

# Een goed gesprek voorkomt erger



EEN HANDREIKING VOOR OUDERS  
BIJ EEN KLACHT OVER SCHOOL



# Voorwoord

Wat doet u als u of uw kind een probleem heeft met de school? Sinds 1998 is er een wettelijke klachtenregeling voor het basis- en voortgezet onderwijs waar ouders en leerlingen hun klacht kunnen melden. Daardoor wordt uw klacht altijd serieus behandeld.

Maar het is natuurlijk veel prettiger als een officiële klacht niet nodig is. U kunt het probleem ook samen op school oplossen. Door met elkaar te praten en vooral goed te luisteren zullen veel problemen nooit een klacht worden. Misschien kiest u ervoor zelf op onderzoek uit te gaan, bespreekt u het probleem met de leerkracht of vraagt u de vertrouwenspersoon om advies. Zo heeft iedereen zijn eigen stijl. U kunt het beste zelf bepalen wat in uw situatie de goede aanpak is.

In deze uitgave worden praktische tips en adviezen gegeven over hoe u met het probleem kunt omgaan. Ik breng deze van harte onder uw aandacht. Tegelijkertijd zal een soortgelijke publicatie voor schoolbesturen, directies en leerkrachten verschijnen. Ook daarin wordt het belang van praten en luisteren benadrukt. School en ouders zijn elkaars partner bij het scheppen van een goed schoolklimaat. Als u er gezamenlijk toch niet uitkomt, is er altijd nog gelegenheid om de klachtencommissie een oordeel te vragen.

*De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen,  
Maria J.A. van der Hoeven*



## Soms gebeuren er dingen op school die volgens u niet kunnen...

U wilt een goede relatie met de school van uw kind(eren). Dat is goed voor uw kind en goed voor de school. En goed voor uw gemoedsrust. Maar tussen droom en daad staan wetten in de weg en praktische bezwaren. Soms gebeurt er iets op school waarvan u zegt: dat hoort niet, dat mag niet gebeuren. Soms zijn er zaken aan de orde die volgens u niet kunnen. U kunt wellicht zelf voorbeelden daarvan aangeven.

Als ouder hoeft u dan niet lijdzaam toe te zien of te hopen dat het beter wordt op den duur. Elke school heeft een klachtenregeling. Dat is niet een vrijblijvend iets, maar een verplichting die is vastgelegd in de Wet op het Primair Onderwijs. De gezamenlijke onderwijsorganisaties hebben een model klachtenregeling vastgesteld. Zeventig procent van de scholen maakt er gebruik van.

Een klachtenregeling die goed werkt is belangrijk voor iedereen die betrokken is bij de school: ouders, leerkrachten, ondersteunende medewerkers, schoolleiding en schoolbestuur. In de eerste plaats geeft het een wettelijke mogelijkheid om klachten aan de orde te stellen bij een onafhankelijke commissie. In de tweede plaats heeft het een signaalfunctie voor het kwaliteitsbeleid van de school. De ingediende klachten geven de school informatie over de kwaliteit van het onderwijs. Maar ook over de manier waarop de school de informatievoorziening verzorgt en communiceert met de ouders. De klachtenregeling dwingt de school serieus om te gaan met klachten en op die manier de communicatie met ouders en andere betrokkenen te verbeteren.

Ouders klagen niet zomaar. Er moet wel degelijk iets aan de hand zijn. Uw grief of verwijt moet serieus behandeld worden. Daar hebt u recht op. Maar wat blijkt? Uit de praktijk van de vier onafhankelijke landelijke klachtencommissies (waarbij ongeveer de helft van de scholen is aangesloten) blijkt dat veel klachten terug te brengen zijn tot een slechte communicatie tussen ouders en de school. Als de communicatie verbeterd wordt, kan dat leiden tot minder klachten. Deze brochure, samengesteld op verzoek van het ministerie van Onderwijs, is bedoeld om u daarbij te helpen. Zie het als een handreiking voor ouders die een probleem signaleren op de school van hun kinderen en er over denken een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Maar voor het zover is, voor het komt tot een vervelende en tijdrovende procedure bij de klachtencommissie, kan er eerst gepraat worden. Om te zoeken naar een oplossing. Waardoor het wellicht niet nodig is een klacht in te dienen. Op de volgende pagina's kunt u lezen waarop u kunt en moet letten als u 'oplossingsgesprekken' met de school voert. Deze handreiking is niet alleen gericht op ouders. Het bestuur en de schoolleiding krijgen een soortgelijke brochure.

