

Mediation in het onderwijs

Evaluatierapport van de pilot mediation bij klachten en medezeggenschapsgeschillen bij Onderwijsgeschillen.



Onderwijsgeschillen

Mediation in het onderwijs

Evaluatierapport van de pilot mediation bij klachten en medezeggenschapsgeschillen bij Onderwijsgeschillen.

Dialogue BV
mr. K. Richel
Bussum, september 2014

Colofon

Eerder uitgegeven in deze reeks:

1. Handreikingen voor functiewaardering in het Primair- en Voortgezet onderwijs.
Een overzicht van relevante uitspraken en adviezen, februari 2010
2. 'Een geschil is geen ruzie' – onderzoek naar de doorwerking van medezeggenschaps-
geschillen in primair- en voortgezet onderwijs, juni 2010
3. De Commissie van Beroep in het onderwijs: Snel en rechtvaardig, mei 2011
ISBN 978-90-817231-1-4
4. Doeltreffender en meer effect. Bijdrage evaluatie WMS, augustus 2011
ISBN 978-90817231-0-7
5. Klagen kan verbeteren. Onderzoek naar de doorwerking van adviezen van de Landelijke
Klachtencommissie Onderwijs, oktober 2011. ISBN 978-90-817231-2-1
6. De rechtsbescherming van werknemers in het bijzonder onderwijs:
Toekomst Commissies van Beroep, juni 2012. ISBN 978-90-817231-3-8
7. Zakboek medezeggenschap WMS, augustus 2013. ISBN 978-90-817231-4-5
4e druk (herdruk) januari 2014. ISBN 978-90-817231-6-9, 5e druk 978-90-817231-6-9,
september 2014
8. De Wet medezeggenschap op scholen toegelicht, oktober 2013.
ISBN 978-90-817231-5-2
9. Verbetering van de positie van de Commissies van Beroep, maart 2014.
ISBN 978-90-817231-7-6

Uitgave nr. 10 van Expertisecentrum Onderwijsgeschillen, Utrecht
1ste druk, november 2014

Auteur: mr. K. Richel, Dialogue BV

Vormgeving en digitale opmaak: Lokaal 3 - Reclamestudio, Amsterdam

Druk: MultiCopy | The Communication Company, Waddinxveen

© 2014 Expertisecentrum Onderwijsgeschillen te Utrecht

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

ISBN: 978-90-817231-9-0

NUR: 600

www.onderwijsgeschillen.nl

Woord vooraf

Het Expertisecentrum van Onderwijsgeschillen is gericht op de bevordering van de kwaliteit van geschilbeslechting in het onderwijs, zowel op het terrein van wet- en regelgeving als op het gebied van de uitwerking daarvan in de praktijk van de geschillencommissies van Onderwijsgeschillen. Vanuit deze functie heeft het Expertisecentrum onder meer onafhankelijk onderzoek laten doen naar de doorwerking van de procedure en de uitspraken dan wel adviezen van twee commissies: de Landelijke Commissie voor Geschillen WMS (LCG WMS) en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Onderzocht is hoe betrokkenen de afhandeling van het geschil of de klacht ervoeren, wat de procedure hen heeft geleerd of gebracht en in welke opzichten de procedure voor de commissies kan worden verbeterd. Uit de rapporten van deze externe onderzoeken(*) blijkt dat veel goed gaat: de formele procedures worden zorgvuldig gevoerd en de gang van zaken bij de commissies en het bureau wordt door betrokkenen als professioneel en deskundig ervaren.

De rapporten bevatten ook verbeteringsuggesties die verband houden met de mate waarin het conflict, dat aan het geschil of een klacht ten grondslag ligt, door de commissies kan worden opgelost. Een uitspraak of advies van de commissie leidt niet altijd tot een oplossing van het conflict en kan dit zelfs versterken. De onderzoekers bevelen daarom een gedifferentieerde aanpak van klachten en geschillen in de voorfase aan. Voorts bevelen zij aan om het instrumentarium van de commissies uit te breiden met mediation waardoor er een betere match ontstaat tussen het conflict en de vorm van geschilbeslechting.

Op basis van deze rapporten is besloten een pilot mediation te starten bij de LCG WMS en de LKC. De pilot is onder externe professionele begeleiding opgezet aan de hand van een stappenplan waarbij zowel de commissies als de medewerkers van het bureau zijn betrokken in het proces. In het stappenplan is ook uitdrukkelijk voorzien in de evaluatie van de pilot. Naast de informatie over de pilot die specifiek aan de betrokkenen bij een klacht of geschil is verstrekt, is ook via de website bekendheid gegeven aan de pilot.

De pilot heeft geleid tot een nieuwe werkwijze bij de LKC die in dit rapport wordt beschreven en geëvalueerd. De pilot mediation bij de LCG WMS is vanwege onvoldoende beschikbare gegevens om te komen tot een goede evaluatie buiten de evaluatie gehouden.

Onderwijsgeschillen en de LKC verwachten hiermee de kwaliteit van conflictoplossing in het onderwijs te bevorderen.

mr. Hilde Mertens
directeur/bestuurder Onderwijsgeschillen

(*) Zie voetnoot 2 en voetnoot 12 van bijlage 9

Inhoudsopgave

1	Inleiding	7
2	Klachten	9
2.1	De klachtenregeling en de LKC	9
2.2	Werkwijze klachtbehandeling voor aanvang van de pilot	10
2.2.1	Werkwijze formele klachtprocedure	10
2.2.2	Werkwijze interne klachtbehandeling	10
3	De pilot mediation bij klachten	11
3.1	Achtergrond en aanleiding	11
3.2	Aanpak en doelstelling	12
3.3	Nieuwe werkwijze Onderwijsgeschillen en LKC	14
3.4	Drie routes van klachtbehandeling nader toegelicht	17
4	Aanpak evaluatie pilot bij klachten	19
4.1	De onderzoeksvragen	19
4.2	De verzamelde gegevens	19
4.2.1	De evaluatieformulieren	20
4.2.2	De bevindingen van de secretarissen-mediators	21
4.2.3	Overige gegevens	21
5	Evaluatie van de pilot bij klachten	22
5.1	Resultaten evaluatie pilot bij klachten	22
5.2	Eindconclusie evaluatie pilot bij klachten	31
6	Algehele conclusie en aanbevelingen	32
6.1	Aanbevelingen	32
	Over de auteur	35
	Bijlage 1: Meer over mediation	37
	Bijlage 2: Indicaties en contra-indicaties voor mediation	39
	Bijlage 3: Zelftest	41
	Bijlage 4: Resultaten evaluatieformulieren interne klachtbehandeling fase 1	42
	Bijlage 5: Resultaten evaluatieformulieren interne klachtbehandeling fase 2	44
	Bijlage 6: Resultaten vergelijking interne klachtbehandeling fase 1 en 2	46
	Bijlage 7: Resultaten evaluatieformulieren mediation	48
	Bijlage 8: Resultaten evaluatieformulieren formele klachtprocedure	51
	Bijlage 9: De pilot mediation bij de LCG WMS	54

1. INLEIDING

Op 1 april 2013 is de Stichting Onderwijsgeschillen (Onderwijsgeschillen) voor de duur van een jaar gestart met een pilot mediation bij klachten en medezeggenschapsgeschillen. Vanaf dat moment wordt betrokkenen – naast een formele procedure bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) of de Landelijke Commissie voor Geschillen WMS (LCG WMS) – ook de mogelijkheid geboden om met behulp van mediation tot een oplossing te komen.

In overleg is besloten om de pilot mediation niet te evalueren bij medezeggenschapsgeschillen omdat er te weinig gegevens voorhanden zijn om een goede evaluatie te verrichten.

In de bijlagen bij dit rapport¹ zijn de aanleiding en de vormgeving van de pilot bij medezeggenschapsgeschillen aangegeven. Naar aanleiding van de resultaten van de nieuwe werkwijze bij de LKC, is in het rapport een aanbeveling opgenomen over een mogelijke aanpassing van de werkwijze bij de behandeling van medezeggenschapsgeschillen.

In dit evaluatierapport worden de bevindingen geëvalueerd van alle betrokkenen bij een klacht, de 'klagers' en 'verweerders', zoals ouders, leraren, schooldirecteuren en schoolbesturen. Ook worden de ervaringen van de vier secretarissen-mediators van Onderwijsgeschillen beschreven.

Het rapport beschrijft de aanleiding en de totstandkoming van de pilot, de aanpak, de nieuwe werkwijze en de inzet van mediators en mediation bij klachten.

De aanpak met mediation bij klachtbehandeling heeft tijdens de pilot geleid tot een geheel nieuwe werkwijze. Een werkwijze die een persoonlijke, informelere aanpak voorstaat, waarbij met de betrokkenen wordt verkend welke vorm van klachtbehandeling zich het best leent voor de ingediende klacht.

Onderwijsgeschillen en de LKC hebben op basis van de positieve resultaten van de evaluatie van de pilot besloten de nieuwe werkwijze en het aanbieden van mediation bij klachten te continueren.

Dit rapport is bedoeld voor alle partners uit het onderwijsveld, zoals leraren, leerlingen, ouders, schoolbesturen, medezeggenschapsraden, de landelijke onderwijsorganisaties, het ministerie van OCW, kortom iedereen die met klachten of medezeggenschapsgeschillen in het onderwijs te maken heeft of kan hebben.

Leeswijzer:

In hoofdstuk 2 wordt een beschrijving gegeven van de context van dit evaluatierapport, de klachtenregeling en de wijze waarop klachten werden behandeld voor de pilot. Hoofdstuk 3 beschrijft de aanpak van de pilot bij klachten. De aanleiding, de totstandkoming en de veranderde werkwijze komen aan de orde. De aanpak van de evaluatie staat beschreven in hoofdstuk 4. Hierin staat welke gegevens voor de evaluatie zijn gebruikt en hoe ze zijn verkregen. In hoofdstuk 5 staat de evaluatie van de nieuwe werkwijze en mediation bij klachten beschreven aan de hand van de verzamelde gegevens en bevindingen van de secretarissen-mediators. In hoofdstuk 6 volgt de eindconclusie en staan aanbevelingen opgenomen voor een verdere professionalisering van de nieuwe werkwijze en het aanbieden van mediation.

¹ Zie bijlage 9.

Begeleidingscommissie:

Het evaluatierapport is opgemaakt onder toezicht van:

- Mevrouw mr. H.F.M. van de Griendt, directeur Dialogue B.V.
- Mevrouw mr. H.E. Mertens, directeur/bestuurder Stichting Onderwijsgeschillen
- De heer dr. E. Roede, lid MT Expertisecentrum Onderwijsgeschillen, voormalig senior onderzoeker Kohnstamm Instituut van de Universiteit van Amsterdam
- Mevrouw mr. A.A. Veraart, projectcoördinator pilot mediation, secretaris en mediator bij de Stichting Onderwijsgeschillen

2. KLACHTEN

De pilot is gericht op het aanbieden van mediation als alternatieve conflictoplossing bij klachten in het onderwijs. Voor een goed begrip van de context wordt in dit hoofdstuk kort de ontstaansgeschiedenis en het opereren van de LKC toegelicht.

2.1 De klachtenregeling en de LKC

Als gevolg van de 'Kwaliteitswet' (Stb. 1998, 398) moeten schoolbesturen in het primair, voortgezet onderwijs en (voortgezet) speciaal onderwijs een regeling hebben voor de behandeling van klachten. Tot die regeling behoort ook het hebben van een klachtencommissie die advies uitbrengt over klachten die de kwaliteit van het onderwijs raken.

Voor het middelbaar en hoger beroepsonderwijs (mbo, hbo) geldt dat de sector-cao's een klachtencommissie verplicht stellen voor de behandeling van klachten in verband met discriminatie, intimidatie, agressie en geweld. Voorts hanteren de instellingen regelingen voor de behandeling van andersoortige klachten van deelnemers respectievelijk studenten. Voor het hbo is dit verplicht gesteld in artikel 7.59b Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek. Voor het mbo geldt vooralsnog geen wettelijke verplichting.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Het biedt ouders, leerlingen, deelnemers, studenten en personeelsleden de mogelijkheid om te klagen bij een klachtencommissie over gedragingen en beslissingen (of het nalaten daarvan) door personen die tot de kring van de schoolgemeenschap behoren. De school kan aan de hand van het advies van de klachtencommissie maatregelen treffen en zo het onderwijs en de gang van zaken op school verbeteren.

Schoolbesturen kunnen ervoor kiezen om een dergelijke klachtencommissie niet zelf op te richten, maar om zich aan te sluiten bij een landelijke of regionale klachtencommissie waarvan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) de grootste is.

De LKC is sinds 1998 actief en wordt in stand gehouden door de Stichting Onderwijsgeschillen te Utrecht, die ook de administratieve en juridische ondersteuning verzorgt. De LKC bestaat uit een aantal deskundigen die gezamenlijk de juridische, bestuurlijke, onderwijskundige, medische, orthopedagogische en psychologische kennis en ervaring hebben die nodig is om alle soorten klachten te behandelen. Afhankelijk van het type klacht wordt bepaald welke drie commissieleden de klacht behandelen. De LKC is bevoegd klachten uit de sectoren primair, voortgezet onderwijs en (voortgezet) speciaal onderwijs (po, vo, (v)so), mbo en hbo in behandeling te nemen.

De LKC is een onafhankelijk en deskundig adviesorgaan. In haar advies geeft de LKC een gemotiveerd oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht en doet zij eventueel aanbevelingen aan het schoolbestuur. Het schoolbestuur beslist of het advies van de LKC wordt opgevolgd en of de aanbevelingen worden overgenomen. De geanonimiseerde adviezen van de LKC worden gepubliceerd op de website (www.onderwijsgeschillen.nl) en zijn te vinden in de jaarverslagen van de LKC. De adviezen kunnen dienen als beleidslijnen waar scholen hun voordeel mee kunnen doen.

2.2 Werkwijze klachtbehandeling voor aanvang van de pilot

Voor aanvang van de pilot op 1 april 2013 waren er twee vormen van klachtbehandeling: de formele klachtprocedure door de LKC en sinds 2010 de interne klachtbehandeling, waarbij de LKC de klacht voor behandeling doorverwijst naar het schoolbestuur.

2.2.1 Werkwijze formele klachtprocedure

De klachtenbehandeling bij de LKC verloopt via een in het reglement van de LKC beschreven procedure, die begint met de klager, die een klacht indient. Een secretaris van de LKC bevestigt de ontvangst ervan schriftelijk en vraagt eventueel nog aanvullende informatie op. De verweerder wordt schriftelijk in kennis gesteld van de klacht en wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk verweer in te dienen. Ook het schoolbestuur wordt schriftelijk van de indiening van de klacht op de hoogte gebracht. Vervolgens wordt de klacht mondeling behandeld op een besloten zitting van de LKC waar partijen hun standpunten kunnen toelichten. Na de sluiting van de zitting beraadslaagt de LKC over de klacht. Daarna brengt de LKC binnen vier weken schriftelijk advies uit aan het schoolbestuur. De betrokkenen (klager en verweerder) ontvangen een afschrift van het advies. Uiteindelijk bepaalt het schoolbestuur of het advies wordt opgevolgd.

