

Het ideale 10 minuten gesprek.

Door Frank van der Heijden

De ouder als klant.

Stel je eens voor dat het eerste 10 minuten gesprek op de school ongeveer als volgt verloopt:

- *Leerkracht: "Goedenavond mijnheer van Tuil, welkom op dit eerste 10-minuten gesprek. Graag wil ik een aantal dingen met u bespreken."*
- *Ouder, vader van Yannick van Tuil: "Goedenavond, OK, brand maar los. Ik ben heel benieuwd hoe het met Yannick gaat!"*
- *Leerkracht: "Ik zou dit gesprek willen gebruiken om samen met u af te stemmen wat u belangrijk vindt om over Yannick te bespreken. Binnenkort ontvangt u dan een uitnodiging voor een volgend gesprek waarbij we ingaan op de vorderingen van Yannick. Natuurlijk zal ik nu ook kort iets vertellen over hoe het op school gaat met Yannick."*
- *Ouder: "Prima, wat wilt u weten?"*
- *Leerkracht: "Zoals ik al zei, wil ik graag van u weten waar u het graag over wilt hebben in het 10-minutengesprek. Uiteraard spreken we over de prestaties van Yannick, maar er zijn misschien ook andere zaken die u graag wilt bespreken."*
- *Ouder: "Tja, ik weet niet, wat bedoelt u?"*
- *Leerkracht: "Nou wat vind u zoal belangrijk? Bijvoorbeeld hoe hij met andere kinderen omgaat, hoe hij in de groep ligt?"*
- *Ouder: "Ah, bedoelt u dat? Nou ik ben eigenlijk wel benieuwd hoe hij zich red in de klas. Hij is nogal verlegen en wij zouden het leuk vinden als hij wat nieuwe contacten maakt."*
- *Leerkracht: "Dat is uitstekend, ik zal daar extra op letten. Hoe maakt Yannick nu contact met andere kinderen?"*
- *Ouder: "Zoals ik al zei is hij erg verlegen, hij mag wel wat meer voor zichzelf opkomen".*
- *Leerkracht: "OK, zullen we dat als speerpunt voor de komende tijd nemen? Ik stel voor dat wij erop letten, en als u iets opmerkt wat kan helpen voor Yannick"*



om meer voor zichzelf op te komen, hoor ik het graag. Dan komen we hier tijdens de komende 10-minuten gesprekken op terug."

- Ouder: "Prima, en hoe gaat het nu met Yannick?"

In bovenstaand gesprek behandelt de leerkracht de ouder als klant.

In een klantgerichte organisatie stelt een medewerker eerst vragen aan de klant voordat hij informatie of advies geeft. Klanten willen graag dat zij zelf kunnen bepalen welk product zij kopen en hebben graag advies op maat. Mensen willen graag een goede samenwerkingsrelatie en volledige service van de dienstverlener. Zij willen graag dat op school het beste met hun kind gebeurt. Dat de school er alles aan doet om de talenten van hun kind te versterken, dat school er alles aan doet om het kind bij de staan in zijn ontwikkeling!

Daarbij hoort ook goede communicatie. Een klantgerichte leerkracht wil graag weten wat de ouders belangrijk vinden omdat hij weet dat niet alle ouders exact dezelfde wensen hebben. Hij speelt in op (veranderende) wensen en behoeften van ouders.

Niet klantgericht

Veel 10-minuten gesprekken op scholen verlopen niet erg klantgericht. De gesprekken verlopen vaak nogal eenzijdig. De leerkracht bereidt zich voor en bedenkt wat hij aan de ouder gaat vertellen. Sommige leerkrachten vragen eerst aan de ouders hoe zij denken dat het gaat, om vervolgens de eigen indrukken weer te geven . Ouders voelen zich bij deze vorm van gesprekken soms overvallen, op audiëntie bij de leerkracht.

De gesprekken verlopen vanuit het referentiekader van de school en de leerkracht. De leerkracht bepaalt en bedenkt wat de ouders willen weten en te horen krijgen. Hij gokt erop dat ze precies willen horen wat hij te vertellen heeft. Maar misschien willen deze klanten ook wel iets anders horen.

Kinderen veranderen

Uit gesprekken met ouders en leerkrachten blijkt dat kinderen en dus ook de informatiebehoefte van ouders veranderen tijdens de basisschoolperiode. In tegenstelling tot in de bovenbouw zijn veel ouders in de onderbouw zijn nog niet zo bezig met de schoolresultaten van kinderen. Ze zijn vooral erg nieuwsgierig hoe hun kind het op school zal doen. Of hij gewend raakt aan zoveel van huis zijn, hoe past hij zich aan de nieuwe omgeving aan, aan de structuur van school. Zal hij vriendjes maken, zullen ze hem leuk vinden etc.

Het kind is zich nog aan het vormen. Stille kinderen kunnen veranderen in levendige, spontane, misschien wel drukke kinderen. Andersom kan het ook gebeuren. Kinderen maken veel mee op school !

Ook fysiek veranderen de kinderen veel. Hoe gaat het met de fijne en grove motoriek? Speelt hij lekker buiten?

In feite is het zo dat ouders hun kind nog steeds bezig zijn te leren kennen. Omdat het kind veranderd willen de ouders ook andere zaken weten van het kind. En school heeft veel informatie voor ouders over hun kind en andersom.



De juiste informatie

De kwaliteit van de 10-minuten gesprekken neemt toe naarmate de ouders zich meer herkennen in de informatie over hun kind. Indien ouders invloed hebben op de inhoud van de gesprekken zullen zij deze ook beter waarderen. De betrokkenheid van de ouders op de school zal toenemen en er ontstaat van meet af aan een samenwerking tussen de



ouder en de leerkracht. Zij spreken namelijk af om samen naar ontwikkelingen van het kind te kijken en hierover informatie aan elkaar uit te wisselen. De leerkracht krijgt meer inzicht in hoe de ouders naar hun kind kijken, welke informatie zij belangrijk vinden, en de leerkracht krijgt ook meer informatie van de ouders.

Een klantgerichte school inventariseert wensen en behoeften van ouders en bewaakt deze. Leerkrachten houden elkaar op de hoogte van de wensen van de ouders en spelen daar op in, binnen de mogelijkheden die de school biedt.

Frank van der Heijden is partner van Werken met Succes, www.werkenmetsucces.nl . Hij begeleidt teams van diverse organisaties in hun ontwikkeling. Daarnaast heeft hij voor leerkrachten uit het basisonderwijs diverse workshops ontwikkeld om de communicatie met ouders te verbeteren: www.communicatiewijzer.nu.