



arbeidsrecht

# UITSPRAAK VAN DE WEEK

mr. J. W. F. Overtoom & mr. N. J. van Osch

## De interne mediator – een contradictio in terminis?

Mediation doet als alternatieve vorm van geschillenbeslechting steeds meer opgeld. De Tweede Kamer heeft een aantal wetsvoorstellen in behandeling die onder meer beogen de positie van mediation in het burgerlijke en bestuursrecht te verbeteren.

Een groeiend aantal burgers en bedrijven ontdekt mediation als middel om buiten de rechter om tot een oplossing voor een geschil te komen. Er zijn mediators met allerlei specialisaties te vinden, al dan niet gecertificeerd en ingeschreven in het kwaliteitsregister van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). Ook binnen het arbeidsrecht is mediation inmiddels niet meer weg te denken; mediation is een adequaat middel gebleken om arbeidsgeschillen op te lossen. De introductie van de Wet werk en zekerheid (WWZ) zou er wel eens toe kunnen leiden dat mediation in toenemende mate ingezet wordt in ontslagzaken. Mediation is over het algemeen minder kostbaar dan een juridische procedure en leidt vaak tot een snelle en voor alle partijen bevredigende oplossing. Organisaties zien de voordelen van mediation en bedenken manieren om mediation in te bedden in hun eigen organisatiestructuur, bijvoorbeeld door medewerkers op te leiden en aan te stellen als mediator. Hoe zit het nu met die interne mediator?

Interne mediation is niet boven twijfel verheven. Voorstanders wijzen op de verbindende kracht van de interne mediator, zijn vertrouwdschap met de organisatie en zijn bekendheid met de mensen die er werken en de regels en cultuur in de organisatie. Een veel genoemd voordeel is dat het conflict 'in huis' gehouden wordt – wat kostenbesparend werkt.

Tegenstanders twijfelen aan de onafhankelijkheid en neutraliteit van de interne mediator. Vertrouwelijkheid zou minder gewaarborgd zijn en daarmee wordt eerder een drempel opgeworpen dan dat die verlaagd wordt. Kennis van de organisatie en de mensen die er werken zou eerder een nadeel dan een voordeel zijn, omdat de mediator niet onbevooroordeeld aan een mediation kan beginnen. Hij kent immers alle betrokkenen.

Organisaties als de Belastingdienst, het ministerie van Defensie en het UWV zetten structureel interne mediators in. Het ministerie van Defensie beschikt over een mediatorpool die bestaat uit zowel in- als externe mediators. De interne mediators vervullen hun taak als mediator als nevenfunctie en werken bij verschillende defensieorganisaties door het hele land.



arbeidsrecht



REGISTERMEDIATOR

Omdat het een grote organisatie is, is het mogelijk bij een conflict steeds een mediator van een ander onderdeel in te schakelen<sup>1</sup>. Het UWV heeft de organisatie van mediation belegd bij het Centraal Mediation Bureau UWV (CMB). Dit CMB selecteert de mediator, verzorgt de mediationovereenkomst en is verantwoordelijk voor kennis, ervaring en neutraliteit van de mediators<sup>2</sup>. De Belastingdienst werkt in principe met interne mediators, die werken volgens de gedragsregels van het NMI (nu MfN). De mediator in kwestie kent geen van de bij de mediation betrokkenen zakelijk of persoonlijk en komt nooit uit dezelfde regio als partijen<sup>3</sup>. Het MfN hanteert een statuut voor interne mediators bij bestuursorganen, waarin de verhouding tussen de interne mediator en zijn werkgever centraal staat.

Maar hoe gaat dat in zijn werk bij een kleinere organisatie, met bijvoorbeeld maar één of twee vestiging(en)? Is de interne mediator in zo'n organisatie alleen mediator, of vervult hij die rol naast zijn 'eigenlijke' functie als professional? En als hij mediation naast zijn andere functie doet, hoe voorkomt hij dan dat er verwarring ontstaat over zijn rol als mediator en zijn 'reguliere' functie? Welke gevaren schuilen er in deze positie voor de persoon van de interne mediator? De vraag is of de persoon van de interne mediator sterk en onafhankelijk genoeg is, maar vooral ook kan zijn om in een kleine organisatie overeind en geloofwaardig te blijven.

Een manier waarop organisaties intern hoe dan ook hun voordeel kunnen doen met in ieder geval een aantal verworvenheden van mediation, is door mediationvaardigheden in te zetten bij (dreigende) conflicten of klachten. Mediationvaardigheden – communicatieve vaardigheden zoals onder meer luisteren, samenvatten, doorvragen – kunnen helpen de communicatie binnen een organisatie en tussen die organisatie en de buitenwereld soepeler te laten verlopen. Zo zet bijvoorbeeld de overheid met succes mediationvaardigheden in de relatie tussen burgers en overheid in<sup>4</sup>. Dit kan dus ook heel goed in een een-op-eengesprek. Er is dan ook nadrukkelijk geen sprake van mediation, waarmee de – in ieder geval in kleinere organisaties – aan interne mediation klevende problematiek geen rol speelt.

Dreigt een conflict werkelijk uit de hand te lopen, dan is er altijd nog de mogelijkheid een externe mediator in de arm te nemen. Of misschien kan een aantal kleinere organisaties de handen ineen slaan en een gezamenlijke mediatorpool opzetten, waarbij dus mediators alleen worden ingezet in andere dan de eigen organisatie. Zo zijn er mogelijk nog meer varianten te bedenken – of al bedacht.

### Wat denkt u?

<sup>1</sup> Juridische Dienstverlening Informatiefolder Mediation van Commando DienstenCentra, (08/04/2015)

<http://www.tinyurl.com/nhkzbps>

<sup>2</sup> <http://www.uwv.nl/particulieren/overige-onderwerpen/mediation/detail/werking-meditation> (08/04/2015)

<sup>3</sup> [http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/standaard\\_functies/prive/contact/niet\\_met\\_ons\\_eens/mediation/hoe\\_werkt\\_meditation](http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/standaard_functies/prive/contact/niet_met_ons_eens/mediation/hoe_werkt_meditation) (08/04/2015)

<sup>4</sup> <http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl/categorie/mediationvaardigheden-algemeen>