



ZEER ZWAK... EN NU?

**Tips en praktische
voorbeelden voor
goede communicatie
met ouders**



“Als directeur kreeg ik te maken met een onzeker team, geschrokken ouders, ongeloof en zelfs boosheid. Je staat onder hoge druk om van deze slechte beoordeling af te komen. Dan bestaat het gevaar dat je minder aandacht hebt voor communicatie met ouders, terwijl dit een cruciaal onderdeel is van het verbeterproces.”





☰ Inleiding & inhoudsopgave

ZEER ZWAK... EN NU?

Een belangrijk onderdeel van een succesvol verbetertraject, is de communicatie met ouders. Een zeer zwakke beoordeling is voor alle betrokkenen geen goed nieuws en geeft onrust bij ouders. Het kan er zelfs toe leiden dat ouders en leerlingen een andere school kiezen. Het is daarom in het belang van de school om ouders goed te blijven informeren en op tijd te betrekken bij de verbeteraanpak. Vanuit het perspectief van de ouders is goede communicatie van groot belang. Ouders worden vaak plotseling geconfronteerd met het slechte nieuws en hebben een gevoel van onmacht: waarom wist ik dit niet en wat betekent dit voor de leerprestaties van mijn kind? Daarom willen ouders graag snel in gesprek met de school om helderheid te krijgen over de situatie.

Omdat de relatie met ouders in het primair onderwijs sterk is, is het belangrijk deze relatie goed te houden. De vraag is hoe schoolleiders in de praktijk deze samenwerking vormgeven als ze geconfronteerd worden met een oordeel 'zeer zwak'. Om hier beter zicht op te krijgen, zijn gesprekken gevoerd met schoolleiders en ouders uit de MR van voormalige zeer zwakke scholen. Hun ervaringen geven waardevolle inzichten voor scholen die in dezelfde situatie terecht zijn gekomen. Een goede communicatie met de ouders bestaat uit 5 succesfactoren.

In het vervolg van deze publicatie worden de 5 succesfactoren uitgewerkt en geïllustreerd met voorbeelden uit de praktijk. De succesfactoren bieden handvatten voor iedere school die met een oordeel van inspectie, media, ouders of omgeving te maken krijgt, en daar iets mee wil richting de ouders.

Gebruikerstip: gebruik de plusjes en pijltjes om door deze pdf te navigeren.



Lees meer over de wettelijke eisen die aan de communicatie gesteld worden

Handige links en bijlagen



1

Straal als
schoolleider
vertrouwen uit



2

Zorg voor
openheid en
transparantie



3

Wees proactief
en houd
de regie



4

Doe het samen
met het team
en de MR



5

Zie ouders als
partners tijdens
het verbeterproces



SUCCESSFACTOR 1: Straal als schoolleider vertrouwen uit

De rol van de schoolleider is cruciaal in de communicatie met ouders. De schoolleider moet zichtbaar zijn en vertrouwen uitstralen; laten zien dat hij/zij achter het team staat en het vertrouwen heeft dat de school er weer bovenop komt. Het team en de ouders pikken deze positieve uitstraling op. Door te laten zien hoe je ervoor gaat zorgen dat het weer beter gaat, krijgen ouders vertrouwen in het handelen van de school. Een snelle inzet van de externe ondersteuning, door bijvoorbeeld een onderwijsadviseur, kan bijdragen aan het gevoel dat de school serieus werk maakt van het oordeel van de inspectie.

Het verkrijgen van vertrouwen kan positief beïnvloed worden door zaken die snel geregeld kunnen worden, snel op te pakken: successen geven het vertrouwen in een goede afloop. In communicatie naar ouders, is het goed direct de verbeteracties aan het oordeel te koppelen, zodat ouders weten wat de school gaat doen. Het is niet nodig op alle vragen een concreet antwoord te kunnen geven. De school moet wel kunnen aangeven op welke termijn antwoorden te verwachten zijn en hoe er gewerkt gaat worden.

