

## Hoe pak je dat zorgvuldig aan?

# OMGAAN MET KRITISCHE OUDERS

Scholen vormen leerlingen tot betrokken, mondige en kritische burgers. Maar kritische ouders worden nogal eens gezien als lastige, veeleisende consumenten die het gezag van de school en de leraren kunnen ondermijnen. Hoe kun je voorkomen dat onvrede hierover uitmondt in een juridische procedure? **Frederik Smit**

**M**et name betrokken hoger opgeleide ouders stellen zich in het primair en voortgezet onderwijs kritisch op en stellen (hoge) eisen aan het 'product' onderwijs. Als ouders een probleem hebben, kunnen ze bij een leraar, mentor of de directeur aankloppen. De ervaring van ouders en schoolteams is dat een direct gesprek dan vaak de kou al uit de lucht haalt. Maar dat gaat niet altijd op. Soms is het probleem te veelomvattend of te ingewikkeld. Ook vergt het van leraren en management de juiste vaardigheden om flexibel met ouders met diverse achtergronden om te gaan. Ze moeten kunnen blijven luisteren naar suggesties, goed met kritiek kunnen omgaan en de communicatie open houden.

### Rechtszaak

Karina Schaapman was in 1997 de eerste kritische ouder in Nederland die een rechtszaak aanspande tegen een schoolbestuur - de gemeente Amsterdam - en voor het eerste erkende de rechtbank de rechten van ouders op goed onderwijs. Ze eiste financiële compensatie, omdat de onderwijskwaliteit op de school van haar kinderen dermate slecht was dat bijles nodig was. De rechter gaf haar gelijk,



*Katinka Slump, juridisch adviseur onderwijsrecht en mediator*

omdat de gemeente niets had gedaan aan de geconstateerde achterstanden op de school. Schaapman verwierf met de geruchtmakende zaak landelijke bekendheid, maar vond weinig navolging, zoals blijkt uit onderzoek naar de aansprakelijkheid van scholen ten opzichte van leerlingen van Brechtje Paijmans die op dit onderwerp promoveerde. Katinka Slump, juridisch adviseur onderwijsrecht en mediator bij geschillen in het onder-

wijs en beaamt dit. 'Ouders stappen niet veel vaker naar de geschillencommissie of de rechter, zoals weleens wordt gedacht. Veel problemen in het onderwijs blijven daardoor onder de radar, zoals Nationale ombudsman Brenninkmeijer al eens opmerkte. De kans dat je gelijk krijgt bij de geschillencommissie of de rechter is klein, omdat het lastig is aan te tonen dat er een causaal verband is tussen de onderwijskwaliteit en de geleden schade. De rechter zal de beleidsvrijheid van de school en de pedagogische vrijheid van de leraar erkennen en niet snel op de stoel van de schooldirecteur of de leraar gaan zitten.'

### Klacht

Volgens trainer/coach Ivo Mijland is een klacht een negatief geformuleerd verzoek om een ervaren knelpunt op te lossen. Mijland: 'Het is de kunst niet boos te worden, maar te luisteren en het probleem te begrijpen. Probeer samen met de ouders te ontdekken wat het verlangen is dat achter de klacht schuil gaat. Door een klacht op deze manier te benaderen, kun je het probleem oplossen. Zoek de verbinding door de klacht te erkennen en te kijken naar de mogelijkheden voor de toekomst. Formuleer ook haalbare doe-

len. Wat kan de mentor aanpakken en wat kunnen de ouders doen? Hoe kan het kind participeren in het bereiken van een doel? Ouders met klachten die positief terugkijken op een gesprek, noemen vaak als belangrijkste kenmerk: de leraar luisterde voor het eerst écht naar me.'

Een competente leraar beschikt over de volgende vaardigheden in het professioneel omgaan met klachten van ouders:

- Wees een OEN: open, eerlijk, nieuwgierig.
- Neem LSD: luisteren, samenvatten, doorvragen.
- Laat OMA thuis: opvattingen, meningen, advies.
- Smeer NIVEA: niet invullen voor een ander.
- Geef geen GAS: grommen, aanklagen, strijden.

