



TAAL DOET ERTOE

Voor iedereen die met ouders werkt

INHOUDSOPGAVE

Taal doet ertoe	2
Bejegening	3
Sturen	6
Systeemtaal	7
Handvat	9
Veelgestelde vragen	10
Tot slot: Woorden om te schrappen	12
Wat werkt	13
Inspiratie en verdieping	14
Colofon	15

TAAL DOET ERTOE

Met taal kun je maken en breken en zet je de toon voor het verdere contact. Met taal kun je vertrouwen winnen, samen optrekken laagdrempelig maken en compassie bevorderen. Als je je tot ouders richt is het belangrijk je bewust te zijn wat taal doet. Netwerk Beter Samen is een stichting van ervaringsdeskundige ouders, jongeren en professionals. Onze ervaringsdeskundigen hebben persoonlijk ervaren wat wel en niet werkt

Niet zeggen maar laten voelen

In de tekstwereld is *show don't tell* een belangrijk begrip. Niet zéggén dat je samenwerking met ouders belangrijk vindt, maar dat laten vóelen in wat je schrijft. Via je teksten kun je eraan bijdragen

als er hulp of zorg nodig is. Oudervriendelijk communiceren helpt daarbij. Door ouders serieus te nemen voelen ze zich gehoord en gezien. Dat verbetert de samenwerkingsrelatie. In deze brochure zetten we een aantal belangrijke principes voor oudervriendelijke communicatie op een rij en nodigen we je uit om teksten vanuit ouderperspectief te bekijken.

dat ouders zich gehoord en gezien voelen. Elke tekst kan potentieel versterkend werken en bijdragen aan het welzijn van ouders.

Niet: We zien ouders als volwaardig (gespreks)partner en nemen de ervaring en kennis van ouders serieus. (vragen om over na te denken: 'we zien' – kun je er ook anders naar kijken? 'volwaardig (gespreks)partner – kun je ook onvolwaardig zijn, wanneer dan? / wat betekent het dat een deel tussen haakjes staat? Als je moet benadrukken dat je de ervaring en kennis van ouders serieus neemt dan is dat blijkbaar een issue? Hoe krijgt het concreet handen en voeten?)

Wel: We trekken altijd samen met ouders op. De kennis en ervaring van ouders is van onschatbare waarde. Helemaal als het allemaal niet vanzelf gaat. (verbindende concrete taal)

BEJEGENING

Oudervriendelijk communiceren vergt een mentale switch. Als dat lukt ervaren ouders dat je naast hen staat, in plaats van tegenover hen. Dan voelen ouders zich gesteund, in plaats van aangevallen of opgezadeld met een extra last. In de ouderschapstheorie van Van der Pas zijn drie aannames geformuleerd die bijdragen aan een oudervriendelijke houding:

- **Elke ouder heeft een besef van verantwoordelijk zijn.** Ook ouders die boos, verdrietig, gekwetst, bang en/of machteloos zijn, willen het beste voor hun kind. Ze weten alleen niet meer hoe. Schuldgevoel over hun tekortschieten kan de blik vertroebelen, waardoor ze niet meer zien wat goed is voor hun kind. Of ze hebben de energie en de moed niet meer om het op te brengen. Negeren, gedogen, opgeven – dat is niet omdat ouders niet meer willen, maar omdat ze niet meer kunnen. Soms staat het gedrag van ouders haaks op wat professionals nastreven. Oordeel dan niet, maar wees nieuwsgierig naar de beweegredenen van de ouder en ga ervan uit dat ook deze ouder het beste voor heeft met zijn kind.
- **Ouderschap maakt kwetsbaar.** Omdat ouders het graag goed willen doen voor hun kind, maakt dat kwetsbaar. Want in de praktijk lukt het niet om altijd alles goed te doen. Als het niet loopt zoals je had gehoopt, als je kind zich in de nesten werkt, als je voor de zoveelste keer luid schreeuwend je onmachtig staat te voelen... Ouderschap roept heftige, tegenstrijdige emoties op waarbij je de negatieve emoties het liefst diep wegstopt. Je mag, of moet, houden van je kind. Maar mag je er ook van balen? Ouders hebben daarom snel last van schaamte en schuldgevoel. Hier oog voor hebben geeft ouders de kans zich open op te stellen.
- **Ouders zijn eindverantwoordelijk.** Professionals komen en gaan, ouders blijven. Alleen daarom al zijn de ouders eindverantwoordelijk. Ouders zijn de continue factor. Ouders kennen hun kind het langst en het 'breedst'. Ouders zijn via hun kind de opdrachtgever en het is aan professionals om bij hen aan te sluiten en in te voegen.