## De klachtenregeling helpt u om problemen op school te lossen

Ouders zijn geen snelle klagers. Ze hebben vaak eerder schroom om een probleem aan een leerkracht voor te leggen. Of om er met de schoolleiding over te praten. 'Laten we het nog maar even aanzien', wordt niet zelden door ouders geredeneerd. Maar dat is niet verstandig. Als er echt een probleem is, moet dat snel gesignaleerd worden. Anders krijgt het de kans voort te woekeren. En kan het van kwaad tot erger worden. Hoe eerder u er over praat, hoe eerder er aan een oplossing kan worden gewerkt.

Goed, u besluit een probleem ter sprake te brengen. Dan komen de vragen. Wie moet u aanspreken? Waar moet u vooral op letten tijdens het gesprek? En wanneer ervaart u het gevoel dat de gesprekken niet tot een oplossing leiden en u dus een klacht moet indienen bij de klachtencommissie? Er zijn heel wat mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing van het probleem te komen. Om te beginnen moet er een goede klachtenregeling op school zijn. Een regeling die inzichtelijk en duidelijk is en zicht geeft op de mogelijkheden om binnen de school tot een oplossing te komen. De klachtenregeling. Daar begint het mee.

### 4

Elke school moet dus een klachtenregeling hebben. In de schoolgids die u elk jaar van de school krijgt, staat minimaal een korte beschrijving van de klachtenregeling. Er moet duidelijk worden aangegeven waar u de complete regeling kunt vinden. Vaak ligt deze ter inzage op school of staat integraal op de website van de school. Is dit allemaal niet het geval, vraag dan even op school waar u deze kunt vinden. De leden van de ouderraad of medezeggenschapsraad kunnen u vast vertellen waar de klachtenregeling ligt. U kunt 'm natuurlijk ook aanvragen bij de directie of het bestuur van de school.



Een klachtenregeling is een helder en leesbaar geschrift. Niet alleen de procedure om een klacht in te dienen vindt u duidelijk omschreven. Maar ook de stappen die u kunt zetten om een formele klacht te voorkomen. Ook die stappen moeten duidelijk zijn geformuleerd.

Hoewel de klachtenregeling u wettelijk de mogelijkheid geeft om een uitspraak te vragen van de onafhankelijke commissie, is het niet de eerste stap die u zet. Eerder de laatste. Want daarvoor zijn er de nodige pogingen om

met elkaar in gesprek te komen en zo te zoeken naar een oplossing. Lukt dat niet, dan staat de weg naar de klachtencommissie open.

In deze brochure kunt u lezen welke mensen u kunt of moet aanspreken als u met een klacht zit, waar u op moet letten bij het aangaan van een gesprek. Maar ook: wanneer is het tijd om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie?

De klachtenregeling en deze handreiking kunnen bijdragen om tot een goede oplossing van een probleem te komen zonder daarvoor de klachtencommissie in te schakelen. Communicatie, tussen u en de school, tussen de school en u, is het sleutelwoord in dit proces.

### HOOFDSTUK 3

## Acht punten voor een vroegtijdige oplossing van het probleem

Problemen zijn er om in een vroeg stadium herkend en onderkend te worden. Nog even de kat uit de boom kijken, draagt niet bij aan een snelle oplossing. Al te vaak krijgt het daardoor de tijd om door te woekeren, waardoor de negatieve effecten alleen maar worden versterkt. In acht stappen wordt hierna aangegeven hoe u het best kunt werken aan een vroegtijdige oplossing van problemen.

- 1.** Spreek de juiste persoon aan, het personeelslid dat het meest direct betrokken is. In de meeste gevallen is dit de leerkracht.
- 2.** Wacht niet te lang met het signaleren van het probleem. Hoe eerder u aan de bel trekt, hoe beter dat is. Ook als de leerkracht nog weinig weet van het probleem, is het verstandig om actie te ondernemen. Wie kennis heeft van een probleem, zal er in ieder geval over na gaan denken. Dat is het begin van een oplossing.
- 3.** Maak snel een afspraak. Doe dat niet al te formeel; schiet degenen met wie u wilt gaan praten bijvoorbeeld voor of na de les even aan om een afspraak te maken.
- 4.** Geef duidelijk aan wat het probleem is. Beperk u tot hoofdzaken, vermijd details.
- 5.** Voorkom machtsongelijkheid. De leerkracht met wie u praat is een deskundige op onderwijsgebied. U bent een deskundige op het gebied van het opvoeden van uw kinderen. Zo moet u die gelijkwaardigheid beleven en van daaruit het gesprek ingaan.

