Klantgericht denken

ook in het onderwijs!

Steeds meer bedrijven en instellingen gaan klantgericht denken. Ook in het onderwijs is deze trend doorgebroken. Steeds meer schoolleiders en docenten vragen zich af wat hun ’klanten’, de ouders willen.

Jarenlang gold in Nederland de traditie dat lesgeven een zaak was van mensen in het onderwijs. Ouders moesten hun mond houden als het om vakinhoudelijke zaken binnen het onderwijs ging. Hoogstens mochten zij een paar keer per jaar informeren naar de resultaten van hun kinderen, maar dat was het dan ook.

Tegenwoordig is dit wel anders: ouderraden, leesmoeders, medezeggenschapsraden, aankleedmoeders, klusvaders en noem het maar op. Jan en alleman bevolkt de school. De hoge toren waarop de onderwijskrachten jaren zetelden wordt stelselmatig onder hun voeten afgebroken.

Deze brochure gaat op de vernieuwde manier van denken over het onderwijs in door verschillende belangengroeperingen aan het woord te laten. Achtereenvolgens leest u het verslag van een tweetal ouders, een leerkracht en een directeur van een basisschool.