



ADVIESRAPPORT NASSAUSCHOOL

Adviezen voor de Nassauschool ter verbetering van de externe communicatie met
kleuterouders

Auteur:	Myriam de Boer
HBO instelling:	Hanzehogeschool Groningen
Opleiding:	Communicatie voltijd, instituut CMI
Opdrachtgever:	Cees Aandewiel, directeur Nassauschool
Datum:	januari 2016

ADVIESRAPPORT NASSAUSCHOOL

Adviezen voor de Nassauschool ter verbetering van de externe communicatie met
kleuterouders

Auteur:	Myriam de Boer
Studentnummer:	294052
HBO instelling:	Hanzehogeschool Groningen
Opleiding:	Communicatie voltijd, instituut CMI
Opdrachtgever:	Cees Aandewiel, directeur Nassauschool
1 ^e beoordelaar:	Drs. T.D. Schat
2 ^e beoordelaar:	Drs. A.M. Engbersen
Datum:	januari 2016

Voorwoord

Nadat ik de resultaten en de conclusies van mijn onderzoek op papier had, kon ik beginnen met het schrijven van mijn adviezen. Dit adviesrapport is een vervolg op mijn onderzoeksrapport.

Het schrijven van dit adviesrapport was niet gelukt zonder de hulp van mijn afstudeerbegeleider Tjeerd Schat, bedankt voor alle input, verhelderingen en tijd. Ook wil ik mijn medestudenten Elke Ahlen en Fanny Galema bedanken voor de feedbackmomenten en de motiverende woorden tijdens het schrijven van dit rapport.

Myriam de Boer
Groningen, januari 2016

Inhoudsopgave

Inleiding	7
H1 Adviezen	8
1.1 Inzet mail en ouderportaal bij praktische zaken	8
1.2 Persoonlijke gesprekken bij persoonlijke/gevoelige onderwerpen	8
1.3 Informatie over de ontwikkeling, het algeheel welbevinden en de plannings	8
1.4 Tijdig informeren over praktische zaken	9
1.5 Mail over de officiële eerste schooldag	9
1.6 Evaluaties tijdens de eerste twee schoolweken van het kind	9
H2 Implementatieplan: evaluaties tijdens de eerste twee schoolweken van het kind	10
2.1 Concept	10
2.2 De ontwikkeling	13
2.3 Planning van de uitvoering	14

Inleiding

Voor u ligt mijn adviesrapport voor de Nassauschool. Dit rapport bevat adviezen ter verbetering van de externe communicatie met de ouders van kleuters.

Aansluitend op het onderzoeksrapport is dit adviesrapport opgesteld. Het rapport bevat een zestal adviezen die gebaseerd zijn op de onderzoeksresultaten uit het onderzoeksrapport, op de ontwikkelingen in de interne en externe omgeving van de Nassauschool en op de communicatietheoretische noties uit het theoretische kader.

In hoofdstuk 1 worden de aanbevelingen, die in het onderzoeksrapport al kort zijn weergegeven, nader toegelicht. Hoofdstuk 2 bevat een implementatieplan voor aanbeveling 9.6 uit het onderzoeksrapport: evaluaties tijdens de eerste twee schoolweken van het kind.

1. Adviezen

Op basis van de conclusies uit het onderzoeksrapport zijn er aanbevelingen gegeven voor de externe communicatie met ouders van kleuters van de Nassauschool. In dit hoofdstuk worden deze aanbevelingen nader toegelicht.

1.1 Inzet mail en ouderportaal bij praktische zaken

Uit de resultaten is gebleken dat de kleuterouders voor de praktische informatie vooral de mail of het ouderportaal hanteren om aan informatie te komen (informatieproces).

Voorbeelden van praktische zaken die nu via de mail en/of het ouderportaal gecommuniceerd worden zijn: het aankondigen van het nieuwe thema op school, een nieuwe letter die de kinderen zullen gaan leren, uitstapjes die gemaakt zullen worden of materiaal die de kinderen nodig hebben voor een knutseltje wat gemaakt gaat worden. De Nassauschool wil de wensen en behoeften van kleuterouders op het gebied van communicatie zo goed mogelijk tegemoet komen, het is daarom belangrijk om de mail en het ouderportaal te blijven gebruiken voor het informeren over praktische zaken.

