

Interne mediators aan het woord

Interviews door Dina Helia van Zeben



Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Hans van der Horst UWV | 3 |
| Monique van Dongen Zorg van de zaak..... | 8 |
| De Wet normalisering rechtspositie ambtenaren: Werk aan de winkel voor interne mediators! | 13 |
| Maria Koenders-de Bloeme Hogeschool Rotterdam | 18 |
| Carine Anbeek Corbion..... | 23 |
| Lucy de Kwaadsteniet en Rianne Rijs Gemeente Lelystad | 28 |
| Anke Vos APG..... | 33 |

Hans van der Horst

UWV

Onder advocaten is de Ondernemingskamer bij het Gerechtshof in Amsterdam bekend. Kennen zij (en anderen) ook de Mediationkamer? De Mediationkamer is een echte kamer, in het gebouw van de UWV in Amsterdam. Ik ben op bezoek bij de UWV voor een interview met Hans van der Horst. Trots laat hij mij de ronde tafel zien die in de Mediationkamer staat en het rustgevende behang van een goed gevulde boekenkast. Een prettige omgeving voor mediations. De UWV zie ik als een beschikkingenfabriek en ik vind het bijzonder dat hier zoveel mediations gedaan worden. We gaan aan de ronde tafel zitten en beginnen.



Wat voor mediations doen de intern mediators van het UWV?

“We doen interne arbeidsconflicten en conflicten tussen het UWV en uitkeringsgerechtigden. Het UWV is ook gewoon een groot bedrijf dus er kunnen ook mediations komen uit opdrachten die we gegeven hebben”. *Doe je zelf ook deze*

mediations? Hans:” Ik doe mediations maar niet binnen de UWV. Ik ben coördinator van de mediatorpool en verdeel de mediations. Peter Catoen is het hoofd van het bureau. Hij brengt het intern ook onder de aandacht.”

Hoe is de mediatorspool van de UWV georganiseerd?

“Het onderdeel Bezwaar en beroep heeft 17 kantoren in het land. Die kantoren hebben teams met ieder een contactpersoon mediation. Dit zijn belangrijke verwijzers. Als een zaak zich naar hun oordeel voor mediation leent verwijzen zij door naar het Mediation Bureau. Ik wijs dan als coördinator een mediator aan. In de pool zitten op dit moment 23 mediators. Zij zijn allemaal MfN geregistreerd. Het streven is dat de pool een gemengde samenstelling heeft. Gelukkig zijn er nu ook een paar mediators onder de 40 jaar maar in de nieuwe klasjes zitten nauwelijks heren. We zijn er alert op maar afhankelijk van de aanmeldingen. Met de belastingdienst hebben we samen een klasje. Als je als UWVer de mediationopleiding hebt gedaan en je wilt bij de pool dan moet je naar dat klasje. Hierin zitten 3 opleiders. Eén van de UWV, één van belastingdienst en een externe opleider van Merlijn. Zij geven aan het eind van die dagen een advies of de medewerker geschikt is voor de pool of bv nog even moet wachten. De afgelopen keer is de helft niet doorgegaan. We zien het klasje als een extra kwaliteitsdrempel. Nadat je het klasje hebt gedaan ben je co-mediator, dan loop je nog 5x mee. Je bent intern mediator naast je baan. De mediators in de pool werken op grond van een intern statuut. Daarnaast sluiten zij een contract met hun eigen manager en Peter waarin nogmaals staat dat ze in hun eigen werk niet worden aangesproken op wat ze als mediator doen, dat ze tenminste 5 mediations per jaar mogen doen en twee keer per jaar het werkoverleg mogen bijwonen, alsmede de door het mediation bureau verzorgt cursussen en intervisie. Het is serieus vormgegeven, het is niet zomaar iets erbij. Vandaag, 25 juli

zitten we op 90 mediations. ¼ interne arbeidszaken, de rest zijn vooral bezwaarzaken. We komen dit jaar boven de 150 zo niet 200 mediations. Om met deze grote aantallen de continuïteit van de pool te waarborgen zijn er op dit moment 4 medewerkers die een dag in de week zijn vrijgesteld om mediations te doen.”

Hoe ben jij bij het Bureau mediation terecht gekomen?

“Ik ben begonnen bij het team Bezwaar en beroep. Er kwam bij de rechtbank een pilot waarbij de eerste 2 uur van een mediation gratis waren. Aan de instanties en ook het UWV werd gevraagd hieraan mee te doen. Ik was één van de medewerkers die ervoor werd aangewezen. Ik zag dat het werkte. In 2008 is het Bureau mediation begonnen en ik heb gesolliciteerd. De structuur is van begin af aan serieus opgezet en dat is de verdienste van de toenmalige Raad van bestuur. Het Bureau mediation werd opgezet met een full time hoofd, coördinator en secretaresse. Wat nu erg geholpen heeft, dat de aantallen omhoog zijn gegaan. Bij de parlementaire behandeling van het Wetsvoorstel bevordering mediation bleek dat men kamerbreed mediation wil. Dat is hier bij Bezwaar en beroep echt opgepikt. Zij wilden niet wachten op de wet maar hierop vooruitlopen. Zo is bijvoorbeeld in de ontvangstbevestiging van het bezwaar een verwijzing opgenomen naar mediation, terughoudend maar het staat er wel.”

