



# Fijn dat u klaagt!

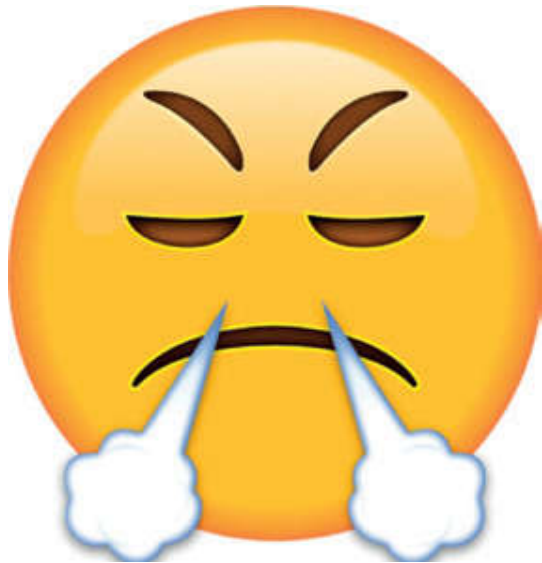
## *Ontvang klagende ouders met open armen*

Klagende ouders zijn ergens ontevreden of verdrietig over. De intentie is daarbij vrijwel altijd goed. Er is geen ouder die hoopt dat klagen op school tot verslechtering van de omstandigheden leidt. Ivo Mijland schetst hoe je de behoefte onderzoekt die achter elke klacht schuilgaat.

door Ivo Mijland

'Maledive hoort een zoon te zijn. Ze is getest, ze heeft een IQ van 140.' Aldus de vader van Maledive. Hij gaat verhaal halen bij juf Ank, want die beweert dat Maledive volgens het systeem een maan is. Vader geeft

aan dat zijn dochter hoogbegaafd is en faalangst heeft. Juf Ank trekt die hoogbegaafdheid in twijfel, ze heeft er nog nooit wat van gemerkt. Uiteraard weet vader het zeker, want 'ze is getest'. Hij verwijft



### Cijfers

De cijfers liegen er niet om. Ouders werpen zich steeds vaker op als tegenstander van de school. Achmea vertegenwoordigde vorig jaar 784 zaken waarbij ouders de aanval openden op de school waar hun kind onderwijs volgde. Dat is in vergelijking met vijf jaar geleden een stijging van veertig procent. Ouders doen een school en hun kind onrecht aan door via de juridische weg van hun kind bij wijze van spreken een zon-kind te maken. Juridisch je zin doordrijven is een onrechtvaardige aanslag op de goede intenties van school. Toch hebben ouders die klagen altijd een goed punt: ze komen, vanuit emotionele verbinding, op voor de belangen van hun kind. In feite is er bij problemen tussen thuis en school vrijwel altijd een botsing tussen het emotionele verlangen van ouders en het professionele oog van school. De klacht gaat zelden over het feit van 'maan naar zon'. Het gaat over het gevoel dat gevoeld wordt door de geschiedenis, de omgeving en het gezin van herkomst van de ouders.

## 'Maledive hoort een zon te zijn. Ze is getest'

juf Ank dat zij wellicht onvoldoende in haar mars heeft om kinderen optimaal te stimuleren. Juf Ank vindt vooral dat Maledive een erg vrolijk meisje is, zeker voor een hoogbegaafd kind. Even later zie je wie het meest last heeft van de discussie tussen juf en vader. Maledive, die huilend in de klas probeert te lezen in een boek van 'Teetje Beckman' dat vader (die Thea Beckman persoonlijk zegt te kennen) als extra stimulans het klaslokaal binnenloodst.

Natuurlijk, de scènes in De Luizenmoeder zijn als extreme uitvergrottingen van grotmensengedrag, ook zeker herkenbaar in het voortgezet onderwijs. En toch, docenten, leerkrachten en ouders voelen wel dat het een kern raakt. Docenten zien die klagende ouders inderdaad binnenkomen met soms verzochte kritiek. En ouders die op hun beurt de leerkracht herkennen die net niet goed genoeg opkomt voor de belangen van hun kind.

### Wat is klagen?

In het woordenboek kent het begrip 'klagen' twee omschrijvingen: 'een manier om je ontevredenheid te uiten' en 'zachtjes huilen'. Vertaald naar klagende ouders heb je dus te maken met mensen die ergens ontevreden over zijn of verdrietig. Soms kunnen ouders hun verlangen op een heel constructieve manier uiten op school. Maar er zijn ook ouders, zoals de vader van Joris die met moeite een vijf haalt voor wiskundetoetsen, die op een destructieve manier een punt maken door te zeggen dat de leraar niet in staat is op de juiste manier wiskundeles te geven en dat Joris altijd goed was in rekenen. Als je dan opmerkt dat je daar niets van merkt, is de kans groot dat ouders hun klacht kracht bijzetten, desnoods via de juridische weg.

### Wat dan wel?

Wie te maken krijgt met klagende ouders, staat voor de uitdaging zich te realiseren dat deze ouders verlangen naar een verandering. De intentie is daarbij vrijwel altijd goed. Er is geen ouder die op school klaagt in de hoop dat dit leidt tot verslechtering van de omstandigheden. Daarom is het zo belangrijk om klagende ouders serieus te nemen vanuit de basishouding: 'Fijn dat u klaagt!' De klacht is dan een aanleiding om te kijken naar mogelijkheden om zaken te verbeteren in ieders belang. Richt je dan niet op de inhoud, maar op het gevoel, zoals bij de vader van Joris: 'Hoe is om te zien dat uw zoon met hard werken vaak een vijf haalt voor wiskunde?'

## 'Geef ouders erkenning'

### Gratis advies

Als je kunt kijken vanuit het perspectief van de klager, ontmoet je gratis een externe adviseur die haarscheurtjes feilloos weet bloot te leggen. Misschien kun je als school op grond van de klacht bekijken hoe het toch komt dat veel leerlingen de eerste wiskundetoetsen matig maken. Of kun je de klagende ouder leren zien als iemand die vooral graag wil dat zijn kind gelukkig is. Dat laatste is wat ouders en leerkrachten verbindt: de gezamenlijke wens om leerlingen te zien glanzen. Kritische, claimende, klagende ouders komen op voor de belangen van diegene die het dichtst bij ze staat: hun kind.

### Wat is het probleem?

Het is de kunst op zoek te gaan naar het werkelijke, onderliggende probleem. Wat maakt ouders zo onzeker over het studieadvies? Wat ervaren ouders als hun kind geschorst wordt? Wat is het effect op ouders als ze zien dat hun kind met moeite een vijf haalt? In gesprek met klagende ouders moet je je niet alleen richten op het probleem, maar vooral ook op samenwerking, kwetsbaarheid en oprechte verbinding. Geef ouders erkenning. Natuurlijk is het ingewikkeld om te zien dat je kind minder snel leert zwemmen dan andere kinderen. Leer kijken naar

wat ouders beweegt om te doen wat ze doen, door nieuwsgierig te zijn naar waar loyaliteit naar het kind een rol speelt in de loyaliteit naar de school.

### Multatuli

Hoe harder ouders tegen lijken te werken, hoe meer je moet investeren in de samenwerking. Dat is vooral in het belang van de leerlingen die machteloos toe kijken hoe volwassen mensen er een rommeltje van maken. Het kind kan vanuit zijn loyaliteit niet anders dan het met zijn ouders eens zijn. Maledive was zelfs zo loyaal, dat ze voor zichzelf opkwam met behulp van de door haar vader zo geliefde Multatuli. 'Van de maan af gezien zijn wij allen even groot', leest Maledive de ouders de les. Weet dat leerkrachten en ouders vanaf de maan gezien ook even groot zijn en maak contact met de ouders die geen contact lijken te maken. Dat doe je niet voor jezelf. Je doet het voor Maledive, voor Joris en alle andere leerlingen...

*Ivo Mijland is trainer/coach voor Ortho Consult. Hij schreef het succesvolle boek 'De kracht van klagende ouders' (uitgeverij Quirijn)*



Ivo Mijland