

# Arbo Rendement

## Dit artikel wordt u aangeboden door Arbo Rendement

Arbo Rendement is hét nieuws- en adviesmagazine voor arboprofessionals, preventiemedewerkers, bedrijfshulpverleners en ondernemingsraden. De insteek is: hoe kan een in- of externe arboprofessional bijdragen aan een gezonde en veilige werkplek en hoe behaalt hij daarmee een beter rendement voor de organisatie. In Arbo Rendement leest u verder alles over onderwerpen zoals arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim, re-integratie, subsidies en het arbobeleid.

Arbo Rendement biedt u:

- heel veel kort nieuws;
- beknopte artikelen met veel tips die de lezer direct in de dagelijkse praktijk kan gebruiken;
- geregeld een marktanalyse over relevante onderwerpen voor de arboprofessional;
- wekelijkse e-mailservice met het allerlaatste nieuws op arbogebied;
- een aanvulling op de inhoud van elke uitgave met praktische, online tools.

Kijk voor meer informatie of een proefabonnement op [www.rendement.nl/arboblade](http://www.rendement.nl/arboblade)

## CONFLICTEN OPLOSSEN MET MEDIATION

# Er samen uitkomen

**Conflicten op het werk kunnen heel vervelend zijn, vooral als het collega's betreft die veel met elkaar te maken hebben. Als beide partijen er wel voor openstaan om het conflict op te lossen door bemiddeling van een onafhankelijke derde, kan mediation een uitweg bieden uit de impasse.**

In Arbo Rendement 11-2018 kon u al lezen over mediation bij ziekmelding en de rol van de bedrijfsarts daarin. Er kunnen echter ook 'gewone' conflicten ontstaan tussen werknemers, bijvoorbeeld tussen medewerker en leidinggevende. Daar komt geen ziekmelding bij kijken, maar het probleem moet wel opgelost worden. Ook hier kan mediation een goede keus zijn. Er kan dan aangestuurd worden op een oplossing die voor beide partijen bevredigend is. Zo blijft de bestaande relatie in stand en kunnen de partijen blijven samenwerken.

## Kennismakingsgesprek

Meestal begint mediation met een kennismakingsgesprek. Vaak gaat het in zo'n gesprek niet over de inhoud van het conflict, maar wel over bijvoorbeeld de verwachtingen van het mediationstraject. De mediator moet geheel onafhankelijk zijn, goed kunnen beoordelen waar de problemen zitten en welke praktische oplossingen er mogelijk zijn. Tijdens de gesprekken kijken de betrokken partijen onder leiding van de mediator waar het fout gegaan is en wat voor wie belangrijk is. Vervolgens zoekt u naar een oplossing. De mediator helpt bij het duidelijk krijgen van de belangen en biedt waar nodig inzichten op basis van zijn ervaring. De nadruk ligt op de inhoud van het conflict en de belangen

en niet zozeer op standpunten. Door die aanpak ontstaat eerder een duurzame en effectieve oplossing voor het conflict.

## Aandachtspunten

Er zijn behoorlijk wat partijen die mediation aanbieden. Hoe maakt u daaruit een verantwoorde keus? Hier volgen een aantal aandachtspunten bij het kiezen van een zakelijke mediator.

### 1. Gewenste profiel mediator

Bepaal vooraf duidelijk uw doel (bijvoorbeeld een samenwerking tot een goed einde brengen of partijen weer nader tot elkaar brengen) en stel het profiel van de mediator vast. Kies vervolgens twee of drie mediators die daarbij passen. Leg de opties voor aan uw wederpartij en vraag om een keuze. Maak vóór de uiteindelijke bevestiging van

de opdracht samen kennis met de mediator om te zien of er een klik is en of u er beiden vertrouwen in heeft.

### 2. Vaststellingsovereenkomst

Tijdens de mediation gemaakte afspraken zijn alleen bindend als ze schriftelijk zijn vastgelegd en door u en de wederpartij zijn ondertekend. U kunt voor of tijdens de mediation afspreken dat u samen de (bindende) afspraken vastlegt in een vaststellingsovereenkomst.