Lees verder



“In de week na het inspectiebezoek stuurden we een uitgebreide brief naar de ouders: Wat heeft de inspectie gezien? Wat gaan we hier mee doen? Zo hielden we hen op de hoogte. We lieten een filmpje maken door een extern adviseur. Zij was heel eerlijk naar de ouders en gaf ook goed inzicht in ons verbetertraject!”



Straal als schoolleider
vertrouwen uit



Zorg voor openheid
en transparantie



Wees proactief
en houd de regie



Doe het samen met het
team en de MR



Zie ouders als partners
tijdens het verbeterproces



Lees hier een voorbeeld van twee brieven aan ouders:

- [Bijlage 1: De eerste brief is de mededeling over het oordeel aan de ouders](#)
- [Bijlage 2: De tweede brief laat zien welke stappen gezet zijn en laat ouders weten dat het inspectierapport online in te zien is](#)

Daarnaast is de betrokkenheid en steun van het bestuur belangrijk voor het vertrouwen van de ouders in de school. Een schoolleider moet zich gesteund voelen door het bestuur en de ouders moeten weten dat het bestuur eindverantwoordelijk is.

“Een deel van de ouders was geschrokken: wat betekent dit voor de kinderen? Een deel begreep het niet of reageerde negatief op de inspectie. Maar aan het einde van de ouderavond ging iedereen tevreden naar huis en was er vertrouwen in de leiding en het team van de school.”



Beide brieven zijn in zijn geheel te downloaden door op de links linksboven te klikken



**Straal als schoolleider
vertrouwen uit**



**Zorg voor openheid
en transparantie**



**Wees proactief
en houd de regie**



**Doe het samen met het
team en de MR**



**Zie ouders als partners
tijdens het verbeterproces**

SUCCESSFACTOR 2

Zorg voor openheid en transparantie

“De grootste winst zit in het open en transparant zijn. Heb geen schaamte, maar vertel hoe de zaken er voor staan en waar je mee bezig bent. Zo geef je ouders het gevoel dat je ze hoort en serieus neemt.”

Ervaring laat zien dat openheid en het volledig informeren van ouders de voorkeur heeft en leidt tot meer tevredenheid bij zowel de ouders als de school. Juist als de school open het gesprek met de ouders ingaat, begrijpen zij beter wat er speelt en wat er moet gebeuren om de school samen te verbeteren. Deze openheid is belangrijk voor ouders in het algemeen, maar ook voor ouders die het niet geloven en niet direct achter de veranderingen staan.

Naast openheid is transparantie en goede voorlichting belangrijk. Probeer het oordeel zo helder en eenvoudig mogelijk te vertalen, zodat de ouders begrijpen waarom de school als zeer zwak is beoordeeld. Probeer helder uit te leggen hoe zo'n inspectietraject in elkaar zit: wat is de rol van de inspectie, de rol van het bestuur en de rol van de directeur. En geef aan waar ouders terecht kunnen met hun vragen en zorgen.

Lees verder



“Betrek ouders direct en wees open in alles: dat is cruciaal. Kinderen hebben recht op goed onderwijs en ouders het recht om te weten wat er speelt in de school van hun kind. Wees helder in je boodschap: waar liggen de prioriteiten de komende tijd? Dat voorkomt vragen en reduceert onzekerheid.”

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-



Straal als schoolleider
vertrouwen uit



Zorg voor openheid
en transparantie



Wees proactief
en houd de regie



Doe het samen met het
team en de MR



Zie ouders als partners
tijdens het verbeterproces

Een ander belangrijk punt in de communicatie met ouders is de transparantie in de effecten van het oordeel voor de leerlingen. Ouders blijven na een algemene informatieavond soms achter met een gevoel van onmacht: wat betekent dit voor de leerprestaties van mijn kind? De school steekt vaak in op het schoolniveau om de school te verbeteren. Maar ouders steken in op het leerling niveau. Geef daarom duidelijk aan wat de school op korte termijn extra gaat doen voor de leerlingen om een mogelijke leerachterstand in te lopen en wees open over de mogelijke gevolgen voor het schooladvies.