6. Bedenk mogelijke oplossingen. Het probleem stellen is één; een oplossing aandragen is twee. Voorstellen voor oplossingen kunnen het gesprek in de goede richting duwen.
7. Maak, als u er samen niet uitkomt, gebruik van een onafhankelijk persoon. Soms kunnen de emoties tijdens het gesprek hoog oplopen. Dan kan het verstandig zijn om samen af te spreken een neutraal, onafhankelijk persoon aanwezig te laten zijn bij uw gesprek.
8. Hou bij wat is afgesproken. Een kort verslag van elk gesprek dat door beide partijen voor gezien getekend wordt, is wel zo handig. Vooral als een van beide zich naderhand iets niet meer kan herinneren.

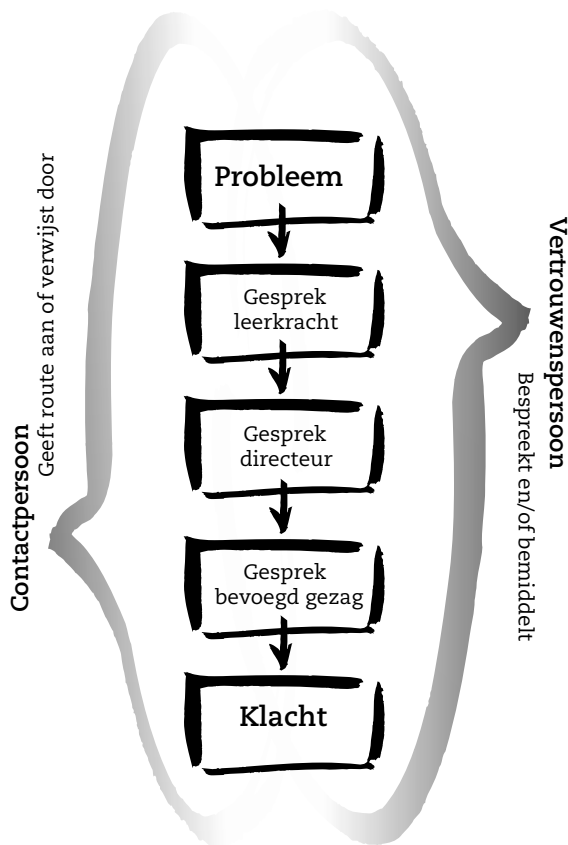
#### PUNT I

### ***Bent u wel degene met wie ik wil praten?***

*Wanneer u een andere auto koopt en u ontdekt al snel een mankement, dan gaat u zonder aarzeling terug naar de garage en vraagt u het mankement te verhelpen. Veelal keert u tevreden naar huis omdat het probleem is opgelost in het directe contact met de monteur. Lukt het niet met de monteur, dan spreekt u de chef werkplaats aan en als dat ook niet helpt de garagehouder of de importeur. Leidt dit alles niet tot het gewenste resultaat, dan dient u een klacht in bij de Bovag, de brancheorganisatie, die daarvoor een aantal spelregels kent. Dat in deze reeks het probleem niet van vandaag op morgen is opgelost, is helder. Er gaat wat tijd overheen om al deze stappen te zetten. Gelukkig worden de meeste mankementen direct verholpen en is al dat gedoe meestal niet nodig. Soms is het echter onvermijdelijk Dit traject is vergelijkbaar met een klacht in de school.*

Het ligt voor de hand om het probleem met het direct betrokken personeelslid te bespreken. In veruit de meeste gevallen is dat de leerkracht. De ervaring leert dat de meeste problemen al op dit niveau kunnen worden opgelost. Leidt het gesprek met de betrokken medewerker niet tot resultaat, dan is het nodig een nieuwe stap te zetten. De volgende persoon op de lijst komt dan in beeld. Meestal is dit een lid van de schoolleiding (de directeur of rector). U moet wel beseffen dat de schoolleiding vaak al is geïnformeerd door uw gesprekspartner. En dus vanuit die hoek al een zienswijze heeft gehoord. Het is dus erg belangrijk dat u de schoolleiding heel duidelijk uw visie op het probleem geeft en ook aangeeft op welke punten u niet tot een oplossing kon komen. Komt u er ook met de schoolleiding niet uit, dan is het schoolbestuur de laatste mogelijkheid om binnen de school het probleem op te lossen. Doe dat bij voorkeur schriftelijk. In uw brief aan het bestuur geeft u aan wat het probleem is, hoe u het ervaart en hoe naar uw mening uw probleem is behandeld door de leerkracht waarmee u hebt gesproken. Daarnaast is het goed als u in die brief ook nog eens uw voorstellen voor oplossing van het probleem weergeeft. Vraag in uw brief om





een afspraak om het probleem samen op te lossen. Besturen komen niet al te frequent bijeen. Het kan dus enige tijd duren voor uw brief is behandeld (reken op vier tot zes weken). Hou scherp in de gaten dat het niet te lang duurt. Zoals eerder gezegd leidt het oppotten van uw ongenoegen zelden tot een bevredigende oplossing.

