilden antwoorden. Verder hebben wij geen moeilijke woorden of spreekwoorden geprobeerd te gebruiken en zinnen kort te houden (Jessurun & Warring, 2018). Deze theorie staat bij deelvraag 1, verder op in het verslag verder uitgewerkt.

We hebben één leerling kunnen interviewen. De leerling is 12 jaar en heeft een gemiddeld IQ. Volgens de theorie valt de leerling qua ontwikkeling onder schoolkind (6-12 jaar), daar gaan we in onze benadering van de leerling dan ook vanuit (Baarda et al., 2012). Een schoolkind kan logisch nadenken en zich verplaatsen in anderen, hierdoor kunnen ze ook sociaal wenselijke antwoorden gaan geven. We kenden deze leerling niet. Volgens de theorie zijn kinderen bij vreemde in een gespreksituatie onzeker en voelen zij zich niet prettig. Dit weerhoudt ze ervan om openlijk te praten (Baarda et al., 2012). We hadden besloten om ons interview te houden tijdens een activiteit. Dit verkleint de kans op sociaal wenselijke antwoorden en laat de leerling meer op haar gemak voelen. Om aan te sluiten bij de leerling besloten we dat de leerling zelf een activiteit zou mogen kiezen wat in het lokaal staat, zo leren we de leerling wat beter kennen en motiveren we haar doordat ze iets doet wat ze leuk vindt. We hadden een half uur de tijd. Helaas op de dag zelf bleek deze tijd een kwartier te zijn. We overlegden met de leerkracht, wat slim was om te doen. De leerkracht gaf aan dat het een leerling is die heel open is en veel praat en dat we niet iets speciaals hoefde te doen (persoonlijke communicatie, leerkracht van de leerling, 13 april 2023). We besloten toen om op de leerkracht, die de leerling bijna elke dag ziet, te vertrouwen en hebben uiteindelijk geen activiteit uitgevoerd. We hadden besloten om schuin langs de leerling te zitten, dit is vaak voor kinderen prettiger dan recht tegen over (Baarda et al., 2012). We hebben in het gesprek regelmatig complimenten gegeven, af en toe een grapje gemaakt en actief geluisterd, door te knikken, samen te vatten en niet te interpreteren. Dit zorgt ervoor dat een kind zich op zijn gemak voelt en uitgenodigd wordt om meer te vertellen.

We wisten van tevoren dat de leerling goed Nederlands kon praten (persoonlijke communicatie, locatieleider, 4 april 2023). We begonnen het gesprek met ons voor te stellen en te vertellen wat ons doel is. Hierbij vertelden we dat we voor onze school een onderzoek doen naar hoe het op deze school voor ouders en de leerlingen is die thuis een andere taal spreken, dat we hadden gehoord dat ze ons hierbij heel goed kan helpen, we nieuwsgierig zijn naar hoe ze het op school vindt en dat er geen goed of fouten antwoorden zijn. Hiermee voorkom je dat de leerling achterdochtig wordt en zorg je ervoor dat de leerling openlijk kan spreken en kan het wat spanning wegnemen (Baarda et al., 2012). We begonnen net zoals in de andere interviews met algemene vragen om het gesprek wat op

gang te laten komen, dit is bij een kind extra belangrijk om spanning weg te nemen (Baarda et al., 2012). Ook bij de leerling hebben we net zoals bij de volwassenen geprobeerd zo veel mogelijk open vragen te stellen, zodat er meer ruimte is om haar verhaal kwijt te kunnen (Baarda et al., 2012). Soms moesten we wel eerst een gesloten vraag stellen, om erachter te komen of iets wel of niet van toepassing is op de leerling. Zoals: “krijg je therapie?” In de bijlage de interviewgide: [Interviewgide leerling](#). We wilden dat de leerling met een goed gevoel het gesprek verliet, daarom hebben we haar nog gecompimenteerd op het einde en chocolade gegeven die ze in de tas kon doen voor thuis (Baarda et al., 2012).

Waarom we bepaalde keuzes niet hebben gemaakt in de interviews en waarom we deze personen hebben geïnterviewd leest u in het [verantwoordingsdocument](#).

Onze interviews hebben we getranscribeerd. We hebben alles getranscribeerd, omdat dit ervoor zorgt dat we er geen eigen interpretaties aangaven en we het daarna konden coderen (Smits, 2021). We hebben gekozen om het letterlijk te transcriberen. Dit is alles opschrijven ook de ‘uhs’, stopwoordjes en aarzelingen. We hebben hiervoor gekozen, omdat we vinden dat de manier hoe iemand iets zegt ook iets zegt over de betekenis van wat diegene antwoord. Vooral bij ouders leek ons dit goed om te weten, zodat we kunnen inschatten hoe goed ze ons hebben begrepen. Alleen de leerling hebben we niet getranscribeerd maar een gespreksverslag van gemaakt, omdat we hadden besloten de leerling niet op te nemen. Meer hierover leest u in het verantwoordingsdocument bij ethische afwegingen. Onze transcripten en gespreksverslagen vindt u in het [transcripten en databoek](#).

We hebben onze transcripten geanalyseerd en gecodeerd volgens de stappen en theorie in het boek *Praktijkonderzoek voor sociaal werk* (Brinkman, 2020). Dit hebben we allebei apart van elkaar gedaan. We hebben stap 1: “fragmenten opdelen” en stap 2: “thema’s bepalen” omgedraaid. We hadden namelijk een paar thema’s die we wilden laten terugkomen en van tevoren wilden vastleggen. De thema’s die we belangrijk vonden zijn: ‘wat is helpend in het contact tussen professionals en anderstalige’, ‘culturele factoren’ en ‘wat is fijn voor anderstalige’. Deze thema’s zouden namelijk antwoord kunnen geven op onze deelvragen. We hebben besloten om bij alle transcripten met deze thema’s te werken. Iedereen zei namelijk iets over culturele factoren. Hetzelfde geldt voor het ouderperspectief, professionals hebben soms ook gehoord van ouders wat ze fijn vinden. Alleen de leerling hebben we niet gecodeerd, omdat we de leerling op andere dingen hebben bevraagd dan de andere ondervraagde en we maar één leerling hebben geïnterviewd waardoor we al een duidelijk overzicht hadden, waarmee we onze deelvraag konden beantwoorden.

Toen we de thema’s die we terug wilde laten komen hadden vastgelegd, zijn we de tekst gaan opdelen in fragmenten. Dit hebben we samengevoegd met stap 3 uit het boek van Brinkman, 2020: “fragmenten coderen naar hun thema”. Dit betekent dat we elk fragment een labeltje gaven, zoals: ‘helpend’. Naast de thema’s die we al hadden kwamen we andere thema’s tegen. Hiervoor bedachten we weer een nieuwe code. Zo kwam het thema: ‘hoe veilig voelen ouders zich’ naar boven en gaven we dat de code: veiligheid. We hebben daarom naast thematisch, ook open gecodeerd. We gaven de verschillende fragmenten een andere kleur en hebben er met een opmerking bij gezet welke code hierbij zou kunnen passen. We hebben de thema’s regelmatig aangepast, omdat sommige thema’s overlap hadden. We hebben dit samen overlegd, zodat er niet vanuit één iemand subjectief wordt gekeken en de interpretatieverschillen kleiner worden. In stap 4 worden de fragmenten per thema bij elkaar gezet (Brinkman, 2020). We hebben dit gedaan aan de hand van verschillende tabellen. Voor elk thema één tabel, waar de fragmenten die daarbij hoorden onder werden geplaatst. Hierbij hebben we ook vermeld van wie het fragment afkomstig is, zodat we altijd de context terug konden halen en de deelvragen beter konden beantwoorden. Vervolgens zijn we naar stap 5 gegaan: “binnen thema’s overeenkomsten, verschilpunten en rode draden zoeken”

(Brinkman, 2020). Hierbij zagen we dat soms hetzelfde werd gezegd alleen dan in andere woorden, dit hebben we samengebracht onder één fragment. Zo werd er eigenlijk twee keer gezegd dat ouders het niet fijn vinden als er veel taal wordt gemaild, maar allebei zeiden ze dit in andere woorden. Langs de fragmenten hebben we gezet hoe vaak het is gezegd. Sommige thema's hadden veel overlap, zoals: 'wat is fijn voor anderstalige ouders' en 'wat is helpend in contact'. Dit hebben we samengebracht in één tabel.

In stap 6 hebben we de deelvragen beantwoord (Brinkman, 2020). We hebben in deze stap alles wat is gezegd samengevat, gecombineerd en bij onze deelvragen toegevoegd. Door het coderen konden we de resultaten makkelijker onderbrengen bij de deelvragen. Als we wilden weten wat er precies was gezegd, zochten we dit op in onze transcripten. In kwalitatief onderzoek wordt het verhalend opgeschreven. Dit hebben we dan ook gedaan, zodat het minder saai is om te lezen. In deze stap is het onvermijdelijke dat subjectiviteit gaat meespelen, wat de validiteit van het onderzoek kan aantasten. Om dit te verkleinen hebben we hierin veel met elkaar overlegd over wat waar kan staan en hebben we enkele citaten toegevoegd.

Na alle interviews hebben we onze doelgroep (anderstalige ouders) in kaart gebracht door middel van een persona. Volgens de theorie van, Van 't Veer et al. (2020), kunnen wij door middel van een persona beter aansluiten bij de specifieke kenmerken en wensen van de ouders. Een persona is een fictief persoon, die we maken op basis van opgedane kennis over deze doelgroep. We zijn ervan bewust dat een persona niet voor de hele doelgroep kan staan, die is heel divers. Toch helpt deze persona ons met het toetsen van onze adviezen, omdat een persona een levendig beeld is. Hierdoor kunnen we nagaan zou dit helpend zijn bij de persoon van onze persona. De persona, wiens naam Khalid is, geeft aan meerdere emoties te hebben. Vrolijk omdat hij dankbaar en trots is dat hij in Nederland verblijft met zijn gezin. Hij is wat in de war omdat er vanuit school en instanties veel van hem gevraagd wordt. Hij is bang dat zijn kinderen komen te overlijden vanwege de problematiek die er speelt bij zijn kinderen en verdrietig omdat hij zijn geboorteland achter heeft moeten laten. We hebben ervoor gekozen om zijn biografie met doelen, wensen, talenten en interesses uit te schrijven met het idee een volledig beeld te krijgen van Khalid. We hebben de informatie over Khalid gebaseerd op de interviews met de anderstalige ouders, professionals, schoolprofessionals en informatie uit de literatuur over anderstalige. In de bijlage onze persona: [Persona](#).

De volgende fase is die we ingaan is de developfase. Uit de vorige fase hebben we al de nodige ideeën en inspiratie gekregen, die we nu in kaart gaan brengen. Een methode die we bij deze fase gaan gebruiken is de decision matrix (Van 't Veer et al., 2020). Deze brengt in kaart welke van onze ideeën wel of niet gedragen worden binnen de organisatie. Hiervoor stel je samen met een groep betrokkenen criteria op waar de ideeën/adviezen aan moeten voldoen. Vervolgens loop je bij elk idee de criteria langs en geef je een score hoe goed het idee past bij de criteria. We hebben gekozen voor deze methode, omdat de methode niet stuurt op één beslissing en wij uiteindelijk met meerdere adviezen willen komen. Daarnaast creëren we meer draagvlak voor onze ideeën door dit met een groepje schoolprofessionals te doen (Van der Donk & Van Lanen, 2019). In overleg met de locatieleider, nodigde we zes schoolprofessionals uit, de schoolprofessionals werken in verschillende units en hebben verschillende functies. Onze adviezen zijn voor de hele school en daarom is het belangrijk dat er een goede representatie is van de schoolprofessionals die werkzaam zijn op de St. Maartenschool (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Zodat er met de verschillende belangen rekening kan worden gehouden. Het liefst wilden we dat de locatieleider hier ook bij aanwezig zou zijn. Aangezien de meeste werken op een dag dat de locatieleider niet werkt, hebben we toch gekozen om het op die dag te doen, zonder de locatieleider. We hebben anderstalige ouders hiervoor niet uitgenodigd. We wilde het risico niet nemen dat ze hun mening niet durven te uiten, omdat er schoolprofessionals bij zitten (Kleerekoper, 2003).

Uiteindelijk hebben we de decision matrix met 4 schoolprofessionals uitgevoerd: leerkracht 1, leerkracht 2, onderwijsassistent en intern begeleider. We hadden van tevoren 11 adviezen uitgekozen die we wilden bespreken. Hoe we tot deze adviezen zijn gekomen leest u verderop in het document, onder het hoofdstuk developfase. De 11 adviezen hadden we aan de zijkant van de tabel gezet, zodat de criteria erboven gezet kon worden (Van 't Veer et al., 2020). Zie hiervoor de bijlage: [Opzet decision matrix](#). Voordat we de schoolprofessionals criteria lieten opstellen vonden we het belangrijk dat ze niet alleen vanuit hun functie dachten, maar ook vanuit de anderstalige ouder, omdat onze adviezen helpend moeten zijn voor deze doelgroep. Daarom hebben we de persona uitgedeeld, zodat ze zich beter in konden leven in een anderstalige ouder. Nadat ze de persona hadden gelezen begonnen we met het gezamenlijk opstellen van de criteria. Dit deden we gezamenlijk, omdat onze adviezen uiteindelijk bij de St. Maartensschool moeten passen en we zo meer draagvlak konden creëren (Van der Donk & Van Lanen, 2019). We hebben gekozen voor vier criteria, omdat anders de kans bestaat dat men het overzicht verliest (Van 't Veer et al., 2020). Vervolgens gingen we alle ideeën langs, hierbij gaven we een korte toelichting over het idee. We lieten de schoolprofessionals eerst zelf de scores invullen met argumentatie bij de ideeën voordat we het gezamenlijk gingen bespreken. Hiermee wilden we onderlinge beïnvloeding voorkomen. Ze konden een score geven van één tot vijf, waarbij vijf de hoogste is. We hebben hiervoor gekozen, omdat dit een kleinere keuzemogelijkheid geeft, waardoor interpretatieverschillen kleiner worden (De Graauw, 2022). Wat er vervolgens onderling werd besproken, leek ons belangrijke informatie en daarom hebben we het met toestemming opgenomen. Hier hebben we een gespreksverslag van gemaakt, dat bevordert de legitimering van de uiteindelijke beslissingen (Van 't Veer et al., 2020). Meer over hoe we tot de beslissingen zijn gekomen vindt u verderop in het document, onder het hoofdstuk developfase. We hebben ervoor gekozen om de cijfers uit te werken in een Excelbestand. Dit hebben we gedaan om een overzicht te krijgen van de gegeven scores. Vanuit die gegeven scores was het met Excel eenvoudig om daar tabellen uit te maken. Wat ons meer overzicht gaf.

Aangezien we de mening van de locatieleider belangrijk vinden, zij is immers degene die ons deze opdracht heeft gegeven, zijn we voordat de decision matrix plaats vond, met haar in gesprek gegaan over wat zij van de ideeën vond. Dit hebben we gedaan door het idee uit te leggen en daarna de vraag te stellen wat ze hiervan vond en of ze denkt of het uitvoerbaar is binnen de St. Maartensschool. Dit waren open vragen, zodat we niet gingen sturen naar een antwoord, maar meer kans hadden op een eerlijk antwoord (Baarda, 2020). Hiervan hebben we een gespreksverslag gemaakt, we wilden het eerst transcriberen, maar merkte dat dat veel informatie opleverde dat niet veel toevoegde. Dus hebben we voor een gespreksverslag gekozen, omdat dit duidelijker en beknopter was. De antwoorden van de locatieleider hebben we letterlijk overgenomen, zodat deze niet zijn overgelaten aan onze eigen interpretatie (Smits, 2021).

De meningen van anderstalige ouders zijn voor ons in deze fase heel belangrijk. Zij zijn immers degene voor wie de ideeën helpend moeten zijn. Ze kunnen daarom ook veel input leveren (Van 't Veer et al., 2020). We hebben de twee ouders, die we al eerder hebben geïnterviewd hierover gesproken. Om onderlinge beïnvloeding tegen te gaan, hebben we besloten om de ouders één op één te interviewen. Verder zorgden we voor een veilig klimaat door ze het vertrouwen te geven dat hun mening heel belangrijk is en dat ze altijd mogen zeggen wat ze vinden. Het gesprek zijn we op dezelfde manier ingegaan als bij de eerdergenoemde methodes bij het interview. Dus we hebben zo specifiek mogelijke vragen geformuleerd, zodat er ook een concreter antwoord komt (Kleerekoper, 2003), geen moeilijke woorden of spreekwoorden geprobeerd te gebruiken en zinnen kort te houden (Jessurun & Warring, 2018). We hebben de vraag opengesteld, zodat we een eerlijker antwoord zouden krijgen, maar als we merkten dat we geen antwoord op onze vraag kregen hebben we de vraag gesloten gesteld (Baarda, 2020). We hebben onze ideeën onderbouwd met plaatjes, zodat ouders zich beter konden inbeelden wat wij met onze adviezen bedoelden (Hoogeveen & Muller, 2018). We hebben dit gedaan aan de hand van een PowerPoint, waarin we per dia een afbeelding

hadden van ons idee. Hiermee brachten we structuur aan in ons gesprek (Agentschap Integratie & Inburgering, z.d.). We hebben de plaatjes mondeling onderbouwd. Structuur in het gesprek en mondelinge onderbouwing zijn randvoorwaarden om het werken met plaatjes te laten slagen. De vragen die we van tevoren hadden bedacht staan in de bijlage: [Vragen ideeën ouders](#). Een link naar de PowerPoint: [Ideeën presentatie .pptx](#). We hebben van de interviews een transcriptie gemaakt. We vonden het belangrijk dat wat ouders zeiden en hoe ze op onze vragen reageerden er letterlijk in stond, zodat de kans dat we onjuiste conclusies trokken kleiner werd (Smits, 2021). Daarnaast gaven ouders soms een interessante onderbouwing, wat ons kon helpen bij het uitschrijven van onze adviezen.

Met de resultaten van de decision matrix en de interviews konden we deelvraag 5 beantwoorden. We merkten dat we bij twee ideeën meer meningen wilden horen, omdat dit een grotere verandering vergt voor schoolprofessionals. Het ging om de ideeën: aandachtfunctionaris en één contactpersoon in de klas. Hiervoor hebben we gekozen om een enquête over uit te zetten. We zouden het liefst al onze ideeën in de enquête zetten, maar dit kan ten koste gaan van de nauwkeurigheid van het invullen van de enquête (Van der Donk & Van Lanen, 2019). We kozen voor een enquête, omdat we hiermee in korte tijd een grote groep schoolprofessionals bereiken. We hadden simpelweg niet de tijd om alle 70 schoolprofessionals hierover te interviewen. In diezelfde enquête hadden we ook vragen opgenomen voor deelvraag 6. Om te zorgen dat ons product (de adviezen) in gebruik blijft, moeten we weten hoe ze van ons product gebruik willen maken. We hebben gekozen om gesloten meerkeuzevragen te stellen, zodat dit voor ons makkelijker te analyseren is (Van der Donk & Van Lanen, 2019). We hebben ze wel de mogelijkheid gegeven om daarna hun antwoord toe te lichten, omdat dit mogelijk ook interessante informatie oplevert. Bij de meerkeuzevragen hebben we ze de optie 'anders' gegeven, waar ze zelf iets konden invullen. Dit voorkomt dat schoolprofessionals die een vraag niet kunnen beantwoorden, zomaar wat invullen. De vragen staan in de bijlage: [Enquête 2 vragen](#)

We hebben de enquêtes opgesteld via de website Survio (Survio, z.d.). Dit maakte het analyseren van de enquête makkelijker, omdat deze site de resultaten per vraag laat zien. Om de resultaten van de enquête te analyseren hebben we de keuzemogelijkheden onder elkaar gezet in een tabel (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Vervolgens hebben we het aantal keer dat iets is gezegd en een aantal toelichtingen per keuzemogelijkheid in de tabel gezet. Dit maakt het voor ons overzichtelijk hoe vaak iets is gezegd en waarom, waardoor we makkelijker onze deelvragen konden beantwoorden. We hebben wel alleen de toelichtingen toegevoegd die een antwoord gaven op de gestelde vraag. We hebben één openvraag gesteld. Deze hebben we geanalyseerd door middel van de methode horizontaal vergelijken (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Hierbij worden alle antwoorden onder elkaar in een kolom gezet, vervolgens worden de delen gemarkeerd die van belang zijn voor het beantwoorden van de vraag. Daarnaast worden de algemene bevindingen geformuleerd. Dit laatste hebben wij gedaan bij deelvraag 5. Voor de analyse van de enquête verwijs ik u naar de bijlage: [Analyse enquête 2](#)

In de deliverfase hebben we antwoord gegeven op deelvraag 6. Dit hebben we gedaan door bovengenoemde enquête en literatuur. We zullen onze onderzoeksresultaten presenteren aan de St. Maartenschool (zie meer hierover bij deelvraag 6).

Validiteit en betrouwbaarheid

In dit hoofdstuk leest u hoe we hebben gezorgd voor betrouwbaarheid en validiteit van ons onderzoek.

Betrouwbaarheid

Met betrouwbaarheid wordt bedoeld dat wanneer iemand anders ons onderzoek zou uitvoeren, diegene met dezelfde onderzoeksresultaten komt (Van der Donk & Van Lanen, 2019). In een context waar je vooral met mensen te maken hebt, is het echter onmogelijk om een onderzoek op identieke wijze te herhalen. Bij betrouwbaarheid spreken we daarom eerder over zorgvuldigheid in combinatie met een transparante en systemische verslaglegging (Butter & Verhagen, 2014, in Van der Donk & Van Lanen, 2019). We hebben door te transcriberen gezorgd voor een transparante verslaglegging. Als iemand anders het zou transcriberen zou er waarschijnlijk precies hetzelfde uitkomen, omdat we alles letterlijk hebben overgenomen. Aangezien we om ethische redenen het gesprek met de leerling niet hebben opgenomen. Hebben we het gesprekverslag van de leerling samen gemaakt en hebben we tijdens het gesprek gevraagd of de aantekeningen die we opschreven klopte. Dit zorgde ervoor dat de kans op interpretatiefouten kleiner werd. In de andere gespreksverslagen hebben we citaten uit het opgenomen audiofragment gebruikt. Zo weten we dat als iemand anders het zou opschrijven er hetzelfde uit zou komen.

Door interviews af te nemen werd ons onderzoek betrouwbaarder. Als we een enquête zouden sturen weten we niet of alles begrepen wordt en is er een kans dat het afgeaffeld wordt. Nu konden we doorvragen en onszelf verduidelijken. We kozen ervoor om bij externe professionals dezelfde interviewgids te gebruiken, hetzelfde geldt voor ouders. Zo konden we ze makkelijker met elkaar vergelijken wat zorgt voor meer betrouwbaarheid (Swaen, 2022). Om ons onderzoek betrouwbaarder te maken wilden we meer schoolprofessionals bereiken (Brinkman, 2020). We hebben gekozen om hiervoor een enquête op te stellen. In deze enquête zaten gesloten vragen, zodat we de antwoorden makkelijker met elkaar konden vergelijken wat wederom zorgt voor meer betrouwbaarheid. Hiervoor hebben we eerst de enquête laten lezen door de locatieleider, om te checken of alle vragen duidelijk waren. De interviewguides, enquêtevragen en de codeertabellen hebben we in de bijlage gezet wat de herhaalbaarheid en navolgbaarheid vergroot (Swaen, 2022). We hebben beide een logboek bijgehouden, die is verwerkt in het verantwoordingsdocument. Dit zorgt voor herleidbaarheid van ons onderzoek (Swaen, 2022). Na de discoverfase zijn de begrippen geoperationaliseerd en gedefinieerd, dit maakt dat er minder ruimte is voor subjectieve interpretatie (Baarda, 2019). Doordat we de decision matrix in een groep hebben uitgevoerd, gaven we aan iedereen dezelfde uitleg. Dit draagt ook bij aan de betrouwbaarheid.

Validiteit

Met validiteit wordt bedoeld dat je datgene onderzoekt wat je wilt onderzoeken (Van der Donk & Van Lanen, 2019). We vergroten de validiteit door triangulatie (Baarda et al., 2001; Hussein, 2009, in Van der Donk & Van Lanen, 2019). Dit houdt in dat er gebruikt wordt gemaakt van verschillende bronnen, verschillende manieren van methodes en dat er door meerdere personen informatie wordt verzameld en geanalyseerd (Van der Donk & Van Lanen, 2019). We hebben brontriangulatie toegepast door onze data vanuit verschillende perspectieven te laten komen: schoolprofessionals, externe professionals, anderstalige ouders, leerling en literatuur. We hebben in ons literatuuronderzoek verschillende soorten bronnen gebruikt, dit maakt ons onderzoek minder eenzijdig. We hebben methodische triangulatie toegepast door verschillende methoden te

gebruiken: observatie, enquêtes, interviews en de decision matrix. We hebben onderzoekerstriangulatie door samen de data te verzamelen en samen of apart van elkaar de data te analyseren. We hebben bijvoorbeeld allebei apart van elkaar gecodeerd. Vervolgens hebben we samen een eenheid proberen te vinden in het interpretatiekader. Daarnaast heeft de locatieleider geholpen bij het verzamelen van data door mee te denken over de enquêtevragen en mensen voor ons te benaderen.

We hebben zo veel mogelijk verschillende belanghebbenden betrokken bij ons onderzoek in verschillende fases. Zo hebben we ouders en schoolprofessionals ook betrokken bij onze ideeën. Dit zorgt voor democratische validiteit (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Echter de hoeveelheid perspectieven is een discussiepunt (zie discussie). Om antwoord te geven op onze deelvragen hebben we vooraf nagedacht wat we wilden vragen en welke begrippen hierin moeten terugkomen. Dit zorgt voor begripsvaliditeit (Brinkman, 2020). We hebben gedurende ons onderzoek twee keer feedback gehad van medestudenten, drie keer van de locatieleider, één keer van onze beoordelaars, één keer van een onderwijsassistent en we hebben tijdens klassikale momenten af en toe een kritische vraag gesteld aan onze groep over ons onderzoek. Dit zorgde ervoor dat we scherp bleven, we noemen dat ook wel dialogische validiteit (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Ons onderzoek heeft geleid tot aanbevelingen voor het praktijkprobleem, hiermee verhogen we de resultaatvaliditeit.