In gesprek met Leonie en Casper van PCBS Margriet

[Lees hier het duo-interview met Leonie Matthijsse-Kersloot \(directeur\) en Casper Schneider \(ouder en voorzitter MR\) van basisschool Margriet](#)



“Ouders reageerden eerst geschrokken, maar zagen al snel dat het team hard aan de slag was om het onderwijs te verbeteren. Er is geen ouder geweest die zijn kind van school heeft gehaald.”

-
-
-
-
-



**Straal als schoolleider
vertrouwen uit**



**Zorg voor openheid
en transparantie**



**Wees proactief
en houd de regie**



**Doe het samen met het
team en de MR**



**Zie ouders als partners
tijdens het verbeterproces**

SUCCESSFACTOR 3:

Wees proactief en houd de regie

Door als schoolleider proactief te handelen houd je de regie en zie je dingen op tijd aankomen. Dat betekent dat je zelf weet wat er speelt en eigenlijk niet verrast wordt door het inspectieoordeel.

Het betekent dat je alle partijen informeert die belangrijk zijn voor jouw school. Denk aan nieuwe ouders en collega-scholen.

Het kan van belang zijn om de omgeving actief en open te informeren. Door zelf contact op te nemen met de media, houd je als school de regie over het proces. Zo kan er geen informatie lekken en ontstaat er geen stemming-makerij: alle informatie komt van de school. Een communicatiedraaiboek of communicatiematrix kan hierbij een goed hulpmiddel zijn: wie vertelt wat en wanneer aan de media, de nieuwe ouders, enzovoorts. En welke communicatiemiddelen zet je daarbij in? Direct contact via ouderavonden of koffie-ochtenden maakt het beter mogelijk om de regie over de communicatie te houden. In sociale media kan er anoniem op elkaar worden gereageerd en dat is in deze situatie niet altijd wenselijk.

“Ik heb de brief voor de ouders naar alle collega-directeuren in de buurt gestuurd, om ‘via-via’ te voorkomen.”



“We hadden tegenvallende resultaten, maar geen grote zorgen. Uit de lesbezoeken bleek dat er meer aan de hand was. Toen de inspectie kwam, dacht ik al dat we geen voldoende zouden krijgen. Ik heb dit besproken met het team en de MR: we hadden de basis van het verbeterplan al klaarliggen voordat de inspectie kwam.”



**Straal als schoolleider
vertrouwen uit**



**Zorg voor openheid
en transparantie**



**Wees proactief
en houd de regie**



**Doe het samen met het
team en de MR**



**Zie ouders als partners
tijdens het verbeterproces**

SUCCESSFACTOR 4: Doe het samen met het team en de MR

Een goede communicatie met ouders begint met een goede interne communicatie tussen schoolleider, team en MR. Het team is vaak in eerste instantie boos en verdrietig. Het is belangrijk om dit zo snel mogelijk te doorbreken omdat het team het eerste aanspreekpunt is voor de ouders. Zij zullen goed moeten weten wat er gecommuniceerd wordt en dit op dezelfde manier doorgeven. Door ze inhoudelijk te inspireren om aan de slag te gaan, wordt voor leerlingen en ouders zichtbaar hoe het team aan de verbeteringen werkt.

Naast het team is de MR een belangrijke partner. Zorg dat de MR vanaf het begin goed op de hoogte is en mee wordt genomen in alle ontwikkelingen. Zo wordt de MR een sparringpartner en werk je samen aan hetzelfde doel.

In gesprek met Lenneke en Nikki

Lees het duo-interview met Lenneke Baas (directeur) en Nikki Westland (ouder en voorzitter MR) van basisschool De Vlinder



“Als schoolleider nam ik het team mee in het verbeterplan. Het faciliteren van werkmomenten was belangrijk: alles wat geen prioriteit had loslaten. En ieder stapje vieren, afvinken en weer door. Dit vertaalt zicht terug in enthousiasme bij leraren en zij nemen dat mee in hun contact met ouders.”