Aan scholen zijn een of meerdere vertrouwenspersonen verbonden. Deze man of vrouw werkt in opdracht van het schoolbestuur en is getraind in het onafhankelijk omgaan met mogelijke problemen. De vertrouwenspersoon kijkt samen met u welke stappen er verder moeten worden gezet. Hij of zij kan, als u dat wilt, ook bemiddelen tussen u en de school.

Leidt deze inzet niet tot overeenstemming met de school, dan is het tijd om een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie waarbij uw school is aangesloten. Het adres van deze commissie vindt in de schoolgids van de school.

Het ligt niet voor de hand om de Inspectie van het Onderwijs in te schakelen. In de meeste gevallen is dit niet het juiste orgaan om uw probleem aan voor te leggen. In het enkele geval dat het probleem wel een zaak is voor de Inspectie, zal de contact- of vertrouwenspersoon van de school dit aangeven.

#### **De contactpersoon**

Veel scholen kennen een contactpersoon. Zijn of haar taak is om u informatie te geven over de klachtenregeling; hoe de regeling werkt en welke stappen u kunt of moet zetten als u een probleem aanloopt. De contactpersoon verwijst u door. Hij of zij bemiddelt niet. Dat doorverwijzen kan zijn naar de vertrouwenspersoon of naar de onafhankelijke klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

## Haastige spoed is dit keer goed

Martijn is de tienjarige zoon van Rob en Jenny van den Brink. Vanaf zijn geboorte kampt hij met ontwikkelingsstoornissen. Hij is, wat je noemt, een trage leerling.

Dankzij Weer Samen Naar School kon Martijn in het reguliere onderwijs blijven. En ging dus naar dezelfde school als zijn vriendjes. Toen Martijn naar groep 7 ging, ontdekten Rob en Jenny al vrij snel nadat het nieuwe schooljaar was begonnen, dat hij met problemen zat.

Hij wilde er niet over praten. Maar na lang aandringen kwam het er uit. Martijn vond dat hij slecht behandeld werd in de klas. De meester besteedde heel weinig aandacht aan hem en zette hem soms voor schut voor de andere leerlingen. De ouders waren boos en dienden direct een klacht in bij de klachtencommissie. School en personeel waren hogelijk verbaasd. Zij wisten van niets. De klachtenprocedure vroeg veel tijd en energie. De uiteindelijke oplossing werd door de betrokken leerkracht geaccepteerd en achteraf ook onderkend. Als de ouders eerder een signaal aan de school hadden gegeven, had het probleem in een veel eerder stadium kunnen worden besproken en opgelost. Nu moest er een gecompliceerde en langdurige procedure aan te pas komen, die niet in het belang van Martijn was.



Ouders zijn geen snelle klagers die bij het minste of geringste aan de bel trekken. Ze hebben veel vertrouwen in de deskundigheid van het leerkrachten. Ook in het onderkennen van problemen. 'Als we het nog even aanzien, bestaat de kans dat de leerkracht het zelf oplost', is een dikwijls gehoorde opmerking. Maar dat is toch niet verstandig. Al te vaak blijkt dat de ouders haarfijn weten wat er aan de hand is, terwijl men op school het probleem nog niet heeft gesignaleerd. Of een probleem onderschat en er te luchthartig mee omgaat. Ga zo snel mogelijk praten. Hoe eerder u het onderwerp op tafel legt, hoe eerder er kan worden gewerkt aan een oplossing. En bedenk ook dat de leerkracht niet alles kan signaleren. In de meeste gevallen is de leerkracht blij dat u hem of haar tijdig op de hoogte hebt gesteld van het ontstaan of het bestaan van een probleem.

Vroeg signaleren is niet alleen goed. Lang wachten is gewoon slecht, want daardoor kunnen zich ongewenste ontwikkelingen voordoen. Als het te lang duurt voordat u over een probleem praat, en uiteindelijk een leerkracht er toch mee confronteert, kan dat tot een defensieve houding leiden. 'Had u daar niet eerder mee kunnen komen', is dan vaak de reactie. De betrokkene is dan meteen wat afwerend, wat terughoudend. Niet de goede

basis voor een open gesprek. Pot uw ongenoegen dus niet te lang op. Als de school nog niets in de gaten heeft, kan een plotselinge actie van uw kant tot spanningen leiden. Te lang wachten leidt, zo is de ervaring, zelden tot een bevredigende oplossing.

