



Tekst: Wouter Siebers en Noëlle Pameijer

Hoe je de communicatie met ouders bevordert

Mailbox dicht, deur open!

Een goed samenspel tussen school en ouders is essentieel. Toch lukt het in de praktijk niet altijd om tot afstemming te komen. Vaak spelen problemen in de (digitale) communicatie daarbij een rol. In dit artikel lees je wat de kwaliteitscoördinator (kc'er) kan doen om de communicatie beter te laten verlopen.

Een goede samenwerking tussen school en ouders draagt bij aan welbevinden, leerontwikkeling en positief gedrag van leerlingen. Bovendien verhoogt dit het vertrouwen van ouders in de school en het werkplezier van leraren (De Bruyckere, 2022). En toch loopt die samenwerking in de praktijk steeds vaker stroef, horen wij op scholen. De intentie is goed, de uitvoering blijkt weerbarstig. Ondanks goede bedoelingen lukt het lang niet altijd om tot heldere verwachtingen over en weer te komen. De communicatie verloopt daardoor niet optimaal; ouders en leraren voelen zich soms niet gehoord. En de leerling? Die merkt het als eerste wanneer school en thuis niet op één lijn zitten.

Sleutelrol van de kc'er

We geloven en zien dat het anders kan – en móét – als scholen willen bouwen aan duurzame relaties, rust en duidelijkheid. In dit artikel richten we ons op de cruciale rol van de kc'er. In de hectiek van alledag kan deze professional structuur bieden, collega's ondersteunen en het gesprek over

samenwerken en communiceren met ouders aanjagen. We schetsen eerst wat er speelt. Daarna kijken we hoe het anders kan, en wat dan de rol is van de kc'er.

Digitale communicatie vergroot de kans op conflicten en escalatie

Doorgeslagen digitalisering

Op veel scholen is de basis van de oudercommunicatie georganiseerd, bijvoorbeeld met vaste gespreksmomenten in de jaarplanning. Steeds meer collega's zien constructieve gesprekken met ouders als wezenlijk onderdeel van hun werk. Met ouderapps als Parro of Social Schools is praktische informatie laagdrempelig en snel te delen: een herinnering voor de ouderavond, foto van het klassenutje of korte update over de dag. Ouders waarderen dit, ze weten wat er op school gebeurt en kunnen daar thuis met hun kind over praten.

Tegelijkertijd ontbreekt het op scholen aan concrete afspraken rondom digitale communicatie. Het is voor ouders vaak niet duidelijk wie ze waarover, wanneer en hoe kunnen benaderen om iets te vragen of vertellen. Ze sturen de leraar dan maar een mail en verwachten een snelle reactie – die niet altijd komt. Het mailen verhoogt de werkdruk en leidt tot frustratie, zowel bij leraren als bij ouders. Dit vergroot de kans op conflicten en escalatie. Wat ooit begon als een handige manier om even snel informatie uit te wisselen, blijkt op veel scholen inmiddels uitgegroeid tot de standaard, zo is onze ervaring, óók voor lastige onderwerpen. Dat is precies waar het wringt. Een miltje is snel getypt, je hoeft er geen afspraak voor in te plannen en je voorkomt een onverwachte emotionele reactie of vraag van de ander. Het lijkt veilig, maar schijn bedriegt. Juist bij ingewikkelde situaties en gevoelige onderwerpen, zoals zorgen over gedrag of ontwikkeling, is persoonlijk contact onmisbaar.

Communicatie is meer dan tekst

Communicatie bestaat uit meer dan woorden alleen. Toon, timing, gezichtsuitdrukking, lichaamstaal, de mogelijkheid tot doorvragen, uitwisselen en checken of we elkaar begrijpen, bepalen of de boodschap goed aankomt. Digitale communicatie mist nuance en wederkerigheid. Er is weinig ruimte voor toelichting, doorvragen of bijsturen. Ouders moeten het doen met enkel tekst, wat soms leidt tot ruis en wantrouwen. Ook leraren worstelen met digitale afstand. Uit angst voor gedoe of vanuit de wens om aardig gevonden te worden, stellen ze bijvoorbeeld lastige boodschappen uit, geven ze te veel toe of houden ze een afspraak vaag. Dit gebeurt eerder in een mail dan in een persoonlijk gesprek, omdat de dialoog ontbreekt. Het gevolg van de digitale communicatie is dat leraren zich opgejaagd en ouders zich niet gehoord voelen, en leerlingen merken dat de samenwerking wankelt.