“We kregen als MR vragen van ouders: hoe kan dit, moet ik mijn kind van school halen? Gelukkig konden wij de zorgen wegnemen: de school zit er boven op, vanaf nu kan het alleen maar beter gaan.”



Straal als schoolleider
vertrouwen uit



Zorg voor openheid
en transparantie



Wees proactief
en houd de regie



Doe het samen met het
team en de MR



Zie ouders als partners
tijdens het verbeterproces

SUCCESSFACTOR 5: Zie ouders als partners tijdens het verbeterproces

Het gevoel van 'partnerschap' tussen school en ouders is voor iedere basisschool belangrijk: alleen door samen te werken kan het optimale leerklimaat voor hun kind worden gecreëerd. Partnerschap betekent dat ouders op de hoogte zijn van het verbeterproces. Het gaat erom de hele school in beweging te krijgen, dus leerkrachten, leerlingen én ouders. Door ouders hierin mee te nemen, krijgen ze belangstelling en dat werkt positief door, zelfs in de resultaten van de kinderen.

Omdat onwetendheid kan leiden tot onbegrip, is het belangrijk ouders vanaf het begin van het verbetertraject mee te nemen en zaken toe te lichten: waarom kiest de school ergens voor en wat betekent dat voor het kind en voor de ouders? Leg steeds uit wat je doet en waarom en wees eerlijk en realistisch over opbrengsten en mogelijkheden. Geef aan bij welke actiepunten je de ouders nodig hebt. Bijvoorbeeld het op tijd komen: als je meer taakgericht wil zijn, moet je op tijd kunnen beginnen. Daar kun je ouders bij betrekken, maar alleen als je goed toelicht waarom je dat als school belangrijk vindt.

Lees verder



"We kregen als ouder elke twee weken een nieuwsbrief met een vast kopje 'onderwijsontwikkeling'. Zo wisten we waar de school stond in het verbeterproces. De leraar deelde een weekjournaal over het onderwijs in de klas. We werden zo meer betrokken bij de onderwijsinhoud, niet alleen bij feesten en activiteiten. Dat was heel fijn."