PUNT 3

## ***Kunnen wij binnenkort even met elkaar praten?***

Als u besloten hebt om uw probleem met de leerkracht te bespreken, wilt u dat ook zo snel mogelijk doen. De meest impulsieve manier is om de leerkracht 'aan z'n jasje te trekken' vlak voor de lessen beginnen of direct er na. En u wilt het liefst direct van wal steken. Dat lijkt niet zo verstandig. In zo'n situatie is het nog knap druk in school, er zijn andere ouders in de buurt, kinderen komen nog met hun vragen. Het is niet het meest gunstige tijdstip om uw probleem aan te kaarten.

Als u bijvoorbeeld wilt praten over een probleem dat gevoelig ligt voor u of voor de leerkracht, is het verstandig om ter plekke een afspraak te maken. U hebt dan de tijd en de rust om apart van anderen uw probleem voor te leggen en te bespreken. Enige privacy is aan te raden. U voorkomt daarmee dat uw probleem door andere ouders of leerlingen wordt opgevangen en wellicht daarna breed wordt uitgemeten. Met de kans dat het een (ongewenst) eigen leven gaat leiden. Maak dus een afspraak: 'Kunnen wij binnenkort even met elkaar praten?'

Dat is de beste manier.



## Klare taal scheidt helderheid

Stijn heeft een lichte vergroeiing aan zijn rug, niet ernstig, maar toch genoeg om hem lichamelijk te ontzien. De huisarts adviseerde hem om niet mee te doen aan de gymnastieklessen. Dat viel niet in goede aarde bij de leerkracht die vond dat er helemaal niets aan de hand was. Stijn kon best meedoen. Daardoor zou zijn rug juist sterker worden. Die mening verkondigde de leerkracht niet in een 'onder-vier-ogen-gesprek', met de ouders bijvoorbeeld, maar in het openbaar, aan leerlingen, aan andere ouders. Met als gevolg dat die het verhaal, al dan niet aangedikt, weer doorvertelden. Er gebeurden vrij snel daarna twee volkomen tegenovergestelde dingen. De eerste: Stijn werd afgeschilderd als een zwak moederskindje, eigenlijk een slap kereltje; de tweede: de leerkracht werd zondebok omdat hij zo'n hard standpunt verkondigde over de handicap van Stijn.

Goede communicatie over deze situatie had veel achterklap kunnen voorkomen en had de sfeer op school niet aangetast.



# 10

Bedenk, het gaat om uw inschatting van het probleem op school. Het is dan ook erg belangrijk dat u uw zienswijzen helder en duidelijk kunt omschrijven. Maar stel u niet al te star op. Het is ook nodig om het personeelslid de mogelijkheid te bieden om zijn of haar visie te geven. Neem deze visie serieus, wijs hem niet meteen af en reageer er zeker niet al te impulsief op. Laat het even bezinken, weeg de zwaarte van de argumenten en bekijk of u het met sommigen eens kunt zijn. Het is niet erg om verduidelijking te vragen als u iets niet snapt. Vragen om uitleg aan een leerkracht is in het onderwijs de gewoonste zaak van de wereld. De toon waarmee u discussieert is ook van belang. Wees niet te direct. Zeg niet: 'Jij doet dit fout'. Of: 'Jij doet dit niet goed.' Zeg liever: 'Ik geloof dat je het niet goed doet.' Of: 'Ik geloof dat je in dit geval fout zit.' Zo'n formulering is niet alleen vriendelijker, maar ook veel minder bedreigend. Jij-boodschappen zijn vaak beschuldigend (komen althans zo over). En dat is niet de inzet van het gesprek.

### Beschuldigingen staan zelden aan de basis van oplossingen.

Het gesprek gaat uit van tweerichtingenverkeer, niet alleen uw visie telt, ook die van uw 'tegenspeler'. Geef hem of haar dan ook de gelegenheid om die visie op en de beleving van probleem vanuit zijn of haar beleving aan te geven. Op die manier zal het probleem snel helder zijn, waarna er aan de oplossing kan worden gewerkt. Hou er overigens rekening mee dat iedereen een probleem vanuit een andere invalshoek ervaart. Die van u is anders dan die van de leerkracht. En wellicht behoorlijk anders dan door uw kind aan u is verteld.