We stellen onze validiteit en betrouwbaarheid ter discussie in ons discussiehoofdstuk.

Definefase

In de definefase geven we antwoord op onze eerste vier deelvragen. Dit doen we aan de hand van theorie en het perspectief van externe professionals, anderstalige ouders en een leerling. In de definefase stellen we ons zelf de volgende vragen: “Hoe geven we betekenis aan de uitkomsten? Welke verbanden en patronen zien we? Welke inzichten kunnen we combineren tot een completer, aannemelijk beeld?” (Van ’t Veer, et al., 2020).

Deelvraag 1: Wat is voor anderstalige ouders de ideale communicatie met de St. Maartenschool?

Wat zegt de literatuur hierover?

Ouders voelen zich vaak onzeker, wanneer ze hun kind voor het eerst naar school brengen. In dat geval helpt het vaak om een ervaren ouder als buddy te koppelen aan een nieuwe ouder (Oostdam & De Vries, 2004). Anderstalige ouders zouden mogelijk baat hebben bij buddy’s die ouders kunnen helpen in dezelfde taal. Het nadeel hiervan kan zijn dat je niet weet wat de andere ouder vertelt, maar het voordeel is dat de ouder zich mogelijk vertrouwd voelt bij de andere ouder (Kleerekoper, 2003). Het stimuleren van onderlinge oudercontacten, de sociale controle en het sociaal kapitaal (Ideeën en hulpbronnen) heeft positieve effecten op de onderwijsresultaten en opvoeding van de kinderen (Ainsworth, 2002; Lewis et al., 2011; Warren et al., 2009 in Oostdam & De Vries, 2014). Dit komt onder andere doordat ouders hierdoor meer mogelijkheden krijgen om een actieve rol te vervullen binnen de samenwerking met school.

Volgens Dries & Van Endt-Meijling (2018) is communicatie een fundamentele levensbehoefte van de mens. Communicatie kan zowel verbaal als non-verbaal en het is een actief proces waarin je informatie overdraagt en ontvangt. Het gebruik van woorden in de taal van een anderstalige ouder kan het ijs breken, omdat het kan helpen spanning en onzekerheid te verminderen. Denk aan woorden als: hallo, hoe gaat het, alstublieft. Dit heeft meestal een positief gevolg voor het verdere verloop van de communicatie. Non-verbale signalen hebben een grotere rol dan we vaak vermoeden. Non-verbale uitingen kunnen in andere culturen een andere betekenis hebben. Zo is wijzen naar iemand een belediging in Azië en is lang oogcontact onbeleefd in sommige culturen. Wanneer iemand niet zeker weet wat te doen is het aan te raden om de ander te vragen wat gebruikelijk is, in hun cultuur.

Het gebruik van spreekwoorden of figuurlijke woorden kan anders worden geïnterpreteerd in een andere taal, daarom is het beter deze te vermijden in contact met anderstalige (Dries & Van Endt-Meijling, 2018). Volgens Jessurun & Warring (2018) is het niet nodig om als professional krom te gaan praten tegen anderstalige ouders, dit is niet effectief. Ouders kennen vaak zelf creatieve oplossingen om met taalverschillen om te gaan, hier worden ze namelijk dagelijks mee geconfronteerd. Het is wel belangrijk om vakjargon en moeilijke woorden te vermijden. Het is aan te raden om zinnen en vragen kort te houden en niet meerdere dingen te zeggen in één zin. Als je meerdere dingen in één zin zegt, zeggen ouders sneller ‘ja’, terwijl ze niet weten wat je bedoelt. Verder is het helpend om positieve termen te gebruiken. Dit laatste zorgt ervoor dat ouders een positievere houding naar school krijgen en eerder bereid zijn om mee te werken (Oostdam & De Vries, 2014). Daarnaast is het helpend om veel visueel te maken, dit kan bijvoorbeeld met pictogrammen (Hoogeveen & Muller, 2018). Het is

hierbij belangrijk om één woord te gebruiken en niet de ene keer bijvoorbeeld 'bank' te zeggen en de andere keer 'sofa'.

Ouders die een grote drempel naar school ervaren, zijn geholpen met een tijdige en duidelijke uitnodiging van school (Oostdam & De Vries, 2014). Hiervoor is het fijn als de school de jaaragenda op orde heeft en niet meer schuift met data en tijden van bijeenkomsten. Mocht een ouder uitgenodigd worden voor een gesprek of bijeenkomst dan helpt het om dit ook tegen een mogelijke begeleider, zoals een buurtmoeder, van de ouder te zeggen (Kleerekoper, 2003). De begeleider kan de ouder er nog een keer op wijzen. Als een ouder geen begeleider thuis heeft, dan zou je ouders kunnen adviseren om hiervan gebruik te maken. Door een begeleider te betrekken kunnen problemen worden voorkomen of vroegtijdig besproken worden (Oostdam & De Vries, 2014).

Volgens Oostdam & De Vries (2014) is bij het gebruik van media bij anderstalige ouders belangrijk om geen lange teksten te gebruiken, maar korte en krachtige berichten. Daarnaast is het belangrijk dat de school informatie aan ouders beperkt tot urgente informatie, omdat ouders al veel informatie op social media etc. krijgen. Wanneer de school dan informatie stuurt die niet zo belangrijk is, lezen ze de berichten minder snel. Daarnaast is het belangrijk om emoties en interpretaties te vermijden in de gebruikte media. Zorg dat je dit het liefst fysiek bespreekt, om miscommunicatie te voorkomen.

Wat zeggen anderstalige ouders hierover?

We hebben uiteindelijk twee anderstalige ouders kunnen interviewen. Hoe dit tot stand is gekomen leest u in het verantwoordingsdocument. De Ouders komen allebei oorspronkelijk uit Syrië. Ook hebben ze allebei hun kind drie à vier jaar nu op de St. Maartenschool zitten. Ouder 1 vertelt dat hij Nederlands heeft geleerd, omdat hij merkte dat het ziekenhuis een moeilijke taal had, die de tolk niet goed deed vertalen. Hij is toen drie maanden naar school gegaan en heeft het daarna zelf geleerd. Hij had een medische tolk fijner gevonden. Ouder 2 geeft aan tweehonderd afspraken te hebben gehad met organisaties en hij daarom weinig tijd had voor een taalcursus. Hij vertelt dat hij vindt dat je door met elkaar Nederlands te communiceren de taal sneller leert. Ouder 2 vertelt dat hij eerst werd begeleid door Stichting Stan, die konden hem helpen met brieven en andere zaken. Dit is gestopt, omdat de gemeente het te duur vond. Hij vindt dit jammer, maar ook goed (transcriptie 8):

Deze periode is goed voor mij, stichting Stan is gestopt en dat is goede periode voor mij . . . Ik heb paar problemen zelf opgelost maar ik denk stichting Stan moet altijd bij mij blijven, altijd, nooit. Altijd één keer per maand, dat kan.

Ouder 1 geeft aan dat de leerkracht hem altijd begrijpt en anders gaat hij het vragen, dat was in het begin anders. Toen moest hij wel eens een tolk gebruiken, maar hij wist niet of die het goed deed vertalen. Hij kan zich nu duidelijk maken in het Nederlands. Hij vindt het fijn dat hij één maand voor het CKB-gesprek de onderwerpen eerst zelf kan lezen. Ouder 2 geeft aan dat hij gesprekken op school wel lastig vindt, omdat hij het soms niet helemaal verstaat. Hij heeft het gevoel dat de leerkracht hem voor 80-90% begrijpt: "Sommige woorden kan ik niet... Maar ik heb altijd gevraagd" (transcriptie 8). In beide gesprekken vertellen ouders wanneer ze de app gebruiken, wanneer ze bellen en wanneer ze op gesprek moeten komen, dit is voor hen duidelijk geven ze aan. Toen we vroegen aan de deskundige van de HAN om zich in te leven zei hij het volgende (transcriptie 9):

Ik denk dat ik de kluts kwijt zou raken, daar een app en daar een app en je spreekt de taal niet zo goed. Dan zou ik op een begeven moment denken, laat maar zitten. Waardoor ik niet betrokken zou raken in het proces van mijn kind . . . Terwijl als je daar bijvoorbeeld een collega zou hebben die weet ik veel Arabisch spreekt ofzo hè of uh tweetalig is opgevoed een docent of whatever, denk ik dat je wat makkelijker contact kan maken, waardoor je ook de

drempel kan weghalen van werken met een app of uhh dit of dat is niks spannends aan, het is juist iets goeds.

Beide ouders geven in het interview aan dat het fijn is om contact met school te hebben via een schoolapp. Ouder 2 vertelt dat hij in het begin elke dag de berichten vertaalde die hij kreeg. Hij vond het wel saai om elke dag berichten te krijgen via de app 'Social Schools', één keer per week vindt hij beter. Ouder 1 staat hier anders in: "ik wil graag weten wat is er gebeurd op school. Wat vindt hij moeilijk, wat vindt hij makkelijk, dat is leuk om te lezen" (transcriptie 7). Ouder 2 geeft aan dat een berichtje op social schools voor hem wel makkelijker is dan een gesprek. Ouder 1 geeft aan dat bellen het snelste werkt, maar voor geen dringende berichten werkt een berichtje goed.

Ouder 1 vertelt dat een vertaal app niet duidelijk is, maar hij dan wel weet waar het over gaat. Ook ouder 2 geeft aan dat hij google translate gebruikt. Verder geeft ouder 1 aan dat zijn vrouw liever niet komt naar school, omdat ze moeite heeft met de taal.

Ouder 1 vertelt dat hij wel eens koffie drinkt met andere ouders: "Ik heb geen familie hier in Nederland, vanaf begin wij zijn druk met ziekenhuis. Daarom hier lijkt mijn familie zeg maar, alle juffen en alle behandelaars. Ik voel zeg maar mijn zussen" (transcriptie 7). Ouder 2 geeft aan dat hij voor 90% tevreden is met de St. Maartensschool, 10% niet, omdat Nederlands lastig is. Als tip voor de school geeft hij dan ook mee, dat het fijn zou zijn als er iemand Arabisch kan.

Deelconclusie

Uit de interviews met de ouders kan gezegd worden dat het fijn is dat er een begeleider is, die helpt bij alle brieven en afspraken in Nederland. Volgens de theorie worden hiermee problemen voorkomen (Oostdam & De Vries, 2014). Dit hoort alleen niet bij het takenpakket van schoolprofessionals (zie bijlage: functies en belangen). Wel zou een maatschappelijk werker een ouder mogelijk kunnen doorverwijzen naar passende hulp. Volgens ouder 2 is het fijn om met de Nederlandse taal te oefenen in sociale situaties, zodat de taal sneller wordt geleerd. Verder werd er gezegd dat wanneer ouders nog geen Nederlands kunnen, het fijn is om met een tolk te werken die kennis heeft van het medisch vakgebied. De locatieleider gaf eerder aan dat een tolk duur is (Persoonlijke communicatie, locatieleider, 2 februari 2023). Bij ons macro-onderzoek bleek dat de financiering van tolken is stopgezet in 2012 (Pharos, 2012).

De ervaringen met het gebruik van de schoolapps zijn persoonlijk, maar beide ouders vinden het fijn om via een bericht te communiceren. Ouder 2 vond elke dag een bericht krijgen saai en overbodig. Wanneer de school informatie stuurt die niet zo belangrijk is, lezen ouders de berichten minder snel (Oostdam & De Vries, 2014). Beide ouders vinden een vertaal app als ondersteuning voor berichtjes goed werken.

Er kan gezegd worden dat de verschillende communicatiemiddelen voor deze ouders geen probleem lijken. Terwijl wanneer de deskundige van de HAN zich inleefde in hoe zijn opa dit zou vinden, hij de kluts kwijt zou raken. Ouder 2 benoemd dat hij iemand op school mist die Arabisch kan. Voor de vrouw van ouder 1, is dit een drempel om naar school te komen. In het ideaalbeeld zou er dus iemand op school rondlopen die de taal van de ouder spreekt. Ook de Deskundige van de HAN benoemt dit als helpend. Volgens de orthopedagoog is er soms wel een professional die de taal spreekt (kan ook van de Sint Maartenskliniek zijn), maar hebben ze niet altijd tijd om te vertalen (persoonlijke communicatie, 6 maart 2023). Hierin zou misschien een buddy-ouder die dezelfde taal spreekt mogelijk wat kunnen betekenen (Oostdam & De Vries, 2004). De geïnterviewde ouders geven aan dat ze het durven te zeggen als ze iets niet begrijpen. Het lijkt erop dat ze zich daarom veilig genoeg voelen op de St. Maartensschool (School en veiligheid, 2022).

De genoemde tips uit de literatuur hebben we zelf geprobeerd toe te passen in onze interviews. We merkten dat wanneer we snel naar een ander onderwerp over gingen of meerdere dingen in één zin zeiden dit moeilijk was voor de ouders. Ze vroegen dan om verduidelijking. We probeerden moeilijke woorden te vermijden, maar merkte dat sommige moeilijke woorden ouders beter begrepen dan in onze ogen makkelijkere. Dit heeft waarschijnlijk te maken, met welk woord ouders geleerd hebben. Aangezien ouder 1 beter Nederlands kon dan ouder 2, hebben we bij ouder 2 vaker andere woordkeuzes geprobeerd. Dit leek te werken.

In de interviews hebben we gemerkt dat het contact met ouders maatwerk is. We kunnen daarom concluderen dat de ideale communicatie voor elke anderstalige ouder anders is, maar dat al het bovengenoemde mogelijk wel kan helpen.

Deelvraag 2: Welke culturele factoren spelen een rol in de communicatie tussen anderstalige ouders en de St. Maartenschool?

Wat zegt de literatuur hierover?

De diversiteit in Nederland is versterkt in de afgelopen zestig jaar (Hoffer, 2022). Dit komt door groepen vluchtelingen uit landen zoals Irak, Afghanistan, Syrië en recentelijk ook uit Oekraïne. Professionals en (zorg)hulpverleners krijgen daarom steeds vaker te maken met kinderen en ouders uit andere culturen. Manieren van opvoeden, manieren van hulp zoeken en opvattingen over psychische beperkingen kunnen per cultuur verschillend zijn. Omdat culturen veranderen, ontstaan er verschillen tussen de eerste generatie en latere generatie migranten (Hoffer, 2016 in Hoffer, 2022). Dit heeft ook betrekking op het op het opvatten van psychische beperkingen en de manieren van hulp zoeken. In het artikel wordt een praktijkvoorbeeld gegeven over een Marokkaans-Nederlandse man van vijftientig jaar. Hij vertoonde vreemd gedrag, hoorde stemmen in zijn hoofd, stak iemand neer met een mes en hij besepte niet wat hij gedaan had. Zijn ouders, eerste generatie migranten, waren van mening dat hij bezeten was door dzjenoun (geesten). Later bleek dat hij leed aan schizofrenie en de klachten verdwenen toen hij medicatie voorgeschreven kreeg. Zoals in het voorbeeld is te lezen communiceren hulpverleners en anderstalige vanuit hun eigen levensbeschouwelijke achtergronden (Hoffer, 2022). Als die visies te ver uit elkaar liggen ontstaan er communicatieproblemen. Het is belangrijk dat (zorg)hulpverleners blijven beseffen dat zij als professionals een andere kijk hebben op (psychische) beperkingen, het zoeken van hulp en opvoeding dan de cultuur waar ze mee werken. Dit noemen we cultuursensitief werken. Dit houdt in dat zorgverleners met een zo open mogelijke blik de anderstalige tegemoet treden. De hulpverlener probeert de anderstalige te leren kennen als een individu dat functioneert in zijn culturele en levensbeschouwelijke wereld. Het is hierbij van belang dat de hulpverlener vragen stelt over iemands levensloop en de culturele en levensbeschouwelijke opvattingen.

Doordat het opvoedingspatroon thuis kan verschillen met de visie van de leraar, kunnen anderstalige ouders zich minder op hun gemak voelen op school en wordt de drempel om contact op te nemen met school groter (Oostdam & De Vries, 2014). Het is belangrijk dat je als leerkracht andere normen en waarden respecteert, zonder de eigen normen en waarden te verloochenen. Al bij de eerste kennismaking tussen mensen vindt er beeldvorming over de ander plaats (Shadid, 1998, in Dries & van Endt-Meijling, 2018). Deze beeldvorming wordt gebaseerd op uiterlijke waarneembare kenmerken en wordt onder andere gevormd door media en eerdere ervaringen met mensen met dezelfde culturele achtergrond. Beeldvorming houdt bijna altijd een waardeoordeel in dat van invloed is op de communicatie, hier zijn mensen zich niet altijd van bewust. Ieder mens heeft zijn eigen opvattingen die niet altijd cultuur bepalend zijn. Daarom zou in de communicatie niet zozeer de aandacht voor de landelijke cultuur op de voorgrond moeten staan. Wanneer je dit doet heb je meer aandacht voor de verschillen en heb je sneller een verkeerd oordeel. Wat leidt tot miscommunicatie. Wanneer de aandacht meer naar de overeenkomsten gaat krijg je meer verbinding met elkaar.

Volgens Kleerekoper (2003), kunnen ouders sterk verschillen in de manier waarop ze iets zeggen. Zo hebben uit Nederland afkomstige ouders de neiging om een vraag enigszins 'in te pakken'. Terwijl anderstalige ouders het misschien heel normaal vinden om op een directere manier iets te zeggen, zoals: "geef me dat aan". Daarnaast kunnen ook verschillen in toonhoogte en hardheid van de stem misverstanden oproepen tussen gesprekspartners. Zorg ervoor dat je dan checkt bij de ouder hoe het wordt bedoeld. Bijvoorbeeld: "bent u boos?". Sommige anderstalige ouders, zullen misschien

moeilijk over weg kunnen met vragen als: “wat vindt u daarvan?”. Dit omdat het respect naar de leerkracht groter is en het ongeleefd is om een leerkracht tegen te spreken. Het is belangrijk om ouders niet te dwingen naar een mening. Wel kun je het gemakkelijker voor ze maken, door de vragen concreet te formuleren en ze eventueel keuzemogelijkheden te geven.

Anderstalige ouders kunnen ervaren dat hun cultuur door autochtonen slecht begrepen of gewantrouwd wordt, maar andersom hebben ze ook vaak een wantrouwen naar de ‘westerse’ cultuur (Mulligen et al., 2003). Ook al proberen ze soms mee te gaan in de Nederlandse cultuur, het kan soms voelen als een soort verraad naar hun familie en het eigen verleden als ze hier een toekomst opbouwen. Dit zorgt voor de neiging om met alle kracht hun eigen cultuur en taal in ere te houden. Veel onderwijspersoneel doet hun best om alle culturen en volken waarvan ze kinderen op school hebben, zo goed mogelijk te bestuderen. Dat is niet nodig, maar het kan geen kwaad. Het is veel belangrijker om met zorg en respect te luisteren naar hoe zij zichzelf en hun situatie beleven, om zo erachter te komen wat ze willen en moeten. Daarnaast geeft dit ouders erkenning, wat weer kan zorgen voor een positieve houding naar school toe.

In sommige families hebben bepaalde familieleden (bijvoorbeeld oom of oma) grote invloed, het is belangrijk om daar rekening mee te houden (Oostdam & De Vries, 2014). Wanneer een leerkracht merkt dat een familielid een cruciale rol speelt in de opvoeding van de leerling, kan hij voorstellen om dit familielid deel te laten nemen aan het gesprek, mochten ouders daar behoefte aan hebben. Hierdoor kunnen ouders en school meestal effectiever en sneller op één lijn komen.

Wat zeggen professionals en anderstalige ouders hierover?

Professionals geven aan dat ouders niet gewend zijn aan het Nederlandse systeem (transcripten: Bloemberg, Fysiotherapeut, ouder 1, 2). Volgens ouder 1 en 2 is de school in Syrië strenger en moeten ze meer leren en huiswerk maken. Hier in Nederland wordt verwacht dat ouders een actieve rol hebben, maar dat zijn anderstalige ouders niet gewend (Bloemberg, transcriptie 6). In Nederland moeten ze meebepalen wat de doelen voor het kind worden, maar daarop reageren anderstalige ouders volgens de fysiotherapeut vaak: “jullie weten het toch het beste” (transcriptie 3). De hulpvorm die de ouder accepteert kan ook cultuur bepalend zijn. Volgens een professional van Driestroom, is bijvoorbeeld ambulante hulp niet fijn voor ouders: “Je hebt ook culturen waar het niet fijn is dat er mensen binnen in –en uitkomen dus die daar geen gebruik van willen maken” (transcriptie 5). Volgens de Leerkracht van de Bloemberg is het belangrijk dat ouders geleerd krijgen hoe het Nederlandse systeem werkt (transcriptie 6):

Wij coachen de ouders dan daarin, dat is niet alleen voor ons maar ook voor de volgende scholen waar zij dan komen. Je zou kunnen zeggen van: "oh de ouders snappen het niet, we houden er rekening mee dat ze er niet zijn". Nee, ze moeten mee in onze gang van zaken dat dit nou eenmaal zo werkt.

Nederlandse ouders zouden volgens de leerkracht van de Bloemberg dan verhaal gaan halen, maar de migranten ouders op de Bloemberg hebben respect voor de autoriteit van school. Daarnaast zijn ze vaak ook dankbaarder. Volgens de fysiotherapeut kunnen ook belevenissen anders zijn. Zo kan volgens haar een handicapverwerking heel anders zijn voor een ouder uit een andere cultuur.

De deskundige van de HAN vertelt, dat sommige niet gewend zijn om bezig te zijn met school. Hij benoemt als voorbeeld mensen die van het platteland in Marokko komen, waar niet eens water en licht was. Daarnaast benoemt hij dat het lastig is, als je je niet kunt identificeren met je omgeving. Hij benoemt als voorbeeld het Nederlandse Sinterklaas feest, dit is voor migranten onbekend. De deskundige van de HAN benadrukt een aantal keer dat nieuwsgierig zijn, de eerste

stap is om verbinding te creëren tussen twee verschillende werelden. Hij vertelt dat het belangrijk is om cultuur verschillen te omarmen en mensen niet te dwingen om mee te gaan in de gebruikelijke stroming. Hij zegt hierover (transcriptie 9):

Neem dat serieus en hoor en zie, vooral dat hoor en zie. Ik denk dat je dan die cultuurverschillen sneller kunt overbruggen dan dat je zegt, ik wil hier niks mee te maken hebben, want dat is wat heel veel mensen voelen, het is iets wat ik niet ken. Het is alsof ik een boek open en het is geschreven in het Mandarijns of in het Arabisch, dus laat maar.

Verder benoemt hij dat het belangrijk is om niet in hokjes te denken. Hij benoemt daarbij een voorbeeld dat dit verduidelijkt. De deskundige had ooit een gesprek waarbij de oorzaak van zijn gedrag werd gezocht in zijn socialisatie. Hij vertelde dat hij het er niet mee eens was en kreeg vervolgens de vraag of hij dat zei, omdat zij (zijn gesprekspartner) een vrouw was. Deskundige HAN (transcriptie 9):

Ik vertelde dit aan mijn moeder en mijn moeder was pissig. Die zei: ik heb jij toch zo niet opgevoed? Hoe kan het zijn dat ze dat durft te zeggen? Dat was wel die kleur, die bril, die ze opheeft hè.

De deskundige geeft aan dat hij toen geen vertrouwen meer voelde in zijn gesprekspartner. Ten slotte benoemt hij het belang van een afspiegeling van de maatschappij in het team. Als iemand zich kan identificeren met de hulpverlener, werkt dat gunstig voor de relatie. Dit hoeft volgens de deskundige niet alleen qua etniciteit te zijn, dit kan bijvoorbeeld ook als iemand dezelfde hobby's heeft.

Deelconclusie

Er zijn verschillende factoren die meespelen in de communicatie zoals dat anderstalige ouders vaak een ander schoolsysteem gewend zijn (transcripten: Bloemberg, Fysiotherapeut, ouder 1, 2, deskundige HAN). Een intern begeleider van de St. Maartenschool, gaf al eerder aan dat het schoolsysteem voor anderstalige ouders vaak complex is (persoonlijke communicatie, 1 maart 2023). Volgens de professional van de Bloemberg is het belangrijk om ouders daarin de te coachen. De fysiotherapeut gaf aan dat ouders niet gewend zijn dat er om hun mening wordt gevraagd. In de literatuur wordt benoemd dat je het makkelijker voor ze kan maken, door de vragen concreet te formuleren en eventueel keuzemogelijkheden te geven (Kleerekoper, 2003). Uit de interviews en literatuur blijkt dat de manieren van hulpacceptatie, belevenissen en opvattingen per cultuur anders kan zijn (Hoffer, 2022)

In de literatuur komen verschillende adviezen naar boven als het gaat om het communiceren over cultuurverschillen. Hoffer (2022) geeft aan dat het van belang is om vragen te stellen over iemands levensloop en de culturele en levensbeschouwelijke opvattingen. Shadid (1998, in Dries & van Endt-Meijling, 2018) zegt dat de aandacht voor de landelijke cultuur niet op de voorgrond zou moeten staan. Dit gedeelte komt overeen met wat Hoffer (2022) en Mulligen et al. (2003) aangeven, namelijk dat belangrijk is om te kijken naar het individu. De mening van de deskundige van de HAN sluit hier ook bij aan, wanneer je iemand ziet en hoort zorgt dat voor vertrouwen. Zonder een vertrouwensrelatie komt informatie vaak niet over (De Vries, 2019). Ook voor de schoolprofessionals is een vertrouwensband met ouders belangrijk (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Er zou dus gezegd kunnen worden dat het belangrijk is om ouders te bevragen naar hun opvattingen, maar hierbij niet vanuit te gaan dat alle mensen uit een cultuur hetzelfde denken en doen. Hier zit een aandachtspunt bij en dat is om ook oog te hebben voor de overeenkomsten tussen ouders en professionals, dit zorgt namelijk voor verbinding (Shadid 1998, in

Dries & van Endt-Meijling, 2018). Ook de deskundige van de HAN geeft aan dat dit belangrijk is. Het liefst zou hij dan ook een afspiegeling van de maatschappij in het team zien.

