School & Veiligheid STICHTING

Kennisnet

Discussiekaart 3: Over socialemedia-incidenten met boze ouders

Mondige ouders

Laat ict werken **voor het onderwijs**

Discussie - mondige ouders

Deze discussiekaart is bedoeld om groepsgewijs na te gaan hoe scholen en leraren om moeten gaan met ouders (of verzorgers) die zich boos uitlaten over de school of specifieke leraren.

Kwestie 1

Een leraar op een basisschool heeft een conflict met een ouderpaar. Aanleiding is het gedrag van hun dochter: ze is brutaal, praat – ondanks waarschuwingen – voortdurend in de les, en sleept een deel van de klas mee in haar chaotische gedrag. De leraar heeft het meisje al een paar keer aangesproken en ook met de ouders gepraat. De ouders vinden echter dat de leraar zélf het probleem is: “Hij kan geen orde houden!” Als het meisje een week geschorst wordt, barst de bom. De ouders maken een openbare Facebook-pagina. “Meester Henk kan geen orde houden.”

Vragen

- Mogen ouders een leraar bekritiseren op sociale media?
- Wat valt nog onder de vrijheid van meningsuiting, en wanneer wordt het smaad of laster?
- Wanneer is het moment gekomen om ouders te vragen hiermee op te houden?
- Kun je het verbieden?

Kwestie 2

De leraar is uiteraard niet blij met de Facebookactie van deze ouders, maar wil geen olie op het vuur gooien. ‘Niet op reageren’ is zijn tactiek. Maar dat pakt averechts uit. De ouders van het geschorste meisje weten in korte tijd andere ouders ervan te overtuigen dat de leraar niet geschikt is, en dat de school hem de hand boven het hoofd houdt. Ook in andere Facebookposts en tweets wordt meester Henk aangevallen.

Vragen

- Kan een school iets doen om dit soort lastercampagnes te voorkomen, en zo wat?
- Heeft een school (en/of een leraar) altijd gefaald als ouders het heft in eigen hand nemen?
- Wat kun je hieraan doen?

Kwestie 3

Na een tijdje nodigt school (de directie) de ouders van het meisje, en later ook de andere ouders, uit voor een gesprek. Om te horen hoe dit conflict is ontstaan en hoe het eventueel opgelost kan worden.

Vragen

- Wat vind je van deze reactie van de directie?
- Is dit een knieval voor gedrag dat je niet zou moeten stimuleren, of is het wijsheid?
- Of had dit misschien juist eerder moeten gebeuren?

Kwestie 4

Ondertussen wordt de ‘meester Henk’-kwestie opgepakt door een regionale televisiezender. ‘Ouders ruziën met OB Het Madeliefje.’ De haatpagina op Facebook wordt – in overleg met de school – gesloten, maar het kwaad is al geschied: op sociale media stort iedereen zich op de kwestie en iedereen lijkt een mening te hebben over meester Henk, de ouders en de school. De veenbrand smeult nog lang na.

Vragen

- Hoe kun je dit soort mediabrandjes voorkomen?
- Had meester Henk dit anders moeten aanpakken?
- Had de school eerder moeten ingrijpen?
- Of moet je gewoon maar leren leven met deze moderne vorm van (ouder)communicatie?
- Zijn dit type online veenbrandjes te voorkomen?
- En: wat kun je hiervan leren, als school en als leraar? Is hier ook een positieve les uit te halen?

Kwestie 5

Tot slot is er gelegenheid om over eigen ervaringen te praten.

Vragen

- Wie heeft ooit iets dergelijks meegemaakt?
- Ken je mensen die het slachtoffer waren van online lastercampagnes?
- Wat zou je zelf doen als je in de media werd aangepakt door gegriefde ouders of leerlingen?

Achtergrondinformatie

Deze discussie is bedoeld om te praten over de vraag hoe je omgaat met negatieve uitlatingen van ouders (of verzorgers, etc.) over de school of specifieke leraren, via sociale media.

Ouders kunnen op allerlei manieren positief bijdragen aan het functioneren van de school, maar ze kunnen zich ook negatief uiten. Bijvoorbeeld als ze zich zorgen maken over een leraar, een project, een schoolreisje, de omgang met persoonsgegevens (zoals foto's van leerlingen), toetsresultaten, het smartphonebeleid, of de inhoud van de lessen. Ook kunnen ze zich mengen in al langer lopende conflicten.

Voorheen bleef hun commentaar op het reilen en zeilen van de school beperkt tot discussies op het schoolplein, geklaag in kleine kring, of een ingezonden brief in een regionale krant. Maar nu kunnen ouders zich ook uiten via sociale media. Die een veel groter bereik hebben. Hoe moet je daar als school op reageren?

Voorbeelden

Hieronder volgen enkele voorbeelden van (waargebeurde) socialemedia-incidenten over de bemoeienis van ouders met de school.

