

(Uit NRC Handelsblad 2006)

Juf is bang

Ouders willen het beste voor hun kind, dus slaan ze de leerkracht

'Hij zei dat hij mij dood zou slaan, omdat ik zijn zoon zou hebben geslagen. Ik had het kind alleen streng toegesproken.'

'Niet alle leerkrachten zijn sociaal vaardig, ook niet tegen ouders die komen klagen. Dat loopt weleens uit de hand.'

Er was een tijd dat er voor de deur van de klas van juffrouw Marjolein een collega op wacht stond. Ze wist nooit of hij misschien terug zou komen, de vader van het onhandelbaarste jongetje uit haar klas. De angst verdween pas toen het jongetje naar een school voor speciaal onderwijs werd gestuurd.

Leerkracht Marjolein van Vliet van basisschool De Klaver-Heijplaat was net een maand zwanger, toen zij opzij moest springen voor de woedende vader, die als een dolle stier op haar afstormde. „Hij wilde me een trap geven”, vertelt Marjolein. „Hij zei dat hij mij dood zou slaan, omdat ik zijn zoon zou hebben geslagen. Niks van waar, ik had hem gewoon apart gezet en streng toegesproken.”

Daarna durfde Van Vliet niet meer naar de supermarkt, om bijvoorbeeld stokbroden voor het schoolkerstfeest te halen. Ze ging ook niet meer gezellig tussen de middag bij leerlingen eten. Behalve bang was Van Vliet ook gefrustreerd. Zij had het gevoel dat zij werd afgestraft omdat zij als leerkracht wilde helpen. “Die ouders werden kwaad als ik vertelde dat het niet goed ging met hun kind, dat er iets moest gebeuren. Dat wilden zij niet horen. Ik kan me ook wel voorstellen dat dit heel moeilijk voor hen is. Zij voelen zich machteloos. Ze weten dat er iets mis is, maar willen de problemen van hun kind niet onder ogen zien. Vader begrijpt het niet, want hij beheerst de Nederlandse taal niet.”

Haar grootste angst was dat de vader haar voor de ogen van de kinderen opnieuw zou belagen. Zij is blij dat de kinderen het incident niet hebben gezien. Wel hebben zij hun juf zien huilen, en dat hakte er volgens Marjolein ook behoorlijk in. „De kinderen en hun ouders leefden erg met me mee als ik het jongetje weer moest toespreken. Ze wisten dat ik bang was dat de vader mij weer kwam opzoeken. Het jongetje haalde van alles uit. De ene keer vlogen de kerstboomballen door de klas, de andere keer zette hij de kraan open.”

Ouders stuurden haar kaartjes met 'laat je niet kisten'. De steunbetuigingen ontroerden haar. Een „bondgenootschap” met de ouders is belangrijk, zegt ze. „Je moet hen naast je krijgen, om het beste uit hun kinderen te halen, en samen problemen bij te sturen. Maar om die steunbetuigingen moest ik dan weer huilen. En een juf hoort niet te huilen.”

„Stop maar weg, dat doen we zo niet”, zei Yvonne Ponsen ijzerenheinig tegen een vader, die plots een pistool opdreepte, en daarmee intimiderend in haar richting zwaaide, tijdens een gesprek over zijn zoon. Ponsen, destijds locatieleider van de Deventer basisschool De Borglo, had de vader uitgenodigd voor een gesprek over zijn zoon, die de juf van groep 7 had geslagen.

De schrik kwam pas later, toen zij het voorval thuis op de bank, met een glaasje wijn, voor haar echtgenoot beschreef. „Pas dan besef je: poe, daar ben ik goed vanaf gekomen.”