2.2.2 Werkwijze interne klachtbehandeling

In 2010 is de LKC BVE opgegaan in de LKC en zijn de reglementen van beide klachtencommissies geharmoniseerd. In het kader daarvan is artikel 4a in het reglement gekomen. Dit artikel bepaalt dat de LKC de klacht kan doorsturen aan het schoolbestuur voor interne klachtafhandeling indien blijkt dat er onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school of het schoolbestuur op te lossen. Uitzondering op de doorverwijzing vormen klachten over machtsmisbruik en ongewenste intimiteiten. In het po, vo en (v)so werd zeer sporadisch van de mogelijkheid van doorverwijzing naar het schoolbestuur gebruikgemaakt. In die gevallen waarin er wel gebruik werd gemaakt van artikel 4a werden betrokkenen schriftelijk geïnformeerd dat de LKC het schoolbestuur in de gelegenheid stelde om de klacht zelf af te handelen. Het schoolbestuur kreeg een termijn van vier weken om te proberen met klager (en verweerder) tot een oplossing te komen. Was dat het geval, dan leidde dat tot intrekking van de klacht. Kwamen zij niet tot een oplossing, dan werd de klacht alsnog via de formele klachtprocedure behandeld door de LKC.

3. DE PILOT MEDIATION BIJ KLACHTEN

In dit hoofdstuk wordt de pilot van start tot finish beschreven. In paragraaf 3.1 wordt ingegaan op de achtergrond en aanleiding; waarom het initiatief is ontstaan om in een pilot naast de formele en de interne afhandeling van klachten ook mediation aan te bieden. In paragraaf 3.2 wordt de aanpak van de pilot binnen Onderwijsgeschillen en de LKC beschreven. In paragraaf 3.3 wordt de nieuwe werkwijze bij klachten beschreven en in paragraaf 3.4 worden de drie routes van klachtbehandeling nader toegelicht.

3.1 Achtergrond en aanleiding

In aanloop naar de parlementaire evaluatie van de klachtenregeling heeft het Expertisecentrum van Onderwijsgeschillen in 2011 een onderzoek naar het effect van de procedure en de adviezen van de LKC op de betrokkenen en de kwaliteit van het onderwijs laten uitvoeren. Uit dit onderzoek 'Klagen kan verbeteren'² kwam naar voren dat een advies van de LKC het conflict dat aan een klacht ten grondslag ligt, niet altijd oplost. Bij klachten gaat het vaak om doorgaande relaties tussen ouders, kind en school. Uit het onderzoek bleek dat bij ouders, scholen en schoolbesturen behoefte is aan alternatieve klachtbehandeling zoals de mogelijkheid om eerst het schoolbestuur de kans te geven de klacht intern af te handelen of om met behulp van mediation tot een oplossing van het conflict te komen.

Onderwijsgeschillen heeft de aanbevelingen uit het rapport ter harte genomen en is zich gaan verdiepen in de mogelijkheid van het aanbieden van mediation. Zij heeft daartoe gekeken naar onderzoeken en ervaringen met mediation in andere organisaties.

Mediation is een vorm van alternatieve geschillenoplossing die sinds een aantal jaren met goede resultaten binnen de overheid en het bedrijfsleven wordt toegepast. Bij mediation gaan partijen die met elkaar een conflict hebben onder begeleiding van een onafhankelijke derde, de mediator, proberen zelf een oplossing voor dat conflict te vinden. Het is gericht op het overbruggen van tegenstellingen tussen partijen en op het vinden van een voor beide partijen gewenste oplossing van het conflict. Mediation richt zich op herstel van vertrouwen en communicatie. Vertrouwelijkheid en vrijwilligheid zijn belangrijke kenmerken van deze vorm van conflicthantering (zie bijlage 1 'Meer over mediation').

Over het algemeen is er na een (gerechtelijke) procedure sprake van verharding en escalatie van het voorliggende conflict. Dit wordt ook zo geconcludeerd voor de formele klachtprocedure in het rapport 'Klagen kan verbeteren'. Uit onderzoek naar de resultaten van mediation en de ervaringen ermee in andere organisaties leidt mediation daarentegen vaak tot de-escalatie van het conflict en tot verbetering van de onderlinge communicatie en het onderling vertrouwen zodat partijen gezamenlijk tot wederzijds aanvaardbare oplossingen/afspraken kunnen komen.

In het rapport 'Ruimte voor mediation'³ van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum van het Ministerie van Veiligheid en Justitie (WODC) staat de ervaring met mediation binnen de rechterlijke macht en de gefinancierde rechtsbijstand opgetekend.

² Actis onderzoek, Klagen kan verbeteren. Onderzoek naar de doorwerking van adviezen van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, uitgave 5 van het Expertisecentrum Onderwijsgeschillen, Utrecht 2011.

³ Ruimte voor Mediation. Evaluatie ADR en Mediation gefinancierde rechtsbijstand, WODC, Den Haag 2003.

Hierin wordt geconcludeerd dat de uitgevoerde mediations een hoog slagingspercentage hebben, partijen over het algemeen tevreden zijn en dat de in mediation gemaakte afspraken door twee derde van de partijen worden nagekomen. Het merendeel zal in de toekomst opnieuw kiezen voor mediation in een soortgelijke conflictsituatie.

Dezelfde conclusies worden getrokken uit de ervaring binnen gemeenten die hebben deelgenomen aan een pilot 'Prettig contact met de overheid' waarbij de 'informele aanpak'⁴ (waaronder mediation) werd geïmplementeerd. Daaruit bleek bovendien dat de tevredenheid onder medewerkers die deelnamen aan de pilot flink was toegenomen.

Daarnaast beveelt de Nationale ombudsman al jaren een informelere aanpak van klachten aan, omdat hij van mening is dat een klachtenregeling de betrokkenen in een formeel kader plaatst wat de onderlinge relatie niet ten goede komt.

Redenen te over voor Onderwijsgeschillen en de LKC om de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport op te volgen: eind 2011 werd besloten om bij klachten waar sprake is van een doorgaande relatie, bijvoorbeeld als het kind nog op school zit, mediation aan te bieden. Daarnaast besloot de LKC meer gebruik te gaan maken van haar mogelijkheid om klachten door te verwijzen naar het schoolbestuur (interne klachtbehandeling).

In de zogenoemde pre-pilot-fase van 1 september 2011 tot 1 september 2012 heeft de LKC 175 klachten ontvangen waarbij in 38 zaken mediation is voorgesteld. Partijen zijn 16 keer op dat voorstel ingegaan en voor het merendeel zijn deze mediatons met goede resultaten (de klacht is ingetrokken) uitgevoerd. Op basis van deze positieve resultaten is besloten om mediation bij klachten voort te zetten en een officiële pilot te starten.

3.2 Aanpak en doelstelling

Om de kwaliteit van de pilot en de onafhankelijkheid van de evaluatie ervan te waarborgen heeft Onderwijsgeschillen in 2012 opdracht gegeven aan Dialogue BV⁵ om de organisatie te begeleiden bij het opzetten en uitvoeren van de pilot mediation.

Dialogue is in samenspraak met Onderwijsgeschillen gestart met het opstellen van een projectplan inclusief evaluatietraject waarin onder meer de onderwerpen zijn opgenomen die hieronder staan beschreven. Het projectplan had betrekking op de pilot mediation voor klachten bij de LKC en geschillen bij de LCG WMS. Zoals aangegeven in de inleiding van dit rapport, is de evaluatie in dit rapport beperkt tot de LKC. Een beschrijving van de aanleiding en vormgeving van de pilot mediation bij de LCG WMS, bevindt zich in bijlage 9 bij dit rapport.

Doelstelling en resultaten pilot

De doelstelling van de pilot is de bevordering van de kwaliteit van klachtbehandeling en geschilbeslechting in het onderwijs. Met het aanbieden van mediation als extra dienst wil Onderwijsgeschillen aansluiten bij de behoeften in het veld en verder bijdragen aan een kwalitatieve, professionele en effectieve wijze van behandeling van klachten en geschillen in het onderwijs.

⁴ Met 'de informele aanpak' ofwel 'mediationvaardigheden' wordt bedoeld dat een ambtenaar in geval van een aanvraag, zienswijze, klacht of bezwaarschrift, snel en persoonlijk (telefonisch) contact opneemt met de betrokken burger(s). Zie voor meer informatie de website: www.prettigcontactmetdeoverheid.nl.

⁵ Dialogue BV is een trainings- en managementadviesbureau gespecialiseerd in mediation.

In het projectplan is beschreven dat de pilot een succes is als na afloop van de pilot de conclusie is dat door het inzetten van mediation:

- er een betere match tussen conflict en vorm van geschilbeslechting heeft plaatsgevonden;
- de conflictsituatie die ten grondslag ligt aan de klacht is opgelost;
- onderlinge communicatie en het vertrouwen tussen partijen is verbeterd;
- de kwaliteit van het onderwijs is bevorderd;
- er sprake is van klanttevredenheid onder de aangesloten instellingen;
- meer klachten zijn ingetrokken;
- er grotere tevredenheid is bij de uitvoerenden;
- tijd bespaard is;
- kosten bespaard zijn;
- Onderwijsgeschillen en de LKC meegaan met de tijd.

Indicaties en contra-indicaties voor mediation

In overleg met Onderwijsgeschillen en de LKC zijn de indicaties en contra-indicaties voor mediation vastgesteld⁶. Voorheen werd bij klachten mediation aangeboden als sprake was van een doorgaande relatie (kind nog op school). Voor de pilot is dit uitgebreid met klachten waar bejegening, communicatie, misverstanden en emotie een rol spelen. Bij het beantwoorden van de vraag of mediation in een bepaald geval tot de mogelijkheden behoort, worden ook onderhandelingsruimte en onderhandelingsbereidheid van de betrokkenen en de mate waarin het conflict geëscaleerd is, meegewogen. Klachten waaraan strafrechtelijke aspecten zitten of klachten over seksueel misbruik vormen een contra-indicatie voor mediation. Dat geldt ook voor klachten die een principiële vraag betreffen en waar een advies van de LKC gewenst is.

Draaiboek

Ten behoeve van de pilot is een draaiboek opgesteld met daarin de volgende voorbeeld-documenten en scripts:

- conflictdiagnoseformulieren;
- belscripts;
- voorbeeldbrieven;
- schriftelijke informatie voorafgaand aan mediation;
- mediationovereenkomst;
- vaststellingsovereenkomst;
- brochure LKC;
- brochure Mediation bij klachten;
- informatie op de website (www.onderwijsgeschillen.nl);
- evaluatieformulieren voor de verschillende vormen van klachtbehandeling.

Randvoorwaarden

Ten behoeve van de pilot zijn randvoorwaarden bepaald.

- Alle correspondentie en dossiers in mediation zijn vertrouwelijk. In een eventuele formele procedure wordt door de LKC geen kennisgenomen van hetgeen in mediation is voorgevallen of vastgelegd. De fysieke mediationdossiers worden in een afgesloten kast bewaard.
- De digitale dossiers zijn alleen voor de mediators toegankelijk.

⁶ De indicaties en contra-indicaties voor mediation staan vermeld in bijlage 2.

- De mediations worden uitgevoerd door een mediator en een co-mediator waarvan ten minste één van beiden tevens secretaris-mediator bij Onderwijsgeschillen is en daarmee over de benodigde kennis van het onderwijsveld en ervaring met de formele procedure bij de LKC beschikt. Onderwijsgeschillen werkt met vakbekwame mediators die volgens het reglement van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN)⁷ werken.
- Als een secretaris-mediator de mediator is geweest, dan zal hij/zij bij een eventuele procedure bij de LKC niet de behandelend secretaris zijn en onthoudt hij/zij zich van bemoeienis met de procedure.
- De pilot werkt niet kostenverhogend voor schoolbesturen.
- De mediation vindt plaats bij Onderwijsgeschillen in Utrecht.

Opleidingsplan Onderwijsgeschillen

Als onderdeel van de pilot is voor alle medewerkers van Onderwijsgeschillen een opleidingsplan opgesteld. In dat kader hebben alle medewerkers van Onderwijsgeschillen, inclusief het secretariaat, een telefoontraining dan wel een opleiding mediationvaardigheden en gespreksvaardigheden gevolgd. Tijdens de pilot hebben alle secretarissen verdiepingsopleidingen mediation gevolgd. Vier medewerkers hebben een door het MfN⁸ erkende mediationopleiding gevolgd.

3.3 Nieuwe werkwijze Onderwijsgeschillen en LKC

Tijdens de pilot is naast de bestaande routes van klachtbehandeling ook mediation aangeboden.

Tijdens de pilot gelden drie routes van klachtbehandeling:

1. interne klachtbehandeling: de klacht wordt ter behandeling doorverwezen naar het schoolbestuur;
2. mediation;
3. formele klachtbehandeling via een procedure bij de LKC.

Indien gekozen is voor interne klachtbehandeling of mediation, is de formele behandeling van de klacht door de LKC opgeschort.

Het aanbieden van mediation is de aanleiding geweest voor Onderwijsgeschillen en de LKC om een nieuwe werkwijze te ontwikkelen. Bij interne klachtbehandeling is het invoeren hiervan in twee fasen gegaan. Voor een goed begrip van de veranderde aanpak ten opzichte van de periode voor de pilot, wordt eerst kort de 'oude' werkwijze aangestipt. Vervolgens wordt de werkwijze voor interne klachtbehandeling (fase 1 en 2), mediation en formele klachtbehandeling door de LKC beschreven.

⁷ De Mediatorsfederatie Nederland (voorheen Nederlands Mediation Instituut, het NMI) vertegenwoordigt het mediationberoep in de publieke belangenbehartiging. Daarnaast maakt de federatie zich sterk voor de verdere ontwikkeling van het beroep van mediators en bewaakt en bevordert de kwaliteit van de beroepsuitoefening.

⁸ Zie voetnoot 7.

In onderstaande tabel is de werkwijze bij klachtbehandeling voor en tijdens de pilot weergegeven:

Werkwijze	Interne klachtbehandeling	Mediation	Formele klachtprocedure
Voor aanvang pilot	Schriftelijk doorverwezen naar schoolbestuur	n.v.t.	Schriftelijke behandeling tot aan hoorzitting
Fase 1: eerste helft pilot	Schriftelijk doorverwezen naar schoolbestuur	Telefonisch contact over de keuze van klachtbehandeling	Telefonisch contact over de keuze van klachtbehandeling
Fase 2: vanaf tweede helft pilot	Telefonisch contact over de keuze van klachtbehandeling	Telefonisch contact over de keuze van klachtbehandeling	Telefonisch contact over de keuze van klachtbehandeling

Werkwijze voor de pilot

In paragraaf 2.2 is de werkwijze bij klachtbehandeling voor aanvang van de pilot beschreven. Een korte samenvatting: voor april 2013 was sprake van twee mogelijke routes voor klachtbehandeling: interne klachtbehandeling op het niveau van het schoolbestuur en de formele klachtprocedure bij de LKC. Als uit het dossier niet viel op te maken of het schoolbestuur op de hoogte was van een klacht en/of niet zelf al een poging tot oplossing hiervan had ondernomen, werd de klacht schriftelijk doorverwezen naar het schoolbestuur. Als uit het klacht-dossier of na navraag bij klager bleek dat het schoolbestuur zelf al een poging had ondernomen, werd de klacht behandeld in de formele procedure bij de LKC. Klachten werden over het algemeen schriftelijk behandeld vanaf de ontvangst van de klacht tot aan de hoorzitting.