Gedeelde communicatiestructuur ontbreekt

Ook al hebben scholen gesprekken met ouders opgenomen in hun jaarcyclus, in veel teams ontbreken heldere afspraken over het ‘wie, wat, waarom, hoe en wanneer’ van deze gesprekken. De communicatiestructuur is dan voor verbetering vatbaar. Ouders hebben behoefte aan duidelijkheid (‘Wanneer mail, app of bel ik wie?’), teamleden ook. Ze vragen zich bijvoorbeeld af: ‘Hoe (snel) reageren we op mails van ouders? Wanneer (video)bellen we? Wanneer nodigen we ouders uit voor een gesprek?’ Ontbreekt zo’n gezamenlijke lijn, dan ontstaat willekeur en weten betrokkenen niet waar ze aan toe zijn. De drempel voor persoonlijk contact is ongemerkt hoog geworden. De deur van het lokaal zit vaak dicht; de mailbox staat altijd open. Daarmee zijn teamleden weliswaar bereikbaar, maar niet altijd benaderbaar. Al het digitale contact kan het professionele zelfvertrouwen van leraren aantasten. Wie zelden een echt gesprek voert met ouders, mist waardevolle succeservaringen

Hoe CBS De Brug duidelijkheid creëerde over digitale communicatie

Bij basisschool De Brug in Waspik kregen leraren regelmatig mails van ouders over het gedrag van hun kind, soms laat op de avond of in het weekend. Ouders uitten daarin hun zorgen of frustraties en verwachtten snel antwoord. Dit gaf veel druk bij het team en leidde soms tot misverstanden, omdat de een wel meteen reageerde en de ander niet. Onlangs is er gekozen voor een andere aanpak. Mails over gedrag worden niet meer inhoudelijk beantwoord, maar ouders worden uitgenodigd voor een gesprek op school. De school werkt inmiddels met een helder protocol: leraren zijn bereikbaar tot 17.00 uur en reageren nooit buiten werktijd. Nieuwe ouders ontvangen deze afspraken bij de start van het schooljaar. Deze aanpak zorgt voor meer rust in het team én versterkt de samenwerking met ouders.

in constructief communiceren. Denk aan een gesprek waarin ouders waardering voor de inzet van de leraar uitspreken en het onderlinge vertrouwen dat groeit als ouders en leraar elkaar begrijpen en samen tot een oplossing komen (Pameijer, 2021). Dergelijke ervaringen stimuleren om vaker in gesprek te gaan. Zonder die ervaringen groeit de neiging om lastige gesprekken te vermijden. Daarom is het belangrijk om álle ouders meerdere keren per jaar te spreken, juist ook als het goed gaat met een leerling.

Er is een wereld te winnen

Er valt dus veel te winnen. Dit vraagt om bewuste keuzes, een gezamenlijke aanpak en de moed om gewoontes te doorbreken. Want oudercommunicatie is een gedeelde verantwoordelijkheid van het team (Hattie, 2025). Hieronder schetsen we hoe je als kc’er kunt bijdragen aan een constructieve communicatie met ouders.

Werk aan een sterke basis

Een stevige basisondersteuning waarin de constructieve samenwerking met alle ouders is opgenomen, heeft een preventieve werking en voorkomt dat we telkens naar curatieve maatregelen moeten grijpen, waar emoties en escalaties op de loer liggen (Deklerck, 2011). Op veel scholen kan deze basis, voor wat betreft de oudercommunicatie, sterker. Zo’n sterke basis vraagt om schoolbrede afspraken over (digitale) communicatie, die duidelijk zijn voor teamleden én ouders. In de meeste situaties (90-95 procent, Deklerck, 2011) is dit voldoende. Het is goed als het team hierin al vroeg investeert. Bijvoorbeeld met startgesprekken aan het begin van het schooljaar, waarin de wederzijdse verwachtingen worden besproken. De kc’er heeft hierbij de regie, samen met

het team werkt ze een en ander uit. De kc'er ondersteunt collega's en bewaakt de implementatie en borging: wat gaat al goed en behouden we? Wat kan nog beter en hoe?

Maak duidelijke afspraken

Misverstanden zijn met duidelijke afspraken te voorkomen, zoals: 'We *mailen* over algemene informatie of eenvoudige vragen. We *bellen* als het gaat over gedrag, als er context en voorbeelden nodig zijn of als de situatie gepaard gaat met emoties. We *spreken* elkaar op school bij aanhoudende zorgen en complexe situaties.'