Verbindend

Dat werkt niet alleen in het fysieke contact met ouders. Ook bij het maken van oudervriendelijke teksten is het effectief om deze drie aannames vooraan in je hoofd te hebben. Als je bij het schrijven van webteksten, mailtjes of nieuwsbrieven actief in gedachten houdt dat elke ouder het

beste wil voor zijn/haar kind en ouderschap daarom kwetsbaar maakt, wordt je taal vanzelf oudervriendelijk en verbindend. Door te snappen dat ouders de continue factor in het leven van kinderen zijn wordt het bovendien vanzelfsprekend dat zij dus de regie hebben.

Tip: Schrijf, denk en spreek altijd zó over ouders alsof ze alles over je schouder kunnen meeleezen/meeluisteren.

Zoek de verschillen: U kunt zorgen of problemen bij de opvoeding of ontwikkeling van uw kind hebben. Soms is meer nodig dan u zelf kunt doen en is inzet van vrienden, familie, vrijwilligers niet genoeg. En hebt u meer nodig dan alleen adviezen en hulp van het buurtteam, een jeugdarts of huisarts. Dan heeft uw kind (tijdelijk) extra hulp nodig naast de hulp die al in uw gezin aanwezig is: specialistische jeugdhulp.

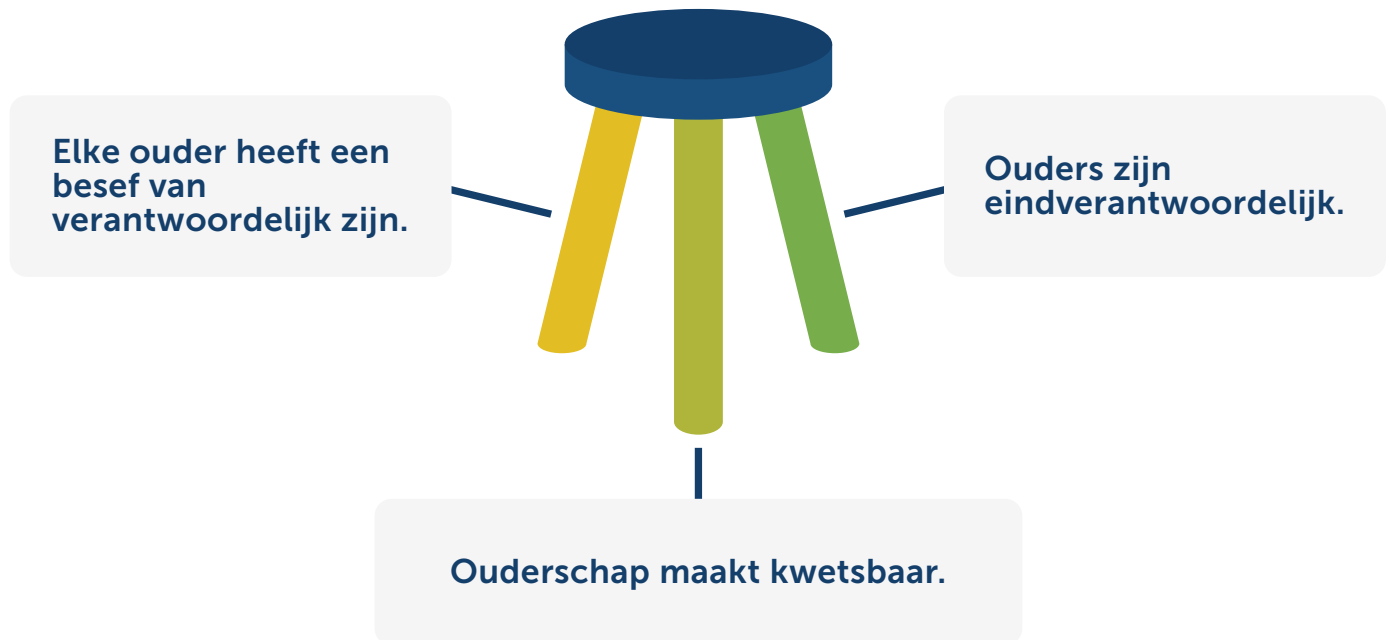
Of: Als u zorgen of problemen hebt bij de opvoeding of ontwikkeling van uw kind is er soms meer nodig dan u zelf kunt doen en kan de hulp van vrienden, familie, vrijwilligers niet genoeg zijn. Soms zijn ook de adviezen en hulp van het buurtteam, een jeugdarts of huisarts niet genoeg. Dan heeft uw kind (tijdelijk) extra hulp nodig naast de hulp die al in uw gezin aanwezig is: specialistische jeugdhulp.

