

Uit een enquête met als onderwerp Klagende ouders van Ortho Consult in Oirschot hebben 250 enthousiaste respondenten uit het Nederlands onderwijs deelgenomen. Het onderzoek is uitgevoerd naar aanleiding van het symposium “de kracht van klagende ouders” en het gelijknamige boek van Ivo Mijland. Hieronder vindt u de resultaten.

Algemene gegevens:

Enquête is ingevuld door:

Mannen: **21%**
 Vrouwen: **79%**

In de leeftijd van:

20-30 jaar **10%**
 31-40 jaar **22%**
 41-50 jaar **32%**
 51 jaar en ouder **36%**

Functie-verdeling

docent/mentor/leerkracht **42%**
 ib’er/remedial teacher **8%**
 leerlingbegeleider **3%**
 (adjunct) directeur **21%**
 Zorgcoördinator **4%**
 Anders **22%**

De enquête is ingevuld door:

Mensen werkzaam in het BO: **43%**
 Mensen werkzaam in het VO: **57%**

Antwoorden per vraag

1. Hoe vaak heeft u te maken met klagende ouders (Ouders die bij u komen met een klacht omtrent het functioneren van u en/of de school omtrent hun kind, uw leerling)?

| | | | | |
|-------------------------|------------|-----------------|----------------|-----------------|
| <i>1-5 x per jaar</i> | 40% | (waarvan | BO: 13% | VO: 27%) |
| <i>6-10x per jaar</i> | 32% | (waarvan | BO: 14% | VO: 18%) |
| <i>11-15 x per jaar</i> | 13% | (waarvan | BO: 8% | VO: 5%) |
| <i>16-20 x per jaar</i> | 9% | (waarvan | BO: 6% | VO: 3%) |
| <i>Vaker</i> | 6% | (waarvan | BO: 2% | VO: 4%) |

2. Hoe vaak lukt het u om de klacht naar tevredenheid op te lossen?

| | | | | |
|-------------------|------------|-----------------|----------------|-----------------|
| <i>1 (altijd)</i> | 10% | (waarvan | BO: 5% | VO: 5%) |
| <i>2</i> | 68% | (waarvan | BO: 31% | VO: 37%) |
| <i>3</i> | 17% | (waarvan | BO: 4% | VO: 13%) |
| <i>4</i> | 5% | (waarvan | BO: 2% | VO: 3%) |
| <i>5 (nooit)</i> | 0% | | | |

3. Hoe vaak moet u voor de afhandeling van een klacht een beroep doen op een leidinggevende?

| | | | | |
|------------|-----|----------|---------|----------|
| 1 (altijd) | 3% | (waarvan | BO: 0% | VO: 3%) |
| 2 | 14% | (waarvan | BO: 2% | VO: 12%) |
| 3 | 22% | (waarvan | BO: 10% | VO: 12%) |
| 4 | 48% | (waarvan | BO: 22% | VO: 26%) |
| 5 (nooit) | 13% | (waarvan | BO: 8% | VO: 5%) |

4. Hoe vaak ervaart u een klacht als een persoonlijke aanval?

| | | | | |
|------------|-----|----------|---------|----------|
| 1 (altijd) | 2% | (waarvan | BO: 1% | VO: 1%) |
| 2 | 13% | (waarvan | BO: 6% | VO: 7%) |
| 3 | 22% | (waarvan | BO: 10% | VO: 12%) |
| 4 | 46% | (waarvan | BO: 20% | VO: 26%) |
| 5 (nooit) | 17% | (waarvan | BO: 6% | VO: 11%) |

5. Klagende ouders vergroten de problemen

| | | | | |
|-------------------------|-----|----------|---------|----------|
| 1 (helemaal mee eens) | 5% | (waarvan | BO: 2% | VO: 3%) |
| 2 | 18% | (waarvan | BO: 6% | VO: 12%) |
| 3 | 30% | (waarvan | BO: 12% | VO: 18%) |
| 4 | 32% | (waarvan | BO: 16% | VO: 16%) |
| 5 (helemaal mee oneens) | 15% | (waarvan | BO: 6% | VO: 9%) |