Wat is voor jou een goede ervaring geweest bij een mediation?

“Dat iets anders blijkt te zijn dan het is en dat je begrip ziet. Hé zo zit het, ze doen het niet om mij te pesten of dwars te zitten. Ik ben gezien. Ik ben gehoord, helaas het kan blijkbaar niet anders. Moeilijk vind ik schrijnende gevallen waar je weinig aan kunt doen. Er is bijvoorbeeld een uitspraak van de Centrale raad, waar de UWV zich aan moet houden. Dat kan

heel hard zijn. Mediation kan dan zin hebben om het besluit uit te leggen en begrip te tonen. “

Je weet m'n laatste vraag: heb je een beeld of een plaatje dat je inspireert?

Hans pakt twee tassen en vertelt: “Wat voor mij echt de inspiratie is om door te gaan is de groep mediators. De sfeer binnen de groep, tijdens sessies en ontmoetingen hier of in het land. Het is een ontzettend leuke club mensen. Ooit wilden we mediation bij HRM onder de aandacht brengen. Toen was er een landelijke UWV HRM dag waar we met een informatiestand stonden. Wij bedachten met de groep om twee tassen te maken. Iemand uit de groep heeft het logo en de tassen ontworpen. Iedereen werd bij binnenkomst gevraagd denk je dat mediation helpt binnen het UWV? Vervolgens kreeg je een rode (nee) of een groene (ja) tas. Er zat ook het verhaal in van Roel Simon: “Mag het ietsje minder bureaucratisch?”. Hiermee brachten we de boodschap dat je je eigen vorm voor mediation moet kiezen. Daar zijn we nu ook meer mee bezig. Borg de vertrouwelijkheid en je eigen onafhankelijkheid maar verder schrijven we niet voor hoe je het aan moet pakken. Je moet als mediator op niveau voldoen aan de competenties van Prein (*DHvZ: Beoordelingsinstrument voor het vaststellen van competenties, Hugo Prein, Mediation in de praktijk, Beroepsvaardigheden en interventietechnieken*) en verder ben je vrij. Ontwikkel je eigen stijl. Als bureau vinden wij dat je mensen het respect moet geven dat ze verantwoordelijk zijn en het op hun eigen manier moeten doen. Een nieuwe mediator in de pool sturen we met diverse mensen mee. Daar leer je van. We hadden begin van dit jaar een tweedaagse cursus met Chris Bos (*DHvZ: Expertisecentrum conflictmanagement in Groningen*) georganiseerd over narratieve mediation. Iedereen was enthousiast en twee mediators wilden graag samen een mediation doen om juist

deze methode te gebruiken.
Dat juichen wij toe. Hoe jij je
mediation doet dat is jouw
verantwoordelijkheid, dat
maakt het ook leuk voor
mensen.”

**IK BEN ECHT TROTS OP DE
MANIER WAAROP HET UWV
HET GEREgeld HEEFT**

*Ik vind het een mooi verhaal en ben het er helemaal mee eens.
Ik vraag Hans of hij nog iets wil toevoegen.*

Hans (kernachtig): “Ik ben echt trots op de manier waarop het
UWV het geregeld heeft.”

Juli 2018

Monique van Dongen

Zorg van de zaak

Monique van Dongen is sinds 9 maanden programmanager bij de Arbodienst Zorg van de zaak. Het is onder andere haar taak om de zichtbaarheid van mediation binnen Zorg van de zaak te vergroten. Lees hieronder waarom ze helemaal achter het product mediation staat zonder zelf uitvoerend mediator te zijn èn over het zwemmen in een woeste zee.



Je werkt als programmamanager bij Zorg van de zaak, hoe ben je daar terecht gekomen?

“Ik ben sinds 1 januari 2018 in dienst van Zorg van de zaak als programmamanager om de zichtbaarheid van de producten die bij GIMD (Gemeenschappelijk Instituut voor Maatschappelijke Dienstverlening) worden aangeboden te vergroten. Het gaat om vertrouwenspersonen, traumaopvang, schuldhulpverlening, mediation en bedrijfsmaatschappelijk werk. Ik werk dus nog maar kort bij Zorg van de zaak. Daarvóór heb ik als commercieel directeur bij Result mediation gewerkt. Op die manier had ik contact

met veel Arbodiensten, bijvoorbeeld met Zorg van de zaak. Weer daarvoor werkte ik bij Arboned, ook een Arbodienst. Daar heb ik in 3 jaar tijd het aantal mediations van 25 naar 500 per jaar zien groeien. Bij Zorg van de Zaak is het ook de bedoeling om het aantal uitgevoerde mediations flink te laten stijgen.”

Hoe is de interne mediation binnen Zorg van de zaak vormgegeven?

