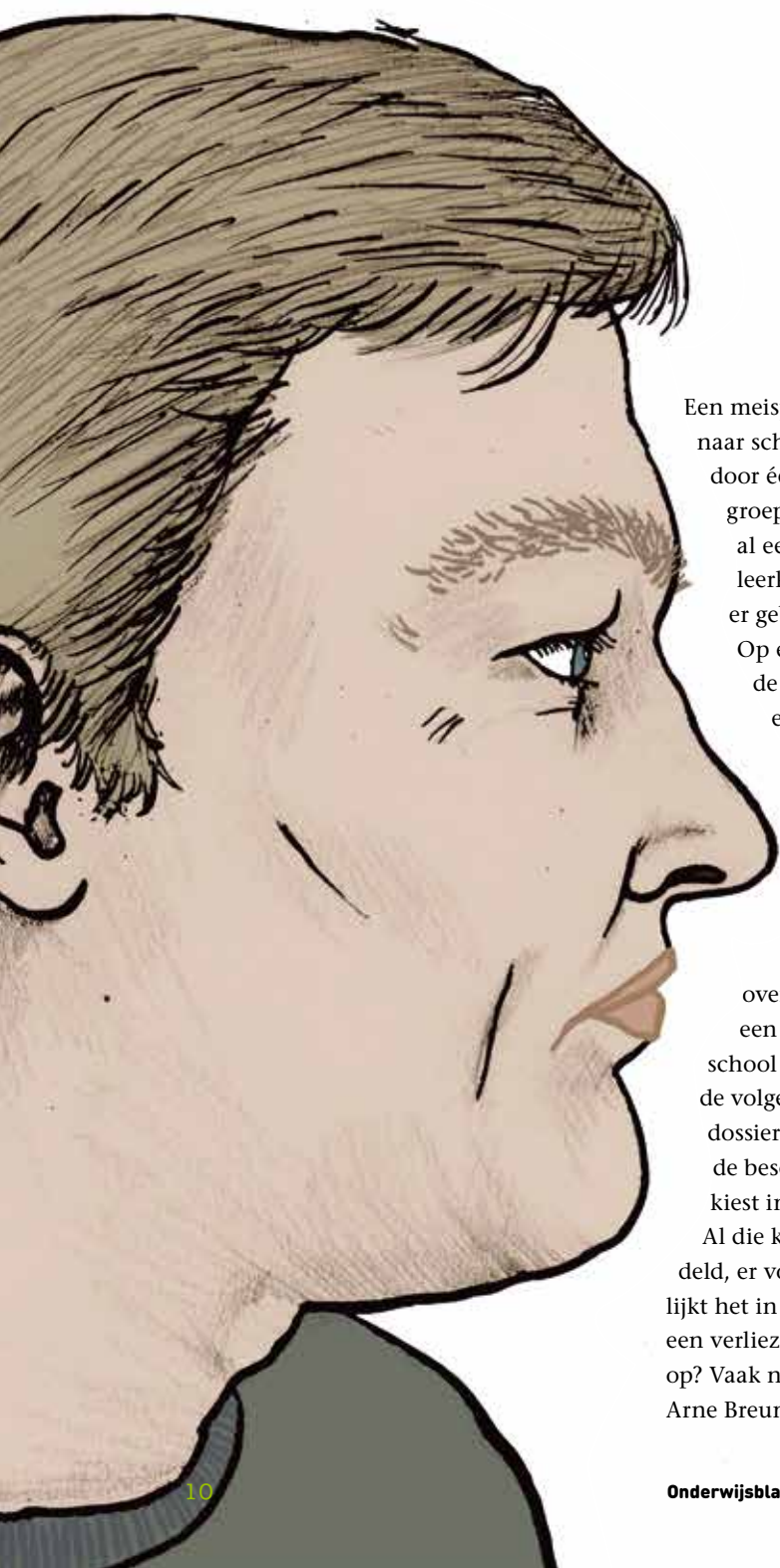


Mediation brengt boze ouder en leerkracht bijeen

Ouders en leerkrachten die een conflict hebben moeten daarna vaak nog jarenlang met elkaar verder. Mediation is dan een betere oplossing dan het indienen van een formele klacht.

Tekst Rob Voorwinden Beeld Nina Maissouradze



Een meisje uit groep 7 durft niet meer naar school. Ze wordt gepest, steevast door één bepaalde jongen uit haar groep. Haar ouders hebben de zaak al een aantal keer aangekaart bij de leerkracht en bij de school, maar er gebeurt volgens hen te weinig.

Op een gegeven moment is voor de ouders de maat vol: ze dienen een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) van de stichting Onderwijsgeschillen.

Deze commissie krijgt jaarlijks honderden klachten van ouders binnen, over een scala aan onderwerpen: over een kind dat gepest is, over een kind dat door schuld van de school niet zou zijn overgegaan naar de volgende groep, over een leerlingdossier dat niet zou kloppen – tot aan de beschuldiging dat de school partij kiest in een vechtscheiding.

