



## Werkwijze **Mediation** | Conflictbemiddeling

### Wat is mediation?

Mediation is een methode waarbij conflicterende partijen door middel van gesprekken onder leiding van een mediator tot een oplossing trachten te komen. De deelnemers aan de mediation dragen daarbij de verantwoordelijkheid voor de oplossing van het tussen hen bestaande vraagstuk dat tot de onenigheid heeft geleid. De mediator is de onpartijdige, onafhankelijke gespreksleider en/of bemiddelaar. De mediator helpt de deelnemers bij het vinden van de voor hen best mogelijke oplossing. De mediator is géén adviseur; zij draagt geen oplossingen aan. Zij helpt de deelnemers effectiever met elkaar te communiceren om tot wederzijdse begrip te komen. De mediator vertaalt standpunten in belangen, verwijten in wensen én problemen in doelen. Daarmee kan vervolgens constructief gewerkt worden. De gezamenlijke gesprekken met alle deelnemers kunnen worden afgewisseld met gesprekken tussen de mediator en een van de deelnemers afzonderlijk. In deze gesprekken kan nog vrijer en vertrouwelijker worden gesproken over achterliggende motieven en belangen.

### Het doel van de mediation

Het doel van mediation is om op effectieve en efficiënte wijze tot een toekomstgerichte oplossing te komen.

### De deelnemers aan de mediation

De deelnemers zijn meestal de direct in het conflict of geschil betrokken partijen en de mediator. Ook andere personen kunnen aanwezig zijn, zoals een vertrouwenspersoon en/of een (juridisch) adviseur van een deelnemer. De deelnemers zijn het vooraf eens over de vraag wie er aan de mediationtafel plaatsnemen. De mediator ziet toe op een evenwichtige verdeling van het aantal deelnemers aan de mediation, opdat de deelnemers zich relatief op hun gemak voelen.

### Toezening van offerte en/of mediationovereenkomst

Op aanvraag stuurt SOLUTIONQUEST Mediation een offerte en de Werkwijze bij Mediation. Na akkoord van de aanvrager, neemt de mediator van SOLUTIONQUEST Mediation contact op met de betrokken partijen, waarna alle partijen de offerte, werkwijze, de mediationovereenkomst ontvangen. Zodra alle partijen bevestigen dat zij akkoord gaan met de werkwijze en de mediationovereenkomst, wordt de eerste bijeenkomst ingepland.

Met het ondertekenen van de mediationovereenkomst, aan het begin van de eerste gezamenlijke bijeenkomst, bevestigen de partijen onder meer dat zij actief door middel van mediation streven naar een oplossing van het vraagstuk, het probleem of conflict dat hen verdeelt.



## De ondertekening van de mediationovereenkomst

De mediationovereenkomst wordt aan het begin van de eerste gezamenlijke bijeenkomst ondertekend door alle partijen, alsook door de mediator. De mediator neemt de mediationovereenkomst in drievoud mee naar deze eerste plenaire bijeenkomst.

## Eerste contact met de mediator

De mediator neemt contact op met de partijen om een individuele afspraak te maken. Het is voor de mediator niet echt van belang om direct veel over het conflict te horen, een korte toelichting is voldoende en kan tijdens het eerste telefonische contact met de mediator worden gegeven. Tijdens het eerste contact met de mediator ontvangen de partijen uitleg over hoe mediation werkt en kunnen daar uiteraard vragen over stellen.

## De feitelijke start van de mediation

De mediation start altijd met individuele voor- en intakegesprekken. Met deze gesprekken onderzoekt de mediator of de kwestie voldoende bemiddelbaar is. Betreffende gesprekken vallen onder het geheimhoudingsprincipe van mediation. Daarom tekenen alle partijen, ook de mediator, een geheimhoudingsverklaring. Wanneer uit voorgaande gesprekken een gezamenlijke bijeenkomst volgt en de partijen tijdens deze bijeenkomst de mediationovereenkomst ondertekenen, wordt de mediation geacht formeel te zijn gestart. Het streven is dat het eerste (voor)gesprek binnen vijf (5) werkdagen, nadat de deelnemers hebben laten weten akkoord te zijn met mediation, plaats te laten vinden.

## Locatie, contactpersoon en communicatie over het proces

Samen met de deelnemers bepaalt de mediator waar de gesprekken zullen plaatsvinden. De voorkeur gaat naar een neutrale locatie. Dat kan op kantoor bij de mediator of bij de verwijzende instantie. De mogelijkheid bestaat om vergaderruimten te huren. De kosten voor het huren van een vergaderruimte zijn voor rekening van deelnemers. De mediator is voor de deelnemers contactpersoon, zoals bijvoorbeeld voor het maken van afspraken, voor vragen of opmerkingen naar aanleiding van het mediationproces. Wanneer er sprake is van een doorverwijzing van de **Arbodienst**, de verzekeraar of werkgever verlenen deelnemers SOLUTIONQUEST Mediation toestemming om betreffende instanties te informeren met procesinformatie over de voortgang van de mediation en over het resultaat na beëindiging van de mediation. De mediator doet **geen** verslag noch mededelingen over de inhoud.

## De mediationgesprekken

Met het ondertekenen van de mediationovereenkomst verklaren de deelnemers en de mediator zich te zullen inspannen de mediation goed te laten verlopen. Dat betekent dat onder andere de deelnemers bij aanvang in principe bereid én in staat zijn gedurende het gehele traject aan tafel te blijven komen totdat er definitief al dan niet een oplossing is bereikt. De deelnemers en hun eventuele adviseurs kunnen tijdens de mediation vrijuit mondelinge en schriftelijke voorstellen doen, standpunten innemen, hun wensen kenbaar maken, zonder dat zij hierdoor verplichtingen aangaan. Zij dienen daarbij echter af te zien van het met elkaar onderhandelen over de voorliggende kwestie buiten de mediator en de mediation om. Het is de deelnemers niet toegestaan geluidsopnamen te maken van de mediation -, telefoon- en de



intakegesprekken. Tijdens de mediation gemaakte afspraken binden de deelnemers alleen voor zover deze schriftelijk tussen hen zijn overeengekomen middels een door alle deelnemers ondertekende vaststellingsovereenkomst. De conceptversie van de (vaststellings-)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, stuurt die naar de deelnemers toe ter ondertekening of organiseert een tekensessie, met of zonder mediator. Alleen op verzoek en dan met instemming van de mediator kan bij uitzondering van deze werkwijze afgeweken worden. De mediator maakt geen gespreksverslagen. Het staat de deelnemers en betrokkenen vrij eigen aantekeningen te maken tijdens de mediation.

### **De beëindiging van de mediation**

Een geslaagde mediation wordt door middel van ondertekening van een (vaststellings-)overeenkomst beëindigd of zij wordt door middel van een e-mail of een brief van de mediator aan de deelnemers formeel afgesloten. Bij een niet geslaagde mediation wordt de mediation formeel afgesloten middels een e-mail of een brief van de mediator aan de deelnemers. De mediator en de deelnemers zijn altijd bevoegd om de mediation zelf te beëindigen, mits schriftelijk én aan alle deelnemers én de mediator.

### **De tijdsduur en de kosten**

De tijdsbesteding is afhankelijk van de aard, de complexiteit van het geschil en het aantal deelnemers (en betrokkenen). Een door SOLUTIONQUEST Mediation uitgevoerde mediation duurt gemiddeld twee tot vijf gezamenlijke mediation-bijeenkomsten. Zij heeft in de regel een doorlooptijd van vier tot acht weken. Het totaal aantal uren dat werkelijk besteed wordt aan de mediation, wordt door SOLUTIONQUEST Mediation in rekening gebracht.