## De gedeelde deskundigheid bij het begeleiden van uw kind

Joyce komt op een kwade dag thuis met een van pijn vertrokken gezicht. 'Wat is er aan de hand', vraagt haar moeder. 'De meester heeft me zomaar keihard in mijn arm geknepen en me daarna de klas uitgegooid. Ik deed echt niks, mam.' Moeder naar school om verhaal te halen. De leerkracht is stomverbaasd. En vertelt zijn kant van het verhaal. Het bleek dat Joyce al geruime tijd als stoorzender in de klas functioneerde. Dat was niet prettig. Niet voor de leerkracht, niet voor de andere leerlingen. Hij had Joyce regelmatig gewaarschuwd en had gezegd dat ze die middag na moest blijven. Dat maakte geen indruk. Toen hij een les wilde behandelen, gaf ze nadrukkelijk blijk van haar desinteresse. Er restte hem niets anders dan Joyce de klas uit te sturen. Maar dat wilde ze niet. Gaf een grote mond. Uiteindelijk had hij haar met zachte hand de klas uitgezet. Voor u uw oordeel vormt, is het altijd goed beide kanten van een verhaal te horen.



Zorg er voor dat u op basis van gelijkwaardigheid met elkaar aan tafel gaat zitten. En onderschat uzelf niet. Natuurlijk is de leerkracht deskundig op zijn of haar terrein. Maar u bent dat ook. U voedt uw eigen kind op. En dat maakt u bij uitstek deskundig. Op basis van die gelijkwaardigheid kunt u het gesprek ingaan. Erkennen van elkaars deskundigheid (en natuurlijk ook: betrokkenheid) maakt het gesprek makkelijker. Hou uw verhaal kort en helder. En luister goed naar uw gesprekspartner. Analyseer of de oplossing van het probleem die wordt aangedragen vanuit visie en deskundigheid de moeite van het overwegen waard is. En ga er zeker serieus op in. Het gesprek dat u gaat voeren met de leerkracht is niet een vrijblijvend iets. De intentie van beide gesprekspartners is om er uit te komen, om een goede oplossing voor het probleem te vinden. Juist daarom is die gelijkwaardigheid zo belangrijk. Als u als gesprekspartner het gevoel hebt dat u niet serieus genomen wordt, verzandt het gesprek en drijft een oplossing angstig ver weg. De verhoudingen worden gespannen en het gesprek stokt.

Ongelijkwaardigheid uit zich ook in fysieke zin. Het kan niet bevorderlijk voor een goed gesprek zijn als de leerkracht comfortabel vanuit zijn stoel achter zijn bureau met u praat, terwijl u 'opgevouwen' zit op een stoeltje van een leerling. Dat zit niet erg makkelijk. Let daar op. De oplossing is eenvoudig: gewoon samen aan tafel zitten, tegenover elkaar. Letterlijk en figuurlijk op gelijke hoogte.

Gedraag u niet superieur. Dat is niet nodig en werkt averechts. Voorkom het veelvuldig gebruiken van stemverheffingen en spreek niet in de gebiedende vorm ('U moet dit en u moet dat'). U wekt daarmee de indruk dat u zich verheven voelt boven uw gesprekspartner. Doe gewoon en praat normaal. Formuleer liever in beschrijvende zinnen. En stel regelmatig vragen. U hoeft het gesprek niet te winnen. U moet een oplossing vinden. Samen.

PUNT 6

## Ik had gedacht, als we nu eens zo...

Milan is een tijdje ziek geweest, heeft vrij lang de school moeten verzuimen. Gelukkig werd hij beter en kon weer naar zijn vriendjes op school. Daar bleek al gauw dat hij een behoorlijke leerachterstand had opgelopen. Vooral het lezen ging niet goed. De leesprestaties bijvoorbeeld bleven behoorlijk achter. Op verzoek van de ouders werd er een gesprek georganiseerd tussen de ouders en de leerkracht. Deze erkende het probleem. Het probleem werd versterkt doordat de remedial teacher al geruime tijd ziek was. De invalkracht was overbelast en had weinig extra tijd voor Milan. Er werd creatief gezocht naar oplossingen. Er kwamen een paar goede mogelijkheden uit de bus. De oudere broer van Milan zou samen met hem gaan lezen; er zou thuis worden voorgelezen door de ouders. Milan kon extra huiswerk meekrijgen en op school extra lees oefeningen doen. Tenslotte werd er op woensdag ruimte gevonden om direct na de lessen extra hulp te krijgen van de invalkracht.

Ga niet blanco het gesprek in. U komt niet veel verder als u zich niet goed voorbereidt. Bedenk vooraf een aantal mogelijke oplossingen. Daarmee demonstreert u dat u oprecht wilt meewerken om het probleem te 'tacklen'. Het gesprek wint aan waarde als het personeelslid hetzelfde doet.



Dat onderstreept ook weer de gelijkwaardigheid (zie punt 5) die tussen u beiden moet bestaan. Het is ook een goed begin van het gesprek. De twee gesprekspartners leggen na het formuleren van het probleem de mogelijkheden voor een oplossing op tafel. Daarna kan de één de voorstellen van de ander becommentariëren. En omgekeerd.

