

## Ze lezen onze brieven toch niet, mijnheer!

*Er worden heel wat boodschappen vanuit de school aan de ouders meegedeeld via schriftelijke communicatiekanalen. Het grootste deel van de communicatie tussen ouders en school verloopt langs brieven, de schoolagenda, het heen- en weerschriftje, het rapport, het schoolreglement,... Deze informatie bereikt de ouders echter niet altijd, zeker in scholen met een grote populatie aan kwetsbare en allochtone kinderen blijkt dit een groot probleem te zijn. Vooral als het gaat over het meegeven van schoolbrieven horen we vaak "ze lezen onze brieven toch niet, mijnheer", "die ouders hebben helemaal geen interesse in de school" of "het heeft geen zin je tijd daarin te steken". Maar is dit wel zo? Wat werkt goed, en wat minder? Waar wringt het schoentje precies? Hoe kunnen we de schriftelijke communicatie meer toegankelijk maken?*

### Enkele vaststellingen

Brieven worden niet gelezen, documenten worden niet ondertekend, geraken verloren of worden niet afgegeven. Sommige ouders hebben de schrijfkunst nauwelijks onder de knie. Een schriftelijk antwoord wordt dan moeilijk.

Boodschappen worden soms geschreven in moeilijk verstaanbare taal, waardoor ouders de inhoud van de boodschap niet kunnen vatten. Meestal schrijven we die afspraken in een taal, die ons eigen is. We gebruiken woorden en termen waar wij als onderwijskundigen dagelijks mee jongleren. Maar staan we er wel eens bij stil of dit voor alle ouders begrijpelijk is. Niet alle ouders hebben een opleiding genoten of spreken vlot Nederlands. Zij worden wel verondersteld de afspraken van de school te kennen. We horen vaak van deze ouders "We zijn niet zo geletterd en elke keer aan de bureaus gaan vragen, doen wij niet graag."

Bij sommige ouders ontbreekt het kader om bepaalde berichten op de juiste manier te interpreteren. Het gevolg is dat bepaalde zaken fout geïnterpreteerd worden of dat het belang van de boodschap wordt onder- of overschat.

Dit zijn slechts enkele vaststellingen met betrekking tot schriftelijk communicatie. In de praktijk zijn communicatieproblemen onder andere het gevolg van een gebrek aan inzicht in de leef-

wereld van de school en kwetsbare ouders en een gebrek aan bekwaamheid van de school en de kwetsbare ouders om op de juiste manier te reageren. Toch doen veel scholen en kwetsbare ouders de moeite om dit inzicht te verwerven.

Verschillende onderzoeken tonen aan dat ouderbetrokkenheid positieve leerresultaten oplevert. Ouderbetrokkenheid – in al zijn vormen – verhoogt de motivatie van de kinderen en bevordert zo de schoolloopbaan van de kinderen. Bij kwetsbare ouders moeten er vaak extra inspanningen geleverd worden om hen te bereiken. Het initiatief om met hen in contact te komen, zal meestal moeten uitgaan van de school. Kwetsbare ouders hebben immers vanuit een schaamtegevoel een enorme drempelvrees. Hierbij is het heel belangrijk dat men respect heeft voor deze ouders en niet veroordelend naar hen toe stapt. Hoe kan de school door extra inspanningen te doen in bv. haar brievenbeleid deze kwetsbare ouders laten aanvoelen dat zij ook meetellen?

### Aandachtspunten of suggesties

- Hou er rekening mee dat niet reageren op schriftelijke communicatie lang niet een uiting is van niet willen of niet geïnteresseerd zijn. Sommige ouders kunnen de informatie moeilijk verwerken. Vraag gewoon waarom bv. de



brief niet ingevuld raakte.

- Licht de brieven zoveel mogelijk mondeling toe bij de kinderen zelf en indien mogelijk bij de ouders. Niet alle ouders zijn even vertrouwd met de geschreven taal. Zij leunen veel meer aan bij de mondelinge traditie.

- Zorg dat kinderen kunnen navertellen wat er in de brieven staat zodat ze deze thuis kunnen toelichten.

- Kansarmen/kwetsbaren hebben een voorkeur voor persoonlijke contacten, het vergemakkelijkt het begrijpen van de boodschap. Een persoonlijk aanspreking motiveert om de informatie nader te bekijken.

- Signaleer bij meer complexe vragenlijsten of dergelijke dat de klastitularis of de directie bereid is om de documenten met hen in te vullen

- Gebruik bepaalde kleuren of pictogrammen voor brieven van verschillende betekenis: bv. gele brieven moeten ondertekend en terug meegebracht worden; groene brieven zijn gewone mededelingen, blauwe brieven zijn vragen om materiaal mee te brengen; rode brieven zijn uiterst belangrijk om te lezen,...

- Geef de kinderen zo vroeg mogelijk mee verantwoordelijkheid in het doorspelen van die informatie; een stempeltje op de hand of een symbooltje in de agenda betekent bv. dat er een brief moet worden afgegeven.