Werkwijze interne klachtbehandeling bij aanvang pilot: fase 1

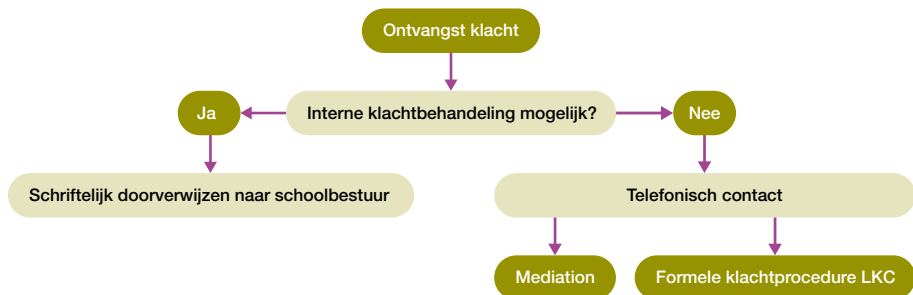
De werkwijze voor interne klachtbehandeling bij aanvang van de pilot bleef gelijk aan de werkwijze daarvoor: wanneer het klachtdossier daartoe aanleiding gaf, werden klachten zonder voorafgaand telefonisch contact met partijen en schoolbestuur schriftelijk doorverwezen voor behandeling door het schoolbestuur. Deze werkwijze heeft geduurd van 1 april tot eind september 2013 en wordt als interne klachtbehandeling fase 1 aangemerkt.

Werkwijze bij mediation en formele procedure LKC

Zoals gezegd is met de komst van mediation een nieuwe werkwijze geïntroduceerd. Van schriftelijke klachtbehandeling naar een werkwijze waarbij op persoonlijke en informele wijze met betrokkenen het gesprek wordt aangegaan over de mogelijkheden van de drie routes voor behandeling van de klacht.

Willen betrokkenen een goede en bewuste keuze kunnen maken voor mediation of de formele procedure, dan moeten zij beschikken over de juiste informatie. De secretarissen van Onderwijsgeschillen, die daarnaast ook mediator zijn, beschikken over de benodigde gespreksvaardigheden om de gesprekken op een goede manier te laten verlopen. Zij informeren de betrokkenen over de voor- en nadelen van zowel mediation als de formele procedure bij de LKC. Zij beantwoorden vragen en informeren naar verwachtingen. Aan de hand van de indicaties en contra-indicaties, wordt bekeken of mediation wel of niet geschikt is.

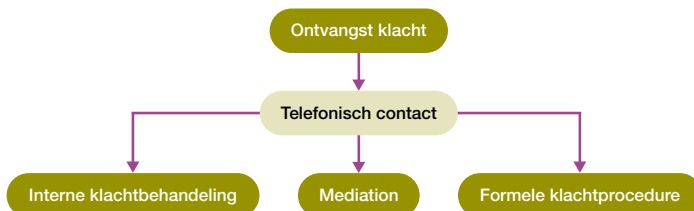
DE NIEUWE WERKWIJZE FASE 1



Interne klachtbehandeling fase 2

Uit een tussentijdse evaluatie van de pilot eind augustus 2013 bleek dat het telefonisch contact met de secretaris-mediator door de betrokkenen zeer werd gewaardeerd. Bij klachten die worden doorverwezen voor behandeling door het schoolbestuur zijn er signalen dat klagers dat niet altijd als prettig ervaren. De verwachting was vaak dat bij het indienen van een klacht bij de LKC, de LKC die ook in behandeling zou nemen. Er is toen besloten om de nieuwe werkwijze, waarbij telefonisch contact wordt opgenomen met de betrokkenen, ook toe te passen bij klachten die in aanmerking komen voor interne klachtbehandeling. Dit wordt aangemerkt als interne klachtbehandeling fase 2.

DE NIEUWE WERKWIJZE FASE 2



3.4 Drie routes van klachtbehandeling nader toegelicht

Na ontvangst van klachten die geen nadere informatie behoeven en die ontvankelijk zijn, wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd aan alle betrokkenen (klager, verweerder en schoolbestuur). In de brief staat dat een secretaris van Onderwijsgeschillen binnen vijf werkdagen telefonisch contact opneemt om de verschillende mogelijkheden van klachtbehandeling te verkennen. De naam van de secretaris-mediator en zijn/haar telefoonnummer en werktijden staan vermeld, zodat de betrokkenen zelf ook contact kunnen opnemen. Er worden brochures meegestuurd over de klachtbehandeling door de LKC en over mediation zodat de betrokkenen die kunnen lezen en al goed geïnformeerd zijn als zij het telefoongesprek met de secretaris-mediator gaan voeren.

Route 1: de interne klachtbehandeling

Als uit het klachtdossier onvoldoende blijkt dat het schoolbestuur van de klacht op de hoogte is en/of al actie heeft ondernomen om te proberen de problemen met klager zelf op te lossen, wordt in de ontvangstbevestiging vermeld dat interne klachtbehandeling – naast mediation en formele klachtbehandeling door de LKC – tot de mogelijkheden behoort.

In de gesprekken met de secretaris-mediator wordt duidelijk of er bij klager en schoolbestuur voldoende vertrouwen is voor interne klachtbehandeling. Zo ja, dan wordt het schoolbestuur een termijn van vier weken gegeven om samen tot een oplossing te komen. Het schoolbestuur dient schriftelijk terug te koppelen of partijen er onderling zijn uitgekomen of niet. Daarnaast neemt Onderwijsgeschillen contact op met de klager om te horen of die tevreden is over de interne oplossing. Wordt er geen oplossing bereikt, dan wordt besproken welke andere vorm van klachtbehandeling (mediation of de formele klachtprocedure) tot de mogelijkheden behoort.

Als uit de gesprekken met de secretaris-mediator blijkt dat schoolbestuur en klager zelf al hebben getracht het probleem op te lossen of geen heil zien in de interne klachtbehandeling, dan zijn mediation of de formele klachtprocedure de opties.

Route 2: mediation

Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan wordt in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheid van mediation verkend. Een belangrijk kenmerk van mediation is vrijwilligheid. Dat betekent dat beide partijen vrijwillig aan de mediation wensen deel te nemen. Als klager en/of verweerder niet voor mediation open staan, vervalt die mogelijkheid. De mogelijkheid van mediation om de klacht op te lossen wordt altijd met de verweerder besproken. De ervaring heeft geleerd dat een open houding van de school ten opzichte van mediation van invloed kan zijn op de beslissing van de klager.

In de telefonische gesprekken die de secretaris-mediator voert, komen heel wat zaken aan de orde. Er wordt gevraagd of de betrokkenen de brochures en de zelftest⁹ daarin hebben doorgenomen. Als dat het geval is, wordt het gesprek voortgezet. Zo niet, dan wordt op een later moment een belafsprake ingepland om alle partijen de gelegenheid te geven de informatie door te nemen. Er wordt aan de hand van de zelftest en de indicaties en contra-indicaties voor mediation (zie paragraaf 3.2) afgetast of mediation geschikt is.

⁹ De zelftest staat in de brochure Mediation en bevat een aantal vragen die de betrokkenen een goed beeld geeft of mediation een mogelijkheid is. Zie bijlage 3.

Als alle betrokkenen instemmen met mediation wordt het mediationtraject gestart. Betrokkenen worden voor een mediationbijeenkomst in Utrecht uitgenodigd. Zij ontvangen van tevoren de mediationovereenkomst. Hierin wordt het MfN-reglement¹⁰ van toepassing verklaard en staat onder meer wanneer de mediation van start gaat, wat het proces inhoudt en welke spelregels gelden. De mediationovereenkomst wordt aan het begin van de bijeenkomst getekend.

Als betrokkenen in de mediation tot afspraken komen over de oplossing, legt de mediator deze afspraken vast in een vaststellingsovereenkomst. De vaststellingsovereenkomst wordt na eventuele aanpassingen door alle betrokkenen ondertekend. Een vaststellingsovereenkomst is geen voorwaarde voor een goede beëindiging van de mediation. Als de mediation goed wordt afgerond, dan trekt de klager de klacht in. Het schoolbestuur wordt op de hoogte gesteld of de mediation succesvol is geweest of niet¹¹. Als betrokkenen in mediation niet tot een oplossing komen, dan kan de klachtprocedure bij de LKC worden vervolgd.

Route 3: formele klachtbehandeling bij de LKC

In de telefoongesprekken met de betrokkenen kan duidelijk worden dat interne klachtbehandeling of mediation niet aan de orde is. Het kan zijn dat een van de partijen die mogelijkheden afwijst, dat een advies van de LKC is gewenst of dat (een van de) partijen willen weten wie van hen gelijk heeft. Bij de formele klachtprocedure wordt de verweerder in de gelegenheid gesteld om een verweerschrift in te dienen. In een hoorzitting wordt de klacht mondeling behandeld en kunnen eventuele getuigen gehoord worden. De LKC brengt binnen vier weken schriftelijk advies uit aan het schoolbestuur. De betrokkenen (klager en verweerder) ontvangen een afschrift van het advies en het advies wordt in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van Onderwijsgeschillen (www.onderwijsgeschillen.nl). Het schoolbestuur bepaalt of het advies wordt opgevolgd.

¹⁰ Zie voetnoot 7.

¹¹ Het schoolbestuur kan partij zijn bij een mediation. Als schoolbestuur niet partij is bij de mediation worden zij separaat op de hoogte gesteld.

4. AANPAK EVALUATIE PILOT BIJ KLACHTEN

In het voorgaande hoofdstuk is de pilot met mediation nader uiteengezet en is de interne ontwikkeling naar een nieuwe werkwijze bij de LKC beschreven. In dit hoofdstuk wordt de aanpak van de evaluatie bij klachten beschreven. Achtereenvolgens worden de onderzoeksvragen en de verzamelde gegevens nader toegelicht. De verzamelde gegevens zijn bedoeld als feedback op de aanpak in de pilot.

4.1 De onderzoeksvragen

De doelstelling van de pilot is de bevordering van de kwaliteit van klachtbehandeling in het onderwijs. Met het aanbieden van mediation als extra dienst willen Onderwijsgeschillen en de LKC aansluiten bij de behoeften in het veld en verder bijdragen aan een kwalitatieve, professionele en effectieve wijze van behandeling van klachten in het onderwijs¹².

Op grond van de in paragraaf 3.2 genoemde concrete doelen zijn voor de evaluatie de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe wordt de nieuwe werkwijze van Onderwijsgeschillen en LKC ervaren?
2. Leidt de nieuwe werkwijze tot meer ingetrokken klachten?
3. Hoe wordt het resultaat van de klachtbehandeling ervaren?
4. Is er sprake van een betere match tussen conflict en de vorm van klachtbehandeling?
5. Wordt de conflictsituatie die ten grondslag ligt aan een klacht opgelost?
6. Leidt het aanbieden van alternatieve klachtbehandeling tot betere onderlinge communicatie en vertrouwen?
7. Hoe worden bepaalde aspecten van de klachtbehandeling ervaren?
8. Wordt de kwaliteit van het onderwijs bevordert door de nieuwe aanpak?

4.2 De verzamelde gegevens

In de periode waarin de pilot heeft plaatsgevonden (1 april 2013 tot 1 april 2014) zijn in totaal 202 klachten bij de LKC binnengekomen. Hiervan zijn 41¹³ klachten niet tot inhoudelijke behandeling gekomen en bij twee klachten was op 1 april 2014 nog geen behandeling vastgesteld. In totaal zijn er dus 159 behandelde klachten.

In het kader van de evaluatie van de pilot zijn evaluatieformulieren verstuurd aan alle betrokkenen¹⁴ die een route van klachtbehandeling hebben gevolgd (of meerdere routes als zij bijvoorbeeld na een mediation alsnog de klachtprocedure bij de LKC starten). Niet in alle klachtdossiers zijn evaluatieformulieren verstuurd. Formulieren die niet tijdig zijn teruggestuurd, zijn buiten beschouwing gebleven.

¹² Zie paragraaf 3.2

¹³ Veertien klachten zijn na een vereenvoudigde behandeling om verscheidene redenen niet-ontvankelijk verklaard. Veertien klachten zijn na ontvangst van informatie door de klagers ingetrokken. En dertien klachten zijn gesloten door Onderwijsgeschillen/LKC na het uitblijven van een reactie op verzoek om nadere informatie. In deze zaken zijn geen evaluatieformulieren gestuurd, omdat er geen klachtbehandeling heeft plaatsgehad.

¹⁴ Bij een klacht kunnen meerdere verweerders (waaronder het schoolbestuur) of klagers betrokken zijn. De antwoorden op de door Onderwijsgeschillen gestelde vragen in de evaluatieformulieren bevatten hun persoonlijke bevindingen. Twee verweerders kunnen dezelfde klachtzaak waar zij bij betrokken waren dus verschillend beoordelen.

De evaluatie van de pilot is gebaseerd op de antwoorden in de ingevulde evaluatieformulieren. Daarnaast zijn in het kader van de evaluatie de bevindingen van de secretarissen-media-tors gebruikt, die in hoofdstuk 5 vermeld staan.

Onderstaande tabel heeft betrekking op de evaluatieformulieren. In de eerste kolom staan het totaal aantal klachten en de klachten per route vermeld. In de tweede kolom wordt vermeld op hoeveel klachtdossiers de evaluatieformulieren betrekking hebben. In de derde kolom staat het aantal retour gezonden formulieren en in de vierde en vijfde kolom staat het aantal personen opgesplitst naar klagers en verweerders.

	Aantal klachten ¹⁵	Evaluaties retour in klachtdossiers:	Evaluaties retour van personen:	Klagers	verweerders
Totaal	159	114 klachtdossiers	205 personen	59	146
Interne klachtbehandeling fase 1¹⁶	27¹⁷	15 klachtdossiers	22 personen	10	12
Interne klachtbehandeling fase 2	53¹⁸	27 klachtdossiers	39 personen	10	29
Mediation	15¹⁹	15 klachtdossiers	30 personen	9	21
Formele klachtprocedure LKC	81²⁰	57 klachtdossiers	114 personen	30	84

4.2.1 De evaluatieformulieren

De gegevens uit de evaluatieformulieren van de verschillende routes van klachtbehandeling staan in tabellen opgenomen in de bijlagen. De gegevens van de evaluaties van interne klachtbehandeling fase 1 staan in bijlage 4. De gegevens over de interne klachtbehandeling fase 2 staan in bijlage 5. Een vergelijking tussen de interne klachtbehandeling fase 1 en 2 staat in bijlage 6. In bijlage 7 staan de gegevens uit de evaluaties over mediation. En in bijlage 8 staan de gegevens uit de evaluaties over de formele klachtprocedure.

In hoofdstuk 5 worden aan de hand van bepaalde gegevens uit de evaluatieformulieren van de verschillende routes de onderzoeksvragen beantwoord.

¹⁵ Een klacht kan in meerdere klachtbehandelingen worden behandeld. Als partijen er niet uitkomen in interne klachtbehandeling, kan de klacht in mediation of in een formele klachtprocedure door de LKC in behandeling worden genomen.

¹⁶ Interne klachtbehandeling fase 1 duurde van 1 april 2013 tot eind september 2013. Fase 2 begon eind september 2013 tot 1 april 2014.

¹⁷ Acht klachten zijn na de interne behandeling fase 1 alsnog door de LKC in behandeling genomen.

¹⁸ Zeven klachten zijn na de interne behandeling fase 2 alsnog door de LKC in behandeling genomen.

¹⁹ Twee dossiers zijn na mediation alsnog door de LKC in behandeling genomen.

