



Mediation

WERKWIJZER ARBEIDSKWESTIES

Human Care  Mediation

HumanCare-Mediation | werkwijzer arbeidskwesties

Voor u ligt de "HumanCare-Mediation | werkwijzer arbeidskwesties", die op al de opdrachten van HumanCare-Mediation ter zake arbeidskwesties van toepassing is. Tevens leest u hierin informatie over mediation en het mediationproces.

1. Wat is mediation? Wat doet de mediator?

- a. Mediation bestaat uit één of meer (bemiddelings)gesprekken. De mediator voert deze gesprekken met één of meerdere cliënten en begeleidt cliënten bij deze gesprekken.
- b. De deelnemers aan de mediation dragen daarbij de verantwoordelijkheid voor de oplossing van het tussen hen bestaande probleem of conflict.
- c. De mediator is de onpartijdige, onafhankelijke gespreksleider/ bemiddelaar. Hij ondersteunt de deelnemers bij het effectiever communiceren met elkaar én bij het vinden van de voor hen best mogelijke uitkomst. De mediator is géén adviseur en hij draagt in beginsel géén oplossingen aan. De mediator vertaalt standpunten in belangen, verwijten in wensen én problemen in doelen. Daarmee wordt vervolgens constructief gewerkt.
- d. De gezamenlijke gesprekken (met alle deelnemers) worden soms afgewisseld met gesprekken tussen de mediator en één van de deelnemers afzonderlijk (caucus-gesprekken). In deze gesprekken kan met de mediator zo nodig nog vrijer en vertrouwelijker worden gesproken over achterliggende motieven en belangen.

2. Het doel van de mediation

- a. Het doel van de mediation is meestal gericht op herstel van de arbeidsrelatie/oplossing van arbeidsconflict.
- b. Een mediation kan echter ook starten óf uitmonden in een zogenaamde exit-mediation (hierna: "exit"). De exit heeft het doel om in overleg tot een voor betrokken partijen aanvaardbare beëindiging van de arbeidsrelatie te komen. De deelnemende partijen besluiten hierover zelf.

3. De deelnemers aan de mediation

- a. De deelnemers zijn de direct in een conflict/geschil betrokken partijen én de mediator (hierna: "de deelnemers"). Echter, ook andere personen kunnen betrokken zijn, zoals een vertrouwenspersoon, een partner en/of een (juridisch) adviseur van een deelnemer (hierna: "de overige betrokkenen").
- b. De deelnemers zijn het vooraf eens over de vraag wie er aan de mediationtafel plaatsnemen.
- c. De mediator ziet toe op een evenwichtige verdeling van het aantal deelnemers aan de mediation.

4. Opstart interventie, toezending van offerte/dienstverleningsovereenkomst en/of mediationovereenkomst

HumanCare-Mediation stuurt eerst een offerte/dienstverleningsovereenkomst en/of een aanvraagformulier interventie toe en de "HumanCare-Mediation werkwijzer arbeidskwesties". Na een akkoord van de opdrachtgever neemt HumanCare-Mediation contact op met de betrokken deelnemer(s) en stuurt de deelnemer(s) benodigde documenten toe met informatie over mediation, de werkwijzer mediation en een voorbeeld mediationovereenkomst. De deelnemers bevestigen zo spoedig mogelijk of ze akkoord gaan met de mediation(overeenkomst). HumanCare-Mediation kan/zal alleen een mediation in gang zetten als de deelnemers akkoord zijn met zowel de mediationovereenkomst als de werkwijzer van HumanCare-mediation. Met het ondertekenen van de mediationovereenkomst, aan het begin van de eerste gezamenlijke bijeenkomst, bevestigen de deelnemers dat zij de actieve wil hebben om via mediation te streven naar een oplossing van de kwestie.

5. De ondertekening van de mediationovereenkomst

De mediationovereenkomst wordt getekend aan het begin van de eerste gezamenlijke bijeenkomst. Ook een eventuele 'exit' wordt door middel van mediation begeleid.

6. Eerste contact met de mediator

De mediator neemt contact op met de deelnemers om een individuele afspraak (intakegesprek) te maken. Soms wordt aan de zijde van de werkgever de afspraak gemaakt via een secretaresse of personeelsfunctionaris. Het is niet nodig om over de telefoon aan de mediator meteen veel over het conflict te vertellen, want daarvoor is de individuele afspraak. De deelnemers kunnen aan de mediator dan ook vragen stellen.

7. De feitelijke start van de mediation: de intakegesprekken

- a. De mediation start bijna altijd met afzonderlijke voor-/ intakegesprekken. HumanCare-Mediation heeft het recht het starten met intakegesprekken als voorwaarde te stellen.
- b. Het doel van de intakegesprekken is onder andere om te onderzoeken of de kwestie wel voldoende bemiddelbaar is. In geval er (nog) geen mediation kan plaatsvinden kan een pendelbemiddeling of personal coaching als interventie worden ingezet indien dit voor betrokken partij(en) wenselijk is en opdrachtgever daarmee akkoord is. Indien in

vervolg op een personal coaching alsnog een pendelbemiddeling of mediation gewenst is zal er altijd naar evenredigheid ook een individueel gesprek plaatsvinden met de andere partij en zal de mediation zo gewenst met een andere door HumanCare-Mediation aangeboden mediator plaatsvinden.