### 3. Registers

Overweeg een geregistreerde mediator in te zetten. Er zijn in Nederland twee private registers die de kwaliteit en werkwijze van de daarbij aangesloten mediators waarborgen: het MfN- (Mediatorsfederatie Nederland) en het ADR-register. De aangesloten mediators moeten voldoen aan de opleidingseisen, een theorie- en praktijkexamen afleggen en hun kennis en vaardigheden op peil houden. Registratie is niet verplicht.

## Ondertekend

Mediation is niet in alle gevallen geschikt. Weeg daarom altijd de voor- en nadelen van mediation tegen elkaar af voor u een mediator benadert. Een voordeel van mediation is dat u kunt vermijden dat een conflict uit de hand loopt en alleen een rechtszaak nog uitkomst biedt. Juridische procedures kosten bovendien veel tijd en geld en zetten de verhoudingen op scherp. Een nadeel is dat mediation niet altijd leidt tot een oplossing die voor beide partijen acceptabel is. Als dat wel lukt, wees u er dan van bewust dat de uitkomst vrijblijvend is totdat u en de wederpartij een schriftelijke versie hebben ondertekend.

## Wat ziet u in de tabel?

In bijgaande tabel op pagina 17 en 18 vindt u een overzicht van een aantal partijen die mediation aanbieden. De omschrijvingen van diensten en expertise betreffen een eigen opgave van de partijen die in de tabel genoemd zijn en zijn dus niet gebaseerd op een onafhankelijk oordeel.

Mediator	Tarief	Specialisatie	Kennismakingsgesprek	Bijzonderheden werkwijze
All About Mediation	€ 180 ex. BTW per uur. Een vaste prijsafspraken is ook mogelijk.	Familiebedrijven, raden van bestuur, retail en midden- en kleinbedrijf, techniek en ICT.	Altijd een gratis en geheel vrijblijvend intakegesprek.	Sterk mensgericht: aard van conflict heeft vaak met inhoud te maken. Onderkenning emoties en de reden dat mensen er niet uit komen.
BBKWmediation	€ 200 ex. BTW per uur. Reistijd half uurtarief.	Zakelijke mediation, mediation binnen en/of tussen allerhande samenwerkingsverbanden (zoals verschillende gremia in organisaties, besturen, aandeelhouders, maatschappen, professionele dienstverleners, medische coöperaties et cetera), arbeidsgerelateerde mediations (herstel samenwerking, reïntegratie, exit, teams, ondernemingsraden), mediations in de bouw, binnen VVE's en binnen familiebedrijven, groepsmediation en eendags-mediation.	Dat is afhankelijk van de omstandigheden. Een telefonisch kennismakingsgesprek is gratis. In de praktijk blijkt een kennismakingsgesprek aan tafel vaak samen te vallen met het intakegesprek, een eerste vertrouwelijk gesprek als opstart van de mediation. In dat laatste geval maakt de kennismaking deel uit van de mediation en worden kosten in rekening gebracht. In bijzondere situaties worden bijzondere afspraken gemaakt.	<p>Mediators met ruime ervaring als advocaat/jurist en/of psycholoog of organisatieadviseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Door onze jarenlange ervaring begrijpen wij hoe conflicten ontstaan, in stand blijven en hoe deze doorbroken en opgelost kunnen worden.</li> <li>• Als MfN-register/IMI-certified mediators bieden wij begeleiding bij het bereiken van werkbare en duurzame oplossingen; dit kan in korte tijd – indien nodig zelfs in één dag – bereikt worden.