Om over na te denken: Is ouderschap iets individueels of kunnen we als samenleving bijdragen aan de bedding van het welzijn van ouders?

De kruk

Als ezelsbruggetje voor de oudervriendelijke bejegening gebruikte Van der Pas de kruk met de drie poten. Elke poot staat voor één van de aannames die behulpzaam zijn bij een oudervriendelijke houding. Om stabiel op een deze kruk te zitten heb je alledrie de poten nodig. Als

het contact met ouders niet lekker loopt ga dan na of een van de poten misschien 'wiebelt'; ben je nog steeds nieuwsgierig hoe deze ouder het beste met zijn kind voorheeft, heb je oog voor de kwetsbaarheid daarbij en realiseer je je dat jij een passant bent en dat ouders blijven?



STUREN

De voorbeelden die je gebruikt sturen vraag en aanbod. Professionals denken snel aan 'zware gevallen', ouders denken juist weer snel dat het bij hen niet erg genoeg is. Dus om preventief te kunnen werken – en de 'lichtere vragen' te vangen – doet het ertoe welke voorbeelden je gebruikt. Voor veel ouders voelt het als falen dat ze hulp nodig hebben, dat voelt dan ook kwetsbaar. Je

bent echter ook een goede ouder als je (een deel van) het opvoeden deelt. Niet iedereen voelt dat (meteen) zo. Onderscheid maken tussen ouderschap (je bent een ouder, voor altijd en onder alle omstandigheden) en opvoederschap (opvoeden is een taak, die kun je – al dan niet tijdelijk – delen met anderen) ontschuldigt en biedt ruimte.

Voorbeeld: Kinderen grootbrengen stelt je voor vragen en situaties die je van tevoren niet had kunnen bedenken. Misschien is het fijn als er iemand met u meedenkt, of heeft u behoefte aan iemand die naar u luistert. Omdat u het moeilijk hebt met een kind dat soms driftig is, of u hebt vragen over het telefoongebruik van uw kind. Uw kind wordt gepest. U wilt gaan scheiden. Of er speelt iets heel anders. Veel ouders hebben vragen over de opvoeding of de ontwikkeling van hun kind. Verschillende organisaties kunnen steun bieden bij de zorg voor uw kind, het ouderschap of de opvoeding. (normaliserend en drempelverlagend)

Helpende gedachte: 'Ouders brengen kinderen groot, maar je hoeft het niet alleen te doen.'

Verwachtingen

Taal stuurt ook verwachtingen. Wees daarom duidelijk over rollen en invloed bij samenwerking. Is een tekst bedoeld om te informeren, nodig je uit

tot meedenken of valt er nog iets te beslissen en wie hakt daarbij dan de knoop door?