Belangrijk is dat het team hiernaar handelt, zodat ouders weten waar ze aan toe zijn. Als ouders bijvoorbeeld blijven mailen over onderwerpen die – volgens de afspraken – een gesprek op school vergen, dan is het belangrijk om te herinneren aan de schoolafpraak. In plaats van een inhoudelijke mail terug, volstaat een korte reactie, zoals: 'Dank voor uw bericht. Zoals u weet, bespreken we dit graag in een persoonlijk gesprek. Loop gerust binnen voor een afspraak.'

De kc'er betreft het team bij het opstellen van de communicatieafspraken met ouders, geeft hierin het voorbeeld, bewaakt de uitvoering en evalueert of bijstelling nodig is. Dit vraagt om rolbesef: wie doet wat, met welk mandaat? En wanneer ondersteunt de kc'er collega's in de communicatie met ouders zonder het over te nemen?

Investeer in collective efficacy

Een gezamenlijke lijn vraagt niet alleen om duidelijke afspraken en communicatieve vaardigheden, maar ook om vertrouwen in de collectieve kracht van het team: *collective teacher efficacy* (Hattie, 2025). Dit betekent dat leraren ervaren dat ze samen het verschil kunnen maken, ook in

de samenwerking met ouders. De kc'er speelt hierin een centrale rol door deze overtuiging te voeden, te benoemen, voor te leven en samen met collega's te versterken. Dit kun je als kc'er onder meer doen door overlegmomenten te faciliteren. Momenten waarop collega's casussen bespreken, expertise delen, van elkaar leren. Creëer psychologische veiligheid door open te zijn over eigen leerpunten, waardoor leraren durven delen waar ze tegenaanlopen in de communicatie met ouders. Stel kleine, concrete doelen en vier successen. Bijvoorbeeld als het leraren lukt alle ouders vooraf te bellen bij zorggesprekken, conform de afspraak.

De kc'er betreft het team bij het opstellen van communicatieafspraken met ouders

Extra ondersteuning bieden

Sommige leerlingen, en hun ouders (5-10 procent, Dekker, 2011), hebben – ondanks een sterke basis – extra ondersteuning nodig. Vaak is de kc'er dan als zorggeïnteresseerde betrokken. In deze soms complexe situaties is de valkuil dat de kc'er de communicatie met ouders overneemt om de leraar te ontlasten. Het risico is dat deze collega hierdoor niet de kans krijgt om te groeien in het voeren van moeilijke gesprekken.

De rol van de kc'er zou eerder moeten zijn: voorleven van communicatieve vaardigheden (bijvoorbeeld: 'Wat zeg je, wat vraag je, waarom en hoe?') én ondersteunen. Denk aan het gesprek samen voorbereiden en achteraf nabespreken, zodat de gespreksvaardigheden en het vertrouwen van de leraar groeien.



Bereid ouders voor op het gesprek

Een telefonisch contactmoment helpt ouders voorbereid op het gesprek te komen: wat willen zij vragen, vertellen, laten zien? Daarna volgt een bevestiging per mail met datum, deelnemers en doelen van het overleg. Dit geeft alle gespreksdeelnemers duidelijkheid en rust.

In gesprek met ouders

Tijdens een overleg met ouders is het belangrijk om direct helderheid te scheppen over ieders rol en de doelen van het gesprek. Door het speelveld vooraf te schetsen, weten alle betrokkenen precies waar ze aan toe zijn en worden onterechte verwachtingen voorkomen.

Begin met het samen formuleren van wat je met het gesprek wilt bereiken, verwijst hierbij naar de (telefonische) voorbereiding. De gespreksleider (kc'er of leraar) heeft daarbij een aantal handvatten ter beschikking (Pameijer, 2021). Zo kan deze eerst benoemen dat ouders thuis expert zijn als het gaat over het kind, en onderwijsprofessionals op school. En dat de meeste kinderen zich anders gedragen op school dan thuis. Ouders en gespreksleider hoeven elkaar dus niet te overtuigen. Zo zijn zinloze 'welles-nietesdiscussies' te voorkomen. Na een gezamenlijke analyse van de situatie formuleren deelnemers doelen voor de leerling en de ondersteuning op school en thuis en geven ze elkaar tips. Degene die het aangaat, beslist wat hij doet met de tips. Na afloop van het overleg is de evaluatie essentieel: zijn de gespreksdoelen bereikt? Wat ging goed, wat kan beter en hoe? Door ouders hier expliciet bij te betrekken, ontstaat ruimte voor wederzijdse feedback en betere samenwerking.