Waarna u dan in overleg kunt kiezen voor een bepaalde aanpak van het probleem gedurende een bepaalde periode. Heel kort gezegd: maak een actieplan.

Het vinden van een oplossing is één ding. Of de te nemen maatregelen ook in de praktijk werken, is vers twee. Het is dan ook van belang om met elkaar een afspraak te maken om van tijd tot tijd te controleren of iedereen zich aan de afspraken houdt en of de aanpak succes heeft. Dit kan duidelijk maken of de zaken 'goed lopen' of dat de aanpak moet worden bijgesteld.

## Vertrouwenspersoon kan luisteren en bemiddelen

Tineke gaat elke ochtend met lood in haar schoenen naar school. Als ze op het schoolplein aankomt, weet ze meteen hoe laat het is. Ze is al snel het middelpunt van een groep medeleerlingen. Ze wordt uitgescholden en aan haar kleren getrokken. Het pesten is niet van de lucht. Tineke voelt zich volledig buitengesloten. Als ze de stoute schoenen aantrekt en het vertelt aan de meester, weet deze niet waar ze over praat. Hij heeft nooit wat gemerkt: 'Bovendien ben jij ook geen heilig boontje', is zijn reactie. Tineke vertelde uiteindelijk het hele verhaal aan haar ouders, over haar pijn, haar wanhoop. En ook dat de meester er niets aan deed. De ouders gingen praten op school.



Het probleem bleek bekend, maar volgens de leerkracht en de directeur konden ze niets doen. De ouders besloten het probleem met de vertrouwenspersoon te bespreken. Samen met de vertrouwenspersoon gingen ze vervolgens nog eenmaal het gesprek aan met de school. De vertrouwenspersoon adviseerde te gaan werken met een pestprotocol. De directeur vond dit een goed idee en er werd een proefperiode van twee maanden afgesproken. Al na een paar weken kwam Tineke giechelend met een vriendinnetje thuis. Ze hadden kustikkertje gedaan en Alex, de leukste jongen van de klas, had haar getikt. De tussenkomst van de vertrouwenspersoon is zeer succesvol geweest.

Er zijn problemen en problemen. Het ene is van praktische en of technische aard. Het andere grijpt veel dieper in. En kan heel emotioneel zijn. Emoties zijn niet altijd goede raadgevers in een gesprek. Als u merkt dat in een gesprek een te grote emotionele betrokkenheid een oplossing in de weg kan staan, ga dan niet verder. Stel voor om een onafhankelijk persoon bij het (vervolg)gesprek aanwezig te laten zijn. Het is wel van groot belang dat alle partijen deze personen inderdaad als onafhankelijk zien. De keuze voor zo'n derde persoon is niet die van u of van uw gesprekspartner alleen.

In de eerste plaats zal het aantrekken van een onafhankelijk persoon een gezamenlijk besluit moeten zijn. Bij de keuze voor een onafhankelijk persoon, is de vertrouwenspersoon de meest logische keus. Elke school heeft zo'n vertrouwenspersoon die deze onafhankelijke rol op zich kan nemen. U krijgt dan in ieder geval een ervaren bemiddelaar en onderhandelaar aan tafel. De vertrouwenspersoon speelt een heldere rol: hij of zij kan de argumenten van beide partijen vergelijken, tegen elkaar afwegen en als het moet een objectief oordeel vellen over de situatie. En in ieder geval kan de onafhankelijke persoon een objectief verslag geven aan u en uw gespreks-

partner, bijvoorbeeld de leerkracht. Deze kunnen dan op grond van de daarin geformuleerde argumenten hun oordeel vellen.

De contactpersoon is niet de meest geschikte figuur voor de rol van onafhankelijk persoon. Deze rol past niet binnen zijn functieomschrijving. Door de contactpersoon daarmee te belasten, plaatst u hem of haar in een lastig parket.

PUNT 8

## Heb ik dat gezegd? Dat kan ik me niet meer herinneren

*Soms verloopt de overgang van een leerling van de ene leerkracht naar de andere niet altijd vlekkeloos. Het is daarom verstandig de afspraken schriftelijk vast te leggen. Een voorbeeld: er wordt met de oude leerkracht de afspraak gemaakt dat zoonlief niet blijft zitten. Maar omdat het rekenen een groot probleem is, zal hij in het nieuwe schooljaar extra begeleiding in dit vak krijgen. Wat blijkt er op de eerste schooldag? Er komt geen extra hulp. Gelukkig was de afspraak vastgelegd in het leerlingvolgsysteem en ging de nieuwe leerkracht alsnog akkoord met de extra begeleiding. Volgens afspraak dus.*

Het komt wel vaker voor. Na de gesprekken worden er afspraken gemaakt.