Tot slot worden er in de literatuur nog enkele tips benoemd zoals dat het belangrijk is om te checken bij ouders hoe ze iets bedoelen om miscommunicatie te voorkomen (Kleerekoper 2003). Een pedagogisch didactisch medewerker gaf eerder aan dat sommige onderwerpen bij ouders taboe zijn (persoonlijke communicatie, 16 februari 2023). Dit zou dan ook gecheckt kunnen worden bij de ouders zelf. Ook kan het helpen om een familielid dat meer invloed heeft bij het schoolproces te betrekken (Oostdam & De Vries, 2014). Het is belangrijk om andere normen en waarden te respecteren, maar die van jezelf niet te verloochenen.

Er kan geconcludeerd worden dat welke culturele factoren er mee spelen in de communicatie per ouder en professional verschillend is, dat is afhankelijk van iemands culturele en levensbeschouwelijke opvattingen (Hoffer, 2022). De bovengenoemde tips helpen om met deze factoren om te gaan en de communicatie soepeler te laten verlopen.

Deelvraag 3: Wat is voor de leerling van anderstalige ouders belangrijk als het gaat om ouderbetrokkenheid op de St. Maartenschool?

Wat zegt de literatuur hierover?

Al eerder noemde we het belang van ouderbetrokkenheid op school (zie doelstelling en 5w+h analyse). Het zorgt onder andere voor een effectievere preventie van gezondheids- of gedragsproblemen en voor betere schoolprestaties (Nederlands Jeugdinstituut, 2022). Dit verband is aanwezig bij gezinnen van alle economische achtergronden en opleidingsniveaus en bij leerlingen van alle leeftijden (Carter, 2002; Bakker et al., 2013; Kloosterman et al., 2011, in Oostdam & De Vries, 2014). Wel is gebleken dat naarmate leerlingen ouder worden ze minder baat hebben bij concrete hulp, maar wel bij vertrouwen en steun van ouders (Oostdam & De Vries, 2014). In de leeftijdsgroep van 6 tot 12 jaar zijn de effecten van ouderbetrokkenheid op taalprestaties (lezen, spelling, grammatica) het grootst. Als het contact tussen school en ouders gaat over achterblijvende prestaties of gedragsproblemen vertonen leerlingen minder motivatie (Oostdam & De Vries, 2014). Als het meer over goedaardige thema's (zoals nadenken over studiekeuze) gaat zijn leerlingen meer gemotiveerd. Dat geeft ouders namelijk middelen om op een positieve manier de ontwikkeling van hun kind te ondersteunen, waardoor het zelfvertrouwen, de betrokkenheid en de intrinsieke motivatie van leerlingen groeit.

Wat ouders thuis doen en bespreken met de kinderen heeft meer invloed op hun schoolse ontwikkeling dan andere factoren (Desforges & Abouchaar, 2003, in Oostdam & De Vries, 2014). Thuis en school kunnen wel twee verschillende werelden zijn voor leerlingen (Mulligen et al., 2003). Het gevolg is dat kinderen thuis niet openlijk loyaal kunnen zijn aan de cultuur van school en op school niet aan de cultuur van thuis. Het is dan ook belangrijk om hier met de leerling en apart met de ouders over in gesprek te gaan, ze erkenning te geven en met elkaar af te stemmen. Zodat ouders een positievere houding naar school krijgen en voor leerlingen het loyaliteitsconflict kleiner wordt.

Psychiater F. Karimi stelt dat psychiaters uit de praktijk weten dat kinderen mentale schade op kunnen lopen wanneer ze moeten tolken voor ouders (De Ridder, 2021). Bovendien is vakjargon moeilijk over te brengen aan volwassenen, laat staan aan kinderen en kan het voor kinderen traumatisch zijn. Traumatisch omdat kinderen met zware, gevoelige en soms intieme onderwerpen worden geconfronteerd (Shadid en van Koningsveld, 1983 in Hofmans, 2015). Omdat kinderen hun ouders graag willen helpen, zullen ze de rol als tolk niet uit zichzelf weigeren (De Ridder, 2021). Dit zorgt ervoor dat kinderen minder bezig zijn met hun eigen emoties en dat is slecht voor de ontwikkeling.

Wat zegt de leerling hierover?

In overleg met de locatieleider hebben we één leerling van een anderstalige ouder kunnen spreken. Andere leerlingen waren volgens de locatieleider niet mogelijk. Deze leerling is 12 jaar en heeft een gemiddeld IQ. Ze spreekt thuis Arabisch. Ze vertelde ons dat ze veel moet vertalen voor haar ouders en dat dit soms zwaar is, omdat ze de enige in haar gezin is die redelijk Nederlands kan. Haar moeder kan een klein beetje Nederlands, maar berichten van school moet ze vaak voor haar moeder vertalen. Als het mogelijk is, zou ze dit liever niet doen. Ze vertelt dat ze een verschil merkt tussen school en thuis. Op school moet ze veel alleen doen en thuis wordt ze overal bijgehouden. Ze vindt het irritant dat haar moeder haar overal bij wil helpen, terwijl ze sommige dingen ook zelf kan. Ze zou het fijn vinden als ze de dingen die ze op school alleen kan, ook thuis alleen mag doen. Ze merkt geen verschil in de hoeveelheid regels thuis en op school.

De leerkracht van de Bloemberg vertelt in ons interview, dat ze kinderen liever niet laat vertalen. Dit vindt ze schadelijk, omdat je als kind dan een volwassenpositie krijgt in het gezin wat niet in de dynamiek hoort. De deskundige van de HAN benoemt het belang van niet oordelen in het interview (transcriptie 9):

Je ziet ook bijvoorbeeld, er is onderzoek gedaan naar bijvoorbeeld kinderen die uhm bijvoorbeeld geboren worden of waarvan 1 van de ouders een migratieachtergrond heeft, die worden ook uhm veel lager in geschaald als het gaat om advies op een basisschool. Dat heeft ook weer zijn redenen . . . Je bent bijvoorbeeld een vwo-leerling, noem ik het maar even en je komt op kader terecht, ja wat doet dat met jou als persoon.

Deelconclusie

Volgens De Ridder (2021) en het interview met de leerling is het voor de leerling van anderstalige ouders belangrijk dat hij/zij niet voor ouders hoeft te vertalen. Een goede communicatie tussen ouders en school, waar de leerling niet bij betrokken hoeft te raken is daarom belangrijk. Ouderbetrokkenheid zorgt onder andere voor een effectievere preventie van gezondheids- of gedragsproblemen en voor betere schoolprestaties (Nederlands Jeugdinstituut, 2022). Daarnaast zorgt positief contact voor meer motivatie bij de leerling (Oostdam & De Vries, 2014). Uit het interview met de leerling blijkt dat het vervelend is als thuis en school ver uit elkaar liggen qua verwachtingen. Het is daarom fijn als de verwachtingen tussen ouders en school afgestemd worden (Mulligen et al., 2003). Dit past bij de visie op ouderbetrokkenheid van de St. Maartenschool, namelijk om te werken met ouders vanuit partnerschap (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018a).

Ten slotte is het belangrijk om de leerling niet in te schalen op basis van de achtergrond en capaciteiten van de ouders (transcriptie deskundige HAN). Kortom een positieve communicatie tussen ouders en school waarbij aandacht is voor de wereld thuis en op school lijkt belangrijk voor de leerling als het gaat om ouderbetrokkenheid op school.

Deelvraag 4: Welke 'good practices' uit soortgelijke organisaties zijn er?

Welke 'good practices' zijn in de literatuur te vinden?

In onze zoektocht naar wat er al in de praktijk wordt gedaan kwamen we het programma 'praten op school' tegen. Dit programma is samengesteld door de ITTA UvA en expertisecentrum oefenen.nl. Het programma helpt Nt2 ouders bij het oefenen van de Nederlandse taal om hun kind beter te begeleiden van de overstap van de basisschool naar de middelbare school (oefenen.nl, 2022). Vervolgens kwamen we op oefenen.nl ook het programma 'thuis op school' tegen. Hier leren ouders basisinformatie over scholen, zoals speciaal onderwijs, basisonderwijs, de verschillende groepen etc. (Oefenen.nl, z.d.). Beide programma's zijn gratis.

Sinds april dit jaar heeft stichting Leer Zelf Online, een sticker uitgebracht (Peer, 2023). Deze sticker kan worden geplakt op brieven van de overheid. Met die sticker laten mensen weten: de brief is te moeilijk, stuur mij een makkelijkere. In twee weken tijd zijn er al 5000 stickers besteld. De directeur van stichting Leer Zelf Online, zegt verhalen te kennen van burgers die aanvragen voor financiële hulp laten zitten omdat ze moeite hebben met het papierwerk. Het moet nog blijken of het voor gemakkelijker brieven zorgt. Het is in ieder geval een signaal dat de brief niet begrepen wordt.

Om in ziekenhuizen de kloof tussen anderstalige en het personeel te verminderen, wordt er gebruik gemaakt van een boekje met de meest voorkomende handelingen die visueel zijn gefotografeerd (Greve, 2008). Naast de visualisatie staan er korte krachtige teksten bij. Dit blijkt een gat te vullen in de hulpverlening met anderstaligen. Verder wordt er door huisartsen 'Health Communicator' gebruikt (Sollie, 2015). Dit is een programma waarbij patiënten van tevoren vragen over hun klachten kunnen invullen in hun taal. De vragen worden in de moedertaal van de patiënt getoond met daar waar mogelijke visuele ondersteuning. Hiermee gaat de patiënt en de zorgverlener met een voorsprong het gesprek in. De eerste patiënten waren positief.

Het Agentschap Integratie & Inburgering, in Vlaanderen heeft een communicatiewaaier opgesteld met verschillende tools in het contact met anderstalige voor hulpverleners (Agentschap Integratie & Inburgering, z.d.). Er staan tips in die we zelf ook zijn tegengekomen in de literatuur of interviews, zoals het gebruik van plaatjes (Hoogeveen & Muller, 2018) en het eerst vertalen naar het Engels op google translate (persoonlijke communicatie, vluchtelingenwerk, 27 februari 2023).

Welke 'good practices' komen uit onze interviews met andere organisaties naar voren?

We hebben medewerkers van TVN, Driestroom, het COA, basisschool de Bloemberg en een fysiotherapeut van de Sint Maartenskliniek gesproken. Daarnaast hadden we in de discoverfase al iemand van vluchtelingenwerk gesproken. Waarom we met deze personen hebben gesproken leest u in het verantwoordingsdocument. Uit de interviews komen heel veel verschillende dingen naar voren. Zo gaf TVN-medewerker 2 aan, dat ze merkt dat het fijn is voor ouders om maar één contactpersoon te hebben. Een medewerker van Driestroom vertelt dat het helpend is als ouders ambulant ondersteund worden. Het liefst een ambulante begeleider die de taal van de ouders spreekt en kan helpen met mailtjes en brieven. Het is helpend om met die ambulant begeleider of een professional die de ouder goed kent contact te zoeken (transcripten: Driestroom, COA, TVN 1). TVN-medewerker 1 belt ook wel eens mensen van hun kantoor voor advies, omdat hun meer tijd hebben om te kijken hoe het anders aangepakt kan worden. Een leerkracht van basisschool de Bloemberg vertelde dat ze nu een maandkalender met pictogrammen aan het maken is. Ze vertelde dat ze nu altijd losse briefjes meegeven. Dan geven ze bijvoorbeeld een plaatje van sportkleden mee.

Om het overzichtelijker te maken, is ze dit nu in kalendervorm aan het maken. Voor oudergesprekken geeft de leerkracht van de Bloemberg een brief mee waar een strookje aan vast zit (transcriptie 6):

Ouders kunnen daarop aankruisen of het gesprek in het Nederlands of in het Engels, of in een andere taal kan en of er iemand meekomt om te helpen. Dan krijgen wij dat strookje terug en dan weten wij van: 'oh dit komt goed', of juist niet en dan moeten we kijken naar een oplossing.

Ook zit de leerkracht van de Bloemberg in een Facebookgroep voor mensen die onderwijs geven aan nieuwelingen, waar ze wel eens vertaalmanieren leest die beter zijn. Verder geven vier professionals aan, dat elkaar fysiek zien helpend is (interviews TVN 1, fysiotherapeut, COA, Driestroom). Zo vertelt een professional dat je dan aan de mimiek kan zien of iemand het heeft begrepen of niet. Daarnaast kun je jezelf beter uitdrukken als je handen en voeten gebruikt. Andere helpende dingen zijn volgens de professional van het COA: algemene dingen door een andere ouder laten tolken, als professional enkele woorden in de taal van de ander spreken en praten over de communicatie met de anderstalige om miscommunicatie te voorkomen: "ik kreeg deze indruk, hoe vond jij het?" Qua houding is een open houding, empathie tonen en geduld hebben helpend in contact met anderstalige (transcripten: TVN 1, COA, deskundige HAN). Ten slotte benoemde de fysiotherapeut (transcriptie 3):

Je kunt niet voor iedere ouder of gezin dezelfde manier, dat doe je in de praktijk ook niet. Ook niet als je naar leerlingen kijkt, je hebt ook niet, 'oh kijk het kind heeft dat beeld, dan krijgen alle kinderen die behandeling'. Het is altijd op maat.

Er is door professionals ook benoemd wat niet werkt, hiervoor verwijs ik u naar onze 'codeer' tabellen: [Coderen](#)

Deelconclusie

Er komen verschillende 'good practices' uit de literatuur. Waaronder de onlineprogramma's van oefenen.nl. (Oefenen.nl, z.d.) en de communicatiewaaiër (Agentschap Integratie & Inburgering, z.d.). Het is bij deze twee wel onduidelijk in hoeverre het echt helpend is. Andere 'good practices' uit de literatuur zijn een sticker om duidelijk te maken dat een brief te moeilijk is (Peer, 2023), visueel boekje met meest voorkomende handelingen in de gezondheidszorg (Greve, 2008), vragen van tevoren opsturen en laten invullen (Sollie, 2015).

Uit de interviews komen de volgende 'good practices' naar voren (transcripten 1 t/m 6): één contactpersoon, contact onderhouden met ambulante professional, collega's van kantoor bellen, pictogrammen voor welke spullen of bijzondere dagen, strookjes hoe ze het gesprek willen voeren, facebookgroep om elkaar te helpen, elkaar fysiek zien, algemene dingen door andere ouder laten tolken, woorden in de taal van de ander spreken en praten over de communicatie. Al eerder benoemde een leerkracht van de St. Maartenschool dat zij ook pictogrammen gebruikt en dat dit goed werkt (persoonlijke communicatie, leerkracht 2, 8 maart 2023). Daarnaast kwam er uit het eerdere interview met vluchtelingenwerk naar voren om bij het gebruik van google translate eerst te vertalen naar het Engels en dan naar de gewenste taal (persoonlijke communicatie, vluchtelingenwerk, 27 februari 2023). Professionals op de St. Maartenschool gaven aan dat google translate niet altijd goed vertaald (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). Mogelijk helpt deze tip. Er zijn dus veel verschillende helpende factoren. Dat is ook logisch als je bedenkt dat je niet iedereen op dezelfde manier kan helpen (transcriptie fysiotherapeut).

Conclusie definefase

Het is voor de leerling van anderstalige ouders van belang dat de communicatie met school en ouders goed verloopt om diverse redenen (zie deelvraag 3). Wat naar voren komt uit deelvraag 1 en 2 is dat het contact met anderstalige ouders maatwerk is. Wat voor de ene ouder werkt hoeft niet voor de andere ouder te werken. Op dit moment werken schoolprofessionals allemaal anders en doen ze wat naar hun inzien nodig is (persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6). Er zou dus kunnen gezegd worden dat er al maatwerk plaats vindt wat betreft oudercontacten. Op basis van de gekregen informatie van schoolprofessionals, externe professionals en anderstalige ouders hebben we een persona opgesteld: [Persona](#). Waarom we dit hebben gedaan las u eerder bij de methodieken.

Uit de deelvragen komen veel verschillende perspectieven op wat zou werken in de communicatie met anderstalige ouders vanuit de literatuur en vanuit de interviews. Dit levert verschillende ideeën bij ons op. Deze ideeën zullen we verder uitwerken in de developfase.

Developfase

In de developfase verschuiven we de focus van analyseren naar het daadwerkelijk ontwikkelen van innovatieve oplossingen (Van 't Veer et al., 2020). We zullen eerst onze ideeën in kaart brengen. Daarna zullen we stilstaan bij deelvraag 5: Welke ideeën zijn passend voor anderstalige ouders en professionals van de St. Maartenschool? Deze deelvraag beantwoorden we aan de hand van het perspectief van schoolprofessionals en anderstalige ouders. Vervolgens zullen we komen tot een innovatief product.

De ideeën

Uit de vorige fase halen we een aantal ideeën, die we in deze fase verder willen onderzoeken. Het eerste idee is een **'aandachtfunctionaris anderstalige'** op school. Dit idee komt voort uit het gesprek met TVN-medewerker 1, die vertelde dat ze iemand belt van kantoor voor advies. We bedachten dat het fijn is om ook op de St. Maartenschool iemand te hebben voor het vragen van advies, die hier ook meer verstand van heeft. We kwamen zo op het idee voor een aandachtfunctionaris, dit is iemand die aandacht besteedt aan een bepaald onderwerp (WikiWoordenboek, 2022). We weten uit eigen stage-ervaringen dat aandachtfunctionarissen, aandacht vragen voor hun onderwerp en zich verdiepen in dat onderwerp. In ons literatuuronderzoek komen we verschillende soorten aandachtfunctionarissen tegen, maar er staat nog nergens een functiebeschrijving van een aandachtfunctionaris voor anders taligheid.

In ons literatuuronderzoek bij deelvraag 1 staat beschreven dat een **buddy-ouder** onzekerheid kan wegnemen bij nieuwe (anderstalige) ouders (Oostdam & De Vries, 2004). Mogelijk kan een buddy-ouder helpen bij de ouders wegwijs maken in school. Dit idee willen we verder onderzoeken. Verder hebben we zelf ervaren dat de anderstalige ouders het fijn vonden dat we de **vragen van tevoren** hadden opgestuurd. Dit sluit aan bij de 'Health Communicator' die huisartsen gebruiken, waarbij de patiënt de vragen van tevoren invult (Sollie, 2015). We zijn benieuwd hoe schoolprofessionals hiernaar kijken. Uit de literatuur bij deelvraag 1 kwam naar voren dat gebaren een andere betekenis hebben in een andere taal (Dries & Van Endt-Meijling, 2018). Dit bracht ons op het idee om een **blad** mee te geven aan ouders met de meest gebruikte **Nederlandse gebaren**. In ons literatuuronderzoek en interviews komen verschillende algemene gespreksadviezen naar voren zoals, zinnen en vragen kort te houden en niet meerdere dingen te zeggen in één zin (Jessurun & Warring, 2018). Een aantal van deze adviezen staan in de communicatiewaaijer (Agentschap Integratie & Inburgering, z.d.). Wat we nog meer verstaan onder **algemene gespreksadviezen** zijn ook adviezen over hoe om te gaan met andere culturen, die we uit de literatuur halen. Hier lopen schoolprofessionals namelijk ook tegen aan (Persoonlijke communicatie, schoolprofessionals 1 t/m 6, maart 2023). We willen onderzoeken of de schoolprofessionals openstaan voor deze 'algemene' adviezen van ons. Ook willen we onderzoeken of het **onlineprogramma: 'thuis op school'** iets voor de anderstalige ouders van de St. Maartenschool kan betekenen.

Een ander idee is een **handleiding van de meest voorkomende plekken/handelingen op school met plaatjes**. Dit blijkt namelijk te helpen voor de meest voorkomende handelingen in ziekenhuizen (Greve, 2008). Mogelijk dus ook voor de St. Maartenschool. Hierbij staan dan korte krachtige teksten in de taal van de ouder en in het Nederlands. Wij kiezen ervoor om dit dan ook in het Nederlands erbij te zetten. Ouder 2 gaf namelijk aan Nederlands te leren doordat hij de taal tegenkomt en soms moet spreken in de maatschappij.

Verder willen we de school aanraden om te letten op meer **diversiteit in het team**. Dit is iets wat nadrukkelijk een aantal keer werd genoemd door de deskundige van de HAN. Hij vertelde dat als ouders zich kunnen identificeren, ze zich veiliger voelen. Ook ouder 2 vertelde dat hij iemand mist die zijn taal spreekt in de school. We zijn benieuwd hoe de school naar dit idee kijkt. TVN-medewerker 2 dacht dat **één contactpersoon** fijner is voor ouders. Ook de pedagogisch didactisch medewerker dacht dat mogelijk helpend zou zijn (persoonlijke communicatie, 16 februari 2023). Daarom hebben we het idee om één contactpersoon in de klas aan te stellen. We willen onderzoeken hoe ouders en schoolprofessionals hiernaar kijken. De deskundige van de HAN, gaf aan dat hij bij te veel apps zou afhaken. We willen onderzoeken hoe ouders wat ouders fijner vinden en of het mogelijk is om met maar **één app** te werken.

Verder willen we onderzoeken of een **sticker bij onbegrip** mogelijk ook iets is voor de St. Maartenschool, om een drempel weg te nemen bij anderstalige ouders (Peer, 2023). Als laatste zijn we benieuwd hoe schoolprofessionals en anderstalige ouders tegenover een **(maand)kalender met pictogrammen staan**. Dit idee komt voort uit het gesprek met de leerkracht van de Bloemberg. Die aangaf dat pictogrammen goed werken. Dit blijkt ook uit de literatuur (Hoogeveen & Muller, 2018).

Deelvraag 5: Welke ideeën zijn passend voor anderstalige ouders en professionals van de St. Maartenschool?

Om deze deelvraag te beantwoorden hebben we de decision matrix uitgevoerd, de anderstalige ouders opnieuw geïnterviewd en een enquête uitgezet (zie methodieken). De enquête is uiteindelijk ingevuld door negen schoolprofessionals. Onze opdrachtgever kon niet aanwezig zijn bij de uitvoering van de decision matrix (Van 't Veer et al., 2020). Daarom hebben wij onze ideeën voorgedragen in een persoonlijk gesprek. In dit gesprek werd duidelijk dat ons idee van 'één vaste app gebruiken om mee te communiceren' niet realistisch was ondanks dat ze dat graag zouden willen. De Sint Maartenskliniek kan namelijk niet dezelfde app gebruiken als school. We hebben dit idee daarom niet meegenomen in de decision matrix.

We hebben met vier schoolprofessionals de decision matrix uitgevoerd. De schoolprofessionals mochten per verzonden criteria, het idee scoren op een schaal van één (niet waardevol) tot vijf (zéér waardevol)

De schoolprofessionals hebben in overleg met elkaar de volgende criteria bedacht waar onze ideeën bij moeten passen:

Criteria 1: passen bij de doelgroep

Criteria 2: oudergesprekken

Criteria 3: EKEP (Eén Kind Eén Plan)

Criteria 4: Cultuursensitief

De gegeven scores en tabellen hiervan zijn te vinden in de bijlage: [Scores decision matrix](#). De tabellen kunnen van elkaar verschillen omdat niet overal cijfers aangegeven zijn. Het gespreksverslag en formulieren van de decision matrix vindt u terug in het transcriptie en databoek. Helaas was het voor ons tegen het einde van het audiobestand, niet meer goed te volgen wie wat vertelde. Vanwege de integriteit hebben we daarom sommige schoolprofessionals wél kunnen koppelen aan een nummer of functie en andere niet. Onderzoekers aan het hbo zijn volgens de gedragscode namelijk kritisch en eerlijk over de bronnen die zij gebruiken (Andriessen et al., 2010). De resultaten van de enquête vindt u in de bijlage: [Analyse enquête 2](#)

Tijdens de uitvoering van de decision matrix kwam naar voren dat schoolprofessionals het als prettig ervaren, om met elkaar te sparren. Met elkaar sparren had dan ook de voorkeur boven het geven van scores. Vaker met elkaar sparren over bepaalde onderwerpen willen wij daarom meegeven in onze algemene adviezen.

1. Aandachtsfunctionaris

Schoolprofessionals

Een intern begeleider geeft in haar argumentatie aan dat het fijn is om één persoon te hebben waar je naar toe kunt met vragen. Een aandachtsfunctionaris zorgt volgens haar ervoor dat schoolprofessionals op één lijn blijven binnen de school en niet steeds zelf weer het wiel uit hoeven te vinden. Leerkracht 1 en de onderwijsassistent lijken door de gegeven cijfers dit idee ook te dragen. Dit idee wordt door leerkracht 2 minder gedragen en dit is te zien in haar gegeven cijfers. Ze geeft aan dat ze hier zelf uitkomt, maar het wel belangrijk vindt dat ze school breed dezelfde taal dragen. Ze voegt daaraan toe dat mocht deze aandachtsfunctionaris er komen, dat hij/zij zichzelf bekend maakt op een studiedag zodat hij/zij uit kan leggen wat daarvan de inhoud is.

Vijf schoolprofessionals geven in de enquête aan dit een goed idee te vinden en twee twijfelen (persoonlijke communicatie, mei 2023). Twee geven bij de optie 'anders' aan dat een

aandachtsfunctionaris niet nodig is, maar dat ze het wel fijn zouden vinden als er iemand is die meer kennis heeft van dit onderwerp. Op de vraag wat een aandachtsfunctionaris zou moeten doen, reageren er vier dat deze een vraagbaak en meldpunt voor collega's moet zijn. Drie geven aan dat deze de anderstalige ouders moet ondersteunen. Eén iemand geeft aan dat een aandachtsfunctionaris een cursus zou kunnen verzorgen en één schoolprofessional geeft aan dat deze ook zou kunnen ondersteunen bij gesprekken. Op de vraag of ze zelf aandachtsfunctionaris zouden willen zijn reageren er vier met 'misschien' en vijf met 'nee'. Als onderbouwing geven ze hierbij dat het afhangt van de taakbelasting en hoeveelheid tijd die ze hiervoor krijgen. Eén iemand geeft aan dat ze het een leuke uitdaging zou vinden.