- In het onderwijs worden zeer veel afkortingen gebruikt. Voor mensen die dagelijks met onderwijs in contact komen, valt deze vakgebonden taal nogal mee. Voor buitenstaanders is het vaak "Chinees". De school kan een "Wegwijs in schoolse termen – Een verklarende woordenlijst" opmaken.

- Zorg voor extra brieven voor kinderen uit gescheiden gezinnen, nieuw samengestelde gezinnen, internaten, pleeggezinnen,...

- Vermeld op elke brief duidelijk het



logo van de school voor de herkenning.

- Laat alle schoolbrieven in een vaste map met naam steken.

- Geef de brieven op een vaste dag mee.

- Schrijf de naam van het kind op alle brieven.

- Geen vakjargon gebruiken, maar schrijf in een gewone mensentaal.

- Gebruik eenvoudige woorden en korte zinnen.

- Gebruik een duidelijke lay-out die steeds terugkomt. Probeer de informatie puntsgewijs mee te delen: data, doel, eventuele kosten,...

- Trek de aandacht met een in het oog springende titel.

- Geef een samenvatting van de belangrijkste punten.

- Gebruik een voldoende groot en duidelijk lettertype.

- Vermeld een contactpersoon die een antwoord weet op vragen.

- Een onthaalleerkracht kan aan de schoolpoort/ in een onthaallokaal de brieven verduidelijken. Mondelinge informatie geniet de absolute voorkeur.

- Een uithangbord met duidelijke beknopte informatie zal ouders helpen om beter op de hoogte te zijn.

- Voorzichtig met humor en beeldspraak, dat wordt vaak niet begrepen.

- Herinner ouders aan vrije dagen, schoolfeesten, oudercontacten,... d.m.v. een kort eenvoudig briefje vlak voor de activiteit.

- Kansarmen / kwetsbaren verkiezen concrete, bondige en nuttige informatie.

- Brieven eventueel vertalen in het Frans voor allochtone gezinnen.

- Kopieer een voorbeeld mee bij het opvragen van een document.

- Men kan de brieven steeds laten nalezen op de leesbaarheid ervan door Onderwijsopbouwwerk of leden van de werkgroep "Armoede en Onderwijs" (Bisdom Gent).

- Het kan ook een goede oefening zijn om de schoolbrieven door te lichten, liefst met de hulp van ouders. Best kies je dan niet opnieuw de meest mondige of taalvaardige ouders, maar zoek je ouders uit verschillende 'culturen'. Wanneer ouders heel duidelijk weten wat de wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden zijn, zal hun betrokkenheid alleen maar kunnen groeien.

### Twaalf tips voor een eenvoudige brief

"Schriftelijk communiceren met laagtaalaardige ouders doe je enkel als je niet anders kan. Je eerste reflex moet zijn: is een brief of tekst in deze situatie noodzakelijk?" dat zegt Hilde Devos, kwaliteitsmedewerker bij het Huis van het Nederlands Antwerpen. "Het werkt beter als je de context gebruikt. Kan je ouders wijzen waar de sport op woensdagnamiddag doorgaat? Toon je de kerstkaarten als je het over de kerstkaartenverkoop hebt?" Toch een brief noodzakelijk?

Hierbij 12 tips voor brieven naar laagtaalaardige ouders.

1. Bouw elke brief op dezelfde manier op. Maak een inventaris van hoeveel brieven je op een jaar stuurt. Hebben ze dezelfde lay-out en **dezelfde structuur**?

2. Vermijd archaisch woordgebruik. Woorden als 'thans', 'aldaar' of 'genoegdoening' vervang je door **hedendaagse synoniemen**. Veel mensen vervallen net in plechtig Algemeen Nederlands als ze zich aanpassen.

3. Gebruik geen omslachtige wendingen als 'het door u te storten bedrag' of 'ten behoeve van'. **Versimpel** je schrijftaal. 'Bij eventuele vragen' wordt 'Meer info?' Pas op met beeldspraak en uitdrukkingen.

4. Maak je zinnen **actief**. Schrijf liever 'We bespreken de rapporten op 17

december' dan 'De rapporten zullen worden besproken op 17 december'.

5. Zet het **onderwerp voorop** in de zin. 'Voor het schoolfeest schrijft u best op voorhand in' wordt 'U schrijft best op voorhand in voor het schoolfeest'.

6. Visualiseer je brief door **foto's en tekeningen** te gebruiken. Laagtaalaardige ouders begrijpen een vraag sneller als ze woorden aan beelden kunnen koppelen.

7. Het moet duidelijk zijn bij welke zinnen de foto of tekening hoort. Ze moeten **precies begrijpelijk maken** waar het over gaat, niet ongeveer. Cartoons zijn niet zo geschikt. Let erop dat het beeld niet vervaagt door het fotokopiëren.

8. Een reeks foto's maakt **niet altijd voor iedereen een verhaal**. Arabisch lezenden bijvoorbeeld zullen een reeks foto's van rechts naar links lezen.