SYSTEEMTAAL

Elk vak kent zijn eigen jargon. Dat is vertrouwde taal tussen professionals onderling, maar die is niet altijd effectief voor externe communicatie. De meeste ouders komen via hun kind voor het eerst in aanraking met instanties en zijn niet thuis in alle procedures, afkortingen en systeemtaal. Door je bij het schrijven te richten op de inhoud en het

doel worden teksten toegankelijker (en vaak ook korter). Denk maar aan het instructieboekje van een auto. Als je daarin opzoekt hoe je een band moet verwisselen krijg je niet eerst een uitleg over de wielophanging of een beschrijving van de procedures voor de kwaliteitscontrole van het rubber.

Gezinscoach

PGB
consulent

Psycholoog

Jeugd-
hulpverlener

Kinderarts

Ambulant
begeleider

Diëtist

Zorg-
coördinator

Cliënt-
ondersteuner

Jeugdarts

Leerplicht-
ambtenaar

Leerkracht

Verpleeg-
kundige

Logopediste

Wijkteam
medewerker

Huisarts



Niet: Kernpartneraanpak

In deze stad werken we met onze kernpartners aan Passend Onderwijs. Dit noemen we de kernpartneraanpak. Het betekent dat we onderwijs en zorg samen met onze partners zo dicht mogelijk op de school en in de wijk van de leerling organiseren. Kernpartners van de basisscholen zijn het Buurtteam, Jeugdgezondheidszorg, Leerplicht en het Samenwerkingsverband.

Alle kernpartners hebben hun eigen rol en taak. Leerplicht zorgt dat leerlingen naar school gaan. De jeugdgezondheidszorg zorgt dat kinderen gezond en veilig opgroeien. Het buurtteam zorgt dat de opvoeding zo goed mogelijk verloopt. Het Samenwerkingsverband ondersteunt scholen om de schoolloopbaan van hun leerlingen goed te laten verlopen.

Samen spannen we ons in om ouders en hun kinderen zo goed en dichtbij als mogelijk te helpen en te ondersteunen.

Wel: Samenwerken

Basisscholen doen samen met het buurtteam, jeugdgezondheidszorg, de leerplichtambtenaren en het samenwerkingsverband hun best om onderwijs en zorg zo dichtbij mogelijk te organiseren. Liefst op de school en in de wijk van de leerling. Iedere partij doet daarbij zijn eigen werk en we zorgen onderling voor een goede afstemming.

Informatielawine

Informatie over doorverwijzen, procedures, onafhankelijke cliëntondersteuning en privacy zijn belangrijke onderwerpen die zich vaak lastig laten samenvatten. De meeste ouders, ook als ze hooggeletterd zijn, verdrinken al snel in de lawine aan informatie. Visuele overzichten met daarnaast de mogelijkheid om door te klikken

naar uitgebreidere informatie biedt duidelijkheid op verschillende informatieverwerkingsniveaus. Niet elke ouder wil het naadje van de kous weten, maar alle ouders willen weten waar ze aan toe zijn. Heldere wegwijzers helpen daarbij, vooral als ze ook duidelijk zijn in wat organisaties voor kinderen en hun ouders kunnen betekenen.

HANDVAT

Niemand wordt graag van het kastje naar de muur gestuurd. Als je zorgen hebt is het bovendien extra lastig om door de bomen het bos te zien. Je helpt ouders met heldere eenduidige informatie maar ontkomt er niet aan dat niet iedereen kan vinden wat hij zoekt. Je weet als ouder bovendien niet wat je niet weet. Vaak is het onduidelijk welke hulp/ondersteuning er mogelijk is, waar je terecht kunt met vragen, wat je wanneer moet regelen. Soms

is het enige vertrekpunt 'het gaat niet goed, help ons'. Het leven van ouders en kinderen houdt zich ook niet aan vast ingedeelde domeinen, die lopen allemaal dwars door elkaar. Het gevoel dat je (weer) niet in een hokje past frustreert en voelt onmachtig. Zorg dat ouders met 'alleen vragen' ergens terecht kunnen zonder dat er meteen 'een probleem' is. Zo voorkom je dat onbeantwoorde vragen leiden tot problemen.