</li> <li>• Wij creëren een veilig en vertrouwelijk onderhandelingsklimaat als basis voor bestendige en innovatieve oplossingen die gedragen worden door alle partijen; dit kunnen ook oplossingen zijn voor conflicten die ernstig geëscaleerd zijn en soms al jaren bestaan.</li> <li>• Wij bieden maatwerk in elke mediation.</li> <li>• Mediation is ook in het Engels mogelijk.</li> <li>• Wij begeleiden ook teams en groepen.</li> </ul> <p>Vestingsplaats is Arnhem, maar BBKWmediation doet mediations in heel Nederland. Ontvangst van cliënten in Arnhem, of (en meestal) op een locatie in de regio waar partijen gevestigd zijn of wonen, steeds in afstemming met partijen. Van belang is dat het voor alle betrokkenen een neutrale en aanvaardbare plek is. Bewaken te allen tijde neutraliteit, onpartijdigheid en onafhankelijkheid en zijn gebonden aan de gedragsregels en de klacht- en tuchtrechtregeling van het MfN.</p>
Mediation-huis	€ 160 ex. BTW per uur.	Arbeidsmediation, samenwerkingsconflicten, teamconflicten, exit, merknamen, conflicten in een maatschap en eigenlijk alles wat de markt vraagt.	<p>Meestal telefonisch zonder kosten, niet tot zo min mogelijk op de inhoud (geen voorinformatie, voorlichting over mediation en mogelijke aanpak, voorwaarden en wie partij is in het conflict).</p> <p>Als de klant dit wenst, is een persoonlijk gesprek mogelijk van een half uur zonder kosten met de partijen apart (vanwege neutraliteit en gelijkheid). Verder worden er 'op maat' al of niet voorgesprekken gedaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allround in zakelijke conflicten.</li> <li>• Aandacht voor botsende persoonlijkheden en communicatieproblemen, gender- en interculturele issues. Engels, Spaans, Italiaans sprekende mediators.</li> <li>• Goed in het ontleden van verschillende lagen van conflicten.</li> <li>• Procesmediation desgewenst met twee mediators.</li> <li>• Neutraal en transparant samenwerken met alle betrokken partijen.</li> </ul>
Professionele Mediators	€ 185 ex. BTW per uur. Reiskosten half uurtarief.	<p>Arbeidskwesties in alle branches: exitmediation, teammediation, mediation bij ziekte en arbeidsongeschiktheid, samenwerkingsconflicten.</p> <p>Zakelijk: OR en organisatie, bestuur en raad van toezicht of raad van commissarissen, bedrijven onderling, zzp'ers, conflicten binnen maatschappen en samenwerkingsverbanden.</p>	Bij zakelijke mediation zijn er normaal gesproken voorgesprekken met beide partijen apart. Beide partijen kunnen dan aangeven of zij verder willen met de mediator. Bij besluit om met een andere mediator door te gaan, gelden er geen kosten. Bij besluit om wel door te gaan met deze mediator geldt het normale uurtarief voor het voorgesprek.	<p>Kwaliteitsgericht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitsluitend zeer ervaren mediators die mediation als hun vak beschouwen.</li> <li>• Verschillende achtergronden.</li> <li>• Iedere mediator heeft ook juridische kennis;</li> <li>• snelle inzet.</li> <li>• We evalueren ook als organisatie en vragen om feedback om te blijven leren en ontwikkelen.</li> <li>• Focus behalve op een mogelijke exit ook op het behoud van een baan.</li> <li>• Bij arbeidsongeschiktheidsgeschillen gespecialiseerd in mensen sneller weer aan het werk krijgen.</li> <li>• Focus op complete en duurzame oplossingen en efficiënt werken.</li> </ul>