### Passend onderwijs

Aanleiding tot klachten is vaak dat ouders van mening verschillen met de school over wat passend onderwijs voor hun kind is. Scholen moeten zo veel mogelijk in overleg met de ouders besluiten nemen over toelating, verwijdering en het ontwikkelingsperspectief van kinderen. De strijd gaat er dan om wie uitein-

delijk bepaalt wat in het belang van het kind de juiste beslissing is. Onderwijsjurist Fleur Terpstra: 'Ouders en school erkennen elkaars expertise niet altijd. De afgelopen jaren kregen steeds meer kinderen een vrijstelling om de school te bezoeken op grond van artikel 5 onder a Leerplichtwet. Dit wetsartikel is bedoeld voor kinderen die door een zware lichamelijke of psychische beperking niet naar school kunnen. Wat ouders veelal niet weten is dat ze ook een aanvraag kunnen indienen tot vrijstelling op grond van artikel 11 sub g Leerplichtwet. Bijvoorbeeld bij het ontbreken van passend onderwijs voor hoogbegaafde kinderen met gedragsproblemen of als er geen deugdelijke zorgbegeleiding is voor kinderen met een medische of psychische aandoening, die eerst hulp moeten krijgen voor ze weer naar school kunnen. Ze worden tijdelijk vrijgesteld van geregeld schoolbezoek en blijven ingeschreven op school, waardoor er wél geld beschikbaar is voor begeleiding en thuisonderwijs. Het kind pakt dan makkelijker de draad weer op bij terugkeer.' Als ouders bij haar komen, kijkt ze samen met hen wat nodig is om een goede oplossing te vinden. 'Ik richt me behalve op de juridische aspecten, samen met onderwijskundige Ingeborg de Groot, ook op begeleiding en coaching en sta ouders bij tijdens gesprekken met de school en ande-



Fleur Terpstra, onderwijsjurist

bijstelling van het ontwikkelingsperspectief. Helaas biedt deze geschillencommissie niet altijd soelaas. Uit recent onderzoek van onderzoeksbureau Regioplan blijkt dat ouders minder tevreden zijn dan de school over de uitspraken van de Geschillencommissie passend onderwijs en vooral over de rol van het schoolbestuur in de afhandeling van een geschil, omdat het aanbevelingen van de geschillencommissie niet altijd opvolgt. Ouders vinden vaker dan scholen dat het geschil niet (goed) is opgelost. Het is opmerkelijk dat scholen én ouders van mening zijn dat hun relatie door de geschillen-

## Passend onderwijs vaak aanleiding tot klachten

re instanties. Komen we er niet uit, dan kunnen we altijd nog naar de Geschillencommissie passend onderwijs, de landelijke klachtencommissie of de rechter stappen.' De Geschillencommissie passend onderwijs behandelt geschillen over (weigering van) toelating van leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben, verwijdering van een leerling en vast-

procedure is verslechterd. De commissie heeft naar aanleiding van het onderzoek aangegeven te kijken naar verbeteringen.

### Kritische mr

Fonda Sahla heeft als ouder zitting in de mr én de gmr van openbare basisschool Het Galjoen in de wijk Transvaal in Den Haag. Sahla: 'Tien jaar geleden >



Foto: Nely van de Oetelaar

Ivo Mijland, trainer/coach

## Klachtenregeling

Scholen moeten verplicht een klachtenregeling en een onafhankelijke klachtencommissie hebben. Op basis van het advies van de klachtencommissie, dat niet bindend is, kan het schoolbestuur maatregelen nemen. In de Wms artikel 8, lid 2 sub e is vastgesteld dat de mr onmiddellijk geïnformeerd wordt over elk oordeel van de klachtencommissie bij een gegrond verklaarde klacht die hun school betreft. Het bevoegd gezag moet de mr informeren over de eventuele maatregelen die het neemt naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie. De mr kan gebruikmaken van zijn initiatiefrecht om naar aanleiding van (de afhandeling van) klachten zaken aan de orde te stellen. Het is aan te raden het onderwerp 'klachtenregeling' op te nemen in de jaarplanning om er zeker van te zijn dat de (g)mr wordt geïnformeerd. Mediation door een onafhankelijk persoon kan soms uitkomst bieden om samen tot een oplossing te komen. Beide partijen richten zich op hun gezamenlijk belang en hoe zij in de toekomst met elkaar verder kunnen. Geen overbodige luxe als het de school van je kind betreft.

nam ik voor het eerst zitting in de mr en ik voelde me een soort "stoelverwarmer". Ik had geen idee wat er van me verwacht werd als ouder en heb me terughoudend opgesteld. In de afgelopen jaren heb ik geleerd hoe belangrijk het is om je als ouder te verdiepen in het beleid van de school om goede vragen te kunnen stellen en invloed te kunnen uitoefenen op de kwaliteit van het onderwijs. Volgens de directeur heeft de oudergeleding van onze mr zich ontwikkeld tot een van de meest kritische die ze ooit heeft meegemaakt. Maar we staan wel aan dezelfde kant hoor. Het is ook belangrijk dat er onderling vertrou-

wen is om ons gezamenlijk in te zetten voor de kinderen.' De mr evalueert regelmatig hoe hij (nog) beter met zijn advies- en instemmingsbevoegdheden kan omgaan. Sahla: 'Toen we het nieuwe ondersteuningsprofiel van de school voorgelegd kregen, werd tegen de oudergeleding van de mr nadrukkelijk gezegd dat het alleen maar ter advies was, waardoor sommige leden de indruk kregen dat de directie ons advies zo naast zich neer zou leggen. We zijn er toch even goed voor gaan zitten en hebben kritische kanttekeningen geplaatst en suggesties geformuleerd, zodat de directie een betere beslissing kon nemen.



Directeur Isolde van Liefland (l) en (g)mr-lid Fonda Sahla (r) van Het Galjoen in Den Haag.

We zitten er bovenop, omdat we als ouders een breed aanbod én het beste onderwijs voor alle leerlingen willen. Ons bestuur, de Stichting Openbaar Onderwijs DHS, vindt medezeggenschap heel belangrijk. We krijgen binnenkort zelfs een coach toegewezen om ons te professionaliseren en de rol van de mr beter in te bedden binnen de organisatie.' Sahla krijgt van ouders ook weleens klachten. 'We nemen deze signalen heel serieus, tonen begrip en zoeken samen met ouders en personeel naar oplossingen.' Sahla is ook politiek actief en staat op de kandidatenlijst van D66 bij de komende gemeenteraadsverkiezingen in Den Haag. 'Wie weet krijgt m'n medezeggenschaps carrière wel een vervolg op het stadhuis.'

## INFO

### MEER INFORMATIE

- B. Paijmans (2013). *De zorgplicht van scholen. Alphen aan den Rijn: Wolters Kluwer.*
- [https://onderwijsgeschillen.nl/sites/default/files/Verslag\\_symposium\\_LKC\\_2008\\_0.pdf](https://onderwijsgeschillen.nl/sites/default/files/Verslag_symposium_LKC_2008_0.pdf)
- W. Smit, J. Lubberman, J. Draijer, N. Aipassa & M. Krop (Regioplan) (2017). *Doet de Geschillencommissie passend onderwijs ertoe? Utrecht: Expertisecentrum Onderwijsgeschillen.*
- I. Mijland (2011). *De kracht van klagende ouders. Uitgeverij Quirijn, Oirschot.*
- F. Smit (2018). *Ouderbetrokkenheid 7.0. Amsterdam: SWP.*

### OVER DE AUTEUR

Dr. Frederik Smit is onderzoeker en adviseur onderwijs, <https://frederiksmit.nl>.