Tip: Een zinnetje zoals 'Ben je naar iets anders op zoek of kom je er niet uit? Dan kun je terecht bij...' biedt zoekende ouders een handvat.



VEELGESTELDE VRAGEN

Op veel websites is een rubriek 'veelgestelde vragen' te vinden. Als het goed is, is een website opgezet om vragen van bezoekers te beantwoorden. Als er echt steeds dezelfde vragen

in de mailbox belanden, dan is die informatie blijkbaar lastig te vinden op de website en is het slim om de inhoud (of structuur) aan te passen. Echte veelgestelde vragen van ouders zijn:

- Het gaat niet goed met mijn kind, waar kan ik terecht?
- Ik maak me zorgen over ***, waar vind ik meer informatie?
- Ben ik de enige die ***?
- School zegt dat ik mijn kind moet laten testen, hoe werkt dat?
- Hoe vind ik een passende school voor mijn kind?
- Wat doet het buurtteam? Waarvoor kan ik bij hen terecht?
- Hoe werkt het eigenlijk als je een beroep wil doen op zorg/hulp?
- Hoeveel geld kost het als ik hulp nodig heb?
- Zijn er speciale regelingen als ik veel kosten maak?
- Hoe zit het met wachtlijsten, hoe lang moet ik wachten?
- Als ik vastloop bij hulpverlening, waar kan ik terecht? En als ik een klacht wil indienen?
- Waar moet ik zijn als er hulpmiddelen nodig zijn voor mijn kind?
- Kan iemand met me meedenken/helpen coördineren? Niet even maar voor langere tijd?



We zien ouders als volwaardig
(gespreks)partner



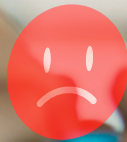
We trekken altijd samen
met ouders op



In deze casus



Bij deze jongere



Kwetsbare gezinnen



Kwetsbare situaties

TOT SLOT: WOORDEN OM TE SCHRAPPEN

CASUS – Heb het liever over mensen, gezinnen, kinderen met of zonder gefingeerde namen. Of je hebt het over een situatie, een verhaal, een gebeurtenis. Het woord casus staat voor ‘geval’ en reduceert mensen tot een mapje in een archiefkast. Terwijl het gaat over mensen van vlees en bloed, die moeite doen, gezien willen worden, worstelen met vragen. Niemand wil een casus zijn.

KWETSBARE GEZINNEN – Ouderschap maakt per definitie kwetsbaar. Arm of rijk, theoretisch of praktisch opgeleid, met of zonder zorgintensieve kinderen. Wat we met deze term bedoelen zijn (kinderen van) ouders in uiteenlopende, vaak tijdelijke, kwetsbare situaties. Vaak zie je dat ouders daarbij niet altijd op hun eigen netwerk kunnen terugvallen. Bijvoorbeeld omdat ze door verhuizing nog geen contacten in de buurt hebben (vanwege scheiding, als vluchteling, door een nieuwe baan), omdat ze de puf niet hebben om een sociaal netwerk te onderhouden (fysieke of mentale beperking bij ouder en/of kind, rouw, armoede, mantelzorg) of door schuldgevoel (meer vragen dan kunnen geven). Ouders kunnen daardoor in stressvolle situaties terecht komen. Dat maakt extra kwetsbaar. Afhankelijk van beschermende factoren die de veerkracht beïnvloeden is er meer of minder (in)formele steun gewenst.