1.2 Persoonlijke gesprekken bij persoonlijke/gevoelige onderwerpen

De resultaten van de interviews laten zien dat de kleuterouders een persoonlijk gesprek wensen met de school wanneer er over persoonlijke/gevoelige onderwerpen gesproken moet worden. Volgens Berg en Schothorst (2012) is het persoonlijke contact één van de meest voorkomende en meest gewenste methoden voor ouders om contact te hebben met de school.

Het vooronderzoek laat zien dat, in het geval van incidenten, de ouders uitgenodigd worden voor een gesprek of dat de leerkracht persoonlijk langsgaat bij de ouders. Ook laat het vooronderzoek zien dat het vragen naar de verduidelijking over een incident de grootste reden is dat ouders de leerkrachten, naast de vaste communicatiemomenten, benaderen met vragen (communicatieproces). Het is belangrijk dat de school de persoonlijke gesprekken, naast de vaste communicatiemomenten, blijft inzetten in het geval van problemen of andere persoonlijke gevallen (scientific model). Het is een van de behoeften van kleuterouders op het gebied van communicatie en om zo goed mogelijk aan hun wensen en behoeften te voldoen is het van belang dat de huidige 'vorm' behouden wordt.

1.3 Informatie over de ontwikkeling, het algeheel welbevinden en de plannings

De resultaten en conclusies laten zien dat kleuterouders het meest geïnteresseerd zijn in informatie over de ontwikkeling van hun kind, het algeheel welbevinden van hun kind en de plannings van de school. Volgens Berg en Schothorst (2012) zijn dit onderwerpen waar kleuterouders wensen informatie over te krijgen.

De ontwikkelingen en het algeheel welbevinden van de kinderen worden op dit moment tijdens de tien minutengesprekken besproken, die drie keer per jaar plaatsvinden. De ouders geven aan dit prima te vinden, mits alles goed gaat met het kind. Is dit niet het geval, dan wensen de ouders een persoonlijk gesprek, zoals bij het advies over de persoonlijke gesprekken is uitgelegd. De plannings van de school worden via het ouderportaal en de nieuwsbrieven met de kleuterouders gecommuniceerd. Uit de resultaten is gebleken dat de

huidige communicatie over de planningen naar wens verloopt en aansluit op de behoeften van de kleuterouders (Steehouder, 2012). Het is van belang dat de Nassauschool op de huidige manier over deze informatie blijft communiceren met de kleuterouders, want met die informatie brengt de Nassauschool de kleuterouders in de, door hun, gewenste situatie (Muskens en van Oorschot, 1985).

1.4 Tijdig informeren over praktische zaken

Uit de interviews blijkt dat kleuterouders het belangrijk vinden dat praktische zaken tijdig gecommuniceerd worden, gewenst is tussen de twee en vier weken van tevoren. Momenteel worden de praktische zaken via verschillende middelen gecommuniceerd, via het ouderportaal, de mail, de nieuwsbrief en de krijtborden bij de klaslokalen. De kleuterouders geven aan de huidige timing van het informeren over praktische zaken goed te vinden. Het is daarom van belang dat de Nassauschool de huidige 'vorm' aanhoudt (effectieve communicatie).

1.5 Mail over de officiële eerste schooldag

Uit de resultaten komt naar voren dat de informatie over de officiële eerste schooldag als niet begrijpelijk wordt ervaren door de kleuterouders. Momenteel stuurt de Nassauschool, samen met de bevestiging van inschrijving, een protocol over de plaatsing van kinderen in kleuterklassen. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat het protocol begrijpelijk is, maar dat het voor de kleuterouders onduidelijk is wat nou de officiële eerste schooldag van hun kind is. Om de informatie over de eerste schooldag ook effectief te laten zijn, is het belangrijk dat de Nassauschool deze informatie begrijpelijk maakt voor de kleuterouders (Steehouder, 2012). In de huidige situatie wordt de bevestiging van de inschrijving en het protocol door de administratief medewerker naar de ouders gestuurd. Het eerstvolgende contact wat over de eerste schooldag gaat, is pas 3/4 weken voorafgaande de eerste officiële dag. De desbetreffende leerkracht neemt dan telefonisch contact op met de ouders. Geadviseerd wordt om tussen de bevestiging en het telefonische contact met de leerkracht een mail te sturen over de officiële eerste schooldag. Zodra er

1.6 Evaluaties tijdens de eerste twee schoolweken van het kind

De kleuterouders wensen in de eerste weken van hun schoolgaande kind extra informatie te krijgen over het algeheel welbevinden van hun kind. Om aan deze wens te kunnen voldoen wordt geadviseerd om in de eerste weken van het schoolgaande kind evaluaties te sturen naar de ouders. Voor dit advies is een implementatieplan geschreven wat te vinden is in hoofdstuk 3.