Net zoals die keer toen een gescheiden vader haar dreigde iets aan te doen, omdat hij in de veronderstelling verkeerde dat hij door haar toedoen zijn zoon niet meer mocht zien. „Hij kwam dat kind ophalen”, vertelt Yvonne, „maar volgens een gerechtelijke beschikking mocht hij hem niet meenemen. Die man ging helemaal door het lint. Later hoorde ik dat hij vuurwapengevaarlijk was.” Ponsen is er nogal nuchter onder, maar geeft toe dat zij, twee jaar nadat zij de Borglo verruilde voor de Godfried Bomansschool in Ede („Geen vlucht”, benadrukt zij, „maar een promotie, ik kon er directeur worden”) nog steeds op haar hoede is. „Als er opstootjes zijn, ben ik alerter dan vroeger. En ik zit altijd met mijn neus naar de deur, om de situatie te kunnen overzien.” Je moet je op een school

in principe veilig voelen. Dat gevoel werd door dit soort incidenten verstoord, en daarmee het evenwicht in de school. Je doet de deur op slot. Je bewaart afstand met ouders. Je zorgt ervoor dat je tijdens een moeilijk gesprek altijd met z'n tweeën bent."

'Uitzonderingen', heetten deze incidenten op De Borglo, maar volgens Yvonne waren er op een gegeven moment wel erg veel van dit soort uitzonderingen. Tijdens het sollicitatiegesprek was haar trouwens niet verteld dat de laatste interim-directeur door een vader met een honkbalknuppel in elkaar was geslagen.

Veel scholen kampen met incidenten tussen ouders, leerkrachten en directieleden. Volgens gegevens van het ministerie van OC & W is eenderde van de leerkrachten in het basisonderwijs het afgelopen jaar geconfronteerd met agressief ouderlijk gedrag. In ongeveer de helft van de gevallen betrof het intimidatie, eenderde van de leerkrachten werd uitgescholden, en in drie procent van de gevallen was sprake van fysiek geweld. Volgens een onderzoek van de Algemene Vereniging van Scholleiders van mei vorig jaar komt fysiek geweld van ouders tegen personeel op meer dan 750 scholen voor. Hoe ontstaan al die ruzies tussen scholen en ouders?

Een eenduidige verklaring hiervoor valt moeilijk te geven. Steeds kortere lontjes bij ouders spelen een rol, stelt Marleen Barth, voorzitter van de Onderwijsbond CNV. Zij ziet dit soort incidenten als een maatschappelijk probleem, niet als een onderwijsprobleem. „Overal speelt het zich af: in ziekenhuizen, op voetbalvelden, bij de sociale dienst."

Mensen zijn de afgelopen jaren mondiger geworden, en gewend onmiddellijk hun zin te krijgen. Aanstaaende leerkrachten worden daar onvoldoende op voorbereid, vindt Liesbeth Verheggen, dagelijks bestuurder van de Algemene Onderwijsbond (AOB). Regelmatig hoort zij klachten van startende docenten: „Zij weten niet hoe zij moeten omgaan met boze ouders. Het ontwikkelen van die vaardigheid moet een vast onderdeel van de opleiding worden." Toch staat het onderwerp 'oudercontacten' op het lesrooster van de PABO's. „Maar ze zouden misschien meer in de praktijk moeten oefenen", zegt Frank Rokebrand, voorzitter van het Landelijk Overleg Lerarenopleiding Basisonderwijs (LOBO). Hij wijst op een onderzoek dat OC&W om die reden binnenkort start, naar de lesmethodes op het gebied van oudercontacten, en de mogelijkheden om deze te verbeteren of uit te breiden.

Een belangrijke voedingsbodem voor conflicten met ouders zijn fusies en personeelsgebrek. Bij basisschool De Klaver-Heijplaat trof Wim Hoogerboord, toen hij zeven jaar geleden toetrad als directeur, een chaos aan. De school was ontstaan uit een samenvoeging van te kleine openbare en christelijke basisscholen in het afgelegen voormalige dorp van de Rotterdamse Droogdok Maatschappij. In de praktijk bleek het uitermate lastig de school op de rails te krijgen. De leerkrachtenteams, afkomstig van de verschillende scholen, mengden zich moeizaam. Er was weinig structuur, de verkeerde mensen werkten op de verkeerde plekken. Hoogerboord: „Mensen ontwikkelden zich niet, richtten zich met hun methoden niet op de kinderen die zij op school hadden."

Het schoolteam trok zich terug op verschillende eilandjes. Leerkrachten hielden onvoldoende rekening met achterstanden van kinderen, terwijl eenderde van de tweehonderd leerlingen allochtoon is, en nog eens eenderde uit witte achterstandskinderen bestaat. De leerkrachten hadden, volgens Hoogerboord, geen antwoord op de complexe problemen van zorgleerlingen. „De meesten waren gewend aan lesgeven, gericht op de leerstof, in een klassikale situatie. Daardoor schoot de individuele aandacht voor het kind er te vaak bij in. Niet alle leerkrachten waren sociaal vaardig, ook niet tegen ouders die kwamen klagen. Dat liep weleens uit de hand."