Vervolg tabel ►►►

Mediator	Tarief	Specialisatie	Kennismakingsgesprek	Bijzonderheden werkwijze
Reflect mediation	€ 200 ex. BTW per uur. Prijsafspraken behoort tot de mogelijkheden, maar hangt van de casus af.	Arbeidsconflicten en samenwerkingsconflicten.	Verkennd telefonisch gesprek is gratis.	Juridische expertise, waardoor we weten met welke specifieke juridische omstandigheden partijen te maken hebben.  We zijn goed in staat de afspraken die partijen maken op een deugdelijke wijze vast te leggen, waardoor wij u verdere juridische kosten kunnen besparen.  Cliëntbehoefte staat voorop. Er is ruimte voor een terugblik en emoties, maar onze aanpak is oplossings- en toekomstgericht.
Resolute Mediation	€ 195 ex. BTW per uur. Ook totaalprijs mogelijk die afhangt van aard geschil. De totaalprijs voor een overzichtelijk arbeidsgeschil is € 1.950 excl. btw en inclusief een vaststellingsovereenkomst.	60% arbeidsrecht: ziekmeldingen, conflicten, disfunctioneren; 30% zakelijk: problemen bij langdurige samenwerking, franchise, aandeelhouders, zzp'ers, maatschappen; 10% onderwijs.	Gratis, zolang het echt de kennismaking betreft (niet over de inhoud).  Kennismakingsgesprek is met de partij die het initiatief neemt voor de mediation. Met de andere partij is ook een gratis kennismakingsgesprek mogelijk.	Toekomstgericht: <ul style="list-style-type: none"> <li>niet te lang in verleden blijven hangen;</li> <li>gericht op duurzame oplossingen met een verbeterplan;</li> <li>start met MfN-overeenkomst voor geheimhouding;</li> <li>juridische kennis, waarmee we de hele afhandeling voor de klant verzorgen, inclusief bijvoorbeeld de vaststellingsovereenkomst.</li> </ul>
Reuling-Schutte	Uurtarieven tussen € 295 en € 325 ex. BTW. Specifiek uurtarief hangt af van soort mediation.	Samenwerking in brede zin (maatschappen, medische coöperaties), franchiserelaties, aandeelhouders, bedrijfsovernames, commerciële contracten, statutair bestuurders, medezeggenschap, toezichthouders, raden van bestuur, binnen directies, aansprakelijkheids- en verzekeringszaken, ICT-vraagstukken, insolventie, conflicten op de werkvloer.	Persoonlijk intakegesprek met beide partijen apart als start van de mediation wordt wel in rekening gebracht.  (Kort) telefonisch overleg voor de start van een mediation met een mediator (keuze persoon mediator) wordt niet in rekening gebracht als daadwerkelijke mediation niet plaatsvindt.	Onze specialiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Alle mediators hebben ruime ervaring in de advocatuur of rechterlijke macht.</li> <li>Ervaring met verschillende mediationstijlen en een groot aantal interventies.</li> <li>Eerst veel aandacht voor de achterliggende oorzaken van het conflict, daarna een oplossingsgerichte aanpak.</li> <li>Veel ervaring met meerpartijen- en groepsmediations.</li> </ul>
Schonewille & Schonewille	€ 250 - € 295 ex. BTW per uur (uurtarief hangt af van mediator en soort mediation). Aangepast uurtarief mogelijk als één partij alle kosten betaalt; totaalprijs mogelijk op basis van maatwerk; reistijd half uurtarief.  Social Mediation voor zelfstandigen met kleine marges (socialmediation.org): complete mediation voor een vast laag bedrag.	Zakelijke mediation, arbeidsmediation, samenwerkingsvraagstukken, grensoverschrijdende mediation en onderhandelingsbegeleiding; preventieve mediation. Met specifieke expertise voor internationaal opererende bedrijven, HR, start-ups en familiebedrijven: <ul style="list-style-type: none"> <li>grensoverschrijdende geschillen (zwaartepunt EU, maar ook wereldwijd);</li> <li>start-uphulp voor founders.</li> </ul>	Gratis vrijblijvend kennismakingsgesprek van een uur met de mediator.	Beroepsmediators met > twintig jaar ervaring. Legal mediation met inhoudelijke specialisatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>start met individuele intakegesprekken;</li> <li>voortvarend verloop mediation en stevige procesregie (gang van zaken in de mediation);</li> <li>actieve opstelling: inhoudelijk, juridisch en procedureel meedenken;</li> <li>meer dan alleen gespreksleiding: desgewenst uitlaten over kansen en risico's van een zaak, informatie over oplossingen in soortgelijke gevallen;</li> <li>indien gewenst mediator proposal.</li> </ul>
The Lime Tree	€ 185 per uur ex. BTW. Andere (lagere) prijsafspraken met vaste samenwerkingspartners.	Arbeidsmediation in alle werkvelden, teamconflicten, zakelijke mediation tussen bedrijven, familiebedrijven.	Telefonische intake tegen vast tarief van € 185 ex. BTW voor de totale intake, dus voor beide partijen samen.  Een intakegesprek duurt ongeveer een half uur per persoon. Is niet alleen kennismaking, maar gelijk ook toets voor commitment.  Telefonische intake wordt gehouden met een andere mediator, waardoor de eigenlijke mediator 'schoon' aan de zaak kan beginnen.  Bij teammediations geldt een gratis telefonisch kennismakingsgesprek met mediator.	Wij hebben een groot, landelijk dekkend netwerk van mediators en we onderhouden de administratie van het gehele netwerk om de consistentie en de nauwkeurigheid te bevorderen en te laten zien dat het netwerk volgens kwaliteitsstandaarden werkt.  Wij stellen hoge eisen aan de snelle inzet van mediation: binnen twee dagen na aanmelding een intake en binnen een week een eerste afspraak, tenzij de cliënt hier bezwaren tegen heeft.