Maar bij een vervolggesprek kan één of beide partijen zich 'even niet meer herinneren' wat er dan precies is afgesproken.

Dat kan heel eenvoudig worden voorkomen. Het kost niet al te veel moeite om tijdens het gesprek notities te maken en aan het eind van het gesprek de conclusies ervan te noteren en door alle partijen voor gezien te laten ondertekenen. Zo kunt u controleren of de afspraken goed zijn opgeschreven en kan niemand er later op de afspraak terugkomen.

Het is van groot belang dat iedereen gedurende het gehele proces heel goed weet wat er is besproken, wat er is besloten en wat de verdere stappen zijn. Het is verstandig om hiervan een dossier bij te houden. Het kan verstandig zijn, deze lijstjes met afspraken bij te houden in het leerlingvolgsysteem. Dit dossier is in principe voor alle betrokkenen ter inzage, ook voor u. Op dit dossier

kan iedereen zich dan beroepen. U en de school. En later eventueel de klachtencommissie.





## Een klacht indienen

Als u er met elkaar niet uit bent gekomen en u wilt toch een klacht indienen (helaas komt het soms zover), dan is daar een aantal spelregels aan verbonden. Zet uw klacht, al of niet met hulp van de vertrouwenspersoon, op papier. Daarbij is het van belang dat u duidelijk formuleert wat uw klacht is, feiten vermeldt en zo mogelijk onderbouwt met verslagen of getuigenverklaringen. Het is verder van belang dat u duidelijk aangeeft tegen wie uw klacht is gericht (naam betrokkene, schoolnaam, adresgegevens). Dat kunnen verschillende personen zijn en de inhoud kan per persoon verschillen.

U bent het bijvoorbeeld niet eens met de leerkracht, die over het meningsverschil niet wil praten. De schoolleiding is het met uw klacht eens maar wil niets ondernemen en het schoolbestuur geeft uiteindelijk niet thuis. Het voorval zelf en niet willen praten zijn de klachten tegen de leerkracht. Niets willen doen is de klacht tegen de schoolleiding en niets horen de klacht tegen het schoolbestuur.

U kunt over het algemeen in de schoolgids terugvinden bij welke klachtencommissie uw school is aangesloten. Is dit niet het geval, raadpleeg dan de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.

### Hoe het verder gaat

Als u de klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie, beoordeelt het secretariaat van de klachtencommissie of de klacht voldoet aan alle spelregels. Als de school niet is aangesloten kan de commissie niets doen.

Wanneer u niet voldoet aan de spelregels, wordt u gevraagd de ontbrekende gegevens alsnog aan te leveren.

Vervolgens wordt de verweerder(s), degene tegen wie de klacht is gericht, op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij de gelegenheid zich schriftelijk te verdedigen (verweer te voeren). U ontvangt een afschrift van het verweer.

Wanneer alle schriftelijke stukken over en weer zijn uitgewisseld, belegt de klachtencommissie een hoorzitting, waar klager en verweerder hun standpunten kunnen toelichten. De commissie kan ter plekke nog een aantal vragen ter verduidelijking stellen. Op basis van de stukken en de zitting stelt de commissie vast of de klacht gegrond of ongegrond is. De commissie kan als sluitstuk van de procedure het schoolbestuur adviseren wat te doen. Het schoolbestuur laat aan u en aan de commissie weten wat hij met het gegeven advies doet of inmiddels al heeft gedaan.



## Meer informatie?

Vereniging voor Openbaar Onderwijs (VOO)

Postbus 10241

1301 AE Almere

telefoon: 036 - 533 15 00

e-mail: voo@voo.nl

internet: www.voo.nl

LOBO

Laan v. N-O Indië 277b

2593 BS Den Haag

telefoon: 070 - 385 08 66

e-mail: lobo@lobo.nl

internet: www.lobo.nl

NKO

Postbus 97805

2509 GE Den Haag

telefoon: 070 - 328 28 82

e-mail: nko@nko.nl

internet: www.nko.nl

Ouders&Coo

Postbus 125

3970 AC Driebergen

telefoon: 0343 - 51 34 34

e-mail: info@ouders.net

internet: www.ouders.net

## Colofon

Deze brochure kwam tot stand met financiële steun van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.

Auteur: Ferdy Naafs, Evert Bosman

Illustraties: Peter Welleman

Vormgeving: UnitedGraphics, Pim Oxener BNO

Prepress en druk: UnitedGraphics, Zoetermeer