Beleid

De locatieleider benoemde dat het een goed idee is om voor te stellen in de organisatie van de St. Maartenschool. Ze vertelde dat er een takenoverzicht bestaat waar mensen zich op moeten inschrijven. Een aantal procent van je functie moet besteed worden aan extra taken op school en de functie van aandachtsfunctionaris zou daar prima bij passen, vertelt ze.

Anderstalige ouders

We hebben het idee 'aandachtsfunctionaris' niet behandeld met ouders omdat we het niet relevant voor ouders vinden. Aangezien ze naar ons idee, hier zelf niet mee te maken krijgen.

Realistisch

Er lijkt voldoende draagvlak te zijn voor dit idee. Schoolprofessionals gaven tijdens de decision matrix aan dat het goed is om iemand binnen het team deze functie te geven. Iemand binnen het team kent de doelgroep en weet wat de schoolprofessionals nodig hebben. Gezien het feit dat je een aantal procent van je functie moet besteden aan extra taken op school, is dit een realistisch idee. We zullen dit idee meenemen in de aanbevelingen.

2. Buddy-ouder

Schoolprofessionals

Leerkracht 2 geeft aan dit een mooi idee te vinden, al past het niet bij criteria twee (oudergesprekken) en drie (EKEP). De oudergesprekken en het EKEP gaat namelijk over persoonlijke en gevoelige informatie. De schoolprofessionals vinden het goed voor te stellen dat wanneer je nieuw in een land komt, je graag met een ouder in contact komt die dezelfde taal spreekt. De intern begeleider geeft aan dit een goed idee te vinden omdat het voor de ouder drempelverlagend kan werken. Een buddy zou handig zijn om de ouder wegwijs te maken binnen de St. Maartenschool. Een schoolprofessional benoemt dat het initiatief bij de buddy-ouder moet zitten. De locatieleider geeft aan dat het een lastig project is omdat het contact tussen ouders onderling lastig te regelen is. Ze vertelt dat leerlingen voornamelijk met de taxi komen en ouders zien elkaar bijvoorbeeld niet bij het schoolhek. Daarnaast geeft ze aan dat bijvoorbeeld Syrië veel verschillende dialecten kent en cultuurverschillen, waardoor ze niet weet of alles dan goed vertaald wordt.

Beleid

Bij het officiële kennismakingsgesprek zou er gevraagd kunnen worden of een buddy fijn zou zijn (persoonlijke communicatie, locatieleider, 1 juni 2023). Ouders zouden zich kunnen opgeven als ze buddy willen zijn.

Anderstalige ouders

Beiden ouders lijken dit een goed idee te vinden. Ze vertellen dat het fijn zou zijn als je net nieuw op school komt en staan er beiden voor open om in de toekomst een buddy te worden. Ouder 1 geeft aan dat hij nieuwelingen graag wil helpen ondanks dat het misschien (teveel) werk zou zijn.

Realistisch

De twee gesproken ouders worden enthousiast van dit idee en zouden zelf buddy willen zijn. Het is onbekend of andere ouders dit een goed idee vinden. Ouders zien elkaar niet wat betekent dat de school ouders met elkaar moet koppelen. De buddy-ouder zou kunnen helpen bij de praktische zaken rondom de St. Maartenschool. Voor de schoolprofessionals zou dit bovendien ook fijn zijn, doordat ze kostbare tijd daardoor beter in kunnen zetten. In het 7s-model onder het kopje 'personeel', komt namelijk naar voren dat personeel een hogere werkdruk heeft vanwege bezuinigen (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2022). Aangezien de meeste schoolprofessionals en ouders positief lijken te reageren op dit idee, zullen we dit meenemen in de aanbevelingen.

3. Vragen van tevoren opsturen

Schoolprofessionals

Uit de cijfers is af te lezen dat leerkracht 2 en de onderwijsassistent enthousiast zijn over dit idee als het gaat over criterium twee (oudergesprekken) en criterium drie (EKEP). De andere criteria's hebben ze niet ingevuld. Tijdens het behandelen van dit idee zijn we afgedwaald en zijn we er inhoudelijk niet op terug gekomen, omdat het gesprek een andere kant opging. De intern begeleider is minder enthousiast over dit idee. Zij is van mening dat geschreven taal anders geïnterpreteerd wordt en dat daar juist het probleem in zit. Tegelijkertijd vindt ze het wel een goed idee om gesprekken beter voor te bereiden en na te denken over hoe je vragen formuleert.

Een aansluitende reactie is die van leerkracht 2. Zij vertelt dat ze voorafgaand aan een gesprek, aan de ouder vraagt of zij het fijn vindt dat er een samenvatting van het gesprek gemaakt wordt. Deze is dan later, puntsgewijs terug te lezen op Social Schools. De besproken onderwerpen zijn namelijk moeilijk om te onthouden omdat er veel taal in omgaat. Voor zowel leerkrachten als ouders is dit fijn omdat je daarop terug kunt vallen. Het is belangrijk om dit netjes aan de ouder te vragen.

Anderstalige ouders

Het idee om vragen van tevoren op te sturen aan ouders hebben we direct in de praktijk uitgevoerd. Beiden ouders waren enthousiast en gaven aan dat ze het ter voorbereiding fijn vonden, vooral omdat ze ons nog niet kenden.

Realistisch

Wij zijn van mening dat dit een realistisch idee is wat direct ingezet kan worden. Beiden ouders geven aan dit fijn te vinden. Het gaat dan om complexe hoofdvragen want voor simpele gesprekken is het niet nodig. Ouder 2 gaf namelijk aan dat hij weet wat hij kan verwachten in een simpel gesprek. Als leerkracht zijnde wil je de ouders ook niet onderschatten. Door het idee aan te dragen in onze algemene gespreksadviezen kunnen leerkrachten zelf beslissen wanneer zij dit nodig achten en wanneer niet. De schoolprofessionals en wij zijn namelijk van mening dat dit per ouder afhankelijk is.

4. Foto's van Nederlandse gebaren op een blad

Schoolprofessionals

Uit de reacties en cijfers blijkt dat de schoolprofessionals enthousiast worden van dit idee. Het is passend bij de doelgroep en het is iets wat docenten direct op kunnen pakken. Leerkracht 2 geeft aan dat ze filmpjes maken met gebaren omtrent een thema. Bij bijvoorbeeld het thema 'circus', worden filmpjes van de gebaren gemaakt die bij dat thema passen. Deze filmpjes worden dan naar alle ouders gestuurd. Zodoende kunnen ouders dit thuis zien, oefenen, herkennen en toepassen. Dit bevordert de interactie met hun kinderen. De intern begeleider geeft tegelijkertijd aan dat beeldmateriaal in de zin van foto's, veel gebruikt wordt om duidelijk te maken wat hun kind die dag gedaan heeft.

Anderstalige ouders

Ouder 1 geeft aan gebarentaal te hebben geleerd bij de logopedist van de St. Maartenschool. Zoontje maakt gebruik van een spraakcomputer en volgt ook een programma gebarentaal. Ouder 2 geeft aan géén gebarentaal te kunnen maar een blad met daarop de Nederlandse gebaren zou hij fijn vinden.

Realistisch

Beiden ouders geven aan dit fijn te vinden. Twee schoolprofessionals geven aan dit al te doen, via Social Schools. Sommige kinderen op de St. Maartenschool communiceren via gebaren. Deze ouders kunnen de gebarentaal waarschijnlijk beter. Voor andere ouders, zoals ouder 2, zou een blad met gebaren kunnen ondersteunen in de communicatie met de St. Maartenschool. Dit is daarom een realistisch idee.

5. Onlineprogramma: *thuis op school*

Schoolprofessionals

Draagvlak voor dit idee lijkt er alleen vanuit de intern begeleider te zijn. Daar moeten wij bij vermelden dat ze onze uitleg en demonstratie over dit idee gemist heeft, omdat ze eerder weg moest. Andere schoolprofessionals zijn niet enthousiast. Leerkracht 1 geeft aan dat hiervoor een basiskennis van de Nederlandse taal nodig is en dat niet alle ouders dit hebben. Leerkracht 2 geeft aan dat dit programma gaat over de algemeenheid van Nederlandse scholen. Het komt daarom niet overeen met hoe het op de St. Maartenschool gaat.

Anderstalige ouders

Ouder 1 geeft aan dit fijn te vinden, maar dat een basiskennis van de Nederlandse taal een vereiste is. Tijdens het gesprek lijkt het erop dat ouder 1 niet begrijpt wat wij met het programma bedoelen, doordat hij andere antwoorden geeft op onze vragen. Hij geeft aan het wél te begrijpen. Bij ouder 2 hebben we het niet uitgelegd, omdat het naar onze mening te moeilijk was.

Realistisch

Schoolprofessionals waren niet enthousiast en het idee is moeilijk uit te leggen aan ouders. Het programma is gratis en kan door iedereen met een basiskennis van de Nederlandse taal gebruikt worden. Dit lijkt ook meteen het enige positieve feit. Vanwege de taal valt onze persona (Khalid), buiten de boot. Bovendien is het programma te algemeen en heeft het geen betrekking op de St. Maartenschool. Het is daarom geen realistisch idee om mee te nemen in onze adviezen.

6. Handleiding vanuit school met plaatjes

Schoolprofessionals

Schoolprofessionals geven aan dat dit lastig is, omdat je meerdere boekjes in meerdere talen uit moet brengen. Tegelijkertijd geeft een andere schoolprofessional aan dit een beter idee te vinden dan het onlineprogramma. Je kunt deze handleiding school-breed pakken en je niet beperken tot buitenlandse ouders. Uit de cijfers blijkt dat schoolprofessionals het passend vinden bij criteria 1 (doelgroep). De intern begeleider pakt dit liever in het echt op in plaats van een handleiding met plaatjes. Ze vertelt dat je het eventueel kan koppelen aan een buddy zodat eventuele vragen direct beantwoord kunnen worden.

Beleid

Bij aanmelding krijgen ouders de schoolgids mee (persoonlijke communicatie, locatieleider, 1 juni 2023). De handleiding zou dan ook gegeven kunnen worden.

Anderstalige ouders

Ouder 1 geeft aan dat het belangrijk is dat de moedertaal in de handleiding staat. Niet alleen om te begrijpen wat bijvoorbeeld de aula is, maar ook om met woorden te kunnen oefenen. Ouder 2 geeft aan dat dit idee voor nieuwelingen fijn zou zijn.

Realistisch

Schoolprofessionals zijn wisselend in hun mening. Terwijl ouders aangeven dat het fijn is om hiermee de school beter te leren kennen. Het maken van meerdere boekjes in meerdere talen is vanwege het vele werk onrealistisch, wel zou er voor de meest voorkomende talen en Engels kunnen worden gekozen. Nederlands en Engels erbij zetten lijkt wel een realistisch idee. De andere talen vergt meer werk. We zullen het wel benoemen in onze aanbevelingen, omdat ouders dit wel fijn vonden.

7. Meer diversiteit in het team (en MR).

Schoolprofessionals

De locatieleider vertelt dat ze snapt waarom we dit idee aandragen, maar dit niet zomaar te realiseren valt. Ze vertelt erbij dat er geen anderstalige ouders in de MR zitten en dit mogelijk nog iets kan zijn. Een andere schoolprofessional geeft aan dat ze denkt dat de drempel voor velen ouders te hoog is om in de MR te gaan. Ze weten waarschijnlijk niet wat het is en ze zien elkaar ook niet. Bovendien geven buitenlandse ouders zichzelf bijna niet op voor oudergesprekken of activiteiten en de reden daarvan is onbekend. Ook wordt er verteld door een schoolprofessional dat iedereen mag solliciteren en op de St. Maartenschool mag werken. Helaas is het zo dat mensen vanuit andere culturen niet solliciteren op functies op de St. Maartenschool. Volgens de intern begeleider is dit een lastig en onrealistisch idee. Je wil mensen selecteren die meedenken in de MR, zonder te kijken naar achtergrond en bijvoorbeeld cultuur.

Beleid

Onder het kopje 'strategie' in het uitgewerkte 7s-model komt naar voren dat de St. Maartenschool werkt vanuit partnerschap met ouders (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018a). Samen bundelen ze de krachten en delen ze ervaringen wat zorgt voor een optimale ontwikkeling van het kind. Meer anderstalige ouders in de MR, zou daarom passend bij hun visie zijn.

Anderstalige ouders

Ouders geven aan dat ze meer diversiteit in het team heel fijn zouden vinden. Ze zijn beiden enthousiast over dit idee en geven met een glimlach aan dat het dan duidelijker kan worden. We hebben niet gevraagd of ouders open staan voor de MR.

Realistisch

Je trekt niet zomaar een blik 'meer diversiteit' open. Bij het plaatsen van een vacature moet je volgens de locatieleider bijvoorbeeld uitkijken dat je andere culturen niet buitensluit. In de ideale wereld heeft de St. Maartenschool meer diversiteit in zowel de MR als in het team maar mensen vanuit andere culturen melden zich niet aan en solliciteren niet. Beiden ouders geven aan dat wél graag te willen zien. Het idee is daarom onrealistisch. Wel willen ze meegeven om hier bewust van te zijn. Een aantal schoolprofessionals, leken hier nog niet eerder bij stil te hebben gestaan. Vandaar dat we het wel in de aanbevelingen zullen zetten.

8. Eén contactpersoon in de klas

Schoolprofessionals

Tijdens de uitvoering van de decision matrix, wordt het duidelijk dat er door de onderwijsassistent al met één vast contactpersoon gewerkt wordt. Zij geeft aan dat ze uit ervaring weet dat ouders dit fijn vinden. Zodoende weten ouders waar ze aan toe zijn, dit maakt het voor de ouders overzichtelijk en

vertrouwd. Ze vertelt dat het een positief effect heeft op het opbouwen van goede communicatie. Aan de cijfers is te zien dat dit idee over het algemeen gedragen wordt door de schoolprofessionals. Door leerkracht 1 wordt benoemd dat je niet moet bemoederen. Iedereen kan een boodschap geven, dat hoeft niet persé door één contactpersoon gedaan te worden. Bovendien vertelt ze dat dit in de praktijk lastig is, omdat er veel op je afkomt op de St. Maartenschool. Wat daarmee bedoeld wordt is dat er meerdere schoolprofessionals zoals fysiotherapeuten, ergotherapeuten en bijvoorbeeld logopedisten rondlopen.

Bij de enquête geven vier professionals aan dit een goed idee te vinden en vier twijfelen (persoonlijke communicatie, mei 2023). Eén geeft bij de optie anders aan dat niet alle ouders dit nodig hebben. Anderen geven aan dat dit fijn zou zijn voor de anderstalige ouders, maar niet haalbaar is, omdat bijna iedereen parttime werkt.

Anderstalige ouders

Een ouder vertelt dat één contactpersoon fijn zou zijn, maar er verandering in mag komen, wanneer de ouder de Nederlandse taal beter gaat beheersen. Ouder 2 vertelt dat één vast contactpersoon in de klas genoeg is, maar over de gehele school is dat niet haalbaar. Dit heeft te maken met de velen verschillende (externe) professionals die op de school aanwezig zijn.

Realistisch

Het zou helpend zijn voor anderstalige ouders, maar het is niet praktisch voor de professionals in de klas. Terwijl sommige klassen dit idee al uitvoeren. Als er urgente zaken zijn krijgen ouders toch met de andere professionals te maken. Daarnaast hebben niet alle ouders dit nodig. We zullen het advies wel benoemen, maar het is aan de klas zelf om te bepalen of het voor de anderstalige ouder in hun klas een meerwaarde heeft of niet. Daarom zullen we dit idee bij de algemene gespreksadviezen zetten.

9. Sticker bij onbegrip

Schoolprofessionals

Leerkracht 2 geeft aan dat je een sticker kunt voorkomen door hier vantevoren al op in te zoomen voordat je de brief de deur uitdoet. Zodoende hoeft er geen miscommunicatie te ontstaan en hoeft er ook geen sticker op. Een andere schoolprofessional geeft aan dat elke ouder anders is en ze het misschien niet durven toe te geven dat ze iets niet snappen. Ze vertelt dat sommige ouders denken dat ze het snappen, zonder dat ze het daadwerkelijk begrijpen. Deze schoolprofessional geeft aan dat dit moeilijk te monitoren is. De intern begeleider geeft aan dat het zou werken met een symbool, plaatje of sticker wanneer men iets niet begrijpt. Daar moet je met de ouders duidelijke afspraken over maken. Dat zou een mooie toevoeging kunnen zijn in de communicatie met ouders.

Anderstalige ouders

Ouder 1 geeft aan dat er vanuit het AZC, hulp is voor bijvoorbeeld moeilijke brieven of wanneer je ergens niet uitkomt. Je wordt dan gekoppeld aan een contactpersoon die jou kan helpen bij school gerelateerde dingen en ook buiten school. Dit vindt hij fijn. De andere ouder geeft aan dit idee fijn te vinden.

Realistisch

Elke ouder is anders en de drempel voor een sticker zou te hoog kunnen zijn. We merkten zelf tijdens de gesprekken met ouders dat het moeilijk uit te leggen was, wat we met de sticker bedoelde. We merkten in het gesprek dat ouder 2 bij ons durfde aan te geven wanneer hij het niet snapte. Beide ouders vinden het fijn als ze bij iemand terecht kunnen met vragen. Het is daarom denken wij belangrijker dat zoals de intern begeleider zei dat er duidelijke afspraken gemaakt wordt met de ouder over wat ze kunnen doen als ze iets niet snappen. Bij wie kunnen ze terecht? Een sticker zou

kunnen helpen, maar is misschien niet altijd nodig. We zullen in ons innovatieve product daarom meegeven om hier duidelijke afspraken met ouders over te maken en dat mogelijk een sticker zou kunnen helpen, maar dit kan de leerkracht het beste zelf inschatten. Vandaar dat we dit idee ook bij de algemene gespreksadviezen zullen zetten.

10. Online te vinden algemene gespreksadviezen voor het team

Schoolprofessionals

Een schoolprofessional benoemd dat dit altijd fijn is. Wel geeft ze aan dat je dit vanwege de diversiteit voor elke cultuur apart moet maken. Ze benoemd dat de gespreksadviezen toegevoegd kunnen worden op een SharePoint op Teams. Informatie en voorkennis opdoen via een website of cursus is naar inziens van de schoolprofessionals altijd helpend en ondersteunend.

Anderstalige ouders

De algemene gespreksadviezen zullen voor schoolprofessionals zijn. We hebben niet al onze adviezen bij de anderstalige ouders gecheckt dat zou te veel worden en hoe goed een advies werkt is afhankelijk van hoe goed een ouder de Nederlandse taal kent. Wel hebben we in onze laatste interviews met anderstalige ouders gebruik gemaakt van plaatjes. Beide ouders gaven aan dit fijn te vinden. Dit kunnen we dus meenemen bij onze algemene gespreksadviezen.

Realistisch

Gespreksadviezen die per cultuur verschillend zijn lijkt ons niet realistisch. Zoals bij ons literatuuronderzoek over cultuur blijkt, dat je niet in hokjes moet denken, elke ouder is anders (Dries & van Endt-Meijling, 2018). Wel kunnen we ze tips meegeven uit de literatuur over hoe je met cultuurverschillen omgaat. Uit de cijfers blijkt dat schoolprofessionals het over het algemeen een goed idee vinden. We zullen dit daarom meenemen in ons innovatieve product.

11. (Maand)kalender met pictogrammen

Schoolprofessionals

De onderwijsassistent geeft aan dat ze altijd iets hebben staan in een kalender maar dat zien ze niet. “we schrijven altijd een dag van tevoren los naar die ouders: morgen geen school”. (Gespreksverslag decision matrix). Volgens de onderwijsassistent zou per maand een kalender met pictogrammen versturen helpend kunnen zijn en makkelijker voor henzelf. De intern begeleider schrijft in haar formulier dat het voor ouders mogelijk verhelderend kan werken, maar dat dat lastig te bepalen is.

Anderstalige ouders

Beiden ouders gaven aan dit een goed idee te vinden. Het gebruik van plaatjes en picto's werkt fijn volgens ouder 1, vooral wanneer je de taal niet spreekt.

Realistisch

Voor de ouders zou dit een toegevoegde waarde zijn. Het gebruik van picto's en plaatjes werkt fijn. Ook schoolprofessionals geven aan dat een maand van tevoren een maandkalender opsturen met picto's een toegevoegde waarde kan zijn. We nemen deze dan ook mee in ons innovatieve product.

Deelconclusie

De volgende ideeën zullen we de St. Maartenschool meegeven: aandachtfunctionaris, buddy-ouder, foto's van Nederlandse gebaren met uitleg, handleiding vanuit school met plaatjes en een (maand)kalender met pictogrammen. Daarnaast geven we ze algemene gespreksadviezen mee voor het team. Daar zullen we de volgende ideeën bij toevoegen: vragen van tevoren opsturen, samenvatting van het gesprek nasturen, afspraken maken wat een ouder kan doen als die het niet snapt (evt. met sticker) en één contactpersoon in de klas aanstellen. Uit de decision matrix blijkt dat het fijn is om met elkaar te sparren over dit thema. Dit is iets wat we de St. Maartenschool willen meegeven.

Het programma 'thuis op school' is niet bruikbaar. Meer diversiteit in het team en MR is niet iets wat zo maar te realiseren valt, maar zullen we wel meegeven voor de St. Maartenschool om in hun achterhoofd te houden. Ook één contactpersoon in de klas lijkt niet voor elke klas haalbaar, maar willen we wel als tip meegeven. Schoolprofessionals zijn zelfverantwoordelijk (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018b). Ze zouden daarom zelf kunnen kijken wat past bij hun klas en ouder.

Het innovatieve product

Naar aanleiding van onze vorige deelvraag zijn we gekomen tot ons innovatieve product. We hebben een flyer gemaakt voor de 'algemene' gespreks-, cultuur- en media-adviezen, die we uit de eerste vier deelvragen halen. Ook staat in de flyer het advies om van elkaar te blijven leren en een link naar de communicatiewaaier van het Agentschap Integratie en Inburgering in Vlaanderen (z.d.). Zie het bestand: [communicatietips flyer](#)

De overige ideeën hebben wij wat meer uitgewerkt in een apart document, wat we de locatieleider zullen overhandigen. Deze ideeën vergen namelijk naar onze mening een meer organisatorische investering en daarom meer uitleg. Per idee staat beschreven wat het idee inhoudt, waarom we dit aanbevelen, wie het kan uitvoeren en hoe het uitgevoerd kan worden. Dit hebben we gebaseerd op de literatuur, enquête en interviews. Zo hopen we de St. Maartenschool een opzetje te geven waar ze zelf mee verder kunnen. Zie het bestand: [Aanbevelingen St. Maartenschool.docx](#)

We hebben op ons innovatief product feedback gevraagd van de locatieleider en van een onderwijsassistent. Ze waren allebei positief en er hoefde volgens hen niks veranderd te worden (persoonlijke communicatie, locatieleider, onderwijsassistent, 1 en 6 juni). De feedback van de locatieleider vindt u terug bij het bestand: feedbackformulieren.

Deliverfase

In de deliverfase is het doel om ons innovatieve product daadwerkelijk naar de St. Maartenschool te brengen (Van 't Veer et al., 2020). Daar moet ons innovatief product ervoor zorgen dat de communicatie zal verbeteren met anderstalige ouders. Daarvoor moet het product een logische plaats in het werkproces krijgen. Hiervoor beantwoorden we deelvraag 6.

Deelvraag 6: Hoe implementeren we ons innovatieve product zodat deze op de St. Maartenschool gebruikt blijft worden in de toekomst?

We hebben aan schoolprofessionals gevraagd, waar ze onze ideeën zouden willen terugvinden. De schoolprofessionals die bij de decision matrix aanwezig waren, gaven aan dat ze deze zouden willen terugvinden in teams. In de enquête wordt 'teams' zes keer genoemd en 'trefpunt' vier keer (persoonlijke communicatie, mei 2023). Er is dus iets meer draagvlak om onze adviezen op teams te zetten. We zullen dit doorgeven aan de locatieleider, die ervoor zorgt dat de adviezen erop komen. Onze aanbevelingen zullen we aan de locatieleider overhandigen. De aanbevelingen zorgen namelijk beleidstechnisch voor veranderingen, waar de locatieleider het meeste zicht op heeft.

In de enquête vroeg één iemand of we ook een presentatie wilden geven. Dit was toevallig ook ons plan. In overleg met de locatieleider hebben we besloten alle schoolprofessionals uit te nodigen via trefpunt. Dit presentatiemoment valt buiten de deadline van ons onderzoek. We kiezen ervoor om alleen de belangrijkste uitkomsten (ons innovatief product met onderbouwing) te presenteren. Wanneer we meer informatie presenteren is de kans dat ze het grootste deel zullen vergeten en geen onderscheid kunnen maken wat de belangrijkste conclusies zijn (Van der Donk & Van Lanen, 2019). We kiezen voor de presentatiemethode: onderzoeksresultaten verdedigen. Hierbij geven we eerst een korte presentatie over onze aanbevelingen en flyer. Daarna mag ons publiek kritische vragen stellen en feedback geven. Naar aanleiding van deze vragen passen we indien nodig onze flyer aan en sturen we hem vervolgens rond. We kiezen hiervoor, zodat we de verschillende meningen nog kunnen meenemen in de flyer. Zo creëren we meer draagvlak. Om ons innovatief product te implementeren moeten professionals van de St. Maartenschool het gevoel hebben dat het een meerwaarde heeft. We willen in onze presentatie daarom ook onze adviezen onderbouwen met theorie, interviews en voorbeelden. Wanneer de schoolprofessionals het gevoel hebben dat het onderzoek gedegen is uitgevoerd en onze adviezen duidelijk zijn, zullen ze waarschijnlijk eerder gebruik maken van onze adviezen. Hiermee bevorderen we de procesvaliditeit, katalyserende validiteit en de resultaatvaliditeit.

Om ons product verder te implementeren maken we gebruik van verschillende implementatiestrategieën (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Ten eerste de educatieve implementatiestrategieën en marketingstrategieën. Waarbij er aandacht besteed wordt aan de deskundigheid van de professionals en het promoten van de verandering. Dit doen we door onze presentatie, onze flyer en ons verslag te verspreiden. Daarnaast maken we gebruik van organisatorische maatregelen. Dit doen we via de locatieleider, die nieuwe taken zal toevoegen voor schoolprofessionals (zie bestand: aanbevelingen St. Maartenschool).