**Straal als schoolleider
vertrouwen uit**



**Zorg voor openheid
en transparantie**



**Wees proactief
en houd de regie**



**Doe het samen met het
team en de MR**

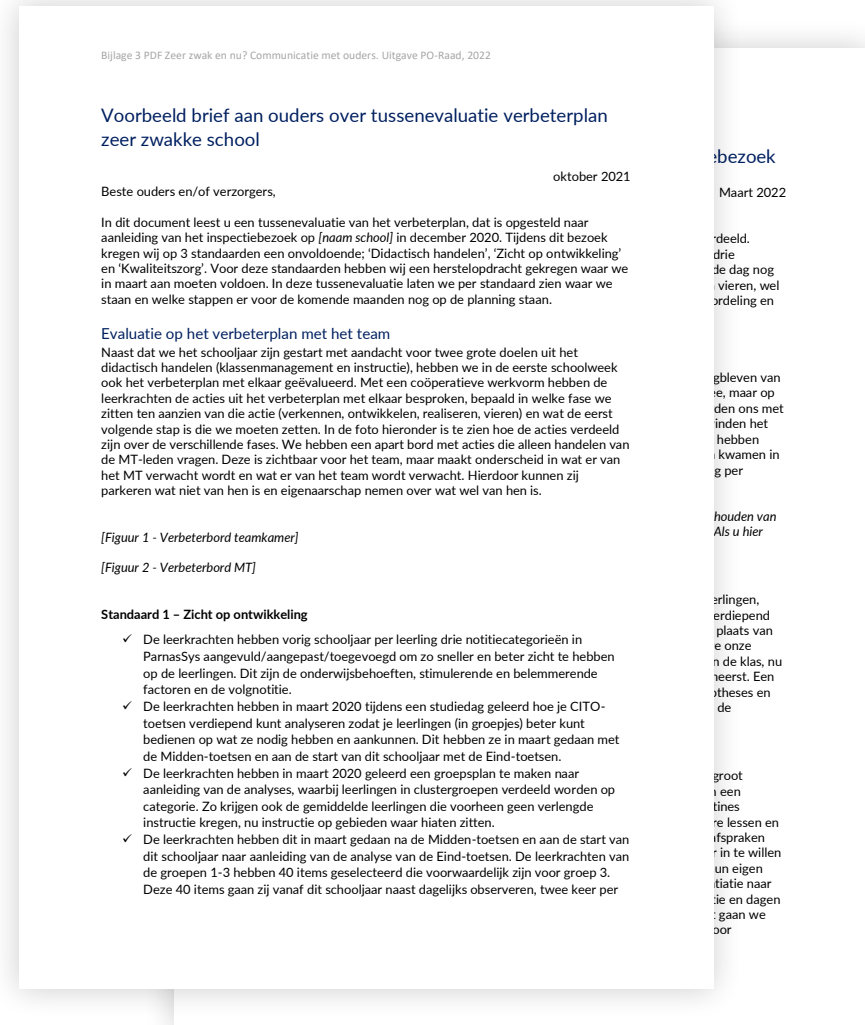


**Zie ouders als partners
tijdens het verbeterproces**

Lees hier een voorbeeld van twee brieven aan ouders:

- [Bijlage 3: Een voorbeeld van een brief aan ouders over de voortgang van het verbeterplan](#)
- [Bijlage 4: Een voorbeeld van de brief aan ouders over het laatste inspectiebezoek en het oordeel 'voldoende'](#)

“Betere kwaliteit vraagt om een cultuurverandering, zowel in de school als bij de ouders. Het is belangrijk om ouders daarin mee te nemen: wat vinden ze belangrijk voor hun kind, wat gaat goed en niet goed? Je moet met koffie aan de poort gaan staan: ze komen niet naar ons. Als je een relatie opbouwt, dan gaat het steeds beter.”



Beide brieven zijn in zijn geheel te downloaden door op de links linksboven te klikken



**Straal als schoolleider
vertrouwen uit**



**Zorg voor openheid
en transparantie**



**Wees proactief
en houd de regie**



**Doe het samen met het
team en de MR**



**Zie ouders als partners
tijdens het verbeterproces**



Alle bijlagen op een rij

- [Bijlage 1 De eerste brief is de mededeling over het oordeel aan de ouders](#)
- [Bijlage 2 De tweede brief laat zien welke stappen gezet zijn en laat ouders weten dat het inspectierapport online in te zien is](#)
- [Bijlage 3 Een voorbeeld van een brief aan ouders over de voortgang van het verbeterplan](#)
- [Bijlage 4 Een voorbeeld van de brief aan ouders over het laatste inspectiebezoek en het oordeel 'voldoende'](#)
- [Ervaringsverhalen op de website van de PO raad](#)

Handige links

- Het programma Goed Worden Goed Blijven ondersteunt scholen en besturen die onvoldoende of zeer zwak beoordeeld zijn: bekijk het ondersteuningsaanbod op www.poraad.nl/po-academie
- Vertel zelf het verhaal van jouw school aan ouders van (aanstaande) leerlingen op www.scholenopdekaart.nl. Zij kunnen hier van elke school een link naar het inspectieoordeel vinden. Scholen kunnen daar zelf een toelichting bij schrijven – grijp je kans en licht het oordeel van jouw school toe.