2. Implementatieplan: evaluaties tijdens de eerste twee schoolweken van het kind

Uit de interviews blijkt dat kleuterouders tevreden zijn over de huidige manier van communiceren over het algeheel welbevinden van hun kind. De eerste schoolweken van het kind zijn hier een uitzondering op. De kleuterouders wensen tijdens de eerste weken van hun schoolgaande kind extra informatie over het algeheel welbevinden van hun kind te krijgen. Een van de waarden van de Nassauschool is het rekening houden met de behoeften van ouders, waar open communicatie een grote rol speelt in het realiseren van ruimte en vertrouwen tussen de school en de ouders.

Het is daarom verstandig dat de Nassauschool, in de eerste twee schoolweken van een kind, korte evaluaties naar de ouders stuurt. Op deze manier krijgt de informatie de aandacht die de ouders wensen (Steehouder, 2012). Daarnaast kunnen de ouders, doordat ze betrokken worden in het schoolproces, wennen aan het idee dat hun kind naar school gaat en de communicatie draagt op deze manier bij aan het doel om de tevredenheid van kleuterouders over de communicatie met de school te vergroten.

2.1 Concept

Na de eerste en de tweede schoolweek van het kind worden de ouders via de mail geïnformeerd over het algeheel welbevinden van hun kind. Deze evaluaties worden na de laatste schooldag van de week opgestuurd door de desbetreffende leerkracht. Onderwerpen over het sociale en emotionele vlak worden hierin opgenomen. Bij het opsturen van de evaluatie wordt het formulier als bijlage toegevoegd aan de mail. Op de volgende bladzijde vindt u een voorbeeld van de begeleidende mail. De stijl van de mail is informeel, wat past bij de stijl van de Nassauschool. Voor de herkenbaarheid is het logo van de Nassauschool verwerkt in de opmaak van de mail. De inhoud van de mail dient als voorbeeld en kan aangepast worden.

Aan...	familie.anoniem@gmail.com
CC...	
Onderwerp:	Evaluatie Anoniem week 1

Tahoma
10
B
I
U

- ☰
- ☷
- ☰
- ☷
- ab
- A
- ☺

Goedemiddag meneer en mevrouw Anoniem,

In de bijlage treffen jullie de eerste evaluatie van Anoniem. Mochten jullie naar aanleiding van het lezen van de evaluatie vragen hebben, dan hoor ik dat graag.

Groet,
Juf Anoniem

Nassaulaan 5, 9717 CE Groningen, Tel. 050-3180436


NASSAU
SCHOOL

Dep.: Graaf Adolfstraat 73, 9717 ED Groningen

Figuur 1: begeleidende mail evaluatie

Op de volgende bladzijde is de opzet van het evaluatieformulier weergegeven. De stijl in het formulier is informeel, wat past bij de stijl van de Nassauschool. Voor de herkenbaarheid is het logo van de Nassauschool opgenomen in het formulier. De onderwerpen in het formulier dienen als voorbeeld en kunnen aangepast worden.

Evaluatie week 1

Hieronder wordt, per onderwerp, kort toegelicht hoe het deze week is gegaan.

Spelen met andere kinderen

.....

.....

.....

Omgang met zijn/haar maatje

.....

.....

.....

Eten op school

.....

.....

.....

In de kring

.....

.....

.....

Kleutergym

.....

.....

.....

De opdracht van de week

.....

.....

.....