Al die klachten worden netjes behandeld, er volgt een uitspraak en er is – zo lijkt het in elk geval – een winnaar en een verliezer. Maar lost dat ook echt iets op? Vaak niet, vinden Annette Veraart en Arne Breunese, mediators van de stich-

ting Onderwijsgeschillen. “Aan het einde van zo’n procedure staan ouders en school vaak nog steeds tegenover elkaar. Terwijl ze wel samen verder moeten, tot en met groep 8.”

Om dat makkelijker te maken biedt de stichting Onderwijsgeschillen sinds kort ook *mediation* aan bij alle soorten conflicten in het onderwijs, waaronder die tussen ouders en scholen. Tijdens een pilot werd mediation een jaar lang als proef aangeboden, waar zo’n veertig klagers gebruik van hebben gemaakt. En de beklaagden ook,



want mediation werkt alleen als beide partijen ermee instemmen.

Die twee partijen gaan, onder begeleiding van twee mediators, samen een oplossing voor hun conflict zoeken. "Soms denken mensen dat wij, als mediators, dat voor hen gaan doen", zegt Breunesse. "Maar dat is dus precies hoe het niet werkt."

Tijdens de mediation wordt vooral geprobeerd het gesprek tussen de partijen weer op gang te brengen. Breunesse: "Veel klachten draaien om gebrekkige communicatie. En als er eenmaal een formele klacht is ingediend, stoppen ouders en school vaak helemaal met communiceren."

De belangrijkste vraag die de mediators aan de deelnemers stellen, is: wat zit je dwars? Dat is even wennen, want klagers komen soms binnen met een behoorlijk dossier onder de arm. Veraart: "Tijdens het gesprek halen ze daar dan bijvoorbeeld het printje van een e-mail uit: 'Hier, moet u dit eens zien.' Maar dat hoeven wij als mediators helemaal niet te zien. Het draait niet om bewijs: het draait erom dat de partijen samen een oplossing vinden."

En vaak lukt dat nog ook. "De deelnemers zijn in het begin vaak terughoudend", zegt Veraart. "Beide partijen zitten met de armen over elkaar, en kijken afwachtend rond. Maar er komt vaak wel een keerpunt, waarbij ze echt met elkaar in gesprek raken. En na afloop gaan ze dan hier vaak pratend samen de lift in. Bij een formele klachtenprocedure gaan de partijen meestal gescheiden weg."

De gesprekken vinden plaats op het kantoor in Utrecht. Dat is bewust. "In het begin gingen we naar de mensen en de

scholen toe", vertelt Veraart. "Maar als mensen naar ons kantoor komen, geeft dat al commitment. Ze moeten toch bereid zijn die reis te maken."

De oplossing die beide partijen bedenken komt in een vaststellingsovereenkomst te staan. Soms is die heel gedetailleerd, zoals in het geval van het meisje dat gepest werd. In de overeenkomst staat dat ze tijdelijk in een andere groep wordt geplaatst, wat de sancties zijn voor de jongen die haar steeds pestte ('Bij roddelen: een keer nablijven. Bij lichamelijk contact: een dag schorsing'), wie op school het aanspreekpunt is (Voor onderwijskundige zaken: de leraar. Voor de rest: de directeur) en wat de reactie zou zijn als SBS6 – die eerder door de klagers was ingeschakeld – zou bellen ('Vertellen dat er naar ieders tevredenheid afspraken zijn gemaakt').

En dat werkte prima, vindt Carla Jansen, directeur op basisschool Nellestein in Amsterdam waar de kwestie speelde. Sterker nog: zij heeft zich door de mediation laten inspireren. "We hebben met het hele team een training gevolgd in het voeren van moeilijke gesprekken met ouders. Net als bij mediation laten we de ouders in die gesprekken meepraten. Dan bedenk je samen een oplossing waar je dus samen achter staat, en kun je elkaar vriendelijk gedag blijven zetten. Want je moet toch samen verder." ■

Bemiddeling is soms zinloos

Niet alle geschillen zijn geschikt voor mediation. Arne Breunesse van de stichting Onderwijsgeschillen: "Soms willen scholen gewoon een heldere, principiële uitspraak: zijn bijvoorbeeld de criteria op basis waarvan leerlingen doubleren, goed toegepast? Dan weet je of je die criteria moet wijzigen of niet."

En ook in geschillen tussen medezeggenschapsraden en scholen – waar ook een commissie voor is (de Landelijke Commissie voor Geschillen WMS) – is een duidelijk 'ja' of 'nee' vaak gewenst. Breunesse: "Soms draaien geschillen over de interpretatie van een wet. Daar kan je niet over gaan marchanderen."

SCHOOLCONFLICT KENT VAAK ALLEEN VERLIEZERS