9. Let op met jargon. Niet iedereen weet wat 'het CLB' doet of wat 'remedieren' inhoudt. Voeg een **laagdrempelige omschrijving** toe aan een gespecialiseerde term.

10. Schrijf zo **directief** mogelijk: 'Het is aan te raden om' of 'U kan overwegen' wordt 'U moet'.

11. Kies steeds **hetzelfde woord** om hetzelfde te bedoelen. Niet de ene keer 'de refter' en de andere keer 'de eetzaal'.

12. Pas op voor afkortingen. Schrijf 'm.a.w.', 'e.k.', 'o.a.' **voluit**.

### Pictogrammen

De inhoud van de brieven kunnen duidelijk gemaakt worden aan de hand van tekeningen, illustraties of pictogrammen. Raadpleeg hiervoor de volgende websites:

[www.sclera.be](http://www.sclera.be)  
[www.deschoolbrug.be](http://www.deschoolbrug.be)  
[www.pratenmetelkaar.be](http://www.pratenmetelkaar.be)  
<http://www.vmc.be/toolbox/fiche.aspx?id=5088>





## Tot slot

Het betrekken van kwetsbare ouders bij het schoolgebeuren is vaak problematisch, wat hoogdrempelig. De school gebruikt vaak "een vakjargon" dat voor tal van ouders weinig toegankelijk is. De schriftelijke communicatie vanuit de school wordt dikwijls niet begrepen (de school zegt dan: niet gelezen). In veel gevallen wordt er enkel contact gezocht als er moeilijkheden zijn. Is het niet tijd voor wat bezinning? In welke taal stelt de school haar brieven op? Zou de school haar brieven niet eens laten screenen? Wat leert de school daaruit? Is schriftelijke communicatie wel de beste vorm? Vergeten we ook onze taalvaardige ouders niet in deze evenwichtsoefening?

Henk De Reviere  
Pedagogisch Begeleider  
Bellemstraat 84  
9880 Aalter

## Bronnen

- BRUINJE, C., VAN HOOFF E., MAESMANS L. & COCHET M., *De communicatie met kansarme ouders verbeteren*. Basis – Schoolwijzer, 28 juni 2003, blz. 18 - 22
- WERKGROEP WELZIJN EN ONDERWIJS, *Inspiratieboek. Communicatie tussen ouders en school*. LOP – basisonderwijs Menen, december 2005, 38 blz.  
[http://www.lop.be/lop/files/\\_uploaded/algemeen/Inspiratieboek\\_ComSchOud\\_\(LOP\\_BaO\\_Menen\).pdf](http://www.lop.be/lop/files/_uploaded/algemeen/Inspiratieboek_ComSchOud_(LOP_BaO_Menen).pdf)
- KUSSE, P., TOTTE G. & DE VEIRMAN B., *Kansen in onderwijs*. Lemento nv, Roels Printing nv, Antwerpen, 2003, 38 blz.
- DEVOS, H., *Twaalf tips voor een eenvoudige brief*. Nieuwsbrief Klasse – Leraren, 5 november 2007, <http://www.klasse.be/leraren/help.php?id=7004>
- FOTO'S uit FOTOBOEK COURAGE, *Armoede is een schending van de mensenrechten*, Beweging van Mensen met Laag Inkomen en Kinderen, Gent, 1998



Plezantstraat 165 B1 – 9100 Sint-Niklaas

## Ben je op zoek naar vrijwilligerswerk?

Opvoedingsvragen die via de telefoon en online via de website [www.opvoedingstelefoon.be](http://www.opvoedingstelefoon.be) binnenkomen worden door onze **vrijwillige medewerkers** beantwoord.

Vrijwilligers in onze organisatie zijn medewerkers met levenservaring en een brede kijk op de relatie ouder, kind en omgeving. Zij beschikken over voldoende vrije tijd om per maand een aantal permanenties op te nemen en aanwezig te zijn op team en vorming.

Aan de **telefoon** zitten bij voorkeur diegenen die graag hun stem geven aan ouders om hen te ondersteunen met hun pedagogische bagage en hun luisterend oor.

**Online beantwoorders** pakken hun pedagogische bagage en 'het tussen de lijnen lezen' vlotjes uit met het geschreven woord.

Onze organisatie draagt zorg voor haar vrijwillige medewerkers door hen via supervisie, interne en externe opleiding groeikansen te bieden. De uitwisseling met een enthousiaste groep collega's maakt het werk aangenaam en boeiend. Voor verplaatsingsvergoeding, en omniumverzekering maken wij budget vrij.

We nodigen je graag uit voor een kennismakingsgesprek, voor een afspraak kan je bellen op het nummer 03/755.00.71 of mailen naar [info@opvoedingstelefoon.be](mailto:info@opvoedingstelefoon.be)

voor meer info:

[www.opvoedingstelefoon.be](http://www.opvoedingstelefoon.be)

