



Inspraak door samenspraak



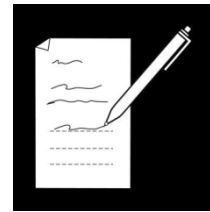
OUDERBLIK

Een rugzak vol ideeën voor ouders en school

SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE MET OUDERS

2012

1. Schriftelijke communicatie met anderstalige ouders



Schriftelijke communicatie gaat over alle communicatie naar ouders die neergepend is en niet mondeling wordt overgebracht. Het gaat dan van de **schoolagenda, brieven, rapporten, heen- en weerschriftjes tot communiceren via Smartschool en het schoolreglement**. Op school wordt er veel schriftelijk gecommuniceerd. Zowel voor kleine dagdagelijkse mededelingen als voor grotere en belangrijke boodschappen zoals het rapport wordt er geschreven naar de ouders. Een school kan niet zonder schriftelijke communicatie, hoewel we hier ook willen benadrukken dat **mondelijke communicatie** – hoewel vaak tijdsintensiever – ook absoluut onmisbaar is. Zeker voor taalarme ouders en ouders voor wie de drempel naar de school hoger is, loont het om te investeren in mondelinge communicatie met de ouders.

Schriftelijke communicatie bij anderstalige ouders is niet altijd evident: de ouders beheersen het Nederlands niet altijd (voldoende) om de meeste schriftelijke boodschappen te begrijpen. In wat volgt geven we tips mee hoe u uw schriftelijke communicatie kan aanpakken zodat ze zo laagdrempelig mogelijk is. Door goed laagdrempelig te communiceren zullen taalarme ouders ook de hoofdlijnen van uw boodschap begrijpen, terwijl dit voor de meer taalrijke ouders ook geen obstakel is. Laagdrempelige communicatie is dus **voor elke ouder** goed, ook voor de hoogopgeleide ouder die weinig tijd heeft om veel te lezen. Door bijvoorbeeld pictogrammen te gebruiken zien ouders in een oogopslag waarover de schriftelijke communicatie gaat.

Klasse lijstte vier voor- en nadelen op van het gebruik van **pictogrammen**. Als voordelen wordt aangehaald dat ouders in een oogopslag zien wat de belangrijkste boodschap is van uw brief, dat een pictogram opvalt, dat ze ook toegankelijk zijn voor anderstalige ouders en dat ze u verplichten om to the point te komen (u bent verplicht uw boodschap samen te vatten in enkele tekens). Als nadelen stelt men dat pictogrammen moeten aangeleerd worden (er is tijd nodig om ouders en leraren vertrouwd te maken met het systeem), u kan niet elk onderwerp in een pictogram vatten, pictogrammen lijken soms op elkaar, ze vervangen niet alle communicatie en lossen niet alle communicatieproblemen op.

Goede laagdrempelige schriftelijke communicatie met ouders gaat echter over meer dan het gebruik van pictogrammen. Om goed laagdrempelig schriftelijk te communiceren kan u op nog **meer factoren** letten: het taalgebruik, de opmaak, zelfs het lettertype van uw communicatie! Onder titel 2 vindt u een checklist met nog meer tips.

Tot slot willen we nog iets meegeven over **schrijven in een andere taal**. Om de schriftelijke communicatie met anderstalige ouders die geen Nederlands spreken mogelijk te maken, is communicatie in een andere taal een voor de hand liggende keuze. Hiervoor moet men echter met verschillende dingen rekening houden. Volgens de taalwetgeving is een school namelijk een openbare dienst waar communicatie enkel in het Nederlands mag. In de praktijk laat de Vaste Commissie voor Taaltoezicht in uitzonderlijke gevallen toch toe dat u vreemde talen gebruikt. U mag dus in een andere taal communiceren op voorwaarde dat:

1. U blijft duidelijk een Nederlandstalige school. Het gebruik van andere talen is enkel in uitzonderlijke gevallen of als overgangsmaatregel, niet systematisch.
2. U hebt een goede reden om de vreemde taal te gebruiken, een bijzonder doel. Bijvoorbeeld: u hebt belangrijke informatie voor personen die geen Nederlands kennen.
3. Het Nederlands is de hoofdtal. Uw anderstalige boodschap bevat niet méér of andere informatie dan de Nederlandse en er staat bij dat het om een vertaling gaat.
4. Uw anderstalige communicatie is alleen bestemd voor het anderstalige publiek en niet voor de Nederlandstaligen.