De aandachtfunctionaris zal ervoor zorgen dat er aandacht wordt gegeven aan dit onderwerp en mogelijk ook onze adviezen (persoonlijke communicatie, locatieleider, 1 juni 2023). Waardoor onze adviezen niet zullen verwateren.

Deelconclusie

Om ons product te implementeren gaan we onze adviezen presenteren aan schoolprofessionals van de St. Maartenschool (Van der Donk & Van Lanen, 2019). We doen dit door ons innovatief product te onderbouwen met bevindingen uit ons onderzoek. Na de presentatie zal de flyer verspreid worden via teams, onder een passende tegel van de unit (persoonlijke communicatie, enquête, mei 2023). We zullen daarnaast ook dit verslag plaatsen op teams, voor als schoolprofessionals onze route naar ons innovatief product willen teruglezen. Daarnaast zullen we de mensen die we hebben geïnterviewd met toestemming van de locatieleider ons verslag en product mailen. Dit doen we, omdat deze mensen aangaven nieuwsgierig te zijn naar onze resultaten. Tot slot zullen we de aanbevelingen overhandigen aan de locatieleider. Die de taken hieruit zal toevoegen aan de takenlijst en ervoor zorgt dat er een aandachtsfunctionaris komt (persoonlijke communicatie, locatieleider, 1 juni 2023).

Conclusie hoofdvraag

In dit hoofdstuk zullen we een conclusie geven op onze hoofdvraag:

“Welke factoren hebben een positieve bijdrage in de communicatie tussen anderstalige ouders en de St. Maartensschool?”

Conclusie

Op basis van de eerder benoemde conclusies op de deelvragen, kunnen we een conclusie trekken op onze hoofdvraag. Uit de interviews en literatuur is gebleken dat er verschillende factoren zijn die meespelen in de communicatie tussen anderstalige ouders en de St. Maartensschool. De factoren die het meest terug komen in ons onderzoek zijn: media, cultuur, taal (zowel verbaal, als non-verbaal) en duidelijkheid. Hoe deze factoren positief kunnen bijdragen aan de communicatie tussen anderstalige ouders en de St. Maartensschool, leest u terug in het **innovatief product**. We zullen hieronder een beknopte samenvatting geven. De onderbouwing hiervan leest u terug bij de deelvragen 1 t/m 5.

Media:

De anderstalige ouders hebben in ons onderzoek aangegeven geen problemen te hebben met het gebruik van media, zoals schoolapps. Ouders kunnen bij berichten zelf de tekst vertalen, wat als prettig werd ervaren. Het kan wel gemakkelijker voor ze worden gemaakt door korte en beknopte teksten te sturen en alleen belangrijke informatie (Oostdam & De Vries, 2014).

Cultuur:

We hebben gedurende ons onderzoek een aantal keer de vraag gehoord van schoolprofessionals of we in onze adviezen ook wilden meenemen hoe ze met elke (landelijke)cultuur om moeten gaan en wat voor gewoontes en gedragingen er zijn bij elke cultuur (decision matrix; enquête 2, mei 2023). We kunnen nu concluderen dat dat niet nodig is (Hoffer, 2022). Het belangrijkste is om iemand persoonlijk te vragen naar zijn of haar individuele normen en waarden en levensbeschouwelijke opvattingen. Zodat er met een zo klein mogelijk vooroordeel naar ouders geluisterd wordt. Bij anderstalige ouders is het helpend om de vraagformulering zo specifiek mogelijk te maken (Kleerekoper, 2003).

Verbale en non-verbale taal:

Op het gebied van taal zijn we veel positieve factoren tegengekomen in ons onderzoek. Zoals korte zinnen, geen moeilijke woorden (Jessurun & Warring, 2018), gebruik van plaatjes (Hoogeveen & Muller, 2018) en gebaren-uitleg (transcripten 12, 13) etc. We hebben zelf ervaren in onze interviews dat het afhankelijk is van hoe goed een ouder Nederlands kan, welke tip het beste werkt. De schoolprofessionals zullen onze tips daarom zelf moeten aanvoelen en uitproberen.

Duidelijkheid:

We hebben in ons onderzoek niet zozeer op duidelijkheid gefocust, maar dit was wel een factor wat een aantal keer naar boven kwam. Zo gaf een anderstalige ouder aan dat de vele berichten op de schoolapp zorgde voor onduidelijkheid en hij ze toen niet meer las. Daarnaast gaven externe professionals aan dat het Nederlands-schoolsysteem mogelijk onduidelijk is voor anderstalige ouders. In onze interviews met anderstalige ouders kwam naar voren dat wanneer een anderstalige ouders nieuw is op de St. Maartensschool deze mogelijk baat heeft bij meer begeleiding. Een buddy-ouder zou hierbij kunnen helpen (Oostdam & De Vries, 2014). Wat nog meer zou kunnen helpen zijn

bijvoorbeeld een handleiding met afbeeldingen van de school en duidelijke afspraken. Als de verwachtingen van anderstalige ouders naar de St. Maartenschool en andersom duidelijk zijn, heeft dit ook een positieve werking op de leerling (Mulligen et al., 2003).

Eindconclusie

Als ouders en professionals elkaar ondersteunen, kunnen ze beter aansluiten bij wat het kind nodig heeft (Nederlands Jeugdinstituut, 2022). Daarnaast zorgt het onder andere ook voor een effectievere preventie van gezondheids- of gedragsproblemen en voor betere schoolprestaties. We kunnen geen harde conclusie trekken en zeggen: “deze factoren hebben een positieve bijdrage in het contact met anderstalige ouders”. We hebben de tips immers niet uitgetest in de praktijk. We kunnen daarom alleen zeggen: **“mogelijk hebben deze factoren een positieve bijdrage in de communicatie tussen anderstalige ouders en de St. Maartenschool”**. We bevelen ons onderzoek daarom aan voor vervolgonderzoek waarin wordt gekeken of de tips daadwerkelijk helpend zijn en welke ideeën verdere uitwerking vergen.

Het ouderperspectief hebben we in kaart gebracht met een kleine groep respondenten. We kunnen daarom ook hierin geen harde conclusie trekken en zeggen: “dit is helpend voor anderstalige ouders op de St. Maartenschool”. Ook al was onze groep groter geweest, we zouden hierin waarschijnlijk nooit een harde conclusie kunnen trekken. We hebben namelijk meerdere malen geconcludeerd dat het werken met anderstalige ouders **maatwerk** is. Je kunt ouders niet behandelen als homogene groep waarbij één protocol in de samenwerking zou volstaan (Oostdam & De Vries, 2014). Schoolprofessionals op de St. Maartenschool zijn zelfverantwoordelijk (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018b). Dit betekent dat we ook niet van ze kunnen verwachten dat ze allemaal hetzelfde handelen. Wel zouden ze van elkaar kunnen leren. Een aandachtsfunctionaris op het gebied van anderstalige kan hier mogelijk bij helpen.

Discussie

In dit hoofdstuk stellen we onze onderzoeksresultaten ter discussie.

Perspectieven

We hebben het ouderperspectief in kaart gebracht door twee anderstalige ouders te interviewen en door het perspectief van de deskundige van de HAN mee te nemen. De twee anderstalige ouders hadden dezelfde afkomst. Dit was dus geen representatief beeld van deze doelgroep. Daarnaast is het de vraag hoe goed de anderstalige ouders ons begrepen hebben. Vooral wanneer er alleen geantwoord werd met: “ja”. We hadden zelf het idee dat ze de meeste vragen begrepen, maar helemaal zeker weten doen we dat nooit. Dit maakt alles wat is gezegd over het ouderperspectief minder valide en betrouwbaar (Van der Donk & Van Lanen, 2019). We hebben maar één leerling kunnen interviewen. Dit is geen representatief beeld van de doelgroep en maakt alles wat is geconcludeerd over het leerling perspectief minder valide (Van der Donk & Van Lanen, 2019).

Van de ongeveer 70 medewerkers op de St. Maartenschool hebben we zeven medewerkers geïnterviewd en hebben er tien onze enquêtes ingevuld. In eerste instantie vonden we dit zelf geen representatief beeld van de St. Maartenschool. Toch dacht de locatieleider (opdrachtgever) hier anders over. Ze vertelde in gesprek met ons dat de mensen die we hadden geïnterviewd allemaal verschillende functies hadden (persoonlijke communicatie, 1 juni 2023). Hierdoor hebben we het vanuit verschillende perspectieven op de St. Maartenschool bekeken en geeft dit een representatief beeld. Daarnaast gaf ze aan dat we niet moeten vergeten dat de St. Maartenschool een complex systeem heeft, met zorg onder leiding. Schoolprofessionals hebben hierdoor veel afspraken na schooltijd. Dat er toch zeven professionals geïnterviewd wilden worden en dat er tien de enquête hebben ingevuld vond ze veel. Dit heeft onze mening ook doen veranderen.

Daarnaast hebben we gebruik gemaakt van de perspectieven van externe professionals. Dit heeft ervoor gezorgd dat we het vraagstuk zo breed mogelijk konden bekijken. Wat ons inspiratie heeft gegeven voor ons innovatief product.

Literatuur

Al eerder hebben we benoemd dat we gebruik hebben gemaakt van brontriangulatie (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Onze bronnen zijn niet meer dan 10 jaar oud, dit maakt ze relevant. Ons discussiepunt zijn de ‘good practices’ uit de literatuur. We hebben geen specifieke ‘good practices’ gevonden in de literatuur met betrekking tot scholen. Deze hebben we wel gevonden in andere contexten. Daarnaast is het bij sommige ‘good practices’ onduidelijk of het daadwerkelijk werkt in de praktijk. Dit maakt een aantal ‘good practices’ minder valide.

Bruikbaarheid

Ons onderzoek is bruikbaar voor de St. Maartenschool (persoonlijke communicatie, locatieleider, 1 juni 2023). De flyer past bij de zelfverantwoordelijk professionals op de St. Maartenschool (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018b). Ze zijn namelijk zelfverantwoordelijk om de tips wel of niet toe te passen. De andere aanbevelingen vergen wat meer verandering. Dit past binnen het beleid doordat dit in de takenlijst toegevoegd kan worden (persoonlijke communicatie, locatieleider, 1 juni 2023). Ons innovatief product is volgens de locatieleider, ook te gebruiken voor andere Punt Speciaal scholen. We hebben hier binnenkort een gesprek over met een beleidsmedewerker van Punt Speciaal.

We denken zelf dat naast de Punt Speciaal scholen onze adviezen ook te gebruiken zijn voor alle scholen in Nederland, die anderstalige ouders op school hebben. Onze tips zijn namelijk ook toepasbaar op andere scholen. “Korte zinnen”, “een nieuwsgierige houding” en “een buddy-ouder” zou bijvoorbeeld iedereen kunnen toepassen. Hierdoor zijn onze bevindingen overdraagbaar (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Onze conclusies zijn daarentegen wel specifiek voor de St. Maartenschool en kunnen we niet bij andere scholen concluderen.

Literatuurlijst

- Agentschap Integratie & Inburgering. (z.d.). *Communicatietools in dienstverlening aan anderstaligen*. Geraadpleegd op 15 april 2023, van https://www.integratie-inburgering.be/sites/default/files/2021-04/communicatiewaai_20210310.pdf
- Anstadt, R. (2023, 21 februari). *Wat is NT2? - OCO*. OCO. Geraadpleegd op 15 maart 2023, van <https://www.onderwijsconsument.nl/nt2/>
- Baarda, B., Drukker, L. & Sieders, G. (2012). *Creatief communiceren met kinderen: theorie en uitgewerkte voorbeelden*. Noordhoff uitgevers.
- Baarda, B. (2019). *Dit is onderzoek! : Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. (3de druk). Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, B. (2020). *Basisboek interviewen: handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews*. Noordhoff.
- Benders, L. (2022, 17 oktober). *Validiteit en betrouwbaarheid vaststellen in je scriptie*. Scribbr. Geraadpleegd op 12 maart 2023, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/validiteit-en-betrouwbaarheid-vaststellen-scriptie/>
- Benders, L. (2023, 14 februari). *7S-model-McKinsey*. Scribbr. Geraadpleegd op 12 maart 2023, van <https://www.scribbr.nl/modellen/7s-model-mckinsey/>
- Benders, L. & Merkus, L. (2023, 21 maart). *DESTEP-analyse van de externe omgeving*. Scribbr. Geraadpleegd op 2 mei 2023, van <https://www.scribbr.nl/modellen/destep-analyse/>
- Broersma, A. (2018, 10 september) *AVG, wat moet je ermee?* Springerlink. Geraadpleegd op 14 februari 2023, van <https://link.springer.com/article/10.1007/s12454-018-0039-9>
- Brinkman, J. (2020). *Praktijkonderzoek voor sociaal werk*. Noordhoff uitgevers.
- Carrièretijger. (z.d.). *Draagvlak creëren*. Carrièretijger. Geraadpleegd op 12 maart 2023, van <https://www.carrièretijger.nl/functioneren/management/draagvlak>
- CBS. (2023, 1 maart). *Hoeveel inwoners hebben een herkomst buiten Nederland*. www.cbs.nl. Geraadpleegd op 12 maart 2023, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/hoeveel-inwoners-hebben-een-herkomst-buiten-nederland>
- Day, M. & Badou, M. (2019, juni). *Geboren en getogen*. NJI. Geraadpleegd op 12 maart 2023, van <https://www.nji.nl/culturele-diversiteit/begeleiding-kinderen-met-cultureel-diverse-achtergronden>
- De Graauw, C. (2022). *Welke schalen kun je gebruiken?*. Claudia de Graauw. Geraadpleegd op 5 mei 2023, van <https://www.claudidegrauw.nl/welke-schalen-kun-je-gebruiken/>
- De Gruijter, M., Pels, T., Mesic, A., & Campbell, T. (2021). *Opvoeden in gezinnen van statushouders*.

- Kennisplatform Integratie & Samenleving. Geraadpleegd op 16 mei, 2023 van https://www.kis.nl/sites/default/files/2022-06/opvoeden_in_gezinnen_van_statushouders.pdf
- De Vries, P. (2019). Bouwen aan vertrouwen, samen weer naar school. *Jeugd in School en Wereld*, jaargang 104, Pagina 6-9. <https://docplayer.nl/169316712-Professionalisering-bouwen-aan-vertrouwen-samen-weer-naar-school.html>
- De Ridder, M. (6 februari, 2021). *Campagne- dit is een kind en geen tolk*. NVVP. Geraadpleegd op 25 mei, 2023, van <https://www.nvvp.net/website/nieuws/2021/campagne-dit-is-een-kind-en-geen-tolk>
- Dienst Publiek en Communicatie. (2021, 31 augustus). *Handreiking inclusief onderzoek uitvoeren*. Geraadpleegd op 5 maart 2023, van https://www.communicatierijk.nl/binaries/communicatierijk/documenten/publicaties/2021/06/11/handreiking-uitvoeren-van-inclusief-onderzoek/Handreiking_uitvoeren_van_inclusief_onderzoek.pdf
- Dries, M. & van Endt-Meijling, M. (2018). *Met nieuwe ogen: meervoudig kijken en verbinden in het sociale domein*. Uitgeverij Coutinho.
- Echtscheiding Nijmegen. (z.d.). *Loyaliteitsconflict: wat is dat?* Geraadpleegd op 17 mei 2023, van <https://echtscheidingnijmegen.nl/loyaliteitsconflict-wat-is-dat/>
- Encyclo. (z.d.). *Laaggeletterdheid - 4 definities - Encyclo*. Geraadpleegd op 15 maart 2023, van <https://www.encyclo.nl/begrip/laaggeletterdheid>
- Franckx, C. & Hebbrecht, M. (2023). *Het kinderlijk trauma: Verloren tussen tederheid en passie*. Gompel&Svacina
- Google Play Store. (2023, april). *Google Translate*. Google Play. Geraadpleegd op 2 mei 2023, van <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.translate&hl=en&gl=us>
- Google Translate Help. (2023). *Gesproken tekst vertalen*. Google Translate Geraadpleegd op 2 mei 2023, van https://support.google.com/translate/answer/6142468?hl=nl&ref_topic=7011659&sjid=3253748696253539306-EU
- Greve, S. (2008). Communiceren met anderstaligen. *Critical Care*, 01/2008, 22–23. <https://doi.org/10.1007/bf03076466>
- Hetsen & Vitsschers. (2021, 29 januari). *Hetsen & Visschers training en acteursbureau | Diversiteit op de werkvloer is leuk en het loont!* [illustratie]. Hetsen & Vitsschers. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://hetsen-visschers.nl/diversiteit-op-de-werkvloer-is-leuk-en-het-loont/>
- Hoffer, C. (2022). Cultuursensitief werken in de jeugd-ggz: een kwestie van kennis, houding en vaardigheden. *Vereniging voor kinder- en jeugdpsychotherapie*. Geraadpleegd op 17 mei 2023 van <https://www.vkjp.nl/tijdschrift-artikelen/2-2022-cultuursensitief-werken-in-de-jeugd-ggz>

- Hofmans, S. (2015). *Miscommunicatie tussen arts en migrantenpatiënt in de huisartspraktijk: Een onderzoek naar de verschillen in het aantal miscommunicaties tussen consulten met en zonder informele tolk, en bij hoog en bij laag wederzijds begrip*. [Masterscriptie, Universiteit Utrecht]. UU Theses Repository
- Hoogeveen, K. & Muller, P. (2018, november). *Ouderbetrokkenheid: vluchtelingenkinderen in de kinderopvang*. Geraadpleegd op 1 mei 2023, van <https://www.nji.nl/system/files/2021-04/Ouderbetrokkenheid-vluchtelingenkinderen-in-de-kinderopvang.pdf>
- Jessurun, N., & Warring, R. (2018). *Verschillen omarmen: Transcultureel systemisch werken*. Uitgeverij Coutinho.
- Kenniscentrum voor beleid en regelgeving. (2023, 28 maart). *Best practices | Kenniscentrum voor beleid en regelgeving*. Geraadpleegd op 17 mei 2023, van <https://www.kcbr.nl/beleid-en-regelgeving-ontwikkelen/beleidskompas/3-wat-zijn-opties-om-het-doel-te-realiseren/31-beleidsinstrumenten/communicatie/voorlichting/best-practices#:~:text=Een%20best%20practice%20is%20een,proces%2C%20activiteit%20of%20beloningssysteem%20zijn>.
- Kerpel, A. (2014, 1 juni). *Ouderbetrokkenheid*. Geraadpleegd op 8 februari 2023, van <https://wij-leren.nl/ouderbetrokkenheid-artikel.php>
- Kinderrechten.nl. (2017, 3 december). *Artikel 18: Verantwoordelijkheden van ouders – Kinderrechten.nl*. Kinderrechten. Geraadpleegd op 1 mei 2023, van <https://www.kinderrechten.nl/kinderrechten-vw/artikel-18-verantwoordelijkheden-van-ouders/>
- Kinderrechten.nl. (2018, 26 januari). *Belang van het kind - Artikel 3 Kinderrechtenverdrag*. Kinderrechten. Geraadpleegd op 12 maart 2023, van <https://www.kinderrechten.nl/kinderrechten-vw/artikel-3-belang-van-het-kind/>
- Kleerekoper, L. (2003). *Ouderbijeenkomsten handleiding*. NIZW.
- Kraft, D. (2015, 4 december) *Revalidatiearts*. Springerlink. Geraadpleegd op 9 februari 2023, van <https://link.springer.com/article/10.1007/s12480-015-0254-y>
- Knop, K., & Mielczarek, K. (2018). Using 5W-1H and 4M Methods to Analyse and Solve the Problem x. with the Visual Inspection Process - case study. MATEC Web of Conferences
- Luitjes, M., & De Laat, H. (2018). *Gespreksvoering voor Sociaal Werkers*. Noordhoff Uitgevers.
- Merkus, J. (2022, 17 oktober). *Soorten validiteit in je scriptie of onderzoek (voorbeelden)*. Scribbr. Geraadpleegd op 15 maart 2023, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/soorten-validiteit/>
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2021, 20 oktober). *Zorgplicht en samenwerken scholen in passend onderwijs*. Passend onderwijs | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 16 februari 2023, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/passend-onderwijs/zorgplicht-en-samenwerken-scholen-passend-onderwijsverantwoordelijkheid-van-de-scholen>

- Mulligen, W., Gieles, P., & Nieuwenbroek, A. (2003). *Tussen school en thuis: over contextuele leerlingbegeleiding*. Uitgeverij Acco.
- Nederlandse taalunie. (2008). *Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen: Leren, Onderwijzen, Beoordelen*. Geraadpleegd op 13 april 2023, van https://taalunie.org/feeds/download/gemeenschappelijk-europees-referentiekader-9-5dca8.pdf/CEFR_vertaling/original
- Nederlands Jeugdinstituut. (2022). *Samenwerken met ouders* | Nederlands Jeugdinstituut. Geraadpleegd op 12 maart 2023, van <https://www.nji.nl/voor-en-vroegschoolse-educatie-vve/samenwerken-met-ouders>
- NJI (2023, 13 februari). *Cijfers over jeugd met een migratieachtergrond* NJI. Geraadpleegd op 12 maart 2023, van <https://www.nji.nl/cijfers/jeugd-met-een-migratieachtergrond#aantal-kinderen-en-jongeren-met-een-migratieachtergrond>
- NJI. (z.d.). *Ouders met cultureel diverse achtergronden ondersteunen bij opvoeden*. NJI. Geraadpleegd op 10 mei 2023, van <https://www.nji.nl/culturele-diversiteit/opvoeden-ondersteunen#programma's-voor-ouders%C2%A0>
- NJI. (2022). *Wat is ouderbetrokkenheid?* | Nederlands Jeugdinstituut. Geraadpleegd op 15 maart 2023, van <https://www.nji.nl/voor-en-vroegschoolse-educatie-vve/wat-ouderbetrokkenheid#:~:text=Bij%20ouderparticipatie%20gaat%20het%20om,in%20ouderraad%2C%20medezeggenschapsraad%20of%20schoolbestuur.>
- Oefenen.nl. (2022, 1 maart). *NT2-Leerprogramma 'Praten op school' helpt ouders bij overgang kind naar middelbare school* - Oefenen.nl. Overoefenen.nl. Geraadpleegd op 15 april 2023, van <https://overoefenen.nl/nieuws/nt2-leerprogramma-praten-op-school-helpt-ouders-bij-overgang-kind-naar-middelbare-school/>
- Oefenen.nl. (z.d.). *Thuis op school | Alles over de opvoeding van je kinderen* | Oefenen.nl. Overoefenen.nl. Geraadpleegd op 15 april 2023, van <https://overoefenen.nl/programmas/thuis-op-school/>
- Omroep NTR. (2021, 11 januari). *Schooltv: Wat is cultuur? - Mensen met dezelfde waarden, normen en gewoonten*. SchoolTV. Geraadpleegd op 14 maart 2023, van <https://schooltv.nl/video/wat-is-cultuur-mensen-met-dezelfde-waarden-normen-en-gewoonten/#:~:text=Een%20cultuur%20is%20een%20groep,anders%20dan%20de%20Franse%20cultuur>
- Oostdam, R., & De Vries, P. (2014). *Samenwerken aan leren en opvoeden*. Uitgeverij Coutinho.
- Onderwijsgroep Punt Speciaal. (2018a). *School ondersteuningsprofiel*. Geraadpleegd op 8 februari 2023, van <https://cdn.i-pulse.nl/puntspeciaal/Userfiles/8/st.-maartenschool-sop.pdf>
- Onderwijsgroep Punt Speciaal. (2018b). *Schooljaarplan 2019 - 2023*. Geraadpleegd op 31 maart 2023, van <https://cdn.i-pulse.nl/puntspeciaal/Userfiles/8/schooljaarplan-sms-2022.pdf>
- Onderwijsgroep Punt Speciaal. (2022). *Schoolgids 2022- 2023*. Geraadpleegd op 18 april 2023, van <https://cdn.i-pulse.nl/puntspeciaal/userfiles/8/StMaartenSchool/venster-schoolgids-2022-2023-41531-00os-000-14-07-2022.pdf>

- Online.visual-paradigm. (2023, 1 mei). *McKinsey 7s Framework Template* Online.visual-paradigm. Geraadpleegd op 1 mei 2023, van <https://online.visual-paradigm.com/diagrams/templates/mckinsey-7s-framework/>
- Pameijer, N. (November, 2013). *School en ouders op één lijn*. Geraadpleegd op 12 maart 2023, van <https://hgw-noelle-pameijer.nl/wp-content/uploads/2019/07/School-en-Ouders-2.HJK-2013.pdf>
- Peer, W. (2023, 12 april). *Onduidelijke brief van de overheid? Stuur hem dan terug met deze sticker*. AD. Geraadpleegd op 15 april 2023, van <https://www.ad.nl/politiek/onduidelijke-brief-van-de-overheid-stuur-hem-dan-terug-met-deze-sticker~a508ce8c/>
- Pharos. (Januari, 2022). *Tolken in de zorg*. Pharos. Geraadpleegd op 7 juni 2023, van <https://www.pharos.nl/infosheets/tolken-in-de-zorg/>
- Punt Speciaal Onderwijsgroep. (2023). *Kinderrevalidatie*. St. Maartensschool. Geraadpleegd op 9 maart 2023, van <https://www.maartensschool.nl/kinderrevalidatie>
- Prins, D., Wienke, D., & Van Rooijen, N. *Ouderbetrokkenheid in het onderwijs*. Geraadpleegd op 8 februari 2023, van <https://docplayer.nl/994173-Ouderbetrokkenheid-in-het-onderwijs.html>
- School en veiligheid. (2022, 1 november). *Onze visie op sociale veiligheid - School en veiligheid*. Geraadpleegd op 17 mei 2023, van <https://www.schoolenveiligheid.nl/thema/visie-sociale-veiligheid/#wat-is-sociale-veiligheid>
- Smits, L. (2021, 23 december). *Transcriberen van een interview (software en voorbeelden)*. Scribbr. Geraadpleegd op 11 mei 2023, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/interview-transcriberen/>
- Sollie, A. (2015). Makkelijker communiceren met anderstaligen en laaggeletterden. *Huisarts En Wetenschap*, 58. <https://doi.org/10.1007/s12445-015-0127-0>
- Survio. (z.d.). *Enquête maken | Maak uw online enquête gratis | Survio®*. Survio®. Geraadpleegd op 16 mei 2023, van <https://www.survio.com/nl/>
- Swaen, B. (2022, 26 augustus). *Betrouwbaarheid in je scriptie | Voorkom willekeurige fouten*. Scribbr. Geraadpleegd op 30 mei 2023, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/betrouwbaarheid/>
- St. Maartensschool. (2023). *Onze school*. Geraadpleegd op 8 februari 2023, van <https://www.maartensschool.nl/onze-school>
- Van Dale Uitgevers. (2023). *Van Dale*. Van Dale. Geraadpleegd op 12 april 2023, van <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/anderstalige#.ZDauJbrP25c>
- Van der Donk, C. & Van Lanen, B. (2019). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Uitgeverij Coutinho.
- Van der Poel, M. (2014). *Taal begint Thuis*. Geraadpleegd op 9 februari 2014, van <https://api.surfsharekit.nl/api/v1/files/repoltemFiles/870635af-3167-435a-b2cf-c439e73de4be>

Van der Putten, A., Vlaskamp, C., Luijkx, J. & Poppes, P. (2017). *Kinderen en volwassenen met zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen: tijd voor een nieuw perspectief*.

