

**Wat als een
ouder er met
de school
niet uitkomt?**

Interview met Marieke Boon van Ouders & Onderwijs

Omgaan met kritische ouders

PO

Lastige of kritische ouders, wie kent ze niet. Er zijn zelfs speciale cursussen voor omgaan met ingewikkelde ouders. Maar wie is die lastige ouder en hoe zien ouders dat zelf? We vroegen het Marieke Boon, thema-adviseur passend onderwijs bij de stichting Ouders & Onderwijs.

Ouders & Onderwijs is een landelijke organisatie voor ouders van kinderen in de schoolgaande leeftijd. Gefinancierd door het ministerie van OCW, maar onafhankelijk. Het is de organisatie die ouders in het onderwijs vertegenwoordigt, ook naar de politiek toe. Je zou Ouders & Onderwijs kunnen vergelijken met een PO-raad of een vakbond voor leraren, maar dan specifiek gericht op de belangen van ouders. Een ander doel van Ouders & Onderwijs is het informeren van ouders. Jaarlijks komen er bij de stichting zo'n 15.000 vragen binnen, veelal via de telefoon, maar ook via de social mediakanalen of e-mail.

Hoe zie jij de lastige ouder, en bestaat er eigenlijk wel zo iets?

"Over het algemeen is het onze indruk dat het ouders lastig gemaakt wordt. Ze hebben vaak vervelende ervaringen opgedaan bij een probleem dat speelt. Als de communicatie dan niet goed is geweest, dan krijg je ervaring op ervaring. En dan heb je lastige ouders. Maar het gros is dat absoluut niet. Ik heb juist ook veel ouders aan de telefoon waar ik bewondering voor heb hoe zij nog met een positieve blik naar het onderwijs kunnen kijken."

Kun je daar een voorbeeld van geven?

"Ja, er was toevallig gisteren een werkbezoek van mensen van het ministerie die met ons meeluisterden aan de telefoon. Ik had toen een vader aan de lijn van wie de veertienjarige dochter wordt gepest op school. Ze durft niet meer naar school en voelt zich onveilig. De ouder vertelde dat er wel wat geregeld was door de school, maar dat ze zich niet aan de gemaakte afspraken hielden. Vervolgens kregen ze een ongeoorloofd verzuimmelding met als toelichting dat de dochter gewoon naar school moet omdat ze niet ziek

is. De reactie van de vader hierop was dat het geen onwil van de school is en dat het voor hen ook lastig is. Terwijl zijn kind doodongelukkig thuis zit, en de school hem onder druk zet, heeft hij nog steeds begrip voor de school. Die ouders zijn er dus ook."

Zeg je dan dat lastige ouders niet bestaan?

"Nee, ouders zijn een vertegenwoordiging van de maatschappij en daar kom je ingewikkelde mensen tegen. Er zijn ouders met psychiatrische problemen of ouders die communiceren op een manier die wij niet acceptabel vinden. Dat maak je in het onderwijs mee. Maar ouders worden soms ook wel lastig gemaakt doordat ze niet geïnformeerd zijn of dingen zomaar op hun bord krijgen. Dan kan het gebeuren dat ouders verharderen en zich alleen nog maar op de regeltjes gaan richten."

Wat zouden scholen daaraan kunnen doen?

"De basis is goed met elkaar in gesprek gaan en ouders eerder en meer betrekken. En duidelijk maken waarom je bepaalde dingen doet. Neem het basisschooladvies. Ouders hebben altijd gehoord 'Uw kind doet het hartstikke goed'. Vervolgens krijgt het kind een schooladvies vmbo-kader. Een prima advies, maar voor de ouders komt dat niet overeen met wat zij bij 'goed' hadden verwacht. Het is daarom belangrijk om duidelijk te communiceren. Als je zegt dat het hartstikke goed gaat, moet je dat concreet toelichten zodat ouders de juiste verwachtingen hebben."

Heb je het idee dat scholen ouders wel voldoende kennen? Zouden scholen daar nog wat in kunnen leren?

"Ik denk het wel. Veel ouders hebben bijvoorbeeld vaak nog het beeld van de school waar ze zelf op zaten. Als ze horen 'speciaal onderwijs' denken ze aan het speciaal onderwijs uit

hun tijd, terwijl het nu toch heel anders gaat. Daar moet je ouders in meenemen. Daar komt bij dat we de maatschappelijke discussies ook terugzien in het onderwijs. Prestatiedrang, vwo is beter dan vmbo. Je kunt het een ouder niet kwalijk nemen dat ze daar vervolgens naar handelen."

Een school kan daar niet veel aan doen toch, aan dat soort gevoelens.

"Nee, maar het is wel goed als je daarover praat en het bespreekbaar maakt. Als je dat niet doet, kom je eerder tegenover elkaar te staan."

Welke vragen krijg je vooral, en uit welke doelgroep?

"Iets meer dan de helft van de vragen komt van ouders uit het primair onderwijs, een derde daarvan gaat over passend onderwijs. Verder zijn de vragen heel divers. Van hele praktische vragen, zoals mag ik mijn kind een dag eerder van school halen om op vakantie te kunnen, tot de meest schrijnende situaties."

Kunnen jullie zo'n schrijnende situatie oplossen?

"Nee, we kunnen ouders adviseren en de mogelijkheden noemen. Met die informatie kunnen zij het gesprek met de school weer aangaan. Verder kunnen we ouders een

luisterend oor bieden, dat is vaak al heel belangrijk. Dat advies geef ik de school ook vaak: Zorg dat ouders weten wie ze moeten bellen of spreken op school als er iets is, zodat ze in ieder geval hun verhaal kwijt kunnen en zich gehoord voelen. Investeer daarin."

Neemt het aantal vragen toe?

"Dit jaar zijn we van 12.000 naar 15.000 vragen gestegen, maar de naamsbekendheid vinden we nog steeds te laag. En dat is jammer. Als alles goed loopt, heb je ons niet nodig. Maar op het moment dat er iets is, is het handig als ouders ons in een vroeg stadium weten te vinden. Dan voorkom je veel problemen."

Problemen die de school misschien ook zelf kan oplossen?

"Ja, wij zeggen altijd dat het contact met de school het belangrijkste is. Maar het kan voor een school soms ook helpend zijn als een ouder eerst bij ons informatie heeft ingewonnen."

Wanneer bijvoorbeeld?

"Bijvoorbeeld bij zittenblijven of bij de klassenindeling. Dat bepaalt de school, niet de ouder. Je mag absoluut als ouder de school om uitleg vragen en kritisch zijn, maar je gaat er niet over. Als de school dit zegt, heb je misschien een boze ouder. Maar

als een ouder dat van ons hoort, is dat anders. Wij kunnen ouders wel tips geven over wat ze kunnen vragen aan de school."

Denk je dat jullie als organisatie nodig blijven?

"Ja, er blijft altijd een noodzaak voor een stichting als de onze, ook als vertegenwoordiging in het landelijk onderwijsveld en bij de politiek. Maar ik hoop wel dat we steeds minder nodig zijn. Ik vind dat het contact over een kind bij de ouder en de school hoort. Maar een stukje onafhankelijk advies zal altijd nodig zijn."

Ouders & Onderwijs.

Meer informatie op de website <https://oudersenonderwijs.nl>



Marieke Boon, thema-adviseur passend onderwijs