- c. Aan het begin van een intakegesprek ondertekenen de aanwezigen een op de intakefase betrekking hebbende geheimhoudingsverklaring.
- d. Indien er op de intakegesprekken een gezamenlijke bijeenkomst volgt, vangt de mediation formeel aan direct ná de door de deelnemers en de mediator bij aanvang van deze bijeenkomst te ondertekenen mediationovereenkomst.

8. Locatie, contactpersoon en communicatie over het proces

- a. In onderling overleg wordt afgesproken waar de mediationgesprekken plaatsvinden. Het heeft de voorkeur dat dit een neutrale locatie betreft, bijvoorbeeld ten kantore van de mediator.
- b. Mediationgesprekken kunnen alleen op de locatie van de werkgever plaatsvinden, als dit een neutrale ruimte betreft en alle betrokkenen hiermee akkoord zijn. Als dit geen optie is, dient de opdrachtgever zelf, op eigen kosten, een neutrale vergaderruimte te regelen, het een en ander in overleg met de mediator.
- c. De mediator is voor de deelnemers contactpersoon, zoals bijvoorbeeld voor het maken van afspraken of voor vragen/ opmerkingen naar aanleiding van het mediationproces.
- d. De deelnemers verlenen HumanCare-Mediation en de behandelend mediator toestemming om procesinformatie over de voortgang van het mediationproces eventueel terug te koppelen aan de verwijzende arbodienst en/of verzekeraar, alsmede (na beëindiging van het traject) het resultaat (geslaagd of niet geslaagd). Bij een geslaagde exit-mediation betreft dit uitsluitend de overeengekomen einddatum van het dienstverband en eventuele afspraken over de datum waarop werknemer zich hersteld heeft gemeld of (uiterlijk) zal melden. Over de inhoud van de mediation of van het bereikte resultaat worden nooit mededelingen gedaan.

9. Tijdens de mediation

- a. Door het ondertekenen van de mediationovereenkomst verklaren de deelnemers en de mediator zich ervoor in te spannen de mediation voortvarend te laten verlopen. Wat de werkwijze van HumanCare-Mediation betreft, betekent dit dat de deelnemers bij aanvang bereid én in staat zijn gedurende het gehele traject aan tafel te blijven komen, tótdat er definitief al dan niet een oplossing is bereikt. De deelnemers en hun eventuele adviseurs kunnen tijdens de mediation, onder regie van de mediator, vrijuit mondelinge en schriftelijke voorstellen doen, standpunten innemen, hun wensen kenbaar maken, zonder dat zij hierdoor verplichtingen aangaan. Zij zien daarbij af van het met elkaar onderhandelen over de voorliggende kwestie buiten de mediator en de mediation om.
- b. Het is de deelnemers niet toegestaan media-/geluidsopnamen te maken van de mediation-, telefoon- en/ of de intakegesprekken.
- c. De mediator maakt in beginsel geen gespreksverslagen, wel z.g.n. opbrengstdocumenten indien daartoe aanleiding is. Het staat de deelnemers/betrokkenen vrij eigen aantekeningen te maken tijdens de mediation. Alle aantekeningen, verslagen en opbrengstdocumenten vallen onder de geheimhoudingsplicht voor en na de mediation.
- d. Tijdens de mediation gemaakte afspraken binden de deelnemers alleen voor zover deze schriftelijk tussen hen zijn overeengekomen middels een door alle deelnemers ondertekende (vaststellers)overeenkomst. De conceptversie van de (vaststellers)overeenkomst wordt in principe door de mediator opgemaakt en aan de deelnemers toegestuurd, uiteraard op basis van de door de deelnemers zelf (mondeling) gemaakte afspraken. Het eventueel aanpassen van de conceptvaststellingsovereenkomst verloopt via de mediator. Als de deelnemers het definitief eens zijn over de tekst van de voorliggende conceptvaststellingsovereenkomst maakt de mediator de definitieve vaststellingsovereenkomst op en organiseert een sessie voor de ondertekening van de (vaststellers)overeenkomst.
- e. Alleen op verzoek – én met instemming van de mediator – kan van deze werkwijze afgeweken worden.

10. De beëindiging van de mediation

- a. Een geslaagde mediation wordt door middel van een e-mail óf een brief van de mediator aan de deelnemers formeel afgesloten. De ondertekening van de (vaststellers)overeenkomst kan dan nog plaats moeten vinden, maar het kan ook zo zijn dat dit reeds is gebeurd.
- b. Bij een niet geslaagde mediation wordt de mediation formeel afgesloten middels een e-mail of een brief van de mediator aan de deelnemers.
- c. De mediator en de deelnemers zijn bevoegd om de mediation zelf te beëindigen, mits schriftelijk (per e-mail) én aan alle deelnemers én de mediator; de officiële beëindiging van de mediation vindt aansluitend plaats door middel van een bericht van de mediator aan partijen per -e-mail of brief zonder opgave van redenen.

11. De tijdsduur en de kosten

- a. De tijdsbesteding is afhankelijk van de aard, de complexiteit van het geschil en het aantal deelnemers (en betrokkenen). Een door HumanCare-Mediation uitgevoerde mediation duurt gemiddeld twee tot vier gezamenlijke mediationbijeenkomsten. Zij heeft in de regel een doorlooptijd van vier tot acht weken.
- b. Het totaal aantal uren dat werkelijk besteed wordt aan de (opstart van de) mediation (inclusief de tijdsbesteding aan intake en individuele gesprekken), wordt (conform offerte/interventieaanvraag) door HumanCare-Mediation in rekening gebracht bij opdrachtgever(s).