Ook de Deventer Borgloschool had last van gebrek aan structuur, wisselingen van de wacht, vastgelopen communicatie, een overmaat aan zorgleerlingen, ouders en kinderen in achterstandssituaties. De Borgloschool is inmiddels weer op orde. Tien procent van de leerlingen, waarvan een groot aantal met ernstige gedragsproblemen, is doorverwezen naar speciaal onderwijs. De school ging een samenwerkingsverband aan met ondersteunende instellingen als de GGD, het welzijnswerk, de naschoolse opvang, en de politie, om de lijnen kort te houden. Om met alle

verschillende culturen op school beter te communiceren, richtte de school een klankbordgroep van ouders op.

Ook De Klaver-Heijplaat kruipt uit het dal. De lerarenroosters werden zo veranderd dat zorgleerlingen extra aandacht kregen. Lesmethoden werden toegespitst op bestrijding van achterstand. Veiligheid werd prioriteit nummer één.

De school hanteert sinds een aantal jaren het anti-agressie-protocol dat de Federatie voor Onderwijskoepels en Openbaar Onderwijs Rotterdam (FOKOR) ontwierp, naar aanleiding van de grimmige sfeer op sommige basisscholen. Dit protocol schrijft scholen voor een beleid inzake veiligheid en agressie in het schoolplan vast te leggen. Onderwijsadviesbureau KPC-groep hielp de personeelsleden van Klaver-Heijplaat de school weer op poten te zetten, door hen aan de hand van rollenspelen te leren samenwerken met boze ouders.

„Daar hebben wij veel aan gehad”, vindt Marjolein van Vliet, die zich sterker voelt dan vóór het incident met de boze vader. „In gesprekken met boze ouders probeer ik heel goed te luisteren, en te benadrukken dat je samen het goede wilt voor een kind.”

De drastische maatregelen lijken te werken. Nog niet alles is koek en ei, maar leerkrachten zien de leerprestaties van de kinderen vooruitgaan. Vorig jaar won de school de IPB Award, een landelijke prijs voor integraal personeelsbeleid. En uit een ouderenquête, twee jaar geleden, bleek 86 procent van de ouders tevreden te zijn over de school.

Leerkrachten laten ouders merken dat zij hen steunen. Bij problemen met kinderen worden ouders direct geïnformeerd. „Zo voorkom je onnodige conflicten met ouders. Nodig hen eerder uit, toon interesse voor de kinderen. Dan komen ze niet zo gauw boos naar school, bijvoorbeeld als een kind straf heeft gekregen. Ze kennen je, en kunnen daardoor incidenten beter plaatsen.”

Want veel ouders voelen zich minstens zo machteloos als leerkrachten. Ze voelen zich niet serieus genomen in de zorgen om hun kind. Dit blijkt uit de vele ontboezemingen van gefrustreerde ouders, gericht aan lotgenoten op internetfora en websites van ouderorganisaties, zoals Terecht Bezorgde Ouders. Wegwuiven van meldingen van pesterijen, niet op tijd waarschuwen, of zelfs ontkennen dat er iets mis is met een kind, het zijn allemaal kwesties waarover ouders ruzie kunnen krijgen met scholen.

Zoals Henk Willems (48) uit Nijmegen, die geen gehoor kreeg bij de juf, toen zijn zoon door drie klasgenootjes werd geterroriseerd. Nog steeds bekruipt Willems machteloze woede, wanneer hij vertelt over de lauwe reacties van de leerkrachten en de directeur na de zoveelste melding van geweld tegen zijn zoon. Het begon in groep 4. De ene keer werd het jochie tegen kapstokhaken geduwd, dan weer werd hij in elkaar geslagen. „Iedere keer beloofde de leerkracht dat zij daar met een collega in de pauzes extra op zou letten, maar ze liepen alleen maar te kwekken. Dat pesten lokte mijn kind zelf uit, vonden ze, omdat hij zich vreemd gedroeg.” Dat laatste klopte, geeft vader Willems toe. „Wij hadden het al vaak op school aangekaart, maar leerkrachten hadden geen idee waar we het over hadden.” Toen Willems en zijn vrouw Anja (48) hun zoon vijf jaar later, in 2004, uiteindelijk op eigen initiatief lieten testen, bleek hij een autistische stoornis te hebben. Daarvan had de school toentertijd geen idee, en het pesten ging onverminderd voort. Het pestprotocol van de school was volgens de ouders niet meer dan een papieren tijger.