Geraadpleegd op 15 maart 2023, van <https://www.qolcentre.eu/wp-content/uploads/2018/09/mensen-meerv-bep-pos-pap-van-derputten-2017.pdf>

Van der Werff, A., Biesenbeek, C. & Zwetsloot, J. (2018) *De Positie op de Arbeidsmarkt* (2018-31). SEO Amsterdam. Geraadpleegd op 07-03-2023

<https://www.seo.nl/publicaties/de-positie-op-de-arbeidsmarkt-van-personen-met-een-niet-westerse-migratieachtergrond/>

Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M. & van der Lugt, R. (2021). *Ontwerpen voor Zorg en Welzijn*. Uitgeverij Coutinho.

WikiWoordenboek. (2022, 10 juni). *Aandachtsfunctionaris* - WikiWoordenboek. Geraadpleegd op 30 mei 2023, van <https://nl.wiktionary.org/wiki/aandachtsfunctionaris>

Bijlage

Begrippenlijst

Zie het operationaliseerschema in de bijlage, voor onze kernbegrippen.

Anderstalige ouder: een ouder die een andere moedertaal heeft (Van Dale uitgevers, 2023). We richtten ons in dit verslag op de ouders die de Nederlandse taal niet tot matig beheersen (Nederlandse Taalunie, 2008).

Betrouwbaarheid: Dit gaat over de herhaalbaarheid en zorgvuldigheid van ons onderzoek (Van der Donk & Van Lanen, 2019).

Coderen: Betekenisvolle tekstfragmenten labelen (Van der Donk & Van Lanen, 2019).

Communiceren: Boodschappen uitwisselen door op elkaars signalen te reageren (Jessurun & Warring, 2018).

Cultuur: waarden, normen en gedragingen die typerend zijn voor een bevolkingsgroep (Dries & Van Endt-Meijling, 2018).

Draagvlak: ondersteuning en goedkeuring voor plannen die we willen uitvoeren (carrièretijger, z.d.).

Externe professionals: In dit verslag zijn dat alle professionals die niet in dienst zijn van de St. Maartenschool.

Good practice: “een bepaalde manier van werken die het beste werkt om een bepaald resultaat te halen”. (Kenniscentrum voor beleid en regelgeving, 2023)

Laaggeletterde: “Mensen die laaggeletterd zijn, kunnen wel een beetje lezen en schrijven (in hun moedertaal), maar beheersen deze vaardigheden onvoldoende om zelfredzaam te kunnen zijn in de maatschappij”. (Encyclo, z.d.).

Loyaliteitsconflict: “Een loyaliteitsconflict is een innerlijke strijd die kinderen voeren omdat ze het gevoel hebben niet trouw te kunnen of te mogen blijven aan beide ouders”. (Echtscheiding Nijmegen, z.d.)

Meervoudige beperking: individu met een combinatie van beperkingen zoals bijvoorbeeld lichamelijk en/of verstandelijk en/of gedragsproblematiek (Van Der Putten et al., 2017)

Miscommunicatie: Wanneer blijkt dat een van de partijen de ander niet begrepen heeft.

Migratieachtergrond: dit is een term die gebruikt wordt voor mensen die niet in Nederland geboren zijn of wanneer één of beide ouders niet in Nederland geboren zijn (NJI, 2023).

Niet-westerse achtergrond: iemand die niet in Europa is geboren of wanneer één of beide ouders niet in Europa zijn geboren.

Non-verbale communicatie: wat iemand doet met zijn houding, gezichtsuitdrukking, gebaren en hoe die zijn stem gebruikt (Luitjes & De Laat, 2018)

NT2: Nederlands als tweede taal (Anstadt, 2023).

Ouderbetrokkenheid: “Alle vormen van belangstellende betrokkenheid van de ouders bij de begeleiding van hun eigen kind, bij de groep waarin hun kind zit en bij de school als geheel”. (NJI, 2022).

Ouderparticipatie: Vrijwilligerswerk in de school denk aan helpen bij activiteiten of de ouderraad (Oostdam & De Vries, 2018).

Persoonsgegevens: Specifieke kenmerken van een persoon, die te herleiden zijn naar de persoon.

Transcriberen: “Het uitschrijven van een gesproken opname”. (Smits, 2019).

Schoolprofessional: In dit verslag zijn dat alle professionals die in dienst zijn van de St. Maartenschool.

Validiteit: In hoeverre we meten, wat we willen meten (Van der Donk & Van Lanen, 2019).

Veilig klimaat: Een veilig klimaat is een plek waar mensen zich veilig voelen om zichzelf te kunnen zijn en zich kwetsbaar op durven te stellen (School en veiligheid, 2022).

Verbale communicatie: de zinnen, woorden, de uitspraken en gevoelens die worden uitgesproken (Luitjes & De Laat, 2018).

ZBO: zorg binnen onderwijs, op de St. Maartenschool wordt er zorg geleverd door Driestroom en TVN (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018a).

Operationaliseerschema

Begrip	Dimensies	Evt. Sub dimensies	Indicatoren	Interviewvraag:
Communiceren Definitie: Boodschappen uitwisselen door op elkaars signalen te reageren (Jessurun & Warring, 2018).	Volgens Jessurun en Warring (2018): - Online - Fysiek - Telefonisch	Volgens Jessurun en Warring (2018): - Verbaal - Non-verbaal - Schriftelijk - Verbaal - Non-verbaal - Verbaal - Non-verbaal	Volgens Luitjes & De Laat (2018): - Geschreven tekst online - Smileys - Alles wat wordt uitgesproken. - Houding - Gezichtsuitdrukking - Gebaren - Stemgebruik - Alles wat wordt uitgesproken - stemgebruik	Op wat voor manieren brengt u boodschappen over naar ouders? Op wat voor manieren wisselt u informatie uit met ouders? Doorvragen: Gebruikt u geschreven tekst? Hoe vaak heeft u Fysiek contact? Hoe vaak telefonisch? Zijn de non-verbale reacties helder: houding, gebaren?
Miscommunicatie Definitie: Wanneer de reactie van de ander niet is zoals je verwacht had (Luitjes & De Laat, 2018).	dimensies volgens Jessurun en Warring (2018): - Online - Fysiek	Sub dimensies volgens Dries & Van Endt-Meijling (2018): - Interpretatie - Taalbegrip - Interpretatie - Taalbegrip	De reactie van de ander wordt online begrepen Qua taal en Qua interpretatie De verbale reactie van de ander wordt in een gesprek begrepen. Qua taal en Qua interpretatie De non-verbale reactie van de ander wordt in een gesprek begrepen. Qua taal en Qua interpretatie	Weet u de betekenis van de woorden die een ander gebruikt? Heeft u het idee dat u het goed interpreteert wat de ander zegt? (Online, telefonisch en in gesprek) Waaruit blijkt dat?

	- Telefonisch	- Interpretatie - Taalbegrip	De reactie van de ander wordt telefonisch begrepen. Qua taal en Qua interpretatie.	
Anderstalige ouders Definitie: een ouder die een andere moedertaal heeft (Van Dale uitgevers, 2023).	Dimensies volgens Nederlandse Taalunie (2008): - Geen Nederlands taal begrip - Matig Nederlands taalbegrip. - Volledig Nederlands taalbegrip.		- Spreekt en begrijpt de Nederlandse taal niet - Begrijpt enkele woorden, maar spreekt de taal niet - Begrijpt het redelijk en spreekt enkele woorden - Spreekt en begrijpt de Nederlandse taal volledig	Met hoeveel ouders met een andere moedertaal krijgt u te maken? Doorvragen op indicatoren.
Cultuur Definitie: waarden, normen en gedragingen die typerend zijn voor een bepaalde bevolkingsgroep (ethniciteit, geslacht, geloof, leeftijd, beroep etc.) (Dries & Van Endt-Meijling, 2018).	Dimensies volgens Dries en van Endt-Meijling (2018): Machtsafstand Individualisme vs collectivisme		Indicatoren volgens Dries en van Endt-Meijling (2018): - Acceptatie/verwachting dat macht onverdeeld is. - Verwachting op inspraak, gelijkheid. - Meer waarde aan persoonlijke doelen en welzijn - Meer waarde aan groepsdoelen en welzijn	Durft u het te zeggen als u niet eens bent met de school? Of vindt u, dat u niet uw mening mag zeggen tegen de juf? Komt de moeder ook wel eens naar school? Vindt u regels en wetten belangrijk in school? Zijn schoolprestaties belangrijk voor u?

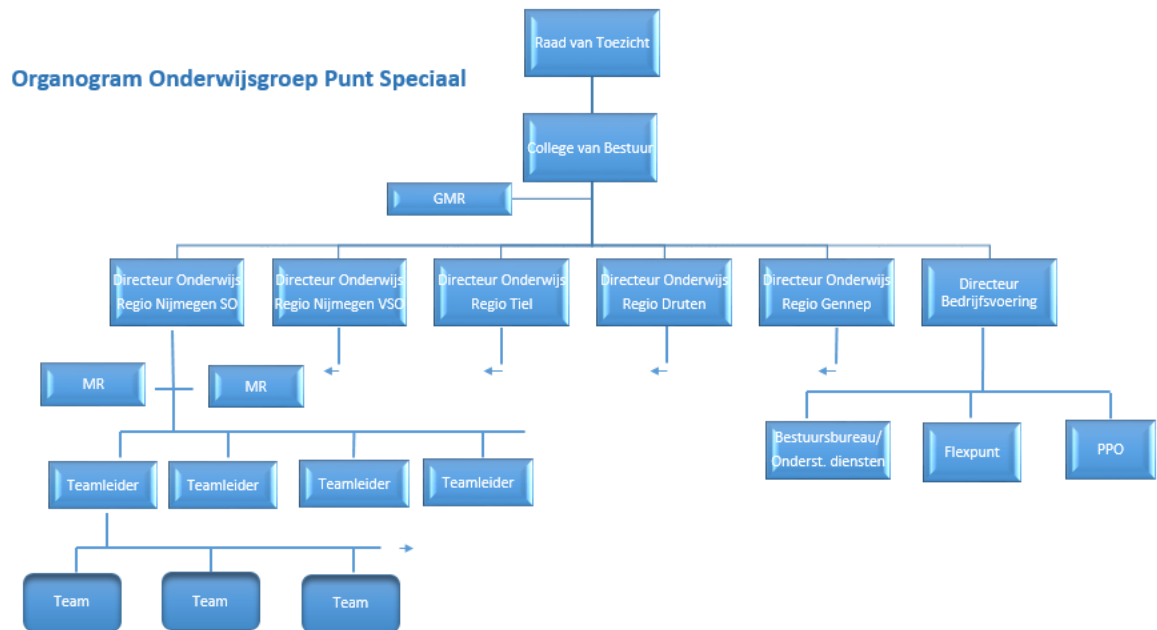
	Masculiniteit vs femininiteit Onzekerheidsvermijding Oriëntatie korte termijn vs lange termijn Hedonisme vs soberheid		- Grote verschillen tussen sekse - Kleine verschillen tussen sekse - Open staan voor verandering, weinig regels en wetten. - Houden niet van verandering, strakke regels en wetten. - Nastreven van deugden gericht op het verleden en heden - Het streven naar beloning in de toekomst - Bevredigen van menselijk verlangen naar geluk - Geluk hoeft niet nagejaagd te worden, strakke normen.	
Ouderbetrokkenheid : “Alle vormen van belangstellende betrokkenheid van de ouders bij de begeleiding van hun eigen kind, bij de groep waarin hun	Dimensies volgens Oostdam en de Vries (2018): Pedagogische samenwerking	Sub dimensies volgens Oostdam en de Vries (2018): - Afstemmen opvoeding	Indicatoren volgens Oostdam en de Vries (2018): - Afstemmen denken - Afstemmen Handelen	Bent u het eens met hoe de school handelt? Is het voor u duidelijk wat uw kind leert op school? Weet u waar u na school terecht kan?

kind zit en bij de school als geheel". (NJI, 2022).	Didactische samenwerking	X	- Informeren leerproces - Bijdrage aan leerproces	Voor leerling: Merk je veel verschil tussen hoe de juf handelt en hoe er thuis wordt gehandeld?
	Maatschappelijke samenwerking	X	- Afstemmen met en over zorg-instellingen - School informeert over maatschappelijke voorzieningen in de wijk	
	Formele samenwerking	- Ouderparticipatie	- Het begeleiden van activiteiten van de school - Ouderraad/MR - Overig vrijwilligerswerk	

Terug naar [Analyse praktijkverbetering](#)

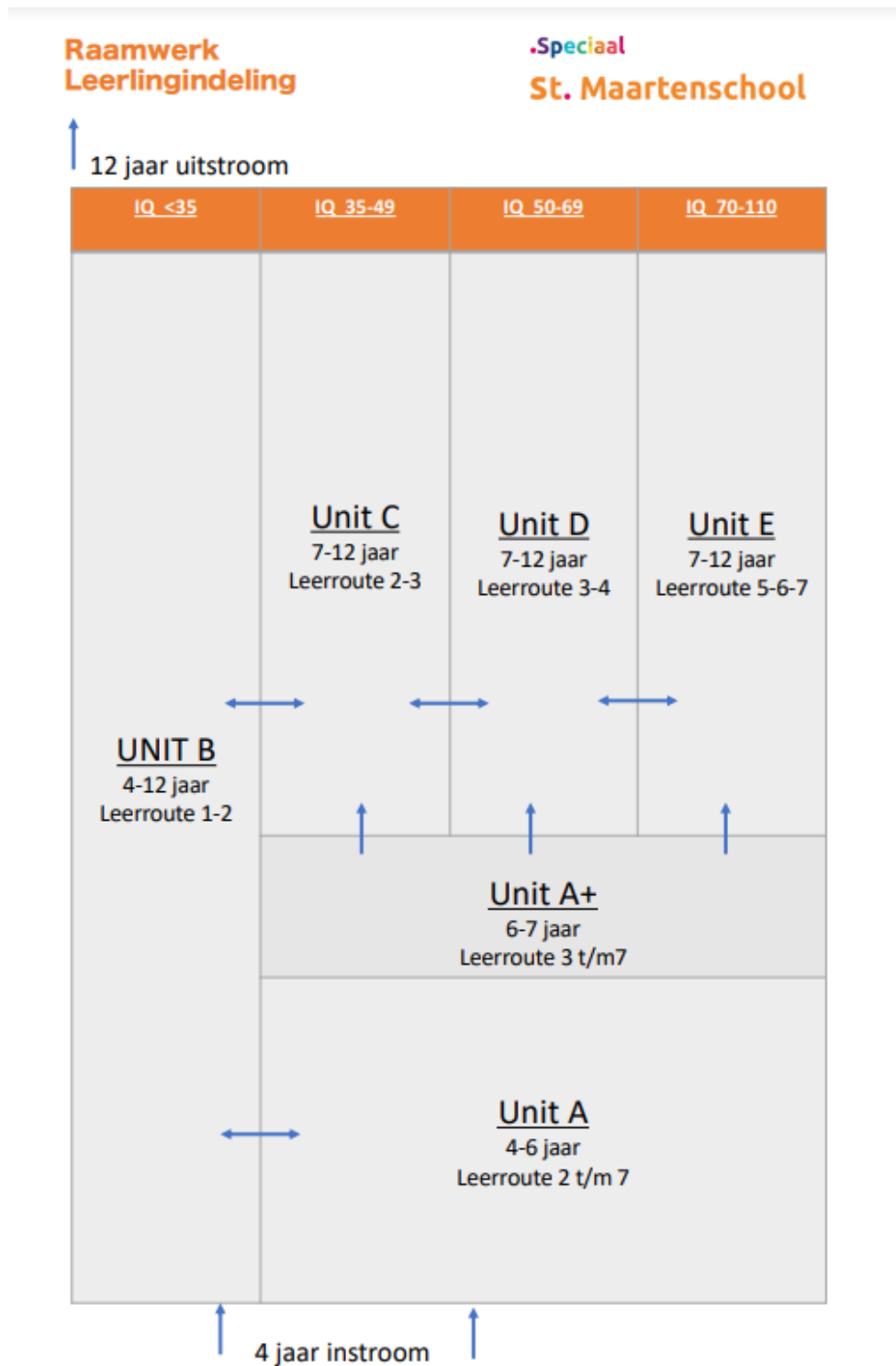
Terug naar [Methodieken](#)

Organogram Punt Speciaal



Terug naar [Context van de St. Maartensschool](#)

Raamwerk leerlingenindeling



(persoonlijke communicatie, locatieleider, 17 maart 2023).

Terug naar [Context van de St. Maartensschool](#)

Bevindingen participerende observatie

Marlie:

De leerlingen komen om 9 uur binnen en gaan meteen aan de slag met een werkje, zoals spelling of rekenen. Ondertussen hangen de leerlingen een wasknijper bij hoe ze zich voelen: Blij, verdrietig, boos. Na een kwartier start de juf gezamenlijk de dag, ze kijkt naar waar de wasknijpers hangen. Eén leerling is verdrietig, omdat hij vandaag wat minder hoort. Ze stelt de vraag van de dag: “wat eet je het liefst op je verjaardag?” Waarop de leerlingen om de beurt antwoord geven en zich voorstellen aan mij. Vervolgens neemt de juf het programma door en vertelt wie wanneer therapie heeft. Er is ook een onderwijsassistent aanwezig in de klas, die de juf steunt, door leerlingen te helpen met het werk, door eten klaar te maken of een opdracht met een leerling apart uit te voeren.

Rond 10 uur komt er ook iemand van het ZBO in de klas, het valt me op dat deze leerlingen aanspreekt op gedrag en helpt bij de verzorging. Af en toe komt er een therapeut die een leerling ophaalt voor therapie. Deze leerling mist dan een les. Alle lessen en therapieën duren een half uur. Tijdens de lessen rekenen en spelling valt het me op dat ze de woorden en getallen een aantal keer herhalen en telkens door iemand anders laten oplezen. Tijdens de les schrijven, komt er een ergotherapeut in de klas die de schrijfmotoriek van de leerlingen bekijkt. Tijdens het buitenspelen komen er ook leerlingen van andere klassen naar mij toe die samen willen schommelen. Eén leerling kon zelf niet in de schommel en moest eerst uit de rolstoel geholpen, worden om er vervolgens in getild te worden. Met de lunch gaat er één leerling in een hoekje zitten in de klas afgesloten van de rest om even te rusten. De leerlingen moeten stil zijn tijdens de lunch.

Youri:

Rond 08:45 heb ik mijzelf voorgesteld aan de docent, onderwijsassistent, stagiaire en iemand van het ZBO (Zorg Binnen Onderwijs). Wat mij direct opvalt is de hoeveelheid professionals in de klas. Om 09:00 wordt er stil gestaan bij hoe ieder zich voelt. Aan het bord hangen plaatjes van de emoties blij, verdriet en boos. De kinderen moeten naar voren lopen richting het bord zodat ze wasknijpers kunnen bevestigen aan de emotie waar zij zich vandaag in herkennen. Vandaag wordt er stilgestaan bij een jongen die zich verdrietig voelt omdat hij een heftig weekend achter de rug had. De juffrouw vraagt tot slot wat zij voor hem kan betekenen en legt na +/- 15 minuten uit wat er vandaag op het programma staat. Tijdens deze uitleg benoemt ze welke leerling er therapie heeft en hoe laat dat is. De kinderen gaan vervolgens aan de slag met wat zij moeten doen. Opvallend is dat de leerlingen uit deze klas zelfstandig naar hun therapie gaan. Het oogt voor mij daarom wat chaotisch omdat er af-en-aan leerlingen verdwijnen en weer terugkomen.

Rond 10:45 mag ik gaan kijken bij een sportles die gegeven wordt voor leerlingen in een rolstoel. Ze spelen tikkertje en slaan elkaar met een zachte, lange stok. Wanneer ik terugkom in de klas is het lunchpauze en denk ik gezellig een gesprek te starten met een leerling. Deze leerling corrigeert mij omdat er tijdens de lunch niet gepraat mag worden en met een glimlach bied ik mijn excuses aan. Na de lunch vraagt de docent mij of ik een leerling wil helpen met zijn spreekbeurt. De spreekbeurt gaat over zijn hond Boefie. De leerling is zenuwachtig en ik laat hem nadenken over kleine spelfoutjes die hij heeft gemaakt. Hij bedankt mij vervolgens voor mijn hulp en hij haalt een 8 voor zijn spreekbeurt. Opvallend is dat iedere leerling feedback moet geven. Na deze spreekbeurt vraagt een leerling aan de docent of hij mij een rondleiding mag geven door de school. Ik heb deze rondleiding al eens eerder gehad, maar de leerling wil dolgraag een stukje met mij lopen. Tijdens deze rondleiding loopt er ook een begeleidster met ons mee. De leerling heeft namelijk last van epilepsie en er moet ten allen tijden iemand bij hem zijn. Hij is een groot Ajax fan en om een vertrouwensband te creëren geef ik aan óók een Ajax fan te zijn, ondanks dat ik dat niet ben. De

leerling heeft duidelijk de tijd van zijn leven en vraagt mij wanneer ik op de St. Maartensschool kom werken.

Terug naar [Context van de St. Maartensschool](#)

Interview vragen concept

5xw+ h methode

Wat is uw functie op de St. Maartenschool?

Hoeveel contact heeft u met ouders?

Hoe ervaart u het contact met anderstalige ouders?

Wat is exact het probleem volgens u? / is er een probleem?

Waarom is dit een probleem? <- doorvragen op waarom

Wie hebben hier een rol bij?

Waar speelt dit probleem zich af? <-

Wanneer gebeurt dit precies?

Hoe vaak komt het voor?

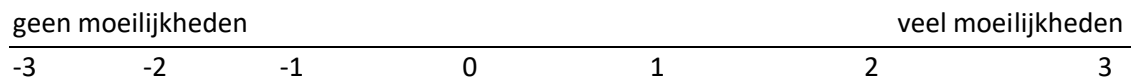
Hoe handelt u als u problemen ervaart in de communicatie?

Wat is er gedaan als we het hebben over onderzoek en/of oplossingen?

Wanneer is dit "probleem" opgelost voor de St. Maartenschool/ voor u?

Enquête 1 vragen

1. Wat is uw naam en functie?
2. Hoeveel contact heeft u met ouders?
3. Ervaart u moeilijkheden in het contact met anderstalige ouders/opvoeders?
(verschuif de knop)



4. Waarom wel of niet?
5. Waarom is de communicatie met ouders volgens u belangrijk?

Terug naar [Vraagverheldering](#)

Uitkomsten enquête 1

Functie	Perspectief (persoonlijke communicatie, enquête, 17 februari 2023):
Leerkracht (5 leerkrachten ingevuld)	Hoeveel contact ze hebben met ouders is wisselend van dagelijks, wekelijks tot maandelijks. Dit verschilt per ouder volgens de leerkrachten. Gemiddeld geven de leerkrachten een 1,6 bij hoeveel moeilijkheden ze ervaren. Dit betekent dat ze vrij veel moeilijkheden ervaren (zie vragen bijlage). Op de vraag waarom, antwoorden de leerkrachten dat vaak de boodschap niet duidelijk overkomt. Het is lastig om zich duidelijk uit te drukken naar ouders. Een leerkracht geeft aan dat hij/zij denkt dat het ligt aan dat de leerkracht te snel is in denken en doen en dat deze ouders veel tijd nodig hebben. Dit vraagt ook meer tijd en energie van de leerkracht. Daarnaast geeft een leerkracht aan dat ze gewend zijn om de informatie wat te verpakken (bijvoorbeeld eerst het goede vertellen dan het mindere nieuws), dit kan ook verwarrend zijn voor ouders. Een andere leerkracht heeft het gevoel dat de berichten op de app social schools niet duidelijk overkomen of dat de opvoeder deze niet leest. Op de vraag waarom communicatie voor ze belangrijk is, benoemen ze het één kind, één plan principe. Het is belangrijk om op één lijn te zitten voor de ontwikkeling en welbevinden van het kind. Daarnaast vinden ze het ook belangrijk om de praktische zaken rondom het kind af te stemmen. Zoals een leerkracht zegt: “deze dingen bereik je alleen met goede communicatie” (persoonlijke communicatie, 17 februari 2023).
Onderwijsassistent (ingevuld door 3)	Hoeveel contact ze hebben met ouders is wisselend, de ene heeft dit minimaal wekelijks en de ander 2 keer per maand. Gemiddeld geven de onderwijsassistentes een 1 bij de moeilijkheden. Op de vraag waarom geven ze aan dat ze ouders vaak apart moeten benaderen en dat het via social schools moeizaam loopt, maar dat dit via Sillo beter gaat. Waarom communicatie belangrijk is antwoorden ze voor de betrokkenheid, afspraken, weten hoe het met het kind gaat en om samen de beste zorg te geven.
Locatieleider (ingevuld door 1)	Heeft dagelijks telefonisch contact. Gesprekken maandelijks.