Voorbeeld 1

Een ouderpaar kreeg een conflict met een leraar over de schoolprestaties van hun dochter. Hun boosheid liep zo hoog op dat ze een Facebookpagina vol klachten en verdachtmakingen gingen bijhouden. Ze werden daarbij ondersteund door bevriende ouders die hen via Facebook en Twitter een hart onder de riem staken en openlijk kritiek leverden op het beleid van de school, de directie, en de leraar in kwestie. De schoolleiding besloot in gesprek te gaan met deze ouders, en organiseerde een ouderavond om iedereen hun zegje te laten doen. Uiteindelijk werd het conflict opgelost en de Facebookpagina verwijderd. (Bron: eigen interview)

Voorbeeld 2

Ouders van een basisschool in Utrecht zochten zelf een leraar via sociale media. De school had namelijk laten weten dat er een lerarentekort zou gaan ontstaan. Op het schoolplein (en daarbuiten) werd gefluisterd dat dit zou betekenen dat leerlingen verdeeld zouden worden over diverse scholen. Een groepje ouders besloot daarop zelf actie te ondernemen, en deed een oproep via sociale media om leraren aan te trekken. De schooldirectie was not amused; personeelsbeleid is immers geen taak voor de ouders. (Bron: *Algemeen Dagblad*)

Voorbeeld 3

Ouders van een zogenaamde Gülen-school hadden een conflict met de school dat lang duurde en heftig opliep. Een deel van de ouders bespeelde ook de sociale media over deze kwestie. De school besloot daarop in te grijpen en de rechter bepaalde in kort geding dat de ouders de school niet meer mochten zwartmaken. Vooralsnog houden de ouders zich daaraan. (Bron: *Advocaatmediarecht*)

Voorbeeld 4

Op een school in Venlo bleek een conflict tussen directeur en schoolbestuur aanleiding voor de ouders om de vuile was buiten te hangen en op zoek te gaan naar een nieuwe school. (Bron: *1Limburg.nl*)

Let op: het hoeft beslist niet altijd te gaan om ‘problemen’. Ouders kunnen ook zich ook positief uiten op sociale media, en de school kan ze stimuleren om dat te doen. Ook daarvan bestaan natuurlijk diverse voorbeelden.

Aandachtspunten

Hieronder lees je enkele dingen om te onthouden als je de discussie gaat leiden.

“90% van alle ouders is neutraal tot tevreden over de kwaliteit van onderwijs van de school van hun kind. Toch missen ouders op essentiële punten de samenwerking met de school. Ouders willen mét andere ouders in gesprek met school over schoolzaken. Ouders zijn onzeker over hun rol bij school. Dat en meer is vastgelegd in de Staat van de Ouder.” (Bron: *Staat van de Ouder 2017*)

“Sommige ouders probeerden je uit. Net als de kinderen eigenlijk. Als ik, naar ons beleid, een mobieltje afpakte, kwamen ze naar me toe: wat doe je nu? Nu gebeurt dat niet meer. Ik geef mijn grenzen duidelijker aan en ouders en kinderen weten wat ze aan me hebben.” (Bron: *Intermediair*)

“Ouders willen het beste voor hun kind en reageren snel emotioneel.” (Bron: *Algemeen Dagblad*)

Ter inspiratie: *Voorbeeldprotocol Sociale media op school.* Dit protocol beschrijft hoe leraren en andere onderwijsprofessionals om moeten gaan met sociale media.

Heeft jouw school een eigen socialemediaprotocol? Dan heeft dat natuurlijk de voorkeur boven het voorbeeldprotocol. Eventueel kun je beide protocollen met elkaar vergelijken.

Tip 1: deel het eigen protocol – als dat er is – uit aan de deelnemers. Aan het eind of halverwege. Hoe goed kennen de leraren hun eigen gedragsregels?

Tip 2: ga na, op basis van de discussie die straks gevoerd wordt, of het huidige protocol moet worden aangepast. Moeten er misschien regels toegevoegd, verwijderd of gewijzigd worden? Neem de feedback van de deelnemers heel serieus.

Verder lezen

De rol van ouders in het po
Wetenschappelijk onderzoek naar de rol van de ouders in het primair onderwijs. (Bron: Leraar24.nl)

Sociale media brengen school en thuis dichter bij elkaar
Interview met Patti Valkenburg, hoogleraar Jeugd en Media aan de UvA.

Sociale media en veiligheid op school
Wat is grensoverschrijdend gedrag via internet en sociale media precies, en hoe ga je daar als school mee om?

Mogen ouders en leraren foto’s maken van leerlingen?
Uitleg over de omgang met foto’s.

Colofon

Datum
Maart 2018

Hoofdedactie
Remco Pijpers

Redactie
Louis Stiller en Henk Boeke

Eindredactie
Henk Boeke

Fotografie
Rodney Kersten

Sommige rechten voorbehouden
Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, aanvaarden de auteur(s), redacteur(s) en uitgever van Kennisnet geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten of onvolkomenheden.

Over Kennisnet

Elke leerling verdient eigentijds, veilig en persoonlijk onderwijs. Daarom ondersteunt Kennisnet scholen met ict. We zorgen voor een landelijke ict-basisinfrastructuur, adviseren de sectorraden en delen onze kennis met het primair onderwijs (po), het voortgezet onderwijs (vo) en het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Zo laten we ict werken voor het onderwijs. Kennisnet wordt gefinancierd door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

kennisnet.nl

Kennisnet
Paletsingel 32
2718 NT Zoetermeer

T 0800 321 22 33
E support@kennisnet.nl
I kennisnet.nl

Postbus 778
2700 AT Zoetermeer