Zijn zoon klemde zich met beide armen vast aan de trapleuning, als hij naar school moest. En ja, toen werd Willems ‘een lastige vader’. „Ik zag mijn kind lijden, ik bleef bij school hameren op veiligheid, maar niemand luisterde. Dan ga je vanzelf je stem verheffen, zeker als zo’n directeur dan ook nog zegt dat het eigenlijk niet om pesten gaat, maar om spelletjes. Toen zei ik: dan wil ik weleens met de juffrouw spelen, op dezelfde manier als die etterbakken zogenaamd met mijn kind spelen.” Die opmerking was voor school dermate bedreigend, dat Henk een schoolpleinverbod kreeg.

Ouders op tijd waarschuwen als het niet helemaal lekker gaat met een kind kan veel wrijving voorkomen. Een kwart van de scholen beschikt niet over een deugdelijk volgsysteem en een handelingsplan om achterstanden aan te pakken, blijkt uit het Onderwijsverslag over de kwaliteit van het Nederlandse onderwijs, dat de Onderwijsinspectie over het afgelopen jaar uitbracht. Inspecteur-

generaal van het onderwijs Kete Kervezee vindt dit teleurstellend. Zij kan zich voorstellen dat zich op deze scholen incidenten met ouders voordoen, vooral wanneer de communicatie met ouders ook nog slecht is. „Op scholen met een goed registratiesysteem, dat tijdig signaleert wat er mis is met een kind, zijn minder incidenten dan op scholen waar dit niet het geval is, zeker wanneer zij een gedragsprotocol hanteren, hoe leerkrachten, ouders en leerlingen met elkaar omgaan.” Zij adviseert leerkrachten nadrukkelijk ouders liefst nog dezelfde dag te woord te staan als zij met vragen of problemen komen. Als de school problemen signaleert, moet het bij de schoolcultuur horen om hierover in een zo vroeg mogelijk stadium met ouders te communiceren. Waarom dit niet altijd gebeurt, komt volgens Kervezee doordat leerkrachten dit soms niet durven bij ouders met korte lontjes, en te hoge verwachtingen van hun kind. „Als ze het dan toch moeten vertellen, kan het uit de hand lopen,” aldus Kervezee. Zij gelooft dat scholen dit soort situaties kunnen beperken door in te zetten op ouderbetrokkenheid. „Als je als leerkracht samenwerkt met ouders aan de vorming van kinderen, signaleer je samen wanneer er iets aan schort, en durf je ook eerlijk te zijn, want je kent elkaar.”

Sommige schoolteams, die bang zijn voor scheldende en dreigende ouders, schrijven zich in voor een anti-agressie-training. Maar directeur Sean Clancy van het Rotterdamse Zuiderpark College (VMBO), die regelmatig te kampen heeft met boze ouders, verwacht weinig heil van zo'n training. „Het is net als met slijpcursussen. Op een oefenterrein gaat alles goed, totdat je in het echt op een smal weggetje slipt.” De enige manier is volgens hem ouders tot bedaren brengen met een begrijpend gesprek.

Toch heeft Yvonne Ponsen van De Borglo veel baat gehad bij de tai-chi-lessen die haar team heeft gevolgd. „Het heeft ons geleerd overwicht te krijgen, een situatie te overzien. Daardoor durven wij agressieve ouders rustig tegemoet te treden, en hen te kalmeren. Die lessen zorgen ervoor dat je weet hoe je staat, hoe je overkomt. Je leert letterlijk stevig op aarde te staan, en daardoor durf je zekerder op ouders af te stappen.”

N.b.: De naam Marjolein van Vliet is gefingeerd, omdat betrokkene bang is voor repercussies.