	Geeft een 1 bij moeilijkheden. Geeft als reden dat ze soms twijfelt of ze wordt begrepen. Bij het belang geeft ze aan dat ouders de belangrijkste partners zijn en belangrijk is om elkaar echt te begrijpen.
Intern begeleider (ingevuld door 1)	Heeft wekelijks 6 uur contact. Geeft een 2 bij moeilijkheden. Lastig in te schatten of het ligt aan de taal of cultuur. Door taalgebrek krijg je dit ook moeilijk helder en blijkt later dat ze een andere invulling hebben gegeven. Van belang voor Ekep, doelen ook thuis behaald worden. Sommige ouders hebben wel thuisbegeleiding, maar thuisbegeleiding weten ook niet altijd de achtergrond.

Terug naar [Vraagverheldering](#)

Uitgewerkte 7s-model

Terug naar [Meso- en macroniveau](#)

Structuur

- Locatieleider
- Leerkrachten/ pedagogisch didactisch medewerkers
- Assistenten
- Orthopedagogen
- Maatschappelijk werker
- Intern begeleider
- St. Maartenskliniek: Therapeuten, revalidatiearts

(Persoonlijke communicatie, locatieleider, 4 februari 2023):

Strategie

De St. Maartenschool richt zich op de mogelijkheden van de leerlingen door aan te sluiten bij de ondersteuningsbehoeften op alle vormingsgebieden. Vanuit partnerschap met ouders bundelen ze de krachten en delen ze ervaringen. Samen zorgt dit voor optimale ontwikkeling van het kind (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018a).

In de organisatie van de St. Maartenschool heerst er een helpende cultuur. Zorgen voor elkaar staat voorop, gericht op het welzijn van de kinderen en minder op professioneel leerkracht gedrag (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2022).

Systeem

Het onderwijs is georganiseerd in Units. Leerlingen van hetzelfde leerniveau, volgen les in dezelfde Unit. Hierdoor kan de inhoud van het onderwijs, goed worden afgestemd op de leerlingen.

Eén unit bestaat uit verschillende basisgroepen. Eén basisgroep bestaat uit maximaal 12 leerlingen (persoonlijke communicatie, locatieleider, 27 maart 2023). Deze groep is voor de leerling het vertrekpunt waar zij het grootste gedeelte van de dag het onderwijsprogramma volgen

(Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018a). In dat onderwijsprogramma is de leraar verantwoordelijk voor het onderwijs, de doelen voor de groep en voor de leerlingen individueel.

De St. Maartenschool heeft een medezeggenschapsraad, in deze MR zitten gekozen ouders en medewerkers van de school (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2022). Ouders kunnen hierin invloed uitoefenen op de gang van zaken op school.

Personeel

Coöperatief team van +/- 75 schoolprofessionals (Persoonlijke communicatie, locatieleider, 27 maart 2023). Focus op zelfverantwoordelijke professionals. Dankzij "Passend Onderwijs" en wijzigingen in de jeugdwet is de financiering voor de zorg, onderverdeeld bij verschillende budgetten. Hierdoor heeft de

St. Maartenschool moeten reorganiseren en bezuinigen.

Het gevolg daarvan is verlies personeel en daardoor hogere werkdruk.

De werkdruk wordt onder personeel als evenwichtig ervaren (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2022).

Vaardigheden

Veilige, uitdagende en specialistische leeromgeving waar een kind met plezier naartoe gaat. Succeservaringen zijn de belangrijkste bouwstenen (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2022).

Stijl

Focus op zelfverantwoordelijke professionals (Onderwijsgroep Punt Speciaal, 2018b).

Functies en belangen

- **Ouders**

Belang: ontwikkeling van hun kind. (Helaas nog niet kunnen spreken).

Rol: verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het verzorgen van hun kind.

- **Leerlingen**

Belang: Betere aansluiting bij wat het ze nodig hebben, door schoolprofessionals en ouders (Nederlands Jeugdinstituut, 2022).

Rol: Het volgen van onderwijs en therapie.

- **Pedagogisch didactisch medewerker**

Belang: Om samen met ouders op één lijn te komen wat betreft het onderwijs voor het kind (persoonlijke communicatie, 16 februari 2023).

Rol: “verricht onderwijsactiviteiten, pedagogische activiteiten en neemt deel aan professionalisering”. (persoonlijke communicatie, 9 maart 2023).

Leerkracht

Belang: Om samen met ouders op één lijn te komen wat betreft het onderwijs voor het kind (persoonlijke communicatie, 2 maart 2023)

Rol: “verzorgt onderwijs, voert de volledige regie over het onderwijsproces van de eigen groep, is verantwoordelijk voor de pedagogische/didactische aanpak, verleent zorg, ontwikkelt en verbetert onderwijs en is verantwoordelijk voor professionalisering”. (persoonlijke communicatie, 9 maart 2023).

- **Intern begeleider**

Belang: Om samen met ouders op één lijn te komen wat betreft de ontwikkeling voor het kind (persoonlijke communicatie, 1 maart 2023).

Rol: “coördinerende taken, begeleidende taken rondom leerlingenzorg, begeleidt trajecten, verzorgt plaatsing, overplaatsing en uitstroom van leerlingen, heeft beleid ontwikkelende taken en neemt deel aan professionalisering”. (Persoonlijke communicatie, 9 maart 2023).

Onderwijsassistent

Belang: Om samen met ouders op één lijn te komen wat betreft de praktische zaken voor het kind (persoonlijke communicatie, 3 maart 2023).

Rol: “ondersteunt de (senior) leraar bij het verrichten van onderwijsinhoudelijke taken, levert een praktische/organisatorische bijdrage aan het klassenmanagement, verzorgt individuele leerlingen en neemt deel aan professionalisering”. (persoonlijke communicatie, 9 maart 2023).

- **Revalidatiearts**

Belang: Behandelplan opstellen met ouders? (Niet geïnterviewd.)

Rol: voorkomt en vermindert de blijvende gevolgen van ziekten, lichamelijk letsel en (aangeboren) afwijkingen (Kraft, 2015).

- **Therapeuten**
Belang: Om samen met ouders op één lijn te komen wat betreft de fysieke ontwikkeling voor het kind. Hun invalshoek in de therapie is de vraag van de ouder (persoonlijke communicatie, fysiotherapeut, 20 maart 2023).
Rol: professional die therapie geeft op het fysieke gebied.
- **locatieleider**
Belang: leidt schoolprofessionals die een groot belang hierbij hebben en doet beleidsvoering.
Rol: “ontwikkelt beleid op het gebied van onderwijs en bedrijfsvoering, voert operationeel management uit, geeft leiding en neemt deel aan professionalisering”. (persoonlijke communicatie, 9 maart 2023).
- **ZBO (Zorg Binnen Onderwijs)**
Belang: heeft (korte) contacten met ouders uit de klas (persoonlijke communicatie, ZBO 1 t/m 3, maart 2023).
Rol: geeft zorg en begeleiding aan leerlingen onder schooltijd (Punt Speciaal Onderwijsgroep, 2023).
- **Maatschappelijk werker**
Belang: om samen met ouders op één lijn te komen wat betreft de ontwikkeling voor het kind (persoonlijke communicatie, 1 maart 2023).
Rol: vervult een brugfunctie tussen school, revalidatie en de leefwereld van de leerling. Wanneer ouders daar behoefte aan hebben, kan de maatschappelijk werkende ondersteunen in maatschappelijke vragen of doorverwijzen naar hulpverlenende instanties (Punt Speciaal Onderwijsgroep, 2023).
- **Regiodirecteur**
Belang: Beleidsvorming wat betreft oudercontacten? (niet geïnterviewd)
Rol: integraal (eind)verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling, de beleidsuitvoering, de organisatie en het leidinggeven binnen de regio en neemt deel aan professionalisering (persoonlijke communicatie, 9 maart 2023).

Terug naar [Belanghebbenden \(stakeholders\)](#)

Interviewguide professionals extern

- **Wat voor organisatie is.....?**

- **Wat is uw functie?**

Doorvragen: Hoe ziet een dag voor u eruit en welke taken heeft u precies?

- **Hoe vaak spreekt u met ouders?**

Doorvragen: appen, bellen, live contact?

- **Hoe ervaart u het contact met anderstalige ouders?**

Doorvragen: Snapt u wat de anderstalige ouder bedoelt? Heeft u het idee dat de anderstalige ouder de gegeven informatie begrijpt?

- **Hoe gaan jullie daar (eventueel) mee om?**

- **Op wat voor manier wisselt u informatie uit met anderstalige ouders?**

- **Hoe goed kunnen deze ouders Nederlands?**

- **Hebben jullie in het verleden andere manieren/middelen van communicatie gebruikt?**

- **Welke zijn deze en waarom werkte dit wel/niet?**

Terug naar [Methodieken](#)

Interviewguide deskundige HAN

- Wat is uw functie?
- Wat is uw achtergrond?
- Hoe was het om dan in Nederland te komen voor u of uw ouders?
- Er is een verschil tussen de scholen daar en hier?
- Context St. Maartensschool schetsen, app social schools, CKB-gesprekken, therapeuten. Wat zou je daar als anderstalige ouder van vinden?
- Wat zou u fijn vinden als u de Nederlandse taal niet spreekt als ouder en uw kind naar een Nederlandse school komt denkt u?
- Heeft u ideeën hoe we cultuurverschillen, (zoals normen, waarden, gedragingen, verwachtingen, machtsverschillen) kunnen overbruggen?
- Heeft u ideeën hoe we taalverschillen kunnen overbruggen?

Terug naar [Methodieken](#)

Interviewgide anderstalige ouders

- In welke groep zit uw kind?
- Hoe oud is hij/zij?
- Waarom heeft u gekozen voor de St. Maartenschool?
- Wat vindt u van de school en waarom? (Evt, de school een cijfer geven waarbij 0 slecht is en 10 niks kan beter)
- Is het duidelijk wat uw kind doet onder schooltijd? of is dit nog onduidelijk?
- Welk land bent u geboren?
- Hoelang woont u in Nederland?
- Is de school daar anders dan hier? Wat is er anders?
- Wat vindt u van de regels op de St. Maartenschool? (Vindt u dat de St. Maartenschool genoeg regels heeft? Of mogen dit er minder zijn of meer? Welke regels kunnen er nog bij of af?)
- Hoe heeft u Nederlands leren spreken?
- (Optie: Heeft u in het verleden wel eens gebruik gemaakt van een tolk?)
- Hoe vaak spreekt u de juf? Bellen, mailen, social schools, videobellen, live gesprekken.
- Wat vindt u daarvan?
- Welke manier vindt u het fijnst om contact te hebben? Mail, social schools, bellen, gesprek? (als u die manier een cijfer mocht geven)
- Hoe vaak zou u contact willen hebben?
- Wie spreekt u nog meer van de school?
- Hoe vaak heeft u een gesprek op school?
- Wat vindt u van de gesprekken?
- Wat zijn tips voor gesprekken?
- Zijn de gesprekken met school voor u duidelijk? (keuze: onduidelijk, beetje onduidelijk, duidelijk, super duidelijk)
- Heeft u soms een andere mening dan de juf? Durft u het te zeggen als u het niet eens bent met de juf? (Of vindt u, dat u niet uw mening mag zeggen tegen de juf?)

- Is het in uw geboorteland normaal om te zeggen wat je vindt tegen de juf?
- Heeft uw kind ook therapie op de st. Maartenschool?
- Hoe heeft u contact met therapeuten? Silo, bellen, mail, gesprek?
- Vindt u het duidelijk met wie uw contact moet opnemen als er iets aan de hand is?
- Begrijpt de juf altijd wat u bedoelt? (kunt u een voorbeeld geven van een moment dat de juf of therapeut niet begreep wat u bedoelt?)
- Welke dingen op school kunnen beter? Social schools, etc...
- Vond u het fijn dat we de vragen al hadden gestuurd? Zou het fijn zijn als dit bij ieder gesprek gebeurt?

Terug naar [Methodieken](#)

Interviewguide leerling

- Wat vind je het leukste op school?
- Wat vind je het moeilijkste?
- Hoe kom je naar school toe?
- Waar woon je?
- Met wie woon je samen?
- Wat voor taal spreken jullie thuis?
- Kunnen je ouders ook Nederlands?
- Heb je wel eens iets moeten vertalen?
- Hoe vind je het dat je moet vertalen?
- Wat vind je ervan dat je op school een andere taal moet spreken?
- Wat is het grootste verschil tussen de juffen en je ouders?
Zijn er thuis andere regels dan op school?
- Krijg je oefeningen van de therapeuten voor thuis?
- Hoe gaat dat thuis?
- Wat vind je ervan als papa en mama informatie delen met school? En andersom?

Terug naar [Methodieken](#)

Coderen

Groen = past ook bij cultuur.

Thema: niet helpend in contact/niet fijn voor anderstalige ouders:	Hoe vaak gezegd?	Door wie gezegd?
Moeilijke woorden	1	TVN 1
Veel taal mailen	2	TVN 2, Driestroom
Telefoneren naar ouders	2	Bloemberg, Driestroom
Ouders niet zien	1	Bloemberg
Tolkentelefoon	2	Ouder 1, Bloemberg
Tolk uit familie	1	Bloemberg
Ouderportaal online	1	Bloemberg
Algemene tolk	1	Ouder 1
Kinderlijk praten	1	TVN 2
Meerdere apps	1	TVN 2
Meerdere professionals die contact opnemen over dezelfde vraag	1	Driestroom
Dat de ouder door taalbarrière niet durft te bellen	1	Bloemberg
Wanneer hij zich in Nederlands moet uitdrukken	1	Ouder 2
Te weinig tijd om Nederlands te leren	1	Ouder 2
Gesprek, soms niet kunnen verstaan of woorden niet begrijpen	1	Ouder 2
Elke dag een dag verslag van het kind	1	Ouder 2
Op social schools geen profielfoto's en naam	1	Ouder 2
Taken kind moeilijker, waardoor niet goed kunnen helpen	1	Ouder 2

Thema: wat is fijn voor anderstalige ouders/ wat is helpend in contact met anderstalige ouders	Hoe vaak gezegd?	Door wie gezegd?
Dat school contact opneemt als er echt iets aan de hand is, blijkt uit gesprekken met ouders	1	TVN 1
Weten wat het kind heeft gedaan op school	2	TVN 1, ouder 1
Eén contactpersoon	1	TVN 2
Whatsapp	1	TVN 2
Ambulante ondersteuning in eigen taal	2	Driestroom, ouder 2
Taal ondersteunen met gebaren en mimiek	2	Driestroom, COA
Algemeen overzicht voor het hele jaar van vrije dagen	2	Ouder 1 Bloemberg: "maandkalender met picto's"
Kunnen bellen, als ze snel iets willen weten/iets dringends is	1	Ouder 1
Van tevoren vragen lezen voor het gesprek	1	Ouder 1
Een tolk met kennis van het vakgebied	2	Ouder 1, ouder 2
Nederlands leren, door cursus	1	Ouder 1
Contact ouder met andere ouders	1	Ouder 1
Diversiteit in het schoolteam	1	Deskundige HAN
Zoeken naar overeenkomsten/verbinding tussen ouder en professional	1	Deskundige HAN
Videobellen, i.p.v. bellen	1	TVN 1
Makkelijke woorden	1	TVN 1
Elkaar fysiek zien	4	TVN 1, fysiotherapeut, COA, Driestroom
Puntsgewijs op sommen online/ kort en krachtig	2	TVN 2, Driestroom
Maatwerk per ouder (geen hokjes denken)	2	Fysiotherapeut, Deskundige HAN
Algemene dingen door een andere ouder laten tolken.	1	COA.
Als professional enkele woorden in taal van anderstalige ouder spreken	1	COA.
Als professional contact zoeken met een professional die ouder goed kent om op die manier contact te maken.	3	Driestroom, COA, TVN 1
foto's of pictogrammen sturen om je duidelijk te maken als professional	2	Driestroom, Bloemberg

Aan telefoon geen hele zinnen gebruiken. Maar kort en bondig Ziek.... Niet op school bijv.	1	Bloemberg
Ouders keuze geven uit hoe ze een gesprek willen voeren, zodat school weet of ze iets moeten regelen	1	Bloemberg
Praten over de communicatie met anderstalige, hoe wordt het ervaren?	2	COA, fysiotherapeut.
Facebookgroep voor mensen die onderwijs geven aan nieuwelingen, om elkaar te helpen.	1	Bloemberg.
Verschillende communicatiemogelijkheden	1	Ouder 2
Nederlands leren, door te communiceren met anderen	1	Ouder 2
Kinderen eerst naar school om Nederlands te leren, daarna naar Nederlandse school	1	Ouder 2
Bericht op social schools	1	Ouder 2

Thema: helpende houding in contact met anderstalige ouders		
Interesse/ nieuwsgierig opstellen naar ouder	1	Deskundige HAN
Omarmen van cultuurverschillen/ tolerantie	1	Deskundige HAN
Hoor en zie de ouder en neem die serieus	2	Deskundige HAN, COA
Geduld hebben	1	TVN 1
Alert zijn op non-verbale signalen	1	COA.
Empathie tonen	1	COA.
Glimlachen	1	COA.
Open houding	1	Deskundige HAN
Niet vooroordelen, iedereen als mens behandelen en niet als bijvoorbeeld Marokkaan	1	Deskundige HAN

Thema: Culturele factoren/ uitspraken	Hoe vaak gezegd	Door wie gezegd
--	------------------------	------------------------

Verwachtingen op school komen niet overeen met wat er van een kind thuis wordt verwacht. Dat is lastig voor het kind	1	TVN 1
Ouders die niet gewend zijn dat ze de doelen bepalen voor een kind, ze zeggen: "jullie weten het toch het beste"	1	Fysiotherapeut
Belevenissen kunnen anders zijn bij anderstalige ouders	1	Fysiotherapeut
Er zijn culturen waarbij het niet fijn is als mensen in- en uitlopen. Liever geen ambulante hulp	1	Driestroom
Dankbare ouders	1	Bloemberg
Ouders die denken school is school en thuis is thuis.	1	Bloemberg
Aanleren ouders wat er in Nederland verwacht wordt, in Nederland werkt het eenmaal zo en zo doen ouders het ook goed op andere scholen.	1	Bloemberg
Er zijn ouders die het Nederlandse systeem lastig vinden en moet helpen herinneren wat ze moeten doen	1	Bloemberg
Migranten ouders hebben meer respect voor de autoriteit van school dan Nederlandstalige ouders	1	Bloemberg
In Syrië is een goede school, alleen streng. Strenger dan in Nederland.	2	Ouder 1, ouder 2
"Soms mag de juf hier strenger zijn, dat zeg ik ook tegen de juf"	1	Ouder 1.
In Nederland is goede medische zorg vergeleken met Turkije	1	Ouder 1.
In Marokko op het platteland leven zijn mensen met hele andere dingen bezig dan met school, daar is het overleven.	1	Deskundige HAN.
Ik vind het belangrijk dat mijn kinderen ook Berbers kunnen praten en niet alleen Nederlands	1	Deskundige HAN.
Blijf nieuwsgierig naar de ander, tolerant naar de ander, zoek verbinding en zorg voor diversiteit in het team.	1	Deskundige HAN.
In Nederland rustiger dan in Syrië, minder huiswerk.	1	Ouder 2.

Thema: veiligheid ouder op school	Hoe vaak gezegd	Door wie:
Tegen de juf aangegeven dat ze het anders moet doen	2	Ouder 1, ouder 2
Naar een andere fysiotherapeut gaan, om te vragen wat het betekent	1	Ouder 1
Moeder die niet graag naar school komt, omdat ze de taal niet spreekt	1	Ouder 1
Vragen als die in het gesprek iets niet snapt	1	Ouder 2

Thema: Leerling perspectief	Hoe vaak gezegd	Door wie
Niemand die Arabisch kan op school, daardoor tegen niemand iets kunnen vertellen	1	Ouder 2.
Schadelijk om kind te laten tolken	1	Bloemberg.
Leerling wordt lager ingeschaald door achtergrond ouders	1	Deskundige HAN

Terug naar [Methodieken](#)

Terug naar [Welke good practices komen uit onze interviews met andere organisaties naar voren?](#)

Persona

Terug naar [Methodieken](#)

Terug naar [Conclusie definiefase](#)



Typerende emoties



happy



confused



sad



scared

Khalid Youssef

"Ik ben trots en dankbaar dat ik in Nederland ben met mijn familie"

Demografische gegevens

Leeftijd: 37 jaar

Geslacht: man

Beroep: ik ben timmerman

Opleiding: opleiding tot timmerman

Familie: Fatma is mijn vrouw en samen hebben wij drie zoons.
Achmed, Ali en Mustafa.

Woonsituatie: met mijn gezin woon ik in een rijtjeswoning in Hatert,
Nijmegen.

Overig: ik ben Syrische vluchteling, ik ben veel van mijn familie
verloren in oorlog.

Biografie

In 2003 ben ik getrouwd met Fatma. Achmed van 14 jaar zit op het reguliere onderwijs op VMBO-T. Ali is 8 jaar en volgt onderwijs op de St. Maartenschool, hij heeft een hersentumor en epilepsie. Mustafa is 6 jaar oud en hij zit ook op de St. Maartensschool. Door problemen in de zwangerschap is hij 3 maanden te vroeg geboren. Hierdoor heeft hij chronische longschade, een verlamming aan de rechterkant van zijn lichaam en heeft Mustafa moeite met zijn motoriek.

Doelen en wensen

Mijn doel was om mijn familie in veiligheid te brengen en ik ben Nederland dankbaar voor wat zij hebben gedaan. De hulp vanuit de St. Maartensschool zorgt ervoor dat Mustafa kan blijven ademen, hij zit namelijk aan de beademing. Ik wil dat mijn kinderen beter worden maar ik ben bang... Bang dat mijn kinderen komen te overlijden. De Nederlandse taal is moeilijk, soms is het lastig om te begrijpen wat de mensen op de school van mij willen.

Talenten en interesses

Meestal ben ik bezig met kinderen ophalen en verzorgen van mijn kinderen. Soms probeer ik wat leuks met ze te doen maar heb weinig geld. Ik ben goed in klussen en daar verdien ik mijn brood mee.

Opzet decision matrix

Terug naar [Methodieken](#)

Inzichten/ ideeën	Criterium 1	Criterium 2	Criterium 3	Criterium 4
1. Aandacht functionaris	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:
2. Buddy-ouder	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:
3. Vragen van tevoren opsturen	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:

4. Foto's van Nederlandse gebaren op een blad zetten	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:
5. Onlineprogramma: thuis op school	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:
6. Handleiding vanuit school met plaatjes	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:
7. Meer diversiteit in MR (en team)	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:

8. Eén contactpersoon in de klas	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:
9. Sticker bij onbegrip	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:
10. Algemene gespreksadviezen/ communicatietips online te vinden	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:
11. (Maand)kalender met picto's	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:	Score: Argumentatie:

Scores decision matrix

Deze cijfers zijn verwerkt via het programma Excel.