²⁰ Zeventien dossiers zijn vooraf gegaan door een andere klachtbehandeling.

4.2.2 De bevindingen van de secretarissen-mediators

Ten behoeve van de evaluatie van de pilot zijn er interviews afgenomen met de vier secretarissen van Onderwijsgeschillen die tijdens de pilot als (co-)mediator zijn ingezet. Zij hebben na afloop van de pilot schriftelijk een aantal vragen naar hun ervaringen als mediator en hun persoonlijke bevindingen met de nieuwe werkwijze beantwoord. In hoofdstuk 5 worden hun bevindingen in de beantwoording van de onderzoeksvragen betrokken.

4.2.3. Overige gegevens

Bij de beantwoording van de onderzoeksvragen worden waar nodig ook algemene cijfers met betrekking tot klachtbehandeling in voorgaande jaren gebruikt uit de jaarverslagen van de LKC.

5. EVALUATIE VAN DE PILOT BIJ KLACHTEN

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen uit paragraaf 4.1 beantwoord aan de hand van de verzamelde gegevens uit de evaluatieformulieren met betrekking tot de interne klachtbehandeling fase 2 (de nieuwe werkwijze werd niet toegepast in fase 1 en om die reden worden de gegevens niet gebruikt), mediation en de formele klachtprocedure. Daarnaast worden de onderzoeksvragen beantwoord aan de hand van de bevindingen van de secretarissen-mediators en algemene cijfers met betrekking tot klachtbehandeling uit voorgaande jaren.

In paragraaf 5.1 staan per onderzoeksvraag tabellen opgenomen met de benodigde gegevens uit de evaluatieformulieren. In de tweede kolom staat steeds het aantal personen vermeld dat de vraag heeft beantwoord ($n =$). Onder de tabellen staan – als die er zijn – de relevante bevindingen van de secretarissen-mediators beschreven. Waar nodig zijn ondersteunende cijfers met betrekking tot klachtbehandeling uit voorgaande jaren weergegeven. Vervolgens wordt per onderzoeksvraag een conclusie gegeven.

In paragraaf 5.2 wordt de eindconclusie van de evaluatie van de pilot beschreven.

5.1 Resultaten evaluatie pilot bij klachten

Ad 1: Hoe wordt de nieuwe werkwijze van Onderwijsgeschillen en LKC ervaren?

Met de nieuwe werkwijze werd beoogd dat betrokkenen goed geïnformeerd een keuze kunnen maken voor een bepaalde route van klachtbehandeling. De schriftelijke informatie, brochures, telefoongesprekken en keuzemogelijkheid werden geacht daartoe bij te dragen. Zie tabellen 5.1.1 t/m 5.1.4. De relevante informatie van de secretarissen-mediators staat onder de betreffende tabellen vermeld.

Tabel 5.1.1 Hoe tevreden bent u over de schriftelijke informatie die u heeft ontvangen in het kader van de klachtbehandeling?

Schriftelijke informatie	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Interne klachtbehandeling	39	0%	0%	82,1%	17,9%
Mediation	28	0%	3,6%	78,6%	17,9%
Formele procedure LKC	112	0,9%	2,7%	72,3%	24,1%

Tabel 5.1.2 Hoe tevreden bent u over de brochures die u heeft ontvangen in het kader van de klachtbehandeling?

Brochures	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Interne klachtbehandeling	39	0%	0%	89,7%	10,3%
Mediation	28	0%	0%	92,9%	7,1%
Formele procedure LKC	112	0,9%	4,5%	74,1%	20,5%

Tabel 5.1.3. Hoe tevreden bent u met de telefoongesprekken die een secretaris van Onderwijsgeschillen met u heeft gevoerd in het kader van de klachtbehandeling?

Telefoongesprekken	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Interne klachtbehandeling	36	0%	0%	61,1%	38,9%
Mediation	24	0%	0%	58,3%	41,7%
Formele procedure LKC	92	0%	5,4%	64,1%	30,4%

De secretarissen van Onderwijsgeschillen geven in de interviews aan dat zij merken dat zowel de klagers als de verweerders de nieuwe werkwijze als klantvriendelijk ervaren. Zij merken dat de betrokkenen het waarderen dat er met hen gesproken wordt. Zij voelen zich gehoord en serieus genomen.

De secretarissen van Onderwijsgeschillen geven aan dat de nieuwe werkwijze een beter beeld geeft van wat de klager beoogt met het indienen van de klacht. Het stellen van vragen over wat men wil bereiken en wat men verwacht, verheldert in het eerste telefonische contact de klacht. Daarnaast geven de secretarissen informatie waardoor ze de verwachtingen van de betrokkenen beter kunnen managen.

De secretarissen merken dat zij in bijna ieder gesprek nog relevante informatie aan zowel klager als verweerder kunnen verstrekken, zaken kunnen toelichten en verwachtingen bijstellen.

Tabel 5.1.4 Hoe tevreden bent u met de keuzemogelijkheid voor verschillende vormen van klachtbehandeling (interne klachtbehandeling, mediation of formele klachtprocedure door de LKC)?

Keuzemogelijkheid	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Interne klachtbehandeling	39	0%	2,6%	71,8%	25,6%
Mediation	29	3,4%	0%	86,2%	10,3%
Formele procedure LKC	105	1,9%	8,6%	74,3%	15,2%

Uit tabel 5.1.1 t/m 5.1.4 blijkt dat de betrokkenen tevreden zijn over de schriftelijke informatievoorziening, de mondelinge contacten en over de mogelijkheid om zelf een aandeel te hebben in de keuze voor een bepaalde route.

De secretarissen van Onderwijsgeschillen ervaren dat de betrokkenen door de keuzemogelijkheden beter in staat zijn om te bepalen op welke wijze het conflict opgelost kan worden. Door het telefonisch contact, waarin vragen worden gesteld en informatie wordt gegeven, worden de betrokkenen meegenomen in de klachtbehandeling en kunnen zij invloed uitoefenen op de wijze van klachtbehandeling.

De secretarissen hebben het idee dat de betrokkenen in het algemeen goed geïnformeerd een keuze maken.

Een kanttekening die de secretarissen plaatsen is dat er soms te weinig vertrouwen in de ander aanwezig is om in interne klachtbehandeling of mediation met elkaar in gesprek te

komen. Scholen zeggen niet snel nee tegen mediation. Het is belangrijk om juist bij de scholen vast te stellen of ze meewerken aan mediation omdat ze er samen uit willen komen of dat ze kiezen voor mediation, omdat ze het gevoel hebben dat dit van hen wordt verwacht.

Ook de secretarissen-mediators van Onderwijsgeschillen is gevraagd naar hun tevredenheid over de nieuwe werkwijze.

De secretarissen van Onderwijsgeschillen zijn tevreden over de nieuwe werkwijze. Zij vinden de nieuwe aanpak een verrijking van hun werk en leuk en leerzaam. In het begin vonden zij het moeilijk om de gesprekken te voeren en hadden ze soms het gevoel om mensen ergens van te moeten overtuigen.

De secretarissen geven aan dat de nieuwe werkwijze wel veel tijd kost, enerzijds door de slechte bereikbaarheid van mensen en anderzijds door de soms lange duur van de gesprekken. Ook geven ze aan dat de administratieve afhandeling soms kan leiden tot extra vertraging.

Conclusie

De betrokkenen zijn duidelijk tevreden over de nieuwe werkwijze. Dat geldt ook voor de secretarissen-mediators, zij het dat ze de tijd die de nieuwe werkwijze kost als minpunt ervaren. Dat de betrokkenen tevreden zijn over belangrijke aspecten van de nieuwe werkwijze wijst er op dat zij zich goed geïnformeerd vinden bij het maken van een keuze voor een route. De secretarissen-mediators bevestigen dat beeld.

Ad 2: Leidt de nieuwe werkwijze tot meer ingetrokken klachten?

Sinds 2011 houdt Onderwijsgeschillen bij welke ingediende klachten zijn ingetrokken als gevolg van mediation tussen partijen en hoeveel klachten ter afhandeling zijn doorverwezen naar het schoolbestuur hetgeen heeft geleid tot intrekking van die klachten²¹. In tabel 5.1.5 staat hoeveel klachten zijn ingetrokken als gevolg van mediation of interne klachtbehandeling waarbij een splitsing is gemaakt tussen fase 1 (waarin geen telefonisch contact plaatsvond voordat de klacht werd doorgeleid naar het schoolbestuur) en fase 2 (waarin wel telefonisch contact met de klager en het schoolbestuur plaatsvindt).

Tabel 5.1.5 Ingetrokken klachten na alternatieve klachtbehandeling

Periode van een jaar	Afgehandelde klachtdossiers	Ingetrokken na mediation:	Ingetrokken na interne klachtbehandeling fase 1 ²²	Ingetrokken na interne klachtbehandeling fase 2:
2011	153	3	5	n.v.t.
2012	162	9	27	n.v.t.
Pilot: april 2013 tot april 2014	159	13	18	40

²¹ Zie jaarverslag 2013 LKC, pagina 44.

²² Waarbij zij opgemerkt dat de periode van de pilot niet een kalenderjaar beslaat, maar van april 2013 tot april 2014 loopt.

Uit de gegevens valt af te leiden dat er in voorgaande twee jaren niet noemenswaardig meer of minder (afgehandelde) klachten waren. In de periode van de pilot hebben in totaal meer mediatons plaatsgevonden en zijn meer klachten door het schoolbestuur behandeld met als resultaat dat de klachten werden ingetrokken²³.

De secretarissen geven aan dat de invoering van de nieuwe werkwijze bij interne klachtbehandeling halverwege de pilot ertoe heeft geleid dat meer klagers en scholen open stonden voor interne klachtbehandeling. Ook wanneer partijen al eerder pogingen hadden gedaan om tot een oplossing te komen. Zij menen dat de reden hiervoor is dat partijen een keuze hadden. Daarnaast bood de mogelijkheid van mediation of een formele procedure als het niet zou lukken, de zekerheid om eerst te proberen er onderling uit te komen.

Conclusie

De nieuwe werkwijze houdt in dat bij elke klacht telefonisch contact plaats vindt met betrokkenen over de mogelijkheid van interne klachtbehandeling of mediation.

In de periode van de pilot onder de nieuwe werkwijze (fase 2) zijn er met succes meer klachten in behandeling genomen door het schoolbestuur dan in de eerste helft (fase 1).

De nieuwe werkwijze leidt tot meer ingetrokken klachten.

Ad 3: Hoe wordt het resultaat van de klachtbehandeling ervaren?

De nieuwe werkwijze, waarbij eerst de mogelijkheid van interne klachtbehandeling en mediation wordt verkend met de betrokkenen, is gestoeld op de gedachte dat partijen meer gemotiveerd zijn om onderling gemaakte afspraken na te komen. Dat zou in theorie ertoe moeten leiden dat betrokkenen bij alternatieve klachtbehandeling, waar zij zelf de hand in de oplossing hebben gehad, ook tevreden zijn over die oplossing.

Tabel 5.1.6 Hoe tevreden bent u over de bereikte oplossing/uitkomst?

Oplossing/uitkomst	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Interne klachtafhandeling	35	2,9%	2,9%	71,4%	22,9%
Mediation	27	0%	7,4%	63%	29,6%
Formele klachtprocedure LKC	104	9,6%	13,5%	48,1%	28,8%

Uit de gegevens blijkt dat de betrokkenen bij interne klachtbehandeling en mediation tevreden zijn over de bereikte oplossing (94,3% en 92,6%). Bij de formele klachtprocedure is dit wat minder (76,9%).

Over de uitkomst van de formele klachtprocedure is 23,1% ontevreden. Dat is wellicht te begrijpen vanuit het oogpunt dat bij de formele klachtprocedure een onafhankelijke derde, de LKC, de klager of verweerder (deels) in het gelijk kan stellen en men dus kan winnen of verliezen.

²³ Zie paragraaf 3.1, voetnoot 2.

De secretarissen geven aan dat zij bij de alternatieve klachtbehandeling (mediation en interne klachtbehandeling) ervaren, dat de betrokkenen de uitkomst of bereikte oplossing als prettig ervaren. Het is prettig als mensen de conflictperiode achter zich kunnen laten en weer met vertrouwen de toekomst tegemoet kunnen gaan.

Conclusie

De nieuwe werkwijze heeft geleid tot meer alternatieve klachtbehandeling. De betrokkenen bij alternatieve klachtbehandeling zijn over het algemeen tevreden over de bereikte oplossing.

Ad 4: Is er sprake van een betere match tussen conflict en de vorm van klachtbehandeling?

Wanneer is sprake van een goede match tussen conflict en klachtbehandeling? In het kader van de pilot zou dat zijn als de betrokkenen tevreden zijn over de door hen gevolgde route en de resultaten van die klachtbehandeling. Daartoe is in de evaluatieformulieren gevraagd naar de keuze die men zou maken als men zich in een vergelijkbare situatie zou bevinden.

Tabel 5.1.7 Zou u bij een vergelijkbare conflictsituatie kiezen voor:

Vergelijkbare conflictsituatie	n =	Interne klachtafhandeling door het schoolbestuur	Mediation	Formele klachtbehandeling door de LKC
Interne klachtafhandeling	38	81,6%	0%	18,4%
Mediation	25	40%	48%	12%
Formele klachtprocedure LKC	95	34,7%	20%	45,3%

Uit tabel 5.1.7 volgt dat 81,6% van de betrokkenen bij interne klachtbehandeling daar in een vergelijkbare situatie weer voor zou kiezen. 88% van de betrokkenen bij mediation zou wederom kiezen voor een alternatieve klachtbehandeling waar zij zelf een hand in de oplossing hebben (mediation: 48% en interne klachtbehandeling: 40%).

Uit de resultaten van de alternatieve klachtbehandeling blijkt dat tijdens de pilot meer klachten zijn ingetrokken (met name in fase 2 van de interne klachtbehandeling) dan in de voorgaande jaren (zie onderzoeksvraag 2). De betrokkenen bij alternatieve klachtbehandeling zijn daarnaast tevreden over de onderling bereikte oplossing (zie onderzoeksvraag 3).

Bij de formele klachtprocedure zou 54,7% een volgende keer voor alternatieve klachtbehandeling kiezen. Dat zou kunnen betekenen dat er minder vaak sprake is van een goede match tussen conflict en klachtbehandeling. Betrokkenen hebben echter niet altijd een keuze gehad bij de formele klachtprocedure. Als een van de partijen niet wil meewerken aan de interne klachtbehandeling of mediation, dan ontbreekt een keuze voor de andere partij. Dat kan ertoe leiden dat als men wel een keuze had gehad, men een andere klachtbehandeling zou prefereren.

De secretarissen merken dat het bevoegd gezag het waardeert om in de gelegenheid te worden gesteld de klacht intern af te handelen. Ook blijkt dat door het alsnog inschakelen van interne klachtbehandeling veel klachten toch onderling worden opgelost.

Daarnaast blijkt uit het feit dat veel klachten na mediation worden ingetrokken er weinig mediations mislukken. De secretarissen krijgen de indruk dat er dus een goede match is gemaakt tussen het conflict en de vorm van klachtbehandeling.

De secretarissen ervaren dat er soms een flinke drempel is om mediation in te gaan, vanwege eerdere negatieve ervaring in gesprekken met de wederpartij. Dat kan er soms toe leiden dat er niet voor mediation wordt gekozen, terwijl dat volgens de secretarissen wel een betere vorm van conflictoplossing zou kunnen zijn.

