

# **MEDIATION**

**EFFECTIEVE  
BEMIDDELING BIJ  
GESCHILLEN OP HET  
WERK**

**Dat is beter.**

## ONENIGHEID OVER EEN KWESTIE?

Wie ernstige onenigheid heeft met iemand op het werk wil daar doorgaans zo snel mogelijk van af. Liever werkbare verhoudingen dan escalatie en juridische steekspelen. Procederen kost meestal veel tijd, energie en geld. Bovendien is een vonnis van de rechter niet altijd een oplossing. Gelukkig is er tegenwoordig ook een andere mogelijkheid: mediation, sleutel voor conflictbeëindiging.

## WAT IS MEDIATION

Mediation is het gezamenlijk oplossen van een kwestie, met de hulp van een neutrale, vakbekwame bemiddelaar, de mediator. Voorwaarde is wel dat partijen de wil hebben om er samen uit te komen. Met hulp van een mediator is voor bijna elke kwestie een oplossing te vinden die aanvaardbaar is voor de betrokken partijen.

Omdat zij te zeer bij de kwestie betrokken zijn, is het voor de strijdende partijen vaak moeilijk om een conflict goed op te lossen. Hulp van een mediator kan daarin verandering brengen.

De mediator staat niet boven de partijen. Hij doet geen 'uitspraak van bovenaf'. Bij mediation bepalen partijen zelf de oplossing voor hun kwestie. De mediator helpt om die te vinden. De bereidheid om de gezamenlijk gevonden oplossing daarna uit te voeren, ligt in de regel hoog. Het is immers hún oplossing. Mediation voorkomt dat de relatie tussen partijen onnodig beschadigd raakt.

Er zijn twee belangrijke uitgangspunten:

1. vrijwilligheid en vertrouwelijkheid.
  2. niemand kan worden gedwongen om aan het mediationproces mee te doen
- De deelnemers verbinden zich vooraf tot geheimhouding. Deze uitgangspunten liggen vast in het Mediation Reglement van het onafhankelijke Nederlands Mediation Instituut NMI.

## HOE WERKT MEDIATION

Aan het begin van het mediationproces sluiten de partijen en de mediator een mediationovereenkomst. Daarin spreken ze met elkaar af om te proberen de kwestie gezamenlijk via mediation op te lossen. Een schriftelijke overeenkomst is belangrijk omdat daarin het mediationreglement van toepassing wordt verklaard. Zo staat vast wanneer de mediation van start gaat, wat het proces inhoudt en welke spelregels er gelden.

Het mediationproces is informeel en flexibel. De mediator treedt op als procesbegeleider. Hij brengt vastgelopen communicatie weer op gang en stimuleert partijen om te overleggen. Emoties en rationele zaken worden daarbij gescheiden.

De partijen zijn actief en hebben een grote inbreng. De mediator kiest geen partij, maar helpt in het onderhandelingsproces. Daarbij staan niet de juridische standpunten voorop, maar de belangen en de toekomst van de partijen.

De mediator begeleidt de partijen bij het vinden van een eigen oplossing. Via mediation ontstaan vaak creatieve uitwegen, waarmee alle betrokkenen tevreden zijn. Dit geldt zowel in persoonlijke als in zakelijke kwesties. De partijen bepalen zelf hoe de oplossing er uit ziet. Dat levert vaak een win-win-situatie op. De gemaakte afspraken komen in een overeenkomst, waarmee de mediation wordt afgesloten.

De praktijk leert dat mediation een hoge slaagkans heeft. Een effectieve oplossing wordt bovendien meestal in een relatief korte tijd bereikt.

#### **VOORDELEN TEN OPZICHTE VAN ANDERE GESCHILLENOPLOSSINGEN**

- snelheid
- kostenbeheersing
- toekomstgerichtheid
- flexibele en informele procedure
- vertrouwelijkheid en beslotenheid
- actieve inbreng van partijen
- deskundige begeleiding
- ruimte voor creatieve oplossingen
- belangen staan centraal
- geen onnodige beschadiging van relaties
- hoge acceptatiegraad
- win-winresultaat

#### **MEDIATOR**

Vakbekwaamheid en neutraliteit: het zijn de twee basiskennmerken van de bij het onafhankelijke Nederlands Mediation Instituut geregistreerde mediator.

De bij het NMI geregistreerde mediator:

- is getraind in het leiden en begeleiden van mediationprocessen
- heeft een door het NMI erkende mediationopleiding
- houdt zijn/haar kennis en vaardigheden bij via permanente educatie
- werkt conform de NMI Gedragsregels voor Mediators
- staat voor professionaliteit

De titels 'NMI Mediator' en 'NMI Gecertificeerd Mediator' zijn in de Benelux beschermd. U herkent de bij het NMI geregistreerde/gecertificeerde mediators aan deze titels. Zij zijn een waarborg voor kwaliteit.

In het geval van klachten hanteert het NMI een klachtenregeling en een onafhankelijk tuchtrecht.

## KOSTEN

De kosten van een mediation-procedure zijn:

- het honorarium van de mediator en van eventuele hulppersonen
- de door de mediator en de eventuele hulppersonen gemaakte kosten.

De mediator berekent een uurtarief. Het honorarium is dus niet afhankelijk van het eventueel bereiken van een oplossing. Zo is de neutraliteit van de mediator veiliggesteld. Vraag de mediator u tevoren over het tarief te informeren.

Veelal worden de kosten in gelijke delen door partijen gedragen. De kosten die door partijen zelf gemaakt worden komen voor hun eigen rekening. Het staat de partijen uiteraard vrij om andere afspraken te maken over de kostenverdeling.

Zo komt het geregeld voor dat bij een conflict tussen werkgever (leidinggevende) en werknemer, de werkgever de kosten van de procedure voor zijn rekening neemt.

## WILT U MEER INFORMATIE?

Neem dan contact op met Beter.

Dhr. D. de Bruijn, NMI Register Mediator

[Dick.de.bruijn@beter.com](mailto:Dick.de.bruijn@beter.com)

Of

Mw. G.M. Tjin A Ton, NMI geregistreerd Mediator

[Gladys.TjinATon@beter.com](mailto:Gladys.TjinATon@beter.com)

[www.beter.com](http://www.beter.com)

[info@beter.com](mailto:info@beter.com)

088 – 9090 200

Voor meer informatie over het Nederlands Mediation Instituut NMI:

[www.nmi-mediation](http://www.nmi-mediation)