2.2 De ontwikkeling

Het advies voor de invoering van de tussenevaluaties wordt tijdens een onderbouwvergadering in de maand maart voorgelegd. Bij een onderbouwvergadering zijn standaard alle leerkrachten van de onderbouw aanwezig. De directeur en de locatieleidster van de Graaf Adolfstraat sluiten hierbij aan. Voor de presentatie van het advies is het belangrijk dat een persoon met een communicatieve achtergrond de presentatie op zich neemt. Het is belangrijk dat het onderzoeksproces meegenomen wordt in de presentatie van het advies. Door inzicht te geven in de onderzoeksresultaten, wordt het duidelijk waarom het van belang is dat het beleid ingevoerd wordt en waarom het beleid meehelpt aan het behalen van de organisatiedoelstellingen.

De inhoud van het evaluatieformulier wordt gezamenlijk besloten tijdens deze vergadering. De ontwerpen van de begeleidende mail en het evaluatieformulier dienen als voorbeeld en kunnen, waar nodig, aangevuld/aangepast worden. Door iedereen aanwezig te laten zijn bij de presentatie van het advies en door iedereen mee te laten denken en beslissen over de inhoud van het formulier, kunnen eventuele weerstanden meteen besproken worden. Er kan mogelijk weerstand komen van de leerkrachten, aangezien zij een extra taak krijgen waar ze tijd in moeten steken.

Een goed tegenargument kan zijn: wanneer de ouders weten dat ze een persoonlijke evaluatie ontvangen, dan is de kans groot dat zij in deze eerste weken minder aandacht vragen van de desbetreffende leerkracht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het halen en brengen van het kind. Omdat de ouders weten dat ze nog geïnformeerd zullen worden aan het einde van de week, zal de behoefte aan een persoonlijke 'overdracht' aan het begin of einde van de dag waarschijnlijk minder zijn.

- Tijd: 2 à 3 uren vergaderen
- Verantwoordelijk: adviseur, alle leerkrachten van de onderbouw, de directeur en de locatieleidster van de Graaf Adolfstraat

Nadat de inhoud van het evaluatieformulier bepaald is, moet het formulier opgemaakt worden. De locatieleidster van de Graaf Adolfstraat werkt het formulier uit en plaatst het in the cloud, het office 365 netwerk waar de Nassauschool vanaf volgend jaar mee zal werken. Alle medewerkers kunnen op deze manier bij het formulier.

- Tijd: 30 minuten
- Verantwoordelijk: locatieleidster Graaf Adolfstraat

Tot slot moet het werken met de evaluaties opgenomen worden in het informatieboekje van de Nassauschool. De locatieleidster van de Graaf Adolfstraat schrijft hier een korte alinea voor wat vervolgens in het informatieboekje geplaatst moet worden.

- Tijd: 30 minuten
- Verantwoordelijk: locatieleidster Graaf Adolfstraat

Wanneer het beleid in maart van het huidige schooljaar (2015-2016) ontwikkeld wordt, dan kan het na de zomervakantie, aan het begin van het nieuwe schooljaar (2016-2017) uitgevoerd worden. Op deze manier heeft de Nassauschool voldoende tijd en ruimte om het advies te ontwikkelen.

2.3 Planning van de uitvoering

Onderstaande tabel is een weergave van de planning van het uit te voeren beleid.

Wanneer	Hoe	Verantwoordelijke
Informatiegesprek + rondleiding	Het informatiegesprek met de rondleiding vindt plaats tussen de locatieleidster van de Graaf Adolfstraat en de ouders. Tijdens dit gesprek worden de ouders ingelicht over de evaluaties. Deze informatiegesprekken vinden vaak net iets na de derde verjaardag van het kind plaats. Gemiddeld genomen duurt het nog een jaar voordat het kind voor het eerst naar school gaat. Een korte mededeling over het werken met de evaluaties is tijdens dit gesprek daarom voldoende.	Locatieleidster Graaf Adolfstraat
Telefonische contact	De desbetreffende leerkracht neemt telefonisch contact op met de ouders over de eerste schooldag. Tijdens dit telefonische gesprek wordt het werken met de evaluaties verder toegelicht. De inhoud en de momenten van de evaluaties komen aan bod.	Desbetreffende leerkracht
Na de eerste schoolweek	Na de laatste schooldag van de eerste week wordt de eerste evaluatie opgestuurd naar de ouders.	Desbetreffende leerkracht
Na de tweede schoolweek	Na de laatste schooldag van de tweede week wordt de tweede evaluatie opgestuurd naar de ouders.	Desbetreffende leerkracht