Conclusie

De nieuwe werkwijze heeft geleid tot meer alternatieve klachtbehandeling. Bovenstaande geeft aanleiding tot de conclusie dat bij alternatieve klachtbehandeling, waar beide partijen een keuze maken om te proberen onderling tot een oplossing te komen, sprake is van een betere match tussen conflict en klachtbehandeling.

Ad 5: Wordt de conflictsituatie die ten grondslag ligt aan een klacht opgelost?

In het onderzoeksrapport "Klagen kan verbeteren"²⁴ staat dat het onderliggende conflict door de formele klachtprocedure niet (altijd) wordt opgelost. Dat was aanleiding voor Onderwijsgeschillen en de LKC om mediation aan te bieden en interne klachtbehandeling actiever te stimuleren door die mogelijkheid met betrokkenen te verkennen.

Deze vraag is niet als zodanig voorgelegd aan de betrokkenen bij alternatieve klachtbehandeling²⁵. Zie voor de beantwoording van deze vraag de tabellen 5.1.5 en 5.1.6 waarin de gegevens staan vermeld over de toename van het aantal ingetrokken klachten (zie onderzoeksvraag 2) en over de tevredenheid met de bereikte resultaten (zie onderzoeksvraag 3)

De secretarissen geven aan dat het conflict volgens hen meestal wel is opgelost bij mediation, maar niet altijd. Bijvoorbeeld als het uiteindelijke probleem het gedrag van een kind is. Wel geven de secretarissen aan dat ook als mediation niet leidt tot een concrete oplossing, betrokkenen zich wel gehoord voelen en soms meer begrip hebben voor het standpunt van de ander.

De secretarissen merken op dat de formele klachtprocedure voor verharding van het conflict kan zorgen waardoor het moeilijker wordt om het onderliggende conflict op te lossen. Ze vinden dat bepaalde klachten zich goed lenen voor een advies van de LKC, maar dat dit niet altijd de frustratie en onvrede oplost.

Bij de formele klachtprocedure geeft 60,2% van de betrokkenen aan dat het onderliggende conflict voortduurt (46,9%) of is verergerd (13,3%) na de klachtprocedure²⁶.

²⁴ Zie paragraaf 3.1, voetnoot 2.

²⁵ De vraag is voorgelegd aan de betrokkenen bij de formele klachtprocedure. Zie voetnoot 26.

²⁶ Zie bijlage 8, tabel B 8.10

Conclusie

Tevredenheid over de bereikte oplossing kan een indicatie zijn dat het onderliggende conflict is opgelost. Dat betrokkenen bij alternatieve klachtbehandeling tevreden zijn over de bereikte oplossing, is al vermeld (zie onderzoeksvraag 3). Dat geldt ook voor het aantal ingetrokken klachten tijdens de pilot (zie onderzoeksvraag 2).

De nieuwe werkwijze heeft geleid tot meer alternatieve klachtbehandeling. De voorzichtige conclusie is dat bij de alternatieve klachtbehandeling vaker sprake is van oplossing van het onderliggende conflict.

Ad 6: Leidt het aanbieden van alternatieve klachtbehandeling tot betere onderlinge communicatie en vertrouwen?

Werken aan communicatie en vertrouwen zijn onderdeel van het mediationtraject (zie bijlage 1). In tabel 5.1.8 staan de gegevens over de onderlinge relatie. Zie voor verdere beantwoording van deze vraag de tabellen 5.1.5 en 5.1.6 waarin de gegevens staan vermeld over de toename van het aantal ingetrokken klachten (zie onderzoeksvraag 2) en over de tevredenheid met de bereikte resultaten (zie onderzoeksvraag 3).

Tabel 5.1.8 Kunt u aangeven of de relatie met de andere partij in positieve/negatieve zin is beïnvloed als gevolg van de klachtbehandeling²⁷?

Relatie	n=	In negatieve zin veranderd	Niet veranderd	In positieve zin veranderd
Interne klachtbehandeling	37	2,7%	51,4%	45,9%
Mediation	26	0%	57,7%	42,3%
Formele klachtprocedure	106	35%	62,3%	2,7%

Op de vraag of de relatie in positieve of negatieve zin is beïnvloed door de klachtbehandeling beantwoordt 45,9% van de betrokkenen bij interne klachtbehandeling dat de relatie ten positieve is veranderd. Bij mediation geeft 42,3% van de betrokkenen dat aan. Dezelfde vraag is voorgelegd aan betrokkenen bij de formele klachtprocedure. Daar blijkt uit de antwoorden dat 34% aangeeft dat de relatie is verslechterd²⁸.

Bij onderzoeksvraag 3 komt naar voren dat betrokkenen bij alternatieve klachtbehandeling over het algemeen tevreden zijn over de bereikte oplossing. Dat wordt ook duidelijk uit het aantal ingetrokken klachten zoals vermeld bij onderzoeksvraag 2.

Conclusie

De nieuwe werkwijze heeft geleid tot meer alternatieve klachtbehandeling. Uit bovenstaande kan voorzichtig worden afgeleid dat door de alternatieve klachtbehandeling de relatie voor een aantal betrokkenen is verbeterd. Of dit heeft geleid tot beter onderlinge communicatie en vertrouwen is niet vast te stellen.

²⁷ De vraag vereist eigenlijk een voor- en een nameting om vast te stellen wat de status was van de relatie voor aanvang van de klachtbehandeling. Dat was te complex in de context van de pilot.

²⁸ De relatie is voor 2,7% van de betrokkenen positief beïnvloed.

Ad 7: Hoe worden bepaalde aspecten van de klachtbehandeling ervaren?

Bij interne klachtbehandeling neemt het schoolbestuur de klachtafhandeling op zich. Onderstaande vragen zijn dan ook alleen voorgelegd aan de betrokkenen bij mediation en de formele klachtprocedure die door Onderwijsgeschillen en de LKC worden verzorgd.

De antwoorden op onderstaande vragen uit de evaluatieformulieren geven een indicatie van de tevredenheid van de betrokkenen met bepaalde aspecten van mediation en de formele klachtprocedure. Zie tabellen 5.1.9 t/m 5.1.13.

Tabel 5.1.9 Hoe tevreden bent u over de mediators?

Mediators	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Onpartijdigheid	30	0%	1,7%	61,6%	36,7%
Wijze waarop de mediation is geleid	30	0%	5%	60%	35%
Zorgvuldigheid	30	0%	1,7%	60%	38,3%

Tabel 5.1.10 Hoe tevreden bent u met de geproduceerde documenten tijdens het mediationtraject?

Mediation	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Schriftelijke informatie voorafgaand aan de mediation	29	0%	0%	89,7%	10,3%
Mediationovereenkomst	30	0%	0%	85,7%	13,3%
Vaststellingsovereenkomst	27	0%	7,4%	74,1%	18,5%

Tabel 5.1.11 Hoe tevreden bent u over bepaalde aspecten van de klachtbehandeling ter zitting?

LKC	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Ontvangst op de locatie	103	0%	1,9%	67%	31,1%
Wijze waarop de voorzitter de zitting heeft geleid	105	1,9%	2,9%	49,5%	45,7%
Onpartijdigheid commissieleden	100	3%	6%	46%	45%

Tabel 5.1.12 Hoe tevreden bent u met bepaalde aspecten van de formele klachtprocedure?

LKC	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Brieven van de LKC voorafgaand aan de zitting	111	1,8%	5,4%	75,7%	17,1%

Tabel 5.1.13 Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de route?

Duur	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Mediation	30	3,3%	6,7%	83,3%	6,7%
Formele klachtprocedure	105	0%	4,8%	72,4%	22,9%
Hoogte kosten	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Mediation	19	5,3%	10,5%	73,7%	10,5%
Formele klachtprocedure	64	6,3%	25%	53,1%	15,6%

In het kader van de klanttevredenheid over de nieuwe werkwijze is gevraagd naar de tevredenheid over bepaalde aspecten van mediation en de formele klachtprocedure van de LKC. Uit bovenstaande gegevens kan men opmaken dat de betrokkenen over het algemeen erg tevreden zijn over de kwaliteit van de mediators van Onderwijsgeschillen of de (leden van de) LKC. De procedure bij de LKC is altijd goed beoordeeld²⁹ en uit de gegevens kan men afleiden dat die kwaliteit ook bij mediation wordt gewaarborgd.

Ook de documenten worden gewaardeerd. Bij de vragen naar de duur en de kosten zien we dat men over het algemeen tevreden is over de duur. De kosten voor mediation worden door betrokkenen iets meer gewaardeerd dan door de betrokkenen bij een formele klachtprocedure. Mediation leidt in geen geval tot meer kosten dan de formele klachtprocedure, ook niet als na de mediation alsnog een formele klachtprocedure bij de LKC wordt gevoerd.

Conclusie

Over het algemeen kan worden geconcludeerd dat onder de nieuwe werkwijze de betrokkenen bij mediation en de formele klachtprocedure bij de LKC tevreden zijn over de kwaliteit van bepaalde aspecten van de klachtbehandeling.

Ad 8: Wordt de kwaliteit van het onderwijs bevorderd door de nieuwe aanpak?

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs³⁰. Schoolbestuur en scholen zijn verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klachten. Zij kunnen leren van klachten en hun beleid hierop aanpassen en zo het onderwijs en de gang van zaken op school verbeteren.

De nieuwe aanpak voorziet in drie routes van klachtbehandeling. Bij de formele klachtprocedure brengt de LKC schriftelijk advies uit en kan de LKC aanbevelingen aan het schoolbestuur doen. Bij interne klachtbehandeling is het schoolbestuur zelf aan zet. Bij mediation hoeft het schoolbestuur geen partij te zijn. Als het schoolbestuur geen partij is – hetgeen in het overgrote deel van de klachten het geval is – is het schoolbestuur niet betrokken bij de afspraken die in de mediation worden gemaakt. Het schoolbestuur is er wel altijd vooraf van op de hoogte gebracht dat er mediation plaats vindt. Ook wordt het schoolbestuur geïnformeerd of partijen er in de mediation uit zijn gekomen.

²⁹ In het rapport "Klagen kan verbeteren" staan de ervaringen met de klachtprocedure door de LKC opgetekend. Zie paragraaf 3.1, voetnoot 2.

³⁰ Zie ook paragraaf 2.1.

De secretarissen menen dat de formele klachtprocedure de kwaliteit van het onderwijs bevordert. De klachtprocedure schetst vaak de kaders en geeft aanbevelingen aan het bevoegd gezag. De adviezen worden gepubliceerd op de website en in het jaarverslag van Onderwijsgeschillen en dat kan weer een doorwerking hebben op andere onderwijsinstellingen.

De secretarissen hebben het idee dat de kwaliteit van het onderwijs ook bevorderd wordt door de interne klachtbehandeling en mediation. Bij interne klachtbehandeling heeft het bestuur de bevoegdheden om beslissingen te nemen die kunnen bijdragen aan het vinden van een oplossing. Dat kan weer van invloed zijn op de toekomstige aanpak van de school bij problemen. Als partijen er samen uitkomen bij interne klachtbehandeling of mediation is dat een positieve ervaring waarvan de secretarissen de indruk hebben dat die van invloed is op de manier waarop in de toekomst door de school met klachten wordt omgegaan.

De secretarissen geven aan dat bij mediation de afspraken meestal worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. De afspraken zijn dan niet vrijblijvend. Het schoolbestuur wordt ingelicht of de betrokkenen er onderling zijn uitgekomen of dat de klacht alsnog door de LKC via de formele klachtprocedure in behandeling wordt genomen. Of het schoolbestuur van de afspraken in mediation op de hoogte wordt gesteld weten de secretarissen vaak niet. Dat is alleen het geval als partijen dat in de vaststellingsovereenkomst vermeld willen zien.

Conclusie

Weliswaar is het niet vast te stellen of het aanbieden van alternatieve klachtbehandeling en de nieuwe werkwijze, waarbij betrokkenen een goed geïnformeerde keuze kunnen maken, leidt tot bevordering van de kwaliteit van het onderwijs. De indrukken van de secretarissen-mediators lijken er op te wijzen dat dit wel het geval is.

5.2 Eindconclusie evaluatie pilot bij klachten

De tussenconclusies in de vorige paragraaf laten zien dat de betrokken over het algemeen tevreden zijn over de nieuwe werkwijze, zowel over de procedurele kanten als over de uitkomst. De bevindingen laten zien dat de doelstellingen en beoogde resultaten (zie paragraaf 3.2) waarop de onderzoeksvragen gebaseerd zijn, in grote lijnen zijn behaald. Dat betekent dat de pilot met mediation geslaagd is te noemen.

Het betekent ook dat met het aanbieden van mediation als extra dienst Onderwijsgeschillen en de LKC tegemoet zijn gekomen aan de behoefte bij klagers, verweerders en bestuursorganen aan alternatieve klachtbehandeling. De introductie van de nieuwe werkwijze bij klachtbehandeling heeft er voor gezorgd dat op een kwalitatieve, professionele en effectieve wijze een bijdrage is geleverd aan de verbetering van klachtbehandeling in het onderwijs³¹.

In hoofdstuk 6 staat de algehele conclusie en een aantal aanbevelingen voor een verdere professionalisering van de nieuwe werkwijze en het aanbieden van mediation in de toekomst.

³¹ Zie paragraaf 3.2

6. ALGEHELE CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Onderwijsgeschillen, de LKC en de LCG WMS hebben met hun beslissing om in 2013 een pilot met mediation te starten, laten zien vooruitstrevend te zijn.

Mediation verkrijgt steeds meer bekendheid in Nederland. De wetsvoorstellen ter bevordering van mediation in het burgerlijk en bestuursrecht³² en wet Registermediator beogen mediation te bevorderen door een wettelijke verankering. De grondgedachte is dat in plaats van een gang naar de rechter, partijen de verantwoordelijkheid nemen voor het oplossen van hun eigen conflict en samen tot een oplossing komen – al dan niet met behulp van een derde – zodat ook het onderliggende conflict kan worden opgelost.

In het onderzoeksrapport van 8 juli 2013 naar de evaluatie van de klachtenregeling, dat in opdracht van het Ministerie van OCW³³ is uitgevoerd, wordt ook om die reden het aanbieden van mediation naast de formele procedure aanbevolen.

Uit het onderzoeksrapport “Klagen kan verbeteren”³⁴ bleek dat met name scholen en schoolbesturen graag de kans willen krijgen om eerst zelf te proberen een klacht onderling met de klager op te lossen. Die behoefte is bevestigd door de toename van het aantal interne klachtbehandelingen en mediators tijdens de pilot. Het aantal ingetrokken klachten en de vele betrokkenen die in een vergelijkbare situatie wederom voor alternatieve klachtbehandeling zouden kiezen, getuigt van een goede aanpak.

De bevindingen hebben er inmiddels toe geleid dat de LKC en Onderwijsgeschillen hebben besloten om de nieuwe werkwijze te continueren en mediation blijvend aan te bieden naast de bestaande formele procedures bij klachten.

In de volgende paragraaf wordt een aantal aanbevelingen gedaan voor verdere professionalisering van de nieuwe werkwijze en het aanbieden van mediation bij klachten en bij medezeggenschapsgeschillen. De punten uit de evaluatie die verbetering behoeven worden daarin meegenomen.