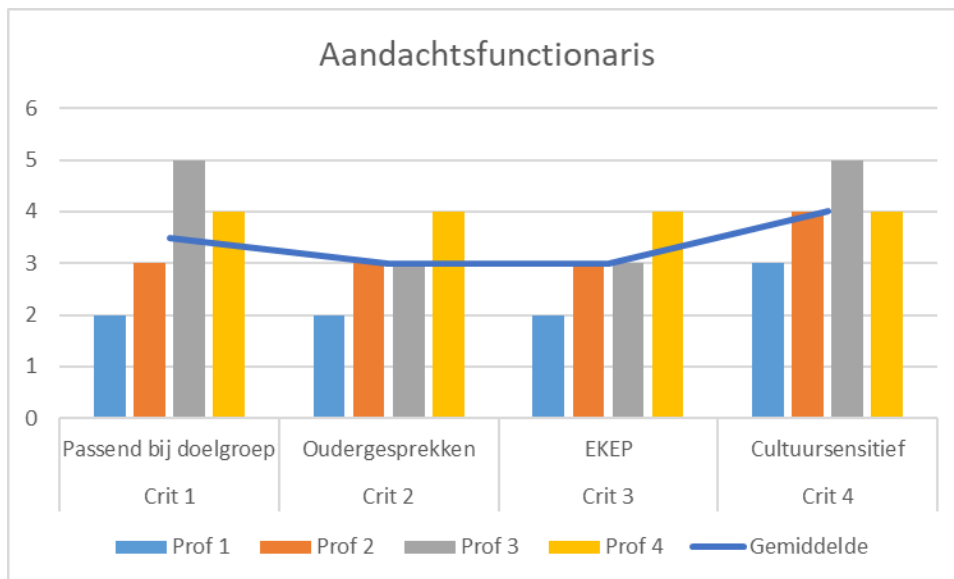
	Crit 1	Crit 2	Crit 3	Crit 4
1. Aandachtsfunctionaris	Passend bij doelgroep	Oudergesprekken	EKEP	Cultuursensitief
Prof 1	2	2	2	3
Prof 2	3	3	3	4
Prof 3	5	3	3	5
Prof 4	4	4	4	4
Gemiddelde	3,5	3	3	4
	Crit 1	Crit 2	Crit 3	Crit 4
2. Buddy-ouder	Passend bij doelgroep	Oudergesprekken	EKEP	Cultuursensitief
Prof 1	3	1	1	5
Prof 2	3	3	3	3
Prof 3	/	3	4	5
Prof 4	4	3	3	3
Gemiddelde	3,3	2,5	2,8	4
	Crit 1	Crit 2	Crit 3	Crit 4
3. Vragen van tevoren opsturen	Passend bij doelgroep	Oudergesprekken	EKEP	Cultuursensitief
Prof 1	/	5	5	/
Prof 2	/	3	3	/
Prof 3	/	5	5	/
Prof 4	2	2	3	2
Gemiddelde	2	3,8	4	2
	Crit 1	Crit 2	Crit 3	Crit 4
4. Foto's van Nederlandse gebaren op een blad	Passend bij doelgroep	Oudergesprekken	EKEP	Cultuursensitief
Prof 1	5	1	1	5
Prof 2	4	/	/	/
Prof 3	5	/	/	/
Prof 4	4	2	2	3

Gemiddelde	4,5	1,5	1,5	4
	Crit 1	Crit 2	Crit 3	Crit 4
5. Onlineprogramma: <i>thuis op school</i>	Passend bij doelgroep	Oudergesprekken	EKEP	Cultuursensitief
Prof 1	1	1	1	1
Prof 2	1	1	1	1
Prof 3	2	1	1	1
Prof 4	4	/	/	4
Gemiddelde	2	1	1	1,75
	Crit 1	Crit 2	Crit 3	Crit 4
6. Handleiding vanuit school met plaatjes	Passend bij doelgroep	Oudergesprekken	EKEP	Cultuursensitief
Prof 1	5	1	5	2
Prof 2	4	4	4	4
Prof 3	4	/	/	2
Prof 4	/	/	/	/
Gemiddelde	4,3	2,5	4,5	2,7
	Crit 1	Crit 2	Crit 3	Crit 4
7. Meer diversiteit in MR (en team)	Passend bij doelgroep	Oudergesprekken	EKEP	Cultuursensitief
Prof 1	1	3	3	5
Prof 2	4	4	4	4
Prof 3	1	1	1	1
Prof 4	2	2	2	2
Gemiddelde	2	2,5	2,5	3
	Crit 1	Crit 2	Crit 3	Crit 4
8. Eén contactpersoon in de klas	Passend bij doelgroep	Oudergesprekken	EKEP	Cultuursensitief
Prof 1	1	5	5	/
Prof 2	4	4	4	4
Prof 3	4	3	3	2
Prof 4	4	4	4	4

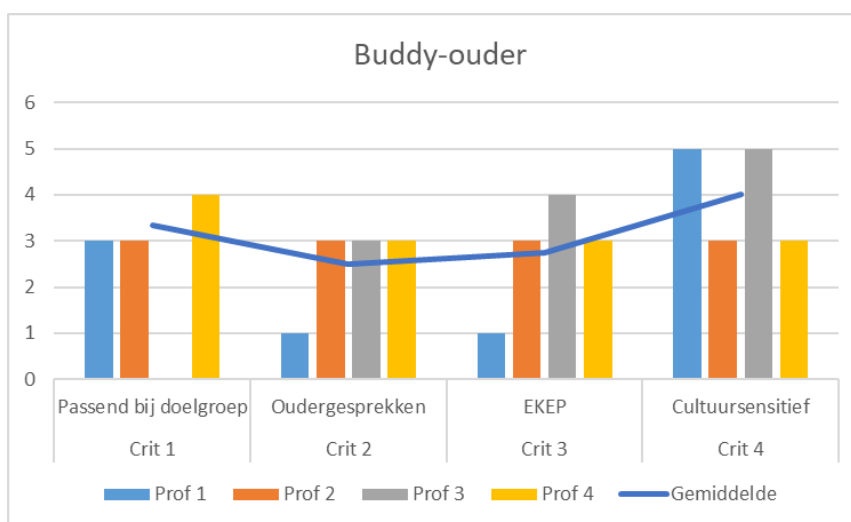
Gemiddelde	3,3	4	4	3,3
	Crit 1	Crit 2	Crit 3	Crit 4
9. Sticker bij onbegrip	Passend bij doelgroep	Oudergesprekken	EKEP	Cultuursensitief
Prof 1	2	2	2	2
Prof 2	/	/	1,5	/
Prof 3	3	/	4	/
Prof 4	3	3	3	3
Gemiddelde	2,7	2,5	2,6	2,5
	Crit 1	Crit 2	Crit 3	Crit 4
10. Online te vinden algemene gespreksadviezen voor het team	Passend bij doelgroep	Oudergesprekken	EKEP	Cultuursensitief
Prof 1	3	5	5	/
Prof 2	/	4,5	/	/
Prof 3	2	/	/	4
Prof 4	4	4	4	4
Gemiddelde	3	4,5	4,5	4
	Crit 1	Crit 2	Crit 3	Crit 4
11. (Maand)kalender met picto's	Passend bij doelgroep	Oudergesprekken	EKEP	Cultuursensitief
Prof 1	/	5	3	/
Prof 2	4,5	/	/	/
Prof 3	4	/	/	/
Prof 4	/	/	/	/
Gemiddelde	4,3	5	3	/

Tabellen scores Decision Matrix

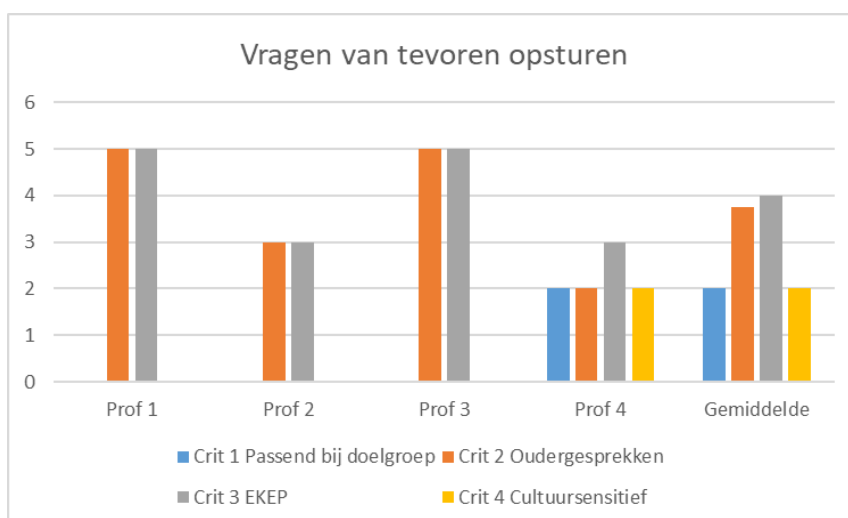
Alle tabellen zijn gemaakt via het programma Excel.



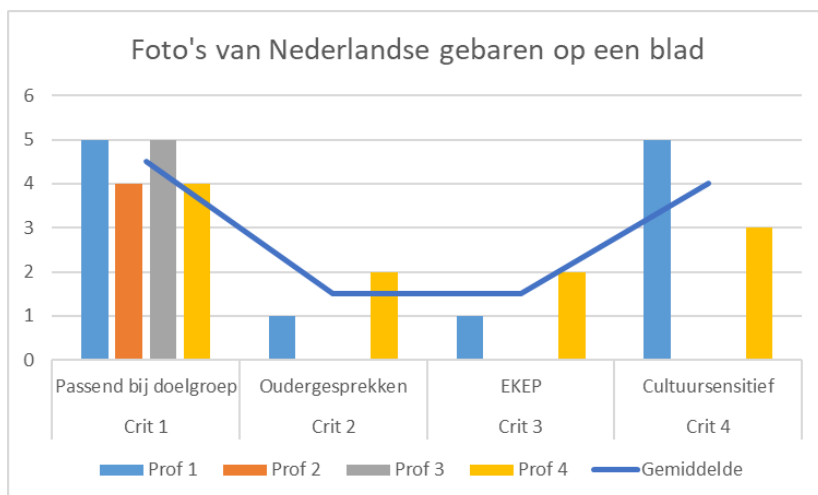
Figuur 3. Resultaten deelvraag 5: Aandachtsfunctionaris



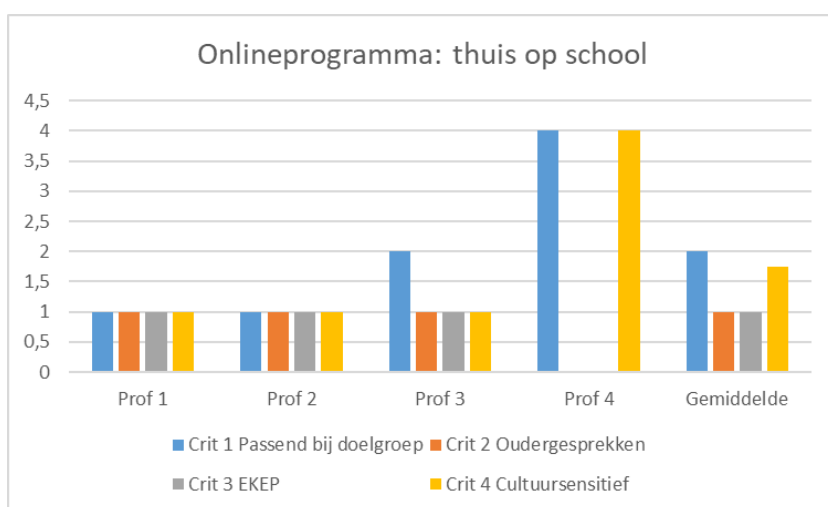
Figuur 4. Resultaten deelvraag 5: Buddy-ouder



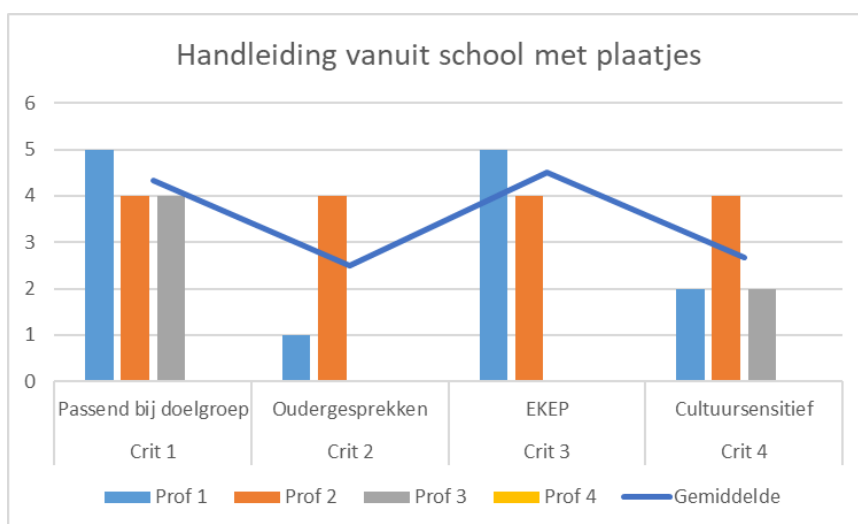
Figuur 5. Resultaten deelvraag 5: Vragen van tevoren opsturen



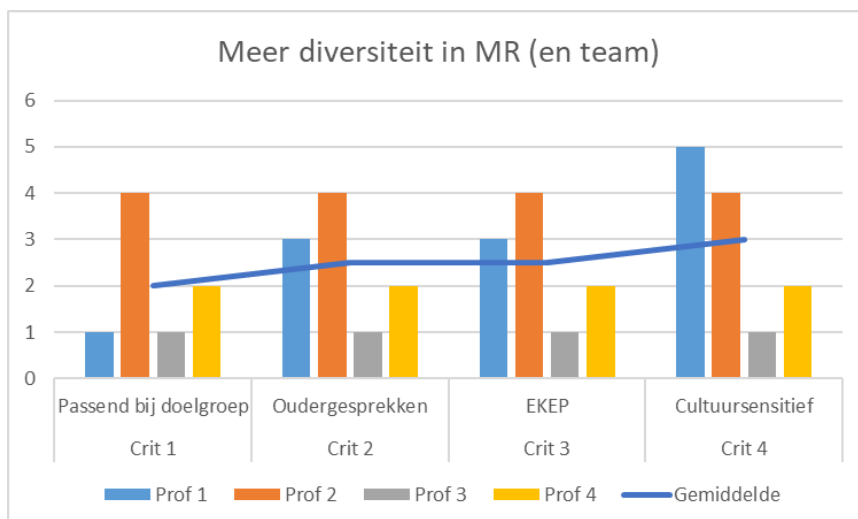
Figuur 6. Resultaten deelvraag 5: Foto's van Nederlandse gebaren op een blad



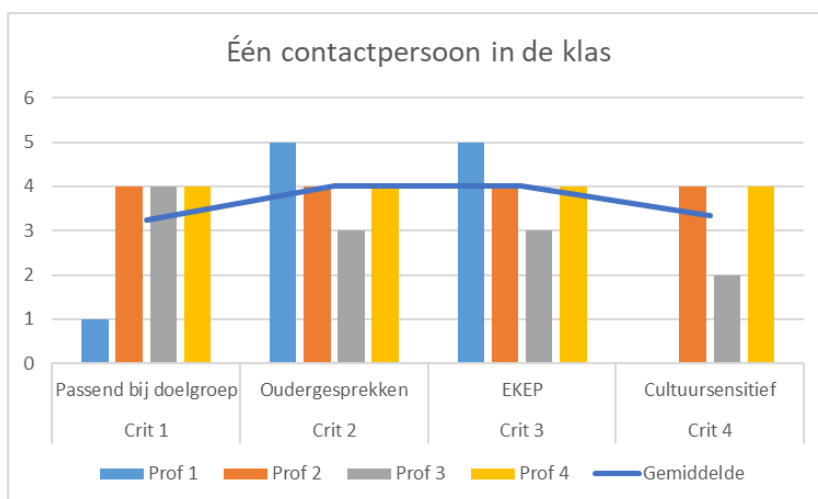
Figuur 7. Resultaten deelvraag 5: Onlineprogramma: thuis op school



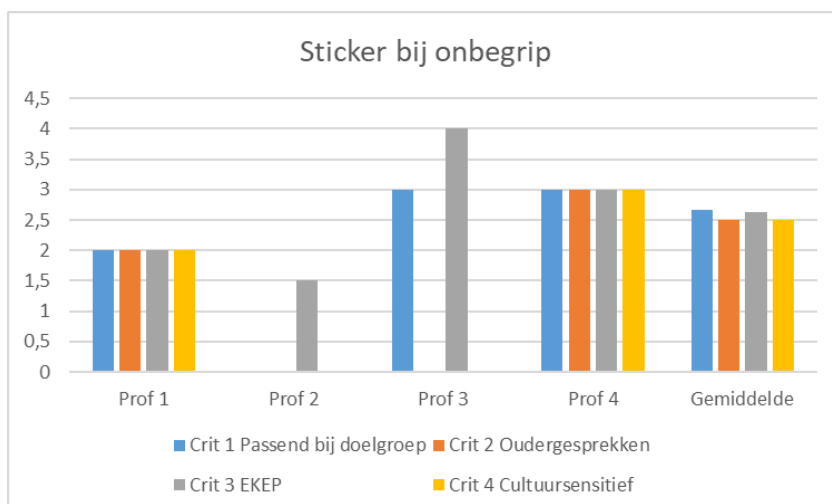
Figuur 8. Resultaten deelvraag 5: Handleiding vanuit school met plaatjes



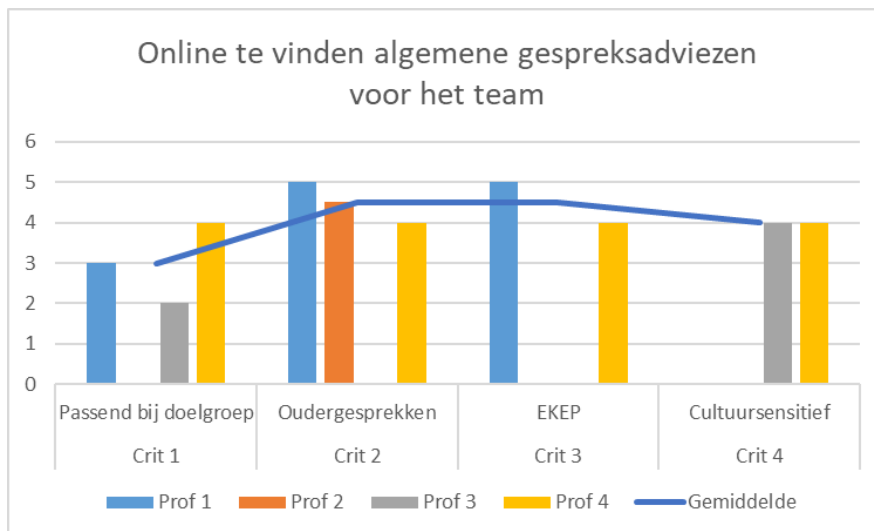
Figuur 9. Resultaten deelvraag 5: Meer diversiteit in MR (en team)



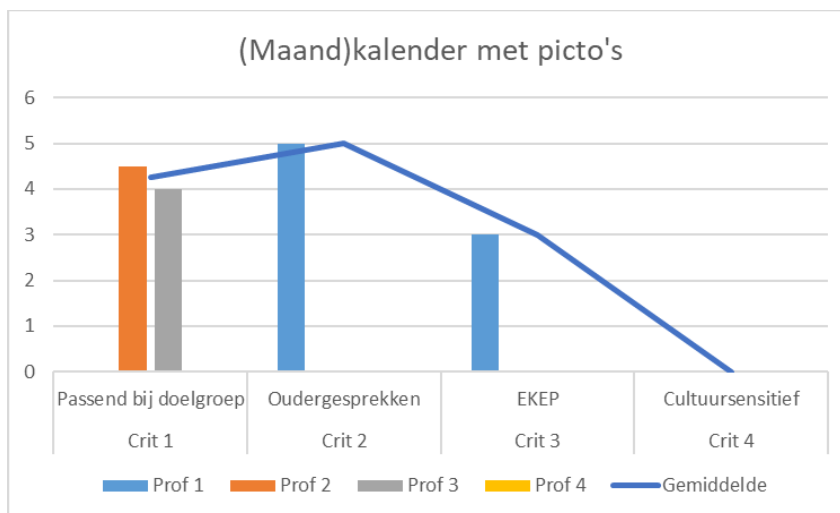
Figuur 10. Resultaten deelvraag 5: Eén contactpersoon in de klas



Figuur 11. Resultaten deelvraag 5: Sticker bij onbegrip



Figuur 12. Resultaten deelvraag 5: Online te vinden algemene gespreksadviezen voor het team



Figuur 13. Resultaten deelvraag 5: (Maand)kalender met picto's

Terug naar [Deelvraag 5: Welke ideeën zijn passend voor anderstalige ouders en professionals van de St. Maartenschool?](#)

Vragen ideeën ouders

- Stel u komt nieuw op school, weet niks, kan de taal moeilijk, wat zou u ervan vinden als een andere ouder uw dan helpt? Een ouder die zegt wat u moet doen etc. Met dezelfde taal?
- Zijn de gebaren die de juf gebruikt voor u duidelijk (voor doen). Zou u het fijn vinden als er filmpjes zijn/ foto's zijn van de Nederlandse gebaren?
- Onlineprogramma: thuis op school, laten zien. Wat vindt u van dit programma? Zou u dit fijn vinden als u op school komt?
- Wat zou u ervan vinden als er een boekje is met foto's van de school, waarbij staat wat het is en wat u er moet doen. Voorbeeld geven: een foto van de aula. Hier kunt u koffie halen en wachten op uw kind of op de therapeut.
- Wat zou u ervan vinden als er op school iemand werkt die uit uw land komt en/of dezelfde taal spreekt?
- In de klas werken meerdere mensen. Met wie heeft u contact uit de klas? Wat vindt u daarvan? Wat zou u ervan vinden als u, maar met één iemand contact heeft?
- De school stuurt wel eens brieven. Wat vindt u daarvan? Wat zou u ervan vinden als u de brief kunt terugsturen met een sticker dat u het niet heeft begrepen.
- Uw kind heeft wel eens vrije dagen of bijzondere dagen, wanneer ze iets extra's moeten meenemen. Wat zou u ervan vinden, wanneer er een kalender is met plaatjes?
- Algemene gespreksadviezen: Wat vindt u zelf fijn hoe iemand tegen u praat? Moeten dit korte zinnen zijn? Wat vindt u fijn op social schools? Vindt u het gebruik van plaatjes fijn?

Terug naar [Methodieken](#)

Enquête 2 vragen

1: Wat zou u ervan vinden als er een aandachtsfunctionaris op de St. Maartenschool is op het gebied van anderstalige ouders?

- Goed idee
- Weet ik niet
- Zie ik niet zitten
- Anders

2. Toelichting:

3. Wat zou er in het takenpakket van een aandachtsfunctionaris moeten zitten?

4. Zou u zelf aandachtsfunctionaris willen zijn? Bijvoorbeeld voor uw vereiste takenuren op de St. Maartenschool?

5. Evt. toelichting:

6. Hoe zou u het vinden als anderstalige ouders één contactpersoon zouden hebben in de klas?

7. Evt. toelichting:

8. Wij hebben tips & ideeën uitgewerkt die bruikbaar zijn voor het werken met anderstalige ouders. Waar zou u deze ideeën/tips willen teruglezen?

Terug naar [Methodieken](#)

Analyse enquête 2

Vraag 1: Wat zou u ervan vinden als er een aandachtsfunctionaris op de St. Maartenschool is op het gebied van anderstalige ouders?

Antwoord:	Hoe vaak:	Toelichting (persoonlijke communicatie, enquête, mei 2023):
Goed idee	5	“Goed als er aandacht voor is om de impact van deze taalbarrière zoveel mogelijk te beperken”. “Altijd fijn als er iemand aanwezig is die evt. vragen kan beantwoorden maar ook goed lijnen kan uitzetten rondom de communicatie”. “Belangrijk dat iemand weet wat gewoontes, gebruiken zijn van mensen uit andere culturen. Dan kunnen wij daarop anticiperen”.
Anders	2	“een functionaris lijkt me niet nodig, wel zou het fijn zijn als iemand op school zich meer verdiept heeft en kennis heeft van dit onderwerp”. “dat er iemand is lijkt me goed, maar of dat meteen een aandachtsfunctionaris moet zijn weet ik niet”.
Weet ik niet	2	“geen idee hoe groot onze groep anderstalige ouders is”. “Dat lijkt mij op zich wel fijn, maar we moeten de klassen al groter maken omdat er geen geld is voor personeel... ik zie hier liever het geld naar toe gaan”.
Zie ik niet zitten	0	

Vraag 2: wat zou er in het takenpakket van een aandachtsfunctionaris moeten zitten?

Antwoord (persoonlijke communicatie, enquête, mei 2023):
“Zorgen dat de communicatie vanuit school begrepen wordt”.
“Ze helpen bij de communicatie en hoe je alles goed op kunt zoeken. wegwijs maken”.
“Uitzoeken wat gebruiken, gewoontes zijn uit het betreffende land, zodat communiceren makkelijker verloopt”.
“Tijd om extra gesprekken met ouders te hebben om de dingen goed uit te leggen. Die tijd missen wij vaak. Dus een CKB of oudergesprek voor/na bespreken”.
“Ouders ondersteunen in het verduidelijken hoe hier op school alles werkt. Vraagbaak voor collega's hoe bepaalde situaties aan te vliegen gezien de taalbarrière, waar nodig ondersteunen bij gesprekken met deze ouders”.
“Duidelijk maken welke middelen en mogelijkheden er zijn bij taal communicatie problemen. - verlengde arm in het uitzetten hiervan en evt. ook de lijntjes tussen klas, ouders en instanties houden. - Een kennisbron die je kunt raadplegen. De eindverantwoording ligt bij klas”.
“Cursus rondom anderstaligen en cultuur”.
“Begeleiding in leerling zorg op school, taalbarrière”.

“Afstemmen met locatieleiders in welke situaties er wel/niet gebruik gemaakt kan worden van een tolk (mede met het oog op de financiën), dit terugkoppelen naar de medewerkers die het contact met de ouders hebben. meldpunt zijn voor knelpunten (bijv. formulieren) en mogelijk doorverwijzen naar juiste personen om hierbij te helpen”.

Vraag 3: Zou u zelf aandachtfunctionaris willen zijn? Bijvoorbeeld voor uw vereiste takenuren op de St. Maartenschool?

Antwoord:	Hoe vaak:	Toelichting (persoonlijke communicatie, enquête, mei 2023):
Nee	5	“Ik ben zelf slecht in het spreken van andere talen”.
Ja	0	
Misschien	4	“Afhankelijk van de taakbelasting en wat de taak precies inhoud”. “Leuke uitdaging, er zijn steeds meer anderstalige ouders op onze school en heb tijdens mijn ambulante werk veel met anderstalige ouders te maken gehad”. “Je moet er voldoende tijd voor krijgen buiten je werkzaamheden die je op de groep hebt. en niet telkens een paar uurtjes buiten de groep of na schooltijd”.
Anders	0	

Vraag 4: Hoe zou u het vinden als anderstalige ouders één contactpersoon zouden hebben in de klas?

Antwoord:	Hoe vaak:	Toelichting (persoonlijke communicatie, enquête, mei 2023):
Twijfel	4	“2 is wenselijker i.v.m. bereikbaarheid”. “Niet altijd haalbaar i.v.m. parttime werken. Soms moet je gewoon snel contact hebben”. “Het zou best werken al denk ik dat je dan 1 persoon extra

		belast. Het samen dragen waarbij 1 persoon wat meer de hoofdrol speelt lijkt me prima maar de ander moet het altijd kunnen overnemen”. “Dat zou wellicht duidelijker zijn maar niet altijd haalbaar omdat iedereen parttime werkt . . . Dan is het fijn als ze juist iedereen kennen en niet dat ze dan ineens een vreemd persoon spreken”.
Goed idee	4	“Vraag is of dit haalbaar is gezien er maar weinig mensen fulltime werken en dat vragen die er dan liggen kunnen wachten totdat degene weer aanwezig is”. “Voor de ouders makkelijk, omdat ze dan maar naar 1 persoon hoeven te communiceren, zodat ze niet allemaal verschillende uitleggen krijgen”.
Anders	1	“Niet alle ouders hebben dit nodig”.
Niet fijn	0	

Vraag 5: Wij hebben tips & ideeën uitgewerkt die bruikbaar zijn voor het werken met anderstalige ouders. Waar zou u deze ideeën/tips willen teruglezen?

Antwoord (persoonlijke communicatie, enquête, mei 2023:	Hoe vaak:
“Trefpunt”.	3
“Teams”.	3
“Korte presentatie op een studiedag, daarna informatie terug te vinden in Teams”.	1
“Een soort v nieuwsbrief en daarnaast op teams”.	1
“Trefpunt/teams”.	1

Terug naar [Deelvraag 5: Welke ideeën zijn passend voor anderstalige ouders en professionals van de St. Maartenschool?](#)