6. Klagende ouders helpen problemen op te lossen

| | | | | |
|-------------------------|-----|----------|---------|----------|
| 1 (helemaal mee eens) | 6% | (waarvan | BO: 3% | VO: 3%) |
| 2 | 45% | (waarvan | BO: 17% | VO: 28%) |
| 3 | 29% | (waarvan | BO: 13% | VO: 16%) |
| 4 | 17% | (waarvan | BO: 7% | VO: 10%) |
| 5 (helemaal mee oneens) | 3% | (waarvan | BO: 2% | VO: 1%) |

7. Wat voor emoties roepen klagende ouders meestal bij u op?

De 10 meest voorkomende emoties/gedachten (zowel positief als negatief) zijn:

- Irritatie/gezeur
- Onmacht
- Boosheid/frustratie
- Gevoel van te kort geschoten/falen
- Uitdaging/oplossing zoeken
- Begrip/meeleven
- Respect voor opkomen

- Lichtelijk aangevallen
- Onzekerheid over eigen prestaties
- Geen tot weinig emoties

8. Wat zijn de meest voorkomende klachten die klagende ouders uiten?

De 10 meest voorkomende klachten zijn:

- Hoge verwachtingen school m.b.t. schoolprestaties
- Slecht lessen/hoeveelheid lesuitval
- Functioneren van collega's
- Onheuse bejegening
- Ik wordt niet gehoord / slecht communicatie vanuit school
- Pestgedrag in de klas / corrigeren medeleerlingen
- (onterecht) straffen
- Beleid van de school
- Roosters/toetsen
- Begeleiding/onduidelijkheid/verschil docenten

9. Heeft u ook ervaring met 'onredelijke' klachten (Klachten die u om welke reden ook niet kunt oplossen)?

De 10 meest 'onredelijke' klachten zijn:

- Wij willen een andere docent/leerkracht
- Iets tegen de leerling hebben
- Verkeerssituaties rondom school
- Het niet toekennen van het rugzakje
- Niet eens met genomen maatregelen
- Mijn kind rookt sinds hij/zij hier op school zit
- Het niveau van school voor hun zoon/dochter te laag vinden omdat ouders een andere toekomst voor hun kind voorhebben
- Ouders die eigen onmacht/opvoeding bij school neerleggen
- Extra vakantiedagen, extra godsdienstige feestdagen
- 16% van de ondervraagden krijgen geen onredelijke klachten.

10. Wilt u nog andere opmerkingen plaatsen over 'klagende ouders'?

- Een klagende ouder is ons liever dan een onverschillige ouder.
- Het zorgt er vaak ook wel voor dat je anders naar je eigen functioneren gaat kijken.
- Ik ben zelf ook ouder van schoolgaande kinderen, maar ik vind het moeilijk (en ook niet solidair) om collega-docenten te bekritisieren.
- Het gaat soms over trauma's uit hun eigen verleden. Gemiste kansen. Soms over-bescherming. Hooggespannen verwachtingen.
- Ik maak me zorgen om ouders die niet klagen, waarvan ik verwacht dat er een goed gesprek mee gevoerd kan worden. Om bijvoorbeeld maatregelen te nemen die zowel school als ouders kunnen omgaan.
- Klanten klagen niet maar zappen. Ouders kunnen dat met hun kind niet zomaar doen. Dus een klacht is altijd een kans!