6.1 Aanbevelingen

Het continueren van de nieuwe werkwijze en het aanbieden van mediation op een kwalitatieve, professionele en effectieve wijze vraagt om organisatorische aanpassingen. Niet alleen om aan de (steeds grotere) vraag naar alternatieve klachtbehandeling te kunnen blijven voldoen, maar ook om andere taken te vervullen die een logische stap vormen in een verdere professionalisering. Deze taken staan bij de aanbevelingen toegelicht.

³² De naar aanleiding van het advies van de Raad van State aangepaste initiatiefwetsvoorstellen mediation (nrs. 33 722, 33 723 en 33 727) van Tweede Kamerlid Ard van der Steur (VVD) zijn ingediend bij de Tweede Kamer. De verwachting is dat deze wetgeving in de loop van 2014 of begin 2015 aangenomen zal worden.

³³ Panteia/Research voor Beleid. Werkt de klachtenregeling? Evaluatie klachtenregeling funderend onderwijs, 28 maart 2013.

³⁴ Zie paragraaf 3.1, voetnoot 2.

Een eerste aanbeveling is dan ook het oprichten van een intern mediationbureau.

1 Oprichten mediationbureau binnen Onderwijsgeschillen

Een mediationbureau met aan het hoofd een coördinator die tevens mediator is (een secretaris-mediator) en daarnaast secretariële ondersteuning. Het mediationbureau dient tijdens kantooruren bemand en bereikbaar te zijn voor vragen en voorlichting. Het mediationbureau is dan het vaste aanspreekpunt voor het onderwijsveld.

Ondersteunende taken:

Uit de bevindingen blijkt dat de nieuwe werkwijze de secretarissen-mediators veel tijd kost. Daarnaast hebben zij – en het secretariaat – meer administratieve afwikkeling dan voorheen. Het mediationbureau kan de secretarissen-mediators veel werk uit handen nemen. Daarnaast kan gekeken worden waar de administratieve last versimpeld kan worden. Het mediationbureau draagt tevens zorg voor alle organisatorische zaken en voor de vertrouwelijkheid van dossiers zowel fysiek, als digitaal.

Een intern mediationbureau zou naast deze taken ook de taken, zoals omschreven in onderstaande aanbevelingen, kunnen uitvoeren en waarborgen.

2 Informatiepunt

Inspelend op de behoefte in het veld om de kans te krijgen eerst zelf tot een oplossing met een klager te komen zou het goed zijn als Onderwijsgeschillen een informatiepunt heeft waar alle partners uit het onderwijsveld (ouders, leerlingen, MR, personeel, schooldirecties en schoolbesturen), ook bij een dreigend conflict en voordat er formeel een geschil of klacht is ingediend, met vragen over de aanpak van hun probleem of over mediation terecht kunnen. Een intern mediationbureau zou die rol kunnen vervullen.

3 Mogelijkheid van aanbieden mediation voor indienen klacht

Het aanbieden van mediation door Onderwijsgeschillen en LKC en LCG WMS is nu vooral reactief: pas na ontvangst van een klacht of verzoek worden de verschillende mogelijkheden met de betrokkenen verkend. Uit de bevindingen blijkt dat het conflict soms al dermate geëscaleerd is dat er onvoldoende vertrouwen is voor alternatieve klachtbehandeling. Het verdient aanbeveling om te onderzoeken of het mogelijk is om mediation op verzoek van betrokkenen aan te bieden voordat er een formele klacht is ingediend. Mediation heeft een preventieve werking. Hoe eerder in het (dreigende) conflict een onafhankelijke derde wordt ingeschakeld, hoe sneller en effectiever het conflict kan worden opgelost. Dat kan escalatie en onnodige vertraging voorkomen. Bij medezeggenschapsgeschillen bestaat deze mogelijkheid al.

4 Voorlichting in het kader van conflictpreventie

Uit de bevindingen bleek dat klagers vaak verwachten dat de LKC de klacht in behandeling neemt. Nu de pilot is afgelopen en het aanbieden van mediation bij klachten blijvend is, zou het goed zijn als er meer bekendheid over de keuzemogelijkheid en over mediation in het bijzonder, wordt gegenereerd. Goede voorlichting over mediation kan bijdragen aan conflictpreventie.

Meer bekendheid genereren is te bereiken door onder meer het betreffende onderdeel voor mediation op de website van Onderwijsgeschillen actueel te houden en door actief voorlichting (lezingen, organiseren van bijeenkomsten) te geven aan de partners in het onderwijsveld. Met name contact- en vertrouwenspersonen kunnen een grote rol spelen bij de behandeling van klachten in de school. Ook tekstvoorstellen over klagen en mediation voor in de schoolgids zouden daartoe kunnen bijdragen. Die taken zouden kunnen worden toebedeeld aan het mediationbureau.

5 Nazorg

Het is niet altijd bekend in hoeverre de betrokkenen daadwerkelijk tot een oplossing komen en of de afspraken die bij de interne klachtbehandeling en in mediation worden gemaakt ook worden nagekomen. Om nog beter zicht te krijgen op de resultaten van alternatieve klachtbehandeling zou er acht weken nadat de klacht is ingetrokken, nazorg kunnen plaatsvinden. Dat wil zeggen dat een secretaris-mediator (of iemand van het mediationbureau) telefonisch contact opneemt met klager en verweerder om te vragen hoe het met de afspraken en de relatie is. Acht weken geeft de betrokkenen genoeg tijd om te ondervinden of de afspraken worden nagekomen. De nazorg kan schriftelijk worden aangekondigd bij de intrekking van de klacht en zo voor een stok achter de deur zorgen.

6 Evaluatieformulieren

Het verdient aanbeveling om het evalueren van de drie routes te continueren. Het waarborgt de kwaliteit van de klachtbehandeling en Onderwijsgeschillen kan op die manier goed een vinger aan de pols houden. De huidige evaluatieformulieren dienen in te spelen op de nieuwe situatie waarin geen sprake meer is van een pilot, maar van een blijvende mogelijkheid. De vraagstelling moet hier en daar worden herzien en aangepast zodat een goed beeld kan ontstaan van de bevindingen van de betrokkenen en vergelijking tussen de verschillende routes mogelijk blijft. Het aanpassen, uitsturen, rappelleren en inventariseren zou een taak van het mediationbureau kunnen zijn.

7 Ervaringen nieuwe werkwijze LKC betrekken bij toekomstplannen LCG WMS

Naar aanleiding van de nieuwe werkwijze van de LKC verdient het aanbeveling om de werkwijze van de LCG WMS opnieuw tegen het licht te houden. Met name het telefonisch contact met partijen, waarbij onder meer mediation als mogelijke conflictoplossing wordt verkend, blijkt tot grote tevredenheid te stemmen. De wetswijziging die thans in voorbereiding is en die er naar verwachting toe zal leiden dat de LCG WMS bevoegd wordt om kennis te nemen van de vordering tot naleving van de Wms, is daar een goed moment voor. Het is voorstelbaar dat aan het niet naleven van de Wms een conflict ten grondslag ligt waarvoor mediation een passend instrument is.

8 Opnemen mediation in klachtenregeling LKC en reglement van de LCG WMS

Het verdient aanbeveling om te onderzoeken of de keuzemogelijkheid en mediation kunnen worden opgenomen in de klachtenregeling en het reglement. Het toelichten van de verschillende routes leidt tot verdere bekendheid over mediation en over het feit dat mediation een volwaardig alternatief is van de bestaande formele procedures. Ook het belang van alternatieve klacht- en geschilbehandeling kan hierin worden beschreven.

OVER DE AUTEUR

Mevrouw mr. K. (Kim) Richel is senior consultant, mediator, trainer en (conflict)coach bij Dialogue BV, een trainings- en managementadviesbureau gespecialiseerd in mediation. Zij heeft de Stichting Onderwijsgeschillen begeleid bij het opzetten en het uitvoeren van de pilot mediation bij klachten en medezeggenschapsgeschillen.

BIJLAGE 1. MEER OVER MEDIATION

Mediation is een vorm van conflictoplossing waarbij partijen die met elkaar een conflict hebben met behulp van een onafhankelijke neutrale derde, de mediator, proberen zelf een oplossing voor dat conflict te vinden. Het voordeel van mediation boven andere vormen van geschillenbeslechting is, dat de onderliggende oorzaak van het conflict zichtbaar wordt gemaakt en daarmee kan worden opgelost. Bij elk conflict, hoe zakelijk ook, spelen emoties een rol. Hieraan wordt in het mediationproces veel aandacht besteed; de angel wordt er als het ware uit gehaald. De kans is groot dat de relatie tussen de conflicterende partijen wordt hersteld.

Voordeel is ook dat partijen de oplossing van het conflict zelf bepalen; zij zijn het die invloed hebben op de uitkomst; zij behouden de verantwoordelijkheid voor de bereikte oplossing. De winst is gelegen in de aard van de oplossing, namelijk dicht bij wat partijen werkelijk willen bereiken. De oplossing is maatwerk geworden. Andere voordelen zijn dat het goedkoper is dan een procedure, het is sneller dan een procedure en procederen kan altijd nog. Mediation is gericht op het overbruggen van tegenstellingen tussen partijen en op een voor beide partijen gewenste oplossing van het conflict.

De belangrijkste kenmerken van mediation:

Vrijwilligheid

De mediation vindt plaats op basis van vrijwilligheid. Partijen kiezen zelf uit vrije wil voor het inschakelen van een mediator. De ene partij kan de andere daartoe niet dwingen. Het staat elk der partijen en de mediator vrij op elk gewenst moment de mediation te beëindigen. Partijen kunnen niet worden gehouden aan de door hen tijdens de mediation ingenomen standpunten en voorstellen alsmede de door hen aan de mediator of aan de andere partij gedane mededelingen, behoudens hetgeen tussen hen is overeengekomen in een vaststellingsovereenkomst.

Vertrouwelijkheid

Partijen (en hun eventuele vertegenwoordigers) en de mediator verplichten zich tot geheimhouding. De geheimhoudingsplicht geldt tijdens de mediation en duurt na afsluiting van de mediation onverkort door. De beslotenheid en geheimhouding zorgen ervoor dat partijen vrijuit met elkaar van gedachten kunnen wisselen. In rechte is inmiddels erkend dat het karakter van mediation met zich brengt dat hetgeen zich daarin afspeelt vertrouwelijk is en dus niet aan derden, ook niet aan een rechter, mag worden voorgelegd.

Onafhankelijkheid

De mediator staat los van partijen, is geen partij in het conflict en heeft zelf geen belang bij het resultaat van de mediation. De mediator stelt zich integer, open en onafhankelijk op. Partijen moeten erop kunnen vertrouwen dat de mediator een neutrale positie inneemt. Mediation is gebaseerd op vertrouwen. Partijen moeten elkaar gaan vertrouwen. Het vertrouwen in de mediator moet er vanaf de start zijn.

Ongelijkheid van partijen

Dat kan een belemmerende factor zijn. Ongelijkheid kan soms goed worden gecompenseerd door het laten bijstaan van de zwakkere partij door een professionele gemachtigde. Het is de taak van de mediator de ongelijkheid zoveel mogelijk te minimaliseren.

Mandaat

Het is belangrijk bij de aanvang van de mediation vast te stellen dat de juiste personen aan tafel zitten en dat zij bevoegd zijn om tot bindende afspraken te komen.

Derde-belanghebbenden

Als partijen het zinvol vinden kunnen ook anderen (derde-belanghebbenden) voorzover zij procespartij zijn, bij het proces betrokken worden. Overigens kunnen niet bij de mediation betrokken derden niet door de uitkomst worden gebonden.

Het mediationproces is opgebouwd uit verschillende fasen:

De startfase:

Partijen kiezen voor mediation en de mediator. Tijdens het eerste gesprek worden ideeën over mediation afgestemd, werkafspraken gemaakt, de mediationovereenkomst opgesteld en ondertekend, afspraken gemaakt over verslaglegging en over de kosten.

De exploratiefase:

Partijen presenteren hun geschilpunten, informatie wordt verzameld en de communicatie wordt effectief gemaakt. Er ontstaat ruimte voor het uiten van gevoelens van gekwetstheid en onvoldoende erkenning. Duidelijk wordt waar het partijen werkelijk om gaat.

De onderhandelingsfase:

Tijdens deze fase van het mediation-proces wordt een situatie gecreëerd waardoor partijen worden geholpen hun eigen doelen, oplossingen en opties te verhelderen en de standpunten en belangen van de andere partij beter te leren begrijpen, waardoor het voor hen duidelijker wordt welke beslissingen ze zelf kunnen nemen en welke oplossingen mogelijk zijn. De mediator zorgt ervoor dat de standpunten van beide partijen op gelijkwaardige wijze tot hun recht komen.

De afrondingsfase:

Een geslaagde mediation wordt afgesloten door de ondertekening door partijen van een vaststellingsovereenkomst, waarin de bereikte overeenstemming wordt vastgelegd.

Mediation bij de Rechtbank

Mediation naast rechtspraak betekent dat de rechtbank of het gerechtshof waar een procedure loopt partijen wijst op de mogelijkheid te kiezen voor mediation. Dit kan schriftelijk: beide partijen ontvangen een brief met daarin een informatiebrochure, de mediationzelftest en een antwoordformulier. Ook kan de rechter tijdens een zitting aangeven dat een zaak geschikt is voor mediation en zal partijen dan mediation voorstellen.

Partijen kunnen ook zelf de mediationfunctionaris waar elke rechtbank en gerechtshof over beschikt, benaderen. Hij geeft antwoord op vragen, benadert de wederpartij met een voorstel tot mediation, helpt de partijen bij het vinden van de juiste mediator en organiseert de eerste afspraak.

In het geval tijdens een procedure voor mediation wordt gekozen, wordt de procedure stilgelegd. Komen partijen tot een oplossing dan wordt de procedure beëindigd. Komen partijen er niet of slechts gedeeltelijk uit dan volgt terugverwijzing van (de rest van) de zaak naar de behandelend rechter. Het beëindigen of (gedeeltelijk) voortzetten van de procedure wordt via de advocaten geregeld.

BIJLAGE 2. INDICATIES EN CONTRA-INDICATIES VOOR MEDIATION

Indicaties mediation bij klachten: kruis aan indien van toepassing

- Doorlopende relatie (kind nog op school, werkrelatie)
- Onderhandelingsbereidheid:
 - Oplossing in eigen hand willen houden
 - Beslissing o.b.v. juridisch gelijk lost conflict niet op
 - Snelle oplossing gewenst
- Onderhandelingsruimte:
 - Mogelijkheid en ruimte om in mediation te onderhandelen en tot afspraken te komen die afwijken van de eerdere eisen/standpunten, onvolkomenheden in communicatie te willen herstellen, belangen te onderzoeken en te bezien of daar-
aan tegemoet kan worden gekomen.
 - Als de onderhandelingsruimte er niet lijkt te zijn, hoeft dat niet van groot belang te zijn als de klacht opheldering van misverstanden, oplossen van miscommuni-
catie, opheffen van bejegeningklachten, uitleg van regelgeving en achtergrond
van besluitvorming betreft.
- Communicatieproblemen/misverstanden (verschillende interpretatie van feiten)
- Emotionele componenten
- Duurzaamheid van de oplossing
- Op een goede manier uit elkaar (bv. in een kleine leefgemeenschap)
- Ruimte voor eigen, creatieve oplossing
- Anders, namelijk:

Wanneer zich een zaak voordoet met een contra-indicatie dan wordt de inzet van mediation afgeraden, tenzij tegelijkertijd sprake is van zwaarder wegende (positieve) indicaties.