Het systematisch vragen om feedback aan ouders, en het benutten hiervan, is overigens niet alleen waardevol als er extra ondersteuning nodig is. Het versterkt ook de basis: zó doen we het samen!

Conclusie

Een goede samenwerking met ouders vraagt om een stevige basis, duidelijke kaders en een gezamenlijke communicatielijn. De kc'er speelt hierin een sleutelrol: door collega's te ondersteunen, richting te geven en communicatieafspraken te bewaken. Dit vraagt om lef en rolbesef: weten wanneer je teambreed een lijn uitzet, wanneer je collega's complimenteert en aanspreekt, wanneer je coacht. Door te investeren in persoonlijk contact, heldere afspraken en versterking van het collectieve geloof in eigen kunnen, ontstaat een cultuur waarin ouders en leraren zich gehoord en gewaardeerd voelen. Zo groeit een sterke driehoek van school, ouders en leerlingen, en daarmee een veilige en stimulerende leeromgeving voor elk kind.

Kortom: het is tijd opnieuw te kijken hoe we met ouders willen samenwerken. Het draait niet om meer, maar om beter communiceren. Terug naar persoonlijk contact. Dat is prettiger, en vaak ook effectiever. Tijd om de mailbox te sluiten. En de deur te openen.

Het draait niet om meer, maar om beter communiceren

Literatuur

- De Bruyckere, P. (2022, 9 maart). *What can you do for the wellbeing of teachers?* The Economy of Meaning. <https://theeconomyofmeaning.com/2022/03/09/what-can-you-do-for-the-well-being-of-teachers>
- Deklerck, J. (2011). *De preventiepiramide: Preventie van probleemgedrag in het onderwijs* (1e druk). Acco.
- Hattie. (2025). *Visible learning: the sequel: a synthesis of over 2,100 meta-analyses relating to achievement*. Abington UK.
- Pameijer, N. (2021). *Met plezier naar school! De onmisbare rol van ouders in het succes van kinderen*. Pica.



Wouter Siebers

Wouter Siebers is senior onderwijsadviseur bij Expertis, gespecialiseerd in pedagogisch handelen, leiderschap en schoolcultuur. Hij is projectleider van de SEL-methode 'Kwink' en heeft ervaring als leraar, leidinggevende, gedragsspecialist en co-teacher in het primair onderwijs. Wouter werkt als trainer, coach en adviseur.



Noëlle Pameijer

Noëlle Pameijer (hgw-noelle-pameijer.nl) werkt bij Kwaliteit in Nascholing. Zij schreef boeken over de rol van ouders in het schoolsucces van hun kinderen, over handelingsgericht werken in het onderwijs en over handelingsgerichte diagnostiek in jeugdzorg/JGGZ en onderwijs. Over deze thema's geeft zij lezingen, workshops en trainingen.

Samen sterk voor professionele begeleiders

Dit artikel is gepubliceerd in *Beter Begeleiden*, het vakblad voor leden van de Landelijke Beroepsgroep voor Begeleiders in het Onderwijs (LBBO).

De LBBO zet zich in om de positie van begeleiders in het onderwijs te verstevigen. We zijn ervan overtuigd dat begeleiders onmisbare schakels zijn in scholen. Dat begeleiders zich verbeteren als ze elkaar ontmoeten, elkaar inspireren en zich professionaliseren. Daarom verenigen we hen in onze landelijke beroepsgroep (zonder winstoogmerk).

Door lid te worden van de LBBO krijg je volop mogelijkheden om met en van andere begeleiders te leren. Bovendien kun je altijd bij de LBBO terecht voor een vraag over jouw werk – we helpen je graag!

Meer redenen om lid te worden

- 5x per jaar het vakblad *Beter Begeleiden* bij je thuis
- toegang tot onze online materialenbank vol artikelen, materialen en andere vakinhoudelijke informatie
- korting bij de LBBO Academie, vol bijeenkomsten voor begeleiders in het onderwijs
- rechtspositionele ondersteuning
- actuele beroepsstandaarden
- vertegenwoordiging in landelijke overlegorganen
- een krachtige stem in het publieke (onderwijs)debat



Wat is de LBBO?

De LBBO is de overkoepelende beroepsorganisatie voor:

- intern begeleiders
- ambulant begeleiders
- gedragsspecialisten
- jonge-kindspecialisten
- beeldbegeleiders
- specialisten begaafdheid
- zelfstandige begeleiders

Meer informatie over het lidmaatschap?
Kijk op onze website: lbbo.nl