- Zie het niet als negatieve kritiek maar als opbouwende kritiek. Slechts 1 van de 10 ouders die een klacht hebben tonen ook het lef die klacht te uiten, wie is niet bang om de "zeikerd" te zijn?
- Ik vind de meeste ouders over het algemeen heel redelijk. Als je gewoon blijft luisteren, wordt het vaak vanzelf genuanceerder.
- Wat mij opvalt bij ons op school is dat altijd dezelfde collega's "zeuren/klagen" aan de koffietafel over klagende ouders en dat maar als lastig ervaren, terwijl je andere collega's er nooit over hoort. Die gaan er blijkbaar heel anders mee om.
- Ik vind het vooral lastig om met klagende ouders om te gaan als ik vind dat zij gelijk hebben, maar mijn leidinggevenden niet. Dan kom ik in de knoop met loyaliteit.
- Mijn dochter is nu 12 jaar en zit in klas 1. Mijn empathie is daardoor heel groot en ineens bestaan er geen klagende ouders meer, maar wel betrokken of onmachtige ouders.
- Soms is het kind slachtoffer van de slechte communicatie tussen ouders onderling, door gevolg van gebroken gezinnen. Ouders spelen soms hun frustraties over hun ex-partner over hun kind uit, waardoor het kind in een loyaliteitsconflict terecht komt. Ook daardoor zijn ouders geneigd om eerder partij te kiezen voor hun kind (ze voelen zichzelf schuldig over hun falen) dan dat ze de mening van de school delen.
- Met e-mailen ontstaan vaak misverstanden, omdat je dan de emotie mist of niet begrijpt.
- Ze zijn lastig, boeiend en houden je scherp.
- Ik zit op een school waarvan de over grote meerderheid is van Turkse afkomst met veelal ouders die geen of nauwelijks Nederlands spreken. Een boodschap kan dan makkelijk verkeert over komen en als de zoon/dochter als tolk fungeert, wordt het nog een stukje ingewikkelder.
- En voor leerkrachten: sorry zeggen mag! Een fout maken mag je toegeven en verplaats je in de emotie van de ouders.
- Soms zijn klagende ouders gratis advies, maar er zijn ook duidelijk onredelijke ouders bij.
- Ik ben altijd geneigd om klachten van ouders persoonlijk op te vatten. Dit zouden wij als leerkrachten niet moeten doen want dat onttrekt je ontzettend veel lol in het werk wat zo mooi is.
- Ik heb helaas nogal vaak leerkrachten rondlopen die heel gauw spreken over de procedure in plaats het luisteren naar de inhoud. De wijze van communicatie is er een van stilhouden terwijl ik graag open en transparant wil zijn. Dat maakt dat ouders regelmatig de leerkracht overslaan. Ondanks dat ze wordt gevraagd vooral zelf met de leerkracht te spreken. Vaak organiseer ik een gezamenlijk gesprek, maar de leerkracht is de lastige partij in dezen. Gelukkig zijn er ook 'goede communicatieve collega's :-)
- Mentor zijn vind ik een van de leukste onderdelen van mijn beroep.
- Meer serieus nemen en niet afdoen als mensen die niet begrijpen dat het systeem nu eenmaal zo in elkaar zit. Hierdoor bagatelliseer je de klacht en maak je de klagende ouder monddood. Het ligt dan namelijk altijd aan hen, zij snappen het niet en zij zien alleen maar het belang van hun kind, kunnen niet het organisatiebelang voor ogen houden. Ik denk dat dit terecht is, zij gaan voor het belang van hun kind en brengen beperkingen in het systeem aan het licht.
- Leerkrachten klagen ook erg over sommige kinderen en dat dan niet kunnen hebben van ouders.
- Ik ontvang klachten als een cadeautje; ik bedank er dus ook voor!
- School moet beter zijn personeel beschermen door grenzen aan te geven. Vaak is de schoolleiding ook bang voor ouders....
- Sinds ik zelf ouder ben van een kind in het middelbaar onderwijs begrijp ik klagende ouders beter. Je hoort via je kind met name de excessen uit het totale docentenkorps. Dit geeft ook een heel bizar beeld.
- Je kunt de wind niet veranderen maar hoe de zeilen staan bepaal jezelf.

- Er zou meer aandacht moeten zijn over dit onderwerp en het voeren van lastige oudergesprekken op de PABO. Ik zie dit als een groeiend probleem, wat steeds vaker voorkomt.