

**“Achter hun
woede zat vooral
veel verdriet”**



Gert van den Heuvel

schoolleider ad interim Open
Schoolgemeenschap Bijlmer,
directeur Go4People Onderwijs

“**V**orig jaar kreeg ik een e-mail van boze ouders. Ik was afdelingsleider van de havo bovenbouw van het Comenius College in Hilversum. De ouders vonden dat er te veel lessen uitvielen en klaagden over hoe sommige docenten omgingen met hun dochter in havo-4. Ik besloot direct om ze uit te nodigen, omdat persoonlijk contact in zo’n geval veel beter is.

Nu ben ik van nature niet iemand die gemakkelijk confronterende gesprekken aangaat. Daar heb ik me in moeten ontwikkelen. Felheid van ouders vond ik lange tijd ingewikkeld. Inmiddels wist ik dat je eerst vooral goed moet luisteren: waar zitten ze nu eigenlijk mee en hebben ze misschien een punt?

Ter voorbereiding op het gesprek had ik van alles verzameld: absentieoverzichten, cijferlijsten, enzovoorts. Ook was ik nog even bij de mentor langs geweest. Ik nam geen enkel risico. Toen de ouders met hun dochter binnenkwamen, was de sfeer gespannen. De ouders staken direct van wal. Al hun onvrede kwam naar boven.

Toen ze de slechte resultaten van hun dochter noemden, viel mijn oog ineens op een 1,0 voor Nederlands, dat in vergelijking met de andere cijfers wel heel laag was. Ik vroeg aan de leerling wat daar eigenlijk was gebeurd. De tranen kwamen meteen. De ouders vielen stil. Toen begonnen ze langzaam te vertellen. Het bleek dat in die periode een goede vriendin van het gezin onverwachts was overleden. Dat was zo schokkend geweest dat de leerling haar aandacht niet bij school had gehad.

De sfeer sloeg totaal om, wat in belangrijke mate te danken was aan hen. Ze durfden zich dus ook

open en kwetsbaar op te stellen. Achter hun woede zat vooral veel verdriet. Vervolgens kregen we een prachtig inhoudelijk gesprek. Ik zei dat ik ze wilde helpen. Nu ik wist waardoor onder meer dat slechte cijfer was ontstaan, kon ik ook meedenken over oplossingen.

Uiteindelijk gingen de ouders dankbaar en opgelucht naar huis. Hun kritiek op de schoolorganisatie veranderde in feedback. En een oplossing: de leerling heeft die toets voor Nederlands opnieuw kunnen maken.”

“Het bleek dat in die periode een goede vriendin van het gezin onverwachts was overleden.”