Colofon

Deze interactieve pdf is een uitgave van de PO-Raad, 2023

Aidareef 4, 3561 GE Utrecht, info@poraad.nl, www.poraad.nl

De uitgave is tot stand gekomen vanuit het door het Ministerie van OCW gesubsidieerde programma Goed worden, goed blijven

Tekst: Juliette Vermaas, ontwerp: Zuiver C, Heleen Verhoeven



1

Straal als
schoolleider
vertrouwen uit



2

Zorg voor
openheid en
transparantie



3

Wees proactief
en houd
de regie



4

Doe het samen
met het team
en de MR



5

Zie ouders als
partners tijdens
het verbeterproces



Wettelijke vereisten voor communicatie met ouders

De Inspectie van het Onderwijs hanteert een onderzoekskader dat jaarlijks wordt aangepast. De uitkomst van een Inspectie-onderzoek kan zijn dat een school het oordeel 'zeer zwak' krijgt. Een school die het oordeel 'zeer zwak' heeft gekregen krijgt van de inspectie een rapport van bevindingen met daarin een herstelopdracht: de onderwijskwaliteit moet zo snel mogelijk (binnen een jaar) weer op een aanvaardbaar niveau worden gebracht. De inspectie maakt een publieksvriendelijke samenvatting van het rapport van bevindingen.

Het werkt als volgt:

1. De inspectie bezoekt de school en stelt een conceptrapport op. Van dit conceptrapport wordt meteen een concept ouderrapport gemaakt. Beide concepten worden voor hoor en wederhoor opgestuurd naar het bevoegd gezag van de school.
2. De inspectie stelt een definitief rapport op en stuurt dit samen met het definitieve ouderrapport naar het bevoegd gezag van de school.
3. Het bevoegd gezag stelt een begeleidende brief op waarin zij het ouderrapport toelicht en haar zienswijze kenbaar maakt. Indien mogelijk gaat het bevoegd gezag in deze brief in op de maatregelen die de school gaat nemen en de wijze waarop de ouders daarbij betrokken worden.
4. Het bevoegd gezag is verplicht om het ouderrapport samen met de begeleidende brief binnen 3 weken na ontvangst op te sturen naar alle ouders. Ook als de school kiest voor een alternatief communicatiemiddel, zoals een ouderavond, moet de brief verstuurd worden naar de ouders. Daarnaast stuurt het bevoegd gezag een afschrift van de begeleidende brief naar de inspectie.

5. De inspectie zet het definitieve rapport en het ouderrapport 4 weken na de vaststelling op de website van de inspectie. Als de school het ouderrapport dan nog niet naar de ouders heeft verstuurd, zal de inspectie – na een rappel aan de school – het ouderrapport zelf naar de ouders sturen.

Het bestuur van een zeer zwakke school is wettelijk verplicht deze samenvatting aan alle ouders te sturen (per post of digitaal), vergezeld van een aanbiedingsbrief. Idealiter gaat een begeleidende brief in ieder geval in op de volgende onderdelen:

- de achtergrond van het inspectieoordeel: hoe werkt het bezoek van de inspectie, waar wordt naar gekeken;
- de belangrijkste conclusies uit het inspectieoordeel, met daarin de (norm) indicatoren waar de school wel goed op scoort;
- de zienswijze van de school op het oordeel van de inspectie;
- de verbeteracties die de school gaat inzetten, indien mogelijk met een inschatting van het tijdpad;
- de wijze waarop de school de ouders op de hoogte gaat houden van het verbetertraject en op welke momenten de ouders concreet bij het traject worden betrokken.

Naast het informeren over het rapport van bevindingen, is de school wettelijk verplicht om de ouders te betrekken bij de voorgenomen verbetermaatregelen. Uitgangspunt voor de inspectie is dat ouders de gelegenheid moeten krijgen om te reageren voordat de school besluiten neemt over verbetermaatregelen. Dat kan bijvoorbeeld door (de oudergeleding van) de medezeggenschapsraad te raadplegen. De manier waarop het bestuur ouders betreft bij het verbeterproces, is onderdeel van het herstelonderzoek en/of voortgangsgesprek met de inspectie.