EMPOWEREN/EIGEN KRACHT/EIGEN REGIE – Veel ouders zijn allergisch geworden voor deze termen omdat het te vaak bleek neer te komen op ‘zoek het zelf maar uit’. Je moet het er ook niet over hebben, je moet het doen. Laat uit je handelen en schrijven blijken dat je gelooft dat ouders het zelf willen en kunnen. Ook als ze daar tijdelijk hulp bij nodig hebben. Denk maar aan de derde aanname van de oudervriendelijke attitude: ouders zijn eindverantwoordelijk en de continue factor in het leven van kinderen.

MOEDER – Veel teksten zijn op moeders gericht, daardoor krijgen vrouwen onbewust veel verantwoordelijkheid in hun schoenen geschoven. Daarmee doe je niet alleen de moeders maar ook de vaders tekort. Spreek mensen aan als ouder en laat het aan de (ex)partners onderling over om de taken te verdelen. Reduceer ouders in verslagen bovendien niet tot moeder/vader (zonder lidwoord); ze hebben een naam en zijn meer dan alleen de opvoeder van hun kind.

ONTLASTEN/RESPIJTZORG/MANTELZORGER – Allemaal verhullend jargon dat de meeste ouders niets zegt. Zeg wat je bedoelt; je biedt hulp, een steuntje in de rug, tijd om op adem te komen. In beleidstermen kunnen ouders mantelzorgers zijn, maar dat is niet hoe ouders zich voelen. Praat ze dat ook niet aan en respecteer daarmee de unieke tijdloze en onverbreekelijke relatie tussen ouder en kind.

WAT WERKT

Denk aan de oudergerichte attitude

(ook wel: de kruk met drie poten – alle drie zijn nodig om stabiel te staan)

- Ouders willen het beste voor hun kind
- Dat maakt kwetsbaar
- Ouders zijn de continue factor

Wees solidair met ouders

(laat ze, al dan niet denkbeeldig, meelesen over je schouder)

- Schrap het woord 'casus'
- Wees nieuwsgierig en empathisch
- Beschrijf zonder te beschuldigen
- Bied hoop

Normaliseer

- De marges van normaal bepalen we zelf
- Normaal is het gemiddelde van alle afwijkingen
- Er zijn heel veel manieren om het goed (genoeg) te doen (vele wegen leiden naar Rome)

Hertaal, vertaal, ondertitel

- Schrap jargon, schrijf alle afkortingen voluit
- Gebruik spreektaal
- Niet zeggen wat je vindt maar dat laten voelen in wat je schrijft



INSPIRATIE EN VERDIEPING

www.ouderkennis.nl – biedt inspiratie, kennis, denkstof en soms ook praktische tips voor iedereen die werkt met en voor ouders en voor iedereen die nieuwsgierig is naar het perspectief van ouders.

www.schrijven-en-schrappen.nl/ouderwets-taalgebruik – check je taalgebruik op nodeloos ouderwetse woorden en vervang die door beter te begrijpen synoniemen. De website www.synoniemen.net is ook een handig hulpmiddel als je op zoek bent naar dat ene goede woord.

www.vimeo.com/652448506 – verhelderend filmpje over gelijkwaardig samenwerken. Check ook de website www.verandertoolkit.nl om werken vanuit de bedoeling handen en voeten te geven.

www.netwerkbetersamen.nl/downloads – met onder andere de poster Gelijkwaardige samenwerking

COLOFON

© Netwerk Beter Samen

Publicatiedatum: februari 2024

Deze brochure is gemaakt vanuit het Project Ervaringsacademie, mogelijk gemaakt door de bovenregionale expertise netwerken in Utrecht en Flevoland.

Auteur: Janneke van Bockel

Redactie: Tilly van Uffelen

Vormgeving: Hosea Sieffers

Contactgegevens:

www.netwerkbetersamen.nl

info@netwerkbetersamen.nl

Over de auteur:

- Janneke van Bockel is ouderschapsdeskundige, schrijver en ouder. Ze schrijft, denkt, spreekt en dicht over de psychologie van ouderschap. Het gedichtengoed van Alice van der Pas is daarbij steeds haar vertrekpunt.





www.netwerkbetersamen.nl
info@netwerkbetersamen.nl