

Ivo Mijland schrijft boek voor docenten over omgaan met kritiek

'Leraar moet klagende ouders juist waarderen'

Klagende ouders zijn vaak mikpunt van leraren in de docentenkamer. Maar docenten kunnen juist wat opsteken van de moeder die op hoge poten betere lessen voor haar kind eist. Docententrainer Ivo Mijland: 'Een klacht is ook een gratis advies.'

RENSKE BAARS

ROTTERDAM • Kritische ouders zijn vaak een doorn in het oog van leerkrachten. Ze eisen op net te hoge toon dat de proefwerken beter moeten aansluiten op de lessen of dat de leraar maar eens wat beter orde moet houden. Volgens oud-leraar Ivo Mijland, auteur van het boek *De kracht van klagende ouders* moeten docenten een klacht juist gebruiken voor het verbeteren van het onderwijs. „Ouders zijn niet uit op een vete met een docent. Ze willen alleen maar het beste voor hun kinderen.”

Klagende ouders zijn eigenlijk een zegen voor de docent?

„Nou ja, het is natuurlijk leuker als iedereen altijd positief reageert, maar klagen is heel functioneel. Bijna alle docenten hebben te maken met klachten en zes van de tien leerkrachten zelfs regelmatig. Erger is dat een kwart van de leraren vindt dat klagen de problemen juist verergert. Daar ben ik het helemaal niet mee eens. Probeer als docent eerst te achterhalen wat de ouder precies voor ogen heeft en gebruik die informatie. Een klacht over een slecht functionerende docent Engels kan heel nuttig zijn. Trap niet in de valkuil om een klacht direct als een aanval te zien.”

Scholen moeten ouders dus serieuzer nemen?

„Een klacht is een gratis advies aan school. Het belangrijkste is een ouder direct erkenning te geven. Zeg: 'Ik snap dat uw kind al die tus-

senuren vervelend vindt' en zoek daarna een oplossing. Want door direct in de tegenaanval te gaan en te stellen dat 'alle andere kinderen anders heel goed omgaan met die vrije uren' bereik je helemaal niets. Sterker: die ouders staan bij de volgende kwestie direct weer op de stoep.”

Wat is de meest gehoorde klacht van verzorgers?

„Die gaan voornamelijk over het functioneren van de leerkracht. Daarnaast ergeren mensen zich aan het gedrag van andere leerlingen, lesuitval, roosters en onbevoegde leraren. Over het algemeen wordt er het meest geklaagd op de lagere school. Logisch, want daar hebben kinderen maar een of twee docenten in de klas waardoor de drempel 'iets aan te kaarten' lager ligt. Op het vmbo wordt er meer geklaagd over de houding van leerlingen, terwijl ouder van gymnasiasten vaker veeleisender zijn.”

Soms loopt het helemaal uit de hand op een school. Hoe kan dat?

„Mensen zijn aandachtsverslaafd. Als ze niet gehoord worden op een positieve manier, dan zoeken ze



Ivo Mijland met zijn boek *De kracht van klagende ouders*. FOTO MARCO DE SWAR

aandacht op een negatieve manier. Zo ontstaan de extreme klagers, mensen die ruim tien keer per jaar hun beklag doen bij een docent. Zij worden niet gehoord door de school. Een fout die veel docenten maken, is luisteren naar een klacht maar er dan nooit meer op terugkomen. Daar sta ik van te kijken. Bel na een week even met de ouders en vertel hoe het ervoor staat.”

Kan het ook een averechts effect hebben om je mening op school te ventileren?

„In de lerarenkamer wordt er genoeg over klagende ouders gesproken. „Veel plezier ermee, die leerling had ik vorig jaar ook,” verzuchten ze onderling. Er kleeft voor het kind

ook een nadeel aan als zijn ouders te boek staan als notoire klagers. Een leraar kan zijn ongenoegen onbewust afreageren op de leerling. Die krijgt dan de rekening gepresenteerd van het psychologisch spelletje dat leraren en ouders met elkaar spelen.”

Dan maar niet klagen?

„Het is voor ouders wijs van tevoren goed na te denken over de klacht. Zeg bijvoorbeeld ook wat er wél goed gaat in de klas en probeer vooral in 'ik-vorm' te spreken: 'Ik hoor dat de lessen niet altijd soepel lopen' en niet: 'Jij geeft slechte lessen'. Maar besef dat klagen heel goed kan zijn, mits de boodschap mooi wordt verpakt.”

« **Klagen kan goed zijn mits de boodschap mooi wordt verpakt.**

Docenttrainer Ivo Mijland