Contra-indicaties mediation bij klachten (procedure LKC):

- Conflict te ver geëscaleerd (Glasl)¹
- Sleutelfiguren willen niet meewerken
- Principiële vraag of uitspraak gewenst (bv. m.b.t. continuurooster)
- Precedentwerking
- Relatie met strafrecht (bij strafrechtelijk onderzoek naar bv. fraude, seksueel misbruik)
- Bij machtsmisbruik (waaronder seksueel misbruik)
- Ontbreken onderhandelingsruimte (bv. m.b.t. de school bij bevorderingsklachten)
- Geen mandaat (ouder uit ouderlijke macht)
- Te groot aantal partijen en geen vertegenwoordiging
- Partij is zelf niet in staat te zoeken naar oplossingen (zie toelichting*)

Anders, namelijk:

Niet nakoming vaststellingsovereenkomst:

Indien de klacht betrekking heeft op *het niet nakomen* van de afspraken zoals vastgelegd in mediation in de vaststellingsovereenkomst bekijken of:

- Mediation nog mogelijk is (zie indicaties)
- Indien mediation niet mogelijk is (contra-indicaties) kan over niet-nakoming een klacht worden ingediend bij de LKC

*Toelichting:

Wanneer de klager niet in staat is om volwaardig aan het gesprek deel te nemen, kan dat aanleiding zijn om af te zien van de inzet van mediation. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van iemand met een psychische beperking of iemand die de Nederlandse taal onvoldoende beheerst. De klager, en overigens ook de verweerder, moeten enigermate in staat zijn om verder te kijken dan het eigen standpunt, en mee kunnen denken over mogelijke oplossingsrichtingen. Soms vormen persoonlijke omstandigheden of persoonlijkheid hierbij een belemmering. Let wel: in dergelijke gevallen kan soms wel worden overgegaan tot het bellen met een vertegenwoordig van deze klager of verweerder of een hulppersoon die de Nederlandse taal voldoende beheerst, wanneer deze bekend is. Ook kan in die situaties een informeel overleg (face-to-face-gesprek) worden georganiseerd waarbij er eventueel met behulp van een familielid, vriend of tolk, rechtshulpverlener of gemachtigde samen gesproken wordt. Wanneer echter geen adequate vertegenwoordiging of ondersteuning beschikbaar is, is de klager geen geschikte gesprekspartner.

¹ Fase 3 op de escalatieladder van Glasl: conflict over conflict, waarin partijen gericht zijn op destructie van de ander. Zie "Verwijzen naar mediation" van M. Pel pag. 32 t/m 36.

BIJLAGE 3. ZELFTEST

Deze zelftest geeft een indicatie of mediation geschikt is voor uw conflict. Belangrijk daarbij is of u het conflict wilt oplossen.

Denk bij het invullen van de vragenlijst niet aan wat de ander zou denken of willen, maar maak de afwegingen vanuit uw eigen gezichtspunt.

Ik zie wel mogelijkheden voor een redelijke oplossing ja/nee

Ik heb belang bij een snelle oplossing ja/nee

Ik heb in de toekomst nog vaker met de andere partij te maken ja/nee

Ik wil graag een oplossing op maat waar ik zelf invloed op heb ja/nee

Het gaat mede om communicatiestoringen ja/nee

Ik vind het belangrijk dat de zaak vertrouwelijk behandeld wordt ja/nee

Ik heb onderhandelingsruimte ja/nee

BIJLAGE 4. RESULTATEN EVALUATIEFORMULIEREN INTERNE KLACHTBEHANDELING FASE 1

De tweede kolom (n = ...) bevat het aantal personen dat de betreffende vraag heeft beantwoord.

Tabel B 4.1 Hoe tevreden bent u over:

	n=	Zeetevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeetevreden
Schriftelijke informatie over klachtbehandeling	20	5%	0%	80%	15%
Brochure	20	15%	0%	70%	15%
Voorleggen van klacht aan schoolbestuur	22	9,1%	13,6%	50%	27,3%

Tabel B 4.2 Hoe groot was uw vertrouwen in het bereiken van een oplossing bij aanvang van de interne klachtbehandeling?

	n=	Zeergroot	Groot	Niet groot	Geen vertrouwen
Vertrouwen in bereiken oplossing	21	9,5%	52,4%	33,3%	4,8%

Tabel B 4.3 Hoe tevreden bent u over de bereikte oplossing?

	n=	Zeetevreden	Tevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden
Tevreden over bereikte oplossing	22	31,8%	45,5%	22,7%	0%

Tabel B 4.4 Kunt u aangeven of de relatie in positieve/negatieve zin is beïnvloed als gevolg van de interne klachtbehandeling²?

	n=	In negatieve zin veranderd	Niet veranderd	In positieve zin veranderd
Relatie	22	18,2%	54,5%	27,3%

² De vraag in de evaluatieformulieren vereist eigenlijk een voor- en een nameting om vast te stellen wat de status was van de relatie voor aanvang van de klachtbehandeling. Dat was te complex in de context van de pilot.

Tabel B 4.5 Zou u bij een vergelijkbare conflictsituatie kiezen voor³:

	n=	Interne klachtafhandeling door het schoolbestuur	Mediation	Formele klachtbehandeling door de LKC
Vergelijkbare conflictsituatie	20	70%	10%	20%

³ Bij deze vraag zijn soms meerdere antwoorden ingevuld. Deze antwoorden zijn buiten beschouwing gebleven.

BIJLAGE 5. RESULTATEN EVALUATIEFORMULIEREN INTERNE KLACHTBEHANDELING FASE 2

De tweede kolom (n = ...) bevat het aantal personen dat de betreffende vraag heeft beantwoord.

Tabel B 5.1 Hoe tevreden bent u over:

	n =	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Schriftelijke informatie	39	0%	0%	82,1%	17,9%
Brochures mediation en LKC	39	0%	0%	89,7%	10,3%
Telefoongesprekken	36	0%	0%	61,1%	38,9%
Keuzemogelijkheid klachtbehandeling	39	0%	2,6%	71,8%	25,6%

Tabel B 5.2 Heeft u druk ervaren bij uw keuze voor interne klachtbehandeling door het schoolbestuur?

	n =	Zeer veel druk	Veel druk	Weinig druk	Geen druk
Ervaren druk door schoolbestuur	34	0%	2,9%	35,3%	61,8%

Wilt u voor elk van onderstaande motieven aangegeven hoe belangrijk ze voor u waren om voor interne klachtbehandeling te kiezen?

Tabel B 5.3 Motief 1: verwachtte een betere oplossing dan door een uitspraak van de LKC

	n =	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	n.v.t.
Betere oplossing	36	16,7%	13,9%	33,3	36,1%

Tabel B 5.4 Motief 2: verwachtte een snellere oplossing dan door een uitspraak van de LKC

	n =	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	n.v.t.
Snellere oplossing	36	13,9%	11,1%	47,2%	27,8%

Tabel B 5.5 Motief 3: wilde oplossing in eigen hand houden

	n=	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	n.v.t.
Oplossing in eigen hand	37	2,7%	24,3%	40,5%	32,4%

Tabel B 5.6 Motief 4: beter voor de toekomstige relatie met de ander partij

	n=	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	belangrijk	n.v.t.
Toekomstige relatie	37	5,4%	8,1%	51,4%	35,1%

Tabel B 5.7 Hoe groot was uw vertrouwen in het bereiken van een oplossing bij aanvang van de interne klachtbehandeling?

	n=	Zeer groot	Groot	Niet groot	Geen vertrouwen
Vertrouwen in bereiken oplossing	36	19,4%	52,8%	27,8%	0%

Tabel B 5.8 Hoe tevreden bent u over de bereikte oplossing?

	n=	Zeer tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden
Bereikte oplossing	35	22,9%	71,4%	2,9%	2,9%

Tabel B 5.9 Kunt u aangeven of de relatie met de andere partij in positieve/negatieve zin is beïnvloed als gevolg van de interne klachtbehandeling⁴?

	n=	In negatieve zin veranderd	Niet veranderd	In positieve zin veranderd
Relatie	37	2,7%	51,4%	45,9%

Tabel B 5.10 Zou u bij een vergelijkbare conflictsituatie kiezen voor⁵:

	n=	Interne klacht-afhandeling door het schoolbestuur	Mediation	Formele klachtbehandeling door de LKC
Vergelijkbare situatie	38	81,6%	0%	18,4%

⁴ De vraag vereist eigenlijk een voor- en een nameting om vast te stellen wat de status was van de relatie voor aanvang van de klachtbehandeling. Dat was te complex in de context van de pilot.

⁵ Bij deze vraag zijn soms meerdere antwoorden ingevuld. Deze antwoorden zijn buiten beschouwing gebleven.

BIJLAGE 6. RESULTATEN VERGELIJKING INTERNE KLACHTBEHANDELING FASE 1 EN 2

Fase 1: schriftelijke doorverwijzing van klacht naar schoolbestuur o.b.v. het klachtdossier

Fase 2: telefonisch overleg over interne klachtbehandeling

De tweede kolom (n = ...) bevat het aantal personen dat de betreffende vraag heeft beantwoord.

Tabel B 6.1 Hoe tevreden bent u over:

Schriftelijke informatie	n=	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Fase 1	20	5%	0%	80%	15%
Fase 2	39	0%	0%	82,1%	17,9%
Brochures	n=	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Fase 1	20	15%	0%	70%	15%
Fase 2	39	0%	0%	89,7%	10,3%

Tabel B 6.2 Hoe tevreden bent u over:

Voorleggen van klacht aan schoolbestuur	n=	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Fase 1	22	9,1%	13,6%	50%	27,3%
Keuzemogelijkheid klachtbehandeling	n=	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Fase 2	39	0%	2,6%	71,8%	25,6%

Tabel B 6.3 Hoe groot was uw vertrouwen in het bereiken van een oplossing bij aanvang van de interne klachtbehandeling?

Vertrouwen in bereiken oplossing	n=	Zeer groot	Groot	Niet groot	Geen vertrouwen
Fase 1	21	9,5%	52,4%	33,3%	4,8%
Fase 2	36	19,4%	52,8%	27,8%	0%

Tabel B 6.4 Hoe tevreden bent u over de bereikte oplossing?

Tevreden over oplossing	n=	Zeer tevreden	tevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden
Fase 1	22	31,8%	45,5%	22,7%	0%
Fase 2	35	22,9%	71,4%	2,9%	2,9%

Tabel B 6.5 Kunt u aangeven of de relatie in positieve/negatieve zin is beïnvloed als gevolg van de interne klachtbehandeling⁶?

Relatie	n=	In negatieve zin veranderd	Niet veranderd	In positieve zin veranderd
Fase 1	22	18,2%	54,5%	27,3%
Fase 2	37	2,7%	51,4%	45,9%

Tabel B 6.6 Zou u bij een vergelijkbare conflictsituatie kiezen voor⁷:

Vergelijkbare situatie	n=	Formele klachtbehandeling door de LKC	Mediation	Interne klachtafhandeling door het schoolbestuur
Fase 1	20	20%	10%	70%
Fase 2	38	18,4%	0%	81,6%

⁶ De vraag in de evaluatieformulieren vereist eigenlijk een voor- en een nameting om vast te stellen wat de status was van de relatie voor aanvang van de klachtbehandeling. Dat was te complex in de context van de pilot.

⁷ Bij deze vraag zijn soms meerdere antwoorden ingevuld. Deze antwoorden zijn buiten beschouwing gebleven.

BIJLAGE 7. RESULTATEN EVALUATIEFORMULIEREN MEDIATION

De tweede kolom (n = ...) bevat het aantal personen dat de betreffende vraag heeft beantwoord.

Tabel B 7.1 Hoe tevreden bent u over:

	n=	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Schriftelijke informatie	28	0%	3,6%	78,6%	17,9%
Brochures Mediation en LKC	28	0%	0%	92,9%	7,1%
Telefoongesprekken	24	0%	0%	58,3%	41,7%
Keuzemogelijkheid klachtbehandeling	29	3,5%	0%	86,2%	10,3%

Wilt u voor elk van de onderstaande motieven aangegeven hoe belangrijk ze voor u waren om voor mediation te kiezen?

Tabel B 7.2 Motief 1: verwachtte een betere oplossing dan door een uitspraak van de LKC

	n=	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	n.v.t.
Betere oplossing	29	13,8%	10,3%	55,2%	20,7%

Tabel B 7.3 Motief 2: verwachtte een snellere oplossing dan door een uitspraak van de LKC

	n=	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	n.v.t.
Snellere oplossing	29	13,8%	17,2%	51,7%	17,2%

Tabel B 7.4 Motief 3: wilde oplossing in eigen hand houden

	n=	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	n.v.t.
Oplossing in eigen hand	29	13,8%	27,6%	44,8%	13,8%

Tabel B 7.5 Motief 4: Beter voor de toekomstige relatie met de ander partij

	n=	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	n.v.t.
Toekomstige relatie	30	0%	10%	83,3%	6,7%

Tabel B 7.6 Hoe groot was uw vertrouwen in het bereiken van een oplossing bij aanvang van de mediation?

	n=	Zeergroot	Groot	Niet groot	Geen vertrouwen
Vertrouwen in bereiken oplossing	27	3,7%	48,1%	48,1%	0%

Tabel B 7.7 Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent met bepaalde aspecten van mediation?

	n=	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Duur	30	3,3%	6,7%	83,3%	6,7%
Kosten	19	5,3%	10,5%	73,7%	10,5%
Uitkomst	27	0%	7,4%	63%	29,6%

Tabel B 7.8 Kunt u aangeven in welke mate u tevreden was met de geproduceerde documenten tijdens het mediationtraject?

	n=	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Schriftelijke informatie voorafgaand aan de mediation	29	0%	0%	89,7%	10,3%
Mediationovereenkomst	30	0%	0%	85,7%	13,3%
Vaststellingsovereenkomst	27	0%	7,4%	74,1%	18,5%

Tabel B 7.9 Hoe tevreden bent u over de mediator(s)?

Mediators	n=	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Onpartijdigheid	30	0%	1,7%	61,6%	36,7%
Wijze waarop de mediation is geleid	30	0%	5%	60%	35%
Zorgvuldigheid	30	0%	1,7%	60%	38,3%

Tabel B 7.10 Kunt u aangeven of de relatie met de andere partij in positieve/negatieve zin is beïnvloed als gevolg van de mediation⁸?

Relatie	n=	In negatieve zin veranderd	Niet veranderd	In positieve zin veranderd
	26	0%	57,7%	42,3%

Tabel B 7.11 Zou u bij een vergelijkbare conflictsituatie kiezen voor⁹:

Vergelijkbare conflictsituatie	n=	Interne klachtafhandeling door het schoolbestuur	Mediation	Formele klachtbehandeling door de LKC
	25	40%	48%	12%

⁸ De vraag in de evaluatieformulieren vereist eigenlijk een voor- en een nameting om vast te stellen wat de status was van de relatie voor aanvang van de klachtbehandeling. Dat was te complex in de context van de pilot.

⁹ Bij deze vraag zijn soms meerdere antwoorden ingevuld. Deze antwoorden zijn buiten beschouwing gebleven.

BIJLAGE 8. RESULTATEN EVALUATIEFORMULIEREN FORMELE KLACHTPROCEDURE

De tweede kolom (n = ...) bevat het aantal personen dat de betreffende vraag heeft beantwoord.

Tabel B 8.1 Hoe tevreden bent u over:

	n=	Zeetevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeetevreden
Schriftelijke informatie	112	0,9%	2,7%	72,3%	24,1%
Brochures Mediation en LKC	112	0,9%	4,5%	74,1%	20,5%
Telefoongesprekken	92	0%	5,4%	64,1%	30,4%
Keuzemogelijkheid klachtbehandeling	105	1,9%	8,6%	74,3%	15,2%

Kunt u voor elk van de onderstaande motieven aangeven hoe belangrijk ze voor u waren om voor formele klachtbehandeling te kiezen?

Tabel B 8.2 Motief 1: verwachtte een uitspraak van een onafhankelijke derde

	n=	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	n.v.t.
Uitspraak derde	98	1%	2%	69,4%	27,6%

Tabel B 8.3 Motief 2: verwachtte dat als gevolg van het advies van de LKC de kwaliteit van het onderwijs verbeterd

	n=	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	n.v.t.
Verbetering kwaliteit onderwijs	90	5,6%	13,3%	36,7%	44,4%

Tabel B 8.4 Motief 3: Ontbreken onderhandelingsruimte bij u

	n=	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	n.v.t.
Ontbreken onderhandelingsruimte	91	9,9%	9,9%	20,9%	59,3%

Tabel B 8.5 Motief 4: Verwachte gelijk te krijgen

	n=	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	n.v.t.
Gelijk krijgen	93	12,9%	19,4%	38,7%	29%

Tabel B 8.6 Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent met bepaalde aspecten van de klachtbehandeling ter zitting?

	n=	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Ontvangst op de locatie	103	0%	1,9%	67%	31,1%
Duur van de zitting	105	0%	4,8%	72,4%	22,9%
Wijze waarop de voorzitter de zitting heeft geleid	105	1,9%	2,9%	49,5%	45,7%
Onpartijdigheid commissieleden	100	3%	6%	46%	45%

Tabel B 8.7 Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent met bepaalde aspecten van de formele klachtprocedure?

	n=	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
Brieven van de LKC voorafgaand aan de zitting	111	1,8%	5,4%	75,7%	17,1%
Duur procedure	109	2,8%	20,2%	59,6%	17,4%
Hoogte kosten	64	6,3%	25%	53,1%	15,6%

Tabel B 8.8 Hoe tevreden bent u met de uitkomst?

Uitkomst van de procedure	n=	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
	104	9,6%	13,5%	48,1%	28,8%

Tabel B 8.9 Kunt u aangeven of de relatie met de andere partij in positieve/negatieve zin is beïnvloed als gevolg van de formele klachtprocedure¹⁰?

Relatie	n=	In negatieve zin veranderd	Niet veranderd	In positieve zin veranderd
	106	35%	62,3%	2,7%

¹⁰ De vraag in de evaluatieformulieren vereist eigenlijk een voor- en een nameting om vast te stellen wat de status was van de relatie voor aanvang van de klachtbehandeling. Dat was te complex in de context van de pilot.

Tabel B 8.10 Kunt u aangeven of het conflict is opgelost als gevolg van de formele klachtprocedure?

Conflict opgelost?	n=	Het geschil is opgelost	Het geschil duurt voort	Het geschil is verergerd
	98	38,8%	46,9%	13,3%

Tabel B 8.11 Zou u bij een vergelijkbare conflictsituatie kiezen voor¹¹:

Vergelijkbare conflictsituatie	n=	Interne klachtafhandeling door het schoolbestuur	Mediation	Formele klachtbehandeling door de LKC
	95	34,7%	20%	45,3%

¹¹ Bij deze vraag zijn soms meerdere antwoorden ingevuld. Deze antwoorden zijn buiten beschouwing gebleven.

BIJLAGE 9. DE PILOT MEDIATION BIJ DE LCG WMS

Zoals reeds vermeld in de inleiding van het rapport, is de pilot mediation bij de LCG WMS buiten de evaluatie gehouden gezien het gering aantal mediations dat in de pilotfase heeft plaatsgevonden.

In deze bijlage wordt de nodige informatie verstrekt over de achtergrond en vormgeving van de pilot mediation bij de LCG WMS.

1. De Wet medezeggenschap op scholen en de LCG WMS

Sinds 1 januari 2007 geldt de Wet medezeggenschap op scholen (Wms). Daarmee heeft de wetgever opnieuw gekozen voor een eigen regeling voor de medezeggenschap in het primair en voortgezet onderwijs. Uitgangspunt van de Wms is de gedeelde medezeggenschap van ouders/leerlingen en personeel in de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad en deelraad (verder te noemen de MR of medezeggenschapsorgaan). De MR beschikt over algemene bevoegdheden, taken en informatierechten. Daarnaast beschikt hij over advies- en instemmingsrechten ten aanzien van bepaalde voorgenomen besluiten van het schoolbestuur. Ook de ouder/leerlingeleding en de personeelsgeleding hebben elk eigen instemmingsbevoegdheden ten aanzien van aangelegenheden die de geleding in het bijzonder aangaan. Het schoolbestuur moet de organisatie van de medezeggenschap vastleggen in het medezeggenschapsstatuut. In het medezeggenschapsreglement zijn onder meer de advies- en instemmingbevoegdheden geregeld.

In de Wms is gekozen voor een aparte regeling van de geschillen die kunnen ontstaan tussen het schoolbestuur en het medezeggenschapsorgaan. De bevoegdheid voor de behandeling van die geschillen ligt bij een landelijk ingestelde geschillencommissie en bij de Ondernemingskamer van het gerechtshof te Amsterdam.

De Landelijke Commissie voor Geschillen WMS (LCG WMS) is met ingang van 1 januari 2008 ingesteld en is ondergebracht bij de Stichting Onderwijsgeschillen. De leden van de Commissie zijn op voordracht van de landelijke onderwijsorganisaties benoemd door de minister. De LCG WMS neemt kennis van de volgende geschillen tussen het schoolbestuur en het medezeggenschapsorgaan:

- geschillen over de vaststelling van het medezeggenschapsstatuut
- geschillen over de vaststelling van het medezeggenschapsreglement
- instemmingsgeschillen ingeval een schoolbestuur een besluit wil nemen waarmee de MR niet heeft ingestemd
- adviesgeschillen ingeval het schoolbestuur het uitgebrachte advies van de MR niet opvolgt
- geschillen over de interpretatie van een bepaling in de Wms, het medezeggenschapsstatuut of het medezeggenschapsreglement

Tegen de uitspraken van de LCG WMS staat voor het schoolbestuur en het medezeggenschapsorgaan de mogelijkheid van beroep open bij de Ondernemingskamer van het Gerechtshof te Amsterdam.

Voorts is de Ondernemingskamer bevoegd om kennis te nemen van een vordering van het medezeggenschapsorgaan tot naleving door het schoolbestuur van de verplichtingen uit de Wms.

2. Werkwijze bij medezeggenschapsgeschillen voor de pilot

De procedure bij de LCG WMS is vastgelegd in het reglement van de Commissie.

Afhankelijk van soort en aard van het geschil, legt de MR dan wel het schoolbestuur een schriftelijk gemotiveerd verzoek tot behandeling van een geschil voor aan de LCG WMS. Een secretaris van de LCG WMS bevestigt schriftelijk de ontvangst en vraagt eventueel nog aanvullende informatie op. De verweerder (schoolbestuur of medezeggenschapsgaan) wordt schriftelijk in kennis gesteld van het verzoek en wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk verweer in te dienen. Vervolgens behandelt de LCG WMS het geschil mondeling op een openbare zitting waar partijen hun standpunten kunnen toelichten. Na de sluiting van de zitting beraadslaagt de LCG WMS over het geschil. Daarna doet de LCG WMS binnen zes weken schriftelijk uitspraak. Is er een spoedeisend belang, dan kan de LCG WMS na de zitting mondeling uitspraak doen, die later op schrift gesteld wordt. De uitspraak van de LCG WMS is bindend voor partijen.

3. Achtergrond en aanleiding pilot mediation bij medezeggenschapsgeschillen

In 2009 heeft het Expertisecentrum van Onderwijsgeschillen opdracht gegeven tot een onderzoek naar de doorwerking van de uitspraken van de LCG WMS: wat speelt zich af op school en tussen geschilpartijen en hoe is dit na de procedure voor de geschillencommissie. Uit het onderzoeksrapport 'Een geschil is geen ruzie' van juni 2010¹², kwam naar voren dat bij medezeggenschapsgeschillen geregeld sprake is van een conflict dat niet door de procedure wordt opgelost. In het rapport worden aanbevelingen gedaan die toezien op een betere 'match' tussen conflict en vorm van geschilbeslechting. Bij medezeggenschapsgeschillen is vaak de verhouding tussen schoolleiding/schoolbestuur en medezeggenschapsgaan verstoord en kan mediation ertoe bijdragen dat het conflict niet verder escaleert, dat de onderlinge communicatie en het onderling vertrouwen worden hersteld en partijen gezamenlijk tot wederzijds aanvaardbare oplossingen/afspraken kunnen komen. Het gaat immers om een doorgaande relatie: partijen moeten na het geschil met elkaar verder.

4. Nieuwe werkwijze Onderwijsgeschillen en LCG WMS

Onderwijsgeschillen en de LCG WMS hebben de aanbevelingen uit het rapport ter harte genomen. Het in samenwerking met bureau Dialogue opgestelde projectplan, op basis waarvan de pilot mediation bij de LKC is ingevoerd, strekt zich mede uit tot geschillen bij de LCG WMS.

Wel is in de pilot-fase is in overleg met de LCG WMS gekozen voor een andere benadering van partijen dan deze waar in overleg met de LKC voor gekozen is. Dit houdt verband met diverse zaken die wezenlijk anders liggen bij de LCG WMS. Belangrijk verschil bij medezeggenschapsgeschillen ten opzichte van klachten is de positie van het schoolbestuur. Bij medezeggenschapsgeschillen is het schoolbestuur als bevoegd gezag van de school altijd partij in het geschil. Verwijzing van het geschil naar het schoolbestuur met het verzoek om onderling tot een oplossing te komen, is niet aan de orde omdat dit al een gepasseerd station is als het geschil aan de LCG WMS is voorgelegd.

¹² Actis Onderzoek. 'Een geschil is geen ruzie' - onderzoek naar de doorwerking van medezeggenschapsgeschillen in primair- en voortgezet onderwijs, uitgave 2 van het Expertisecentrum Onderwijsgeschillen, Utrecht juni 2010.

Voorts geldt dat medezeggenschapsgeschillen zich meer op het beleidsterrein afspelen, verder weg van de individuele en meer persoonlijke problemen die tussen ouder/leerling/deelnemer/student enerzijds en de school anderzijds spelen.

De LCG WMS heeft bovendien een wettelijke taak om bindende uitspraken te doen in bepaalde geschillen die met zoveel woorden in de Wms genoemd zijn. Een aantal van die geschillen lenen zich uit hun aard niet voor mediation. Dit geldt met name voor interpretatie-, reglements- en statuutsgeschillen waarin de LCG WMS de wettelijke opdracht heeft om uit te spreken hoe een bepaling in de Wms, het statuut, dan wel het reglement moet worden uitgelegd respectievelijk hoe het reglement dan wel het statuut moet worden vastgesteld.

Voor geschillen die verband houden met (voorgenomen) besluiten van het bevoegd gezag waar het medezeggenschapsorgaan geen instemming aan verleend heeft of een negatief advies over heeft uitgebracht, is in beginsel wel ruimte voor mediation.

De LCG WMS heeft de ruimte voor mediation bij geschillen als volgt vastgelegd:

- bij advies- en instemmingsgeschillen is mediation een mogelijkheid;
- bij interpretatiegeschillen is in beginsel geen sprake van mediation tenzij uit de feiten en omstandigheden blijkt dat het gaat om communicatie- en samenwerkingsproblemen;
- bij reglement- en statuutsgeschillen is in beginsel geen sprake van mediation.

De procedure bij de LCG WMS kent de volgende vier mogelijkheden voor mediation en bemiddeling:

1. mediation zonder verzoekschrift;
2. mediation met verzoekschrift;
3. formele procedure bij de LCG WMS met bemiddelingsvoorstel;
4. voorstel mediation door de LCG WMS na de zitting of na de uitspraak.

Ad 1) Mediation zonder verzoekschrift

Als er geen verzoekschrift is ingediend en er dus nog geen procedure bij de LCG WMS aanhangig is gemaakt, kan een MR of schoolbestuur een verzoek doen tot mediation bij Onderwijsgeschillen. Na ontvangst van zo'n verzoek neemt een secretaris-mediator van Onderwijsgeschillen met betrokkenen telefonisch contact op om te verkennen of het dreigend geschil zich voor mediation leent of meer geschikt is voor de formele procedure bij de LCG WMS. Als het nodig is voor het verlopen van een wettelijke vervaltermijn, worden partijen er wel op gewezen dat ze een formeel geschil aanhangig moeten maken om de termijn veilig te stellen.

Ad 2) Mediation met verzoekschrift

Als er een verzoekschrift tot behandeling van een geschil is ingediend bij de LCG WMS, ontvangen beide partijen de brochure medezeggenschap en mediation. Als er een formeel verzoekschrift is ingediend bij de LCG WMS en beide partijen om mediation verzoeken, kan Onderwijsgeschillen in overleg met de voorzitter van de LCG WMS mediation aanbieden. Vervolgens zal een secretaris-mediator van Onderwijsgeschillen met elk van de partijen telefonisch verkennen of het geschil zich voor mediation leent of meer geschikt is voor de

formele procedure bij de LCG WMS. Als besloten wordt tot mediation, wordt de procedure voor de LCG WMS aangehouden. Indien mediation niet tot de gewenste resultaten leidt, kan de procedure bij de LCG WMS worden doorgezet.

Ad 3) Formele procedure met bemiddelingsvoorstel

Indien partijen een procedure wensen, het interpretatiegeschillen of reglements- of statuuts-geschillen betreft of geschillen die door de secretarissen aan de hand van de indicaties en contra-indicaties niet geschikt worden geacht voor mediation, wordt de procedure bij de LCG WMS geopend. In het kader van haar wettelijke bemiddelingstaak, kan de LCG WMS tijdens of na de zitting een bemiddelingsvoorstel aan partijen doen. Dit gebeurt onder meer indien de Commissie van mening is dat bemiddeling de samenwerking tussen partijen positief kan beïnvloeden. Accepteren partijen het voorstel niet, dan zal de LCG WMS alsnog een uitspraak doen.

Ad 4) Voorstel mediation door LCG WMS na zitting of na uitspraak

Tijdens of na de mondelinge behandeling op de zitting maar ook na haar uitspraak kan de LCG WMS, als zij de indruk heeft dat het onderliggende probleem met de uitspraak niet is opgelost, mediation voorstellen aan partijen. Indien partijen hieraan wensen deel te nemen, wordt de mediation uitgevoerd door een mediator van Onderwijsgeschillen.

Gedurende de pilot heeft in één geschil mediation plaatsgevonden. De mediation heeft niet tot een vaststellingsovereenkomst geleid. Het geschil is na de mediation wel ingetrokken.



Postbus 85191
3508 AD Utrecht
www.infowms.nl en
www.onderwijsgeschillen.nl



ISBN/EAN 978-90-817231-9-0