“Mediation viel voorheen onder de vlag van Zorg van de zaak. Het product mediation is nu ondergebracht bij GIMD. Ik vind die afstand beter. Op die manier kun je de neutraliteit en onafhankelijkheid van de mediators beter waarborgen. De interne mediators zijn MfN geregistreerd. Mediation is een vak, het is niet iets wat “erbij” wordt gedaan. De dedicated mediators binnen Zorg van de Zaak zijn zeer goede professionals. Uit de evaluaties lees ik vaak terug dat de partijen opgelucht en dankbaar zijn dat de mediation tot een resultaat of oplossing heeft geleid dankzij de professionele procesbegeleiding van de mediator. Dat is heel fijn om te lezen of persoonlijk te horen van klanten. Ik hou bijvoorbeeld een complimentenboek bij en geef de complimenten door aan de mediators. Het is toch altijd leuk om terug te horen dat je goed met je professie bezig bent!”

Anne Schat van SRK zei tijdens het MfN congres: exposure, exposure, exposure. Hoe hou jij de organisatie enthousiast voor mediation?

“Dat herken ik, het product mediation is nooit af. Je moet er aandacht voor blijven vragen. Ik ben hier net begonnen, het is een grote organisatie en ik

**HET PRODUCT MEDIATION IS
NOOIT AF. JE MOET ER AANDACHT
VOOR BLIJVEN VRAGEN**

ben bezig een netwerk op te

bouwen. Dat duurt even. Bij Arboned was ik al lang werkzaam en kende ik veel bedrijfsartsen. Hier ken ik nog niet alle bedrijfsartsen, maar ik doe dagelijks leuke nieuwe contacten op. Ik bezoek de Intervisiebijeenkomsten van de professionals, geef voorlichting over mediation, geef trainingen rondom de STECR (*DHvZ: werkwijzer van Stichting Expertisecentrum Re-integratie, richtlijn bij situaties waarin een werknemer zich ziek meldt naar aanleiding van een arbeidsconflict*) en heb trainingen gegeven op het mini congres. Ik probeer te verbinden en dat heeft tijd nodig.”

Tussendoor vertelt Monique over plannen om eerder in het proces niet medische interventies zoals mediation aan te bieden. Monique: “Juridiseren is niet altijd nodig en medicaliseren ook niet. Mijn ervaring de afgelopen jaren in de branche is, dat het soms 21 weken kan duren voordat iemand naar een mediator wordt doorverwezen. Dat is een gemiste kans. Des te eerder je inspringt op de verstoorde werkverhouding des te groter de kans dat je daarmee een escalatie voorkomt.”

Ben je zelf mediator?

“Dat is een grappig verhaal. Ik heb namelijk de opleiding gedaan bij de Limetree maar ben niet als mediator actief geweest. Na de opleiding had ik meteen zoets van: dit is heel waardevol werk, maar hier ligt niet mijn kracht. Ik ben veel te sturend. Ik zie in twee minuten wat er aan de hand is. Dat afwachten daar ben ik persoonlijk niet zo goed in. Ik ben heel enthousiast over de effecten van mediation. Het is prachtig te zien, dat als mensen zelf tot inzicht komen de oplossing breder gedragen wordt.”

Als je de tijd toen je bij Arboned werkte vergelijkt met nu, wat zie je dan?

“Mediation is bekender geworden maar het succes van het product blijft afhankelijk van de persoonlijke verwijzingen. Daar zit een groot verschil in. Waarom heeft één bedrijfsarts 60 verwijzingen en de ander 0? Of verwijzen ze misschien naar een ander?” *Ik denk aan Hans van der Horst van het UWV, hij zag ook een groot verschil tussen de verwijzers.* Monique: “Ik zie ook dat inzicht in de multiculturele problematiek steeds belangrijker wordt. Wij opereren vanuit de Nederlandse ik-cultuur en krijgen te maken met mensen die opereren vanuit de wij-cultuur. Bij je communicatie moet je je daarvan bewust zijn. Er is veel winst te behalen als we elkaar op dat vlak gaan begrijpen. Ik heb de indruk dat mensen die te maken hebben gehad met mediation weer terugkomen. Die zien de winst, het conflict is snel opgelost, er is duidelijkheid en dat is voor alle partijen prettig. Dat mensen snel verder kunnen met hun leven en duidelijkheid krijgen. Als je 21 weken vast zit of je bent al met juristen bezig dan is dat stilstand, achteruitgang. Daar voel ik mijn gedrevenheid. De kern is, dat je het beste wilt voor mensen. Je wilt het beste bieden voor beide partijen. Ik leg vaak uit, dat een jurist de belangen van slechts één partij behartigt. Een mediator is daar niet mee bezig.”

Hoe kijk je met je commerciële blik tegen het vak van mediator aan?

“Wat ik zie is dat het vak professioneel is geworden. Mediators waren aan het zoeken. Het NMI en de MfN hebben veel voor elkaar gekregen. De peerreviews bijvoorbeeld vind ik fantastisch. Het vak is professioneler en dat zie je terug in de markt. Mediation zit in de lift.” *Monique en ik