

Elke klacht drukt op meerdere schouders

Verslag mini-symposium GCBO 2023 over oordeelsvorming en emotionele behoeften

Vooraf: ontwikkeling klachtrecht en GCBO

‘Het klachtrecht in het onderwijs bestaat 25 jaar en heeft sinds de invoering een grote professionaliseringslag gemaakt’, opent GCBO-voorzitter Jan Westert het mini-symposium. ‘Een dubbel gevoel is het wel. Enerzijds is het goed om te vieren dat klachten in het onderwijs serieus worden genomen, tegelijk wil je niet dat klachten op het juridisch niveau komen’. Toch neemt het aantal klachten toe, een ontwikkeling die past bij de onvrede die in de maatschappij heerst. Ook is de behandeling ervan tijdrovender en intensiever geworden. ‘De komende jaren zetten we als bestuur in op een nog betere samenwerking tussen de commissies, met behoud van zelfstandigheid.’

Oordeelsvorming en emotionele behoeften: tips uit de praktijk

Melvin van Kuilenburg, senior rechter team Jeugd bij de rechtbank Rotterdam, gaf zijn visie op het omgaan met emoties en managen van verwachtingen tijdens mondelinge behandelingen:

- *Schets van tevoren een beeld van te verwachten emoties*
Als je de stukken leest, wat verwacht je aan emoties, van wie en wat kun je ermee? Zet het op een rij en bespreek het met de commissieleden. Het helpt bij het bepalen hoe je vragen insteekt.
- *Ben oprecht en transparant*
Laat de partij praten, maar geef waar nodig direct aan wat (on)mogelijkheden zijn. Zo stapt GCBO niet naar de politie en krijgt een kind niet altijd alles wat hij wil. Oprechtheid en transparantie resoneert goed bij partijen.
- *Werk toe naar een gedegen uitspraak*
Schets aan het eind van de zitting de agenda, laat partijen waar dat kan weten waar ze aan toe zijn, zeg wat je doet en doe wat je zegt, en rond af. Ook dit helpt bij het doseren van een emoties.



Meer zelfvertrouwen uitstralen

Elke klacht drukt op meerdere schouders. Dik Berkhout (staat als advocaat onderwijsrecht bij Jurion regelmatig ouders bij), Andjena Khedoe-Soerdjballi (juridisch ondersteuner GCBO), Raoul Majewski (rector-bestuurder van het Emmauscollege in Rotterdam) en Gert Tissink (lid klachtencommissie voor christelijk onderwijs) gingen -o.l.v. Leo Swaans, lid klachtencommissie voor katholiek onderwijs - erover met elkaar en de deelnemers in gesprek.

Gedachten die deelnemers delen: Ouders die klagen vinden doorgaans of dat hen onrecht is aangedaan of ze willen hun zin hebben. Bij scholen is vaak het eerste gevoel dat ze het beste met het kind hebben voorgehad, waardoor een klacht als een klap kan aankomen. Wat niet wil zeggen dat er bij nader inzien geen fouten zijn gemaakt. Bij GCBO merken ze dat het gedrag van ouders is veranderd, in de zin dat ouders veeleisender en dwingender zijn geworden. Ouders laten uitpraten en uitrazen helpt om wat stoom af te blazen. Benoem het ook als ze in herhaling vallen ('school deed niets') en vraag wat school dan wel had moeten doen. Tot slot: Scholen mogen meer zelfverzekerdheid uitstralen rondom de problematiek, om escalatie te voorkomen.

Achter elk verwijt schuilt een verlangen

En achter iedere emotie een behoefte, aldus team- en leiderschapscoach bij Team Stories Claartje Schouten. Onder haar leiding gingen de deelnemers met elkaar "een klacht behandelen". Een van haar tips: Ga na welke behoeften partijen vervuld willen hebben (bijvoorbeeld autonomie versus perfectie), daar de meeste conflicten zich op dit niveau laten oplossen.

Tot slot de nazorg: maak van het kind geen roze olifant

De zitting is geweest dan wel de uitspraak is gedaan en het kind gaat terug naar de klas. Ga je dan verder alsof er niets gebeurd is? Het verschilt per situatie, maar zorg dat het kind zich welkom voelt en voorkom de roze olifant. Dat voelt het kind, met alle gevolgen van dien. 'Wellicht hier aan het eind van de hoorzitting aandacht aan schenken', tipte een van de deelnemers.