Meer informatie over de taalwetgeving vindt u op www.taalwetwijzer.be

Klasse zet nog enkele dingen op een rijtje die wel en niet mogen. U mag bijvoorbeeld wel de meertalige affiche over school- en studietoelagen ophangen, belangrijke informatie (bv. over de kostprijs en vertrekkur van een schooluitstap) vertalen en tolken voorzien op een oudercontact. Het is echter niet toegestaan om enkel anderstalige ouders informatie te geven over de schooltoelage en niet aan de Nederlandstalige, om de schriftelijke communicatie aan alle Nederlandstalige ouders meertalig te voeren en om ervan uit te gaan dat alle anderstalige ouders een tolk nodig hebben.

Bovendien moet u er bewust van zijn dat het schrijven in andere talen de indruk wekt dat de school in staat is ook in die taal verder te communiceren. Ouders krijgen dan een boodschap in hun eigen taal en gaan er (logischerwijze) vanuit dat ze in die taal ook geholpen kunnen worden als ze naar school gaan. Dit soort situaties wekt verwarring op. Want vaak is dit niet het geval (denk bijvoorbeeld aan voorgedrukte brieven/materialen in een veelheid aan talen). Het is daarom belangrijk om telkens als u in een andere taal communiceert, ook de boodschap in het Nederlands erbij te zetten. Om de aandacht te trekken van ouders kan u bijvoorbeeld wel een uitspraak of titel in de andere taal plaatsen, in de Nederlandstalige briefwisseling.

2. Checklist schriftelijke communicatie met anderstalige ouders

- θ Als u uzelf wil richten op een specifieke groep ouders (bv. van een bepaalde cultuur), zorg er dan voor dat de beelden die je gebruikt 'passen' bij die cultuur
- θ Denk goed na wie uw doelpubliek is voor wie u schrijft
- θ Als u een tekst in verschillende talen meegeeft, hou de boodschap dan kort en krachtig. Beperk ook het aantal talen tot de meest voorkomende

- θ Lay-out
 - Hou rekening met de lay-out: aan de opmaak van een brief kan iemand die de taal niet beheerst al opmaken welke delen echt belangrijk zijn om te begrijpen en te (laten) vertalen
 - Gebruik korte alinea's en teksten
 - Gebruik tussentitels
 - Gebruik vraagjes
 - Gebruik pictogrammen om uw boodschap te ondersteunen. Op een brief kan u bijvoorbeeld rechts bovenaan de boodschap van de brief samenvatten in enkele pictogrammen. Op die manier belemmeren de pictogrammen het lezen niet voor de meer taalvaardige ouders
 - Schrijf de tekst niet in blokletters of in cursief, dat is moeilijk voor minder taalvaardigen
 - Zet belangrijke woorden in vet
 - De lettertypes Arial en Verdana zijn makkelijk leesbare lettertypes voor minder taalvaardigen
 - Gebruik liever een groot lettertype dan een klein (puntgrootte 11 is aangewezen)
 - Zorg voor een zo groot mogelijk contrast tussen de kleur van de letters en de kleur van de achtergrond

- θ Inhoud
 - Hou de informatie beknopt: schrap bijzaken
 - Gebruik korte enkelvoudige zinnen met actieve werkwoordsvormen in de tegenwoordige tijd
 - Zet het onderwerp vooraan
 - Gebruik geen spreekwoorden, abstracte woorden, metaforen en uitdrukkingen. Ook met humor past u best op. Ook het gebruik van fantasie en beeldspraak om een boodschap aangenaam te brengen bemoeilijkt het lezen
 - Vermijd moeilijke woorden en vakjargon
 - Vermijd afkortingen
 - Zorg dat u maar één boodschap brengt per brief
 - Bevelen geven (bv. "geef uw kind €5 mee op woensdag") is niet ongeleefd
 - Gebruik zo vaak mogelijk dezelfde woorden. Om het lezen aangenamer te maken zoeken we soms naar synoniemen (bv. kleuter, oogappel, kapoen, spruit, ...). Dit is echter moeilijk voor mensen die de taal niet machtig zijn.

4. Een velletje feedback

Dit is een korte bevraging die u kan meegeven aan de ouders om te peilen naar hun mening over de manier waarop de school de schriftelijke communicatie voert.

Wat vindt u van....	Heel goed	Goed	Kan beter	Slecht
De hoeveelheid brieven die van de school komen	0	0	0	0
De lengte van de brieven van de school	0	0	0	0
De opmaak van de brieven	0	0	0	0
Het gemakkelijk begrijpen van de brieven	0	0	0	0
De opmaak van de schoolagenda	0	0	0	0
Het gemakkelijk begrijpen van opmerkingen in de schoolagenda	0	0	0	0
De opmaak van de rapporten	0	0	0	0
Het gemakkelijk begrijpen van opmerkingen op de rapporten	0	0	0	0
De lengte van het schoolreglement	0	0	0	0
De opmaak van het schoolreglement	0	0	0	0
Het gemakkelijk begrijpen van het schoolreglement	0	0	0	0
De hoeveelheid informatie die via de computer (e-mail, smartschool, ...) van de school komt	0	0	0	0
Het gemakkelijk begrijpen van de informatie die via de computer van de school komt	0	0	0	0
De manier waarop de school contact opneemt met u om u te informeren	0	0	0	0
De manier waarop de school contact opneemt met u bij problemen	0	0	0	0
Hoe kan het beter?.....				

Nuttige adressen:

1. ouders@g-o.be

Via dit e-mailadres komt u bij alle medewerkers van uw ouderkoepel terecht. Zij zullen jullie met veel plezier verder helpen.

2. Hulpmiddelen:

a. <http://sclera.be>

Op deze site vindt u een uitgebreid aanbod aan pictogrammen voor volwassenen. Ze zijn handig gerangschikt per thema of alfabetisch. U kan de pictogrammen eenvoudig downloaden en bewerken.

b. <http://www.educatief.diekeure.be/educatief/lager/catalogus/detail.php?uitgaveID=978>

Op deze site kan u de verschillende pictogrammen downloaden. Dit kan u gebruiken om uw schriftelijke uitnodigingen naar ouders toe nog toegankelijker te maken.

3. <http://www.wablieft.be/wablieft>

Voor tekstadvies kan u altijd terecht bij deze vzw. Ze geven ook vormingen rond duidelijk schriftelijk communiceren.

4. www.verbalvision.be

Verbal vision is een communicatiecentrum voor de non-profit

5. www.klaretaalrendeert.be

Voor meer informatie over taalniveaus, schrijftips, goede praktijkvoorbeelden etc

6. <http://www.desocialekaart.be/zoeken/index.cfm>

Over de sociale kaart

De sociale kaart van de Vlaamse provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie van Brussel is gratis toegankelijk, werkt over de provinciegrenzen heen en bevat concrete, actuele informatie.

- De sociale kaart bevat een overzicht van de diensten, organisaties en voorzieningen uit de welzijns- en gezondheidssector in Vlaanderen en Brussel.
- Per dienst van een organisatie (vb. poetsdienst van het OCMW) vindt u een handige fiche met adresgegevens, contactmogelijkheden, openingsuren, een heldere uitleg over de werking, de beoogde doelgroep, en veel meer.
- De sociale kaart is een organisatiedatabank. Dit betekent dat u er niet terecht kunt voor een overzicht van alle huisartsen, diëtisten, logopedisten, en andere vrije beroepen.