



## Opblaasjournalistiek

# Omgaan met klagende ouders

Klagende ouders: vervelend hè? En het worden er ook steeds meer, zo lijkt het als we alle journalistieke items erop naslaan. Ivo Mijland, spreker, schrijver en trainer, werd gevraagd om hierover mee te praten in het journalistieke tv-programma De Monitor. Maar Mijland houdt niet van 'opblaasjournalistiek', zoals hij het zelf omschrijft. Lees in dit artikel waarom hij er voor koos niet mee te werken aan het programma. Hij geeft ook tips om met klagende ouders om te gaan.

door Ivo Mijland

Een tijdje terug werd ik gebeld door een journalist van KRO/NCRV. Als auteur van het boek 'De kracht van klagende ouders' wilde men van mij weten wat ik vind van het toenemende aantal ouders dat hun klacht voor de rechter brengt. Voorheen deed ik vrolijk mee aan dit soort items: de beste reclame voor je boek is immers een prominente plek in de media. Toch hapte ik deze keer niet op de vraag. Ik stelde een wedervraag: Wat zou er gebeuren als er een nieuwsitem komt over de constructiviteit die ouders dagelijks tonen? Wat als we het negatieve nieuwsgegeven pareren met iets wat veel meer voorkomt: goed gedrag? Een opblaasjournalist brengt geen fake nieuws. Hij doet ook niet aan riooljournalistiek. Zijn strategie is op feiteniveau te zoeken naar de duistere kant van de mens en die duistere kans naar de voorpagina loodsen. Want het klopt: er is feitelijk een toename van ouders die naar de rechter stappen.

---

*'Het toenemende probleem wordt nooit onderbouwd met concrete cijfers'*

---

Boze ouders bij de rechter: hun kind mag niet meedoen aan de eindmusical in groep 8. Ouders vechten de schorsing van hun zoon aan bij de rechter. Of ouders die de uitloting voor de door hun gekozen middelbare school niet accepteren. Drie schrijnende verhalen die je tegenkomt als je in Google zoekt naar 'ouders' en 'rechter'. Er lijkt iets aan de hand. Toch herkende ik me helemaal niet in het nieuwsitem dat De Monitor wil uitwerken. Ook in mijn ruime onderwijsnetwerk is er nauwelijks herkenning van het geschetste probleem: 'Nooit meegemaakt', zegt de een. 'Ik voer wel eens een lastig gesprek, maar ik kom er meestal wel uit', zegt de ander. Of: 'Slechts één keer heb ik de afgelopen dertig jaar hulp moeten vragen, omdat het me niet meer lukte.'

### Goed zoeken

Als je verder zoekt naar informatie, dan kom je artikelen tegen die melding maken van de zorgelijk toenemende mondigheid van ouders, die zich 'steeds vaker niet neerleggen bij een besluit van de school'. Het valt me in alle artikelen op dat dit toenemende probleem nooit onderbouwd wordt met concrete cij-

fers. Zoekwerk op internet levert wat dat betreft ook niets op: ik kom niet verder dan 'enkele honderden', 'ruim 700 rechtszaken per jaar' en 'een toename van 33%'. Een zorgverzekeraar zegt 300 keer per jaar een vraag te krijgen voor juridische bijstand. Verder overheerst extreme casuïstiek in verhalen van het AD, de Telegraaf en de Volkskrant. Ook lees ik dat een flink aantal zaken opgelost wordt - met behulp van een mediator - nog voor de rechter er aan te pas komt. In Nederland vinden er jaarlijks 1,5 miljoen rechtszaken plaats. Het aantal ouders dat naar de rechter stapt, lijkt tegen dit licht gehouden verwaarloosbaar als landelijk nieuws.

Dit item over de rechtbank lijkt dus een typisch geval van opblaasjournalistiek. Radio, televisie en papieren media focussen op een op het eerste oog ernstige ontwikkeling, die bij nadere beschouwing wellicht wat minder uitgebreid in de schijnwerpers gezet zou kunnen of moeten worden. Opblaasjournalistiek is op zoek naar de speld in een hooiberg, vindt die speld en prikt kijkers en lezers daar vervolgens mee.

### Gelijk hebben/gelijk krijgen

Een toenemend aantal rechtszaken dat door ouders tegen een school wordt aangespannen kun je zorgelijk noemen. Tegelijkertijd kun je ook uitgaan van het recht dat ouders hebben. Wat maakt dat ouders doen wat ze doen in bepaalde situaties? Er ligt een aantal gemakkelijk antwoorden voor de hand:

1. Ze hebben gelijk
2. Ze komen op voor hun rechten
3. Ze zijn niet bij machte om passend op te komen voor hun recht

---

*'Ze gaan niet naar de rechtbank om het slechter voor hun kind te maken'*

---

Dat klinkt wellicht wat vreemd, maar ik verklaar me nader. Ze hebben gelijk, omdat ze voelen en denken wat ze voelen en denken. Ze gaan niet naar de rechtbank om het slechter voor hun kind te maken, ze doen het omdat ze vermoeden dat daar iets positiefs uit kan voortkomen. Je hebt een 'gelijk' op inhoud en een gelijk op 'gevoel'. Dat laatste gelijk is vaak

de drijfveer in casussen. Mensen worden gedreven door boosheid, teleurstelling, verdriet en een gevoel van onmacht. Als je ouders daarin kunt zien en kunt erkennen, dan laat je merken dat je hun 'gelijk' ook wilt horen.

Gelijk hebben is niet hetzelfde als de waarheid spreken. Gelijk hebben wil ook niet zeggen dat ouders gelijk moeten krijgen. Gelijk hebben wil zeggen dat ze vanuit hun perspectief gelijk hebben, als liefhebbende ouders, ook als hun gedrag er niet liefhebbend uitziet. Kijkend naar de drie genoemde rechtszaken, dan hebben ouders gelijk dat het niet goed is dat hun kind niet aan de musical mag meedoen, niet welkom is op de school naar keuze of geschorst wordt op de school waar hun kind als leerling is ingeschreven. Als je dat erkent, dan is er vaak al veel boosheid weg te nemen. Tegelijkertijd heb jij als school ook gelijk. In de zaak 'musical' heeft de school vast en zeker alles op alles gezet om deze drastische keuze te voorkomen.

## *'Ouders ontmoeten als het ijzer koud is'*

### **Erken de pijn**

Begin dus niet met je eigen gelijk, maar start vanuit het perspectief van de ouders. Het lijkt mij ook verschrikkelijk als mijn kind niet mag meedoen aan de eindmusical. Als mijn kind het er zelf naar gemaakt heeft, dan lijkt het me alleen maar pijnlijker. Erkenning van die pijn zou helpen: door te luisteren naar het verhaal van de ouders geef je het signaal af dat je onderdeel bent van het probleem. En dus ook vaak een sleutel hebt voor een mogelijke oplossing. Spreek ze aan als bondgenoot en als hulpbron. Smeed bovendien het ijzer als het koud is. Door je vanaf het eerste contact op te stellen als een partij die geïnteresseerd is in de vragen, antwoorden, zorgen en overtuigingen van ouders, investeer je in de relatie. Ik gaf zelf als mentor aan dat ik met alle ouders als partners wilde optrekken. En zei daarbij dat dat heel vaak makkelijk verloopt, maar soms ook

stroef. Als het makkelijk verloopt, is partnerschap een eitje. Door op de eerste ouderavond een oproep te doen om het partnerschap in het vizier te houden als er roest op de ketting komt, dan lukt het om het samen snel weer gesmeerd te laten verlopen. Als je kinderen passend wil begeleiden, moet je ouders ontmoeten als het ijzer koud is.

Waarom moeten wij beginnen? Ouders zouden dan toch ook erkenning kunnen geven aan de school? Als ik die vragen tijdens een training krijg, dan geef ik aan dat degene die als eerste doorheeft dat je samen in de achterruit zit moet beginnen. Degene die als eerste doorheeft dat het gevecht steeds destructiever wordt, kan het patroon doorbreken door te luisteren naar het onrecht dat de ander blijkbaar recht wil zetten. Wie begint wordt bemind. Als je erkenning geeft voor het gelijk van de ouders, krijg je in vrijwel alle gevallen erkenning voor jouw gelijk. Ouders reageren dan bijvoorbeeld met zinnen als 'het zal voor jou ook niet altijd makkelijk zijn' of 'ons kind kan ook problemen veroorzaken'.

### **Ontmantel opblaasjournalistiek**

Terug naar De Monitor van KRO/NCRV. Ik heb dus best een boodschap te vertellen over die ontwikkeling, maar vind tegelijk dat opblaasjournalistiek moet worden ontmanteld. Want het echte nieuws is dat ouders in een roerige onderwijstijd zich doorgaans van hun beste kant laten zien. Zelfs als hun kind onderwijs krijgt in te grote klassen, geen wiskunde krijgt omdat er geen vervanger te vinden is, op vrijdag naar huis gestuurd wordt omdat er niemand is vanwege het lerarentekort, te maken krijgt met toenemende druk op prestaties, in een land woont waar we vergeten lijken te zijn dat we ook loodgieters nodig hebben... zelfs in deze tijd zie ik vooral hoe ouders vrijwel altijd op een constructieve wijze kunnen en willen samenwerken met de school. Deze groep ouders verdienen een podium. Opblaasjournalistiek geeft een podium aan de enkeling die - soms dus met een goede reden - de gang naar de rechter zoekt. Daarmee gaat zuurstof naar het probleem en zal het probleem eerder groeien dan afnemen. Tijd om de goede kant op te blazen.

Ik schreef een boek over 'De kracht van klagende ouders'. In dat boek leg ik praktisch uit hoe je van ouders de ambassadeurs van je school kunt maken. ◀

Oooooo

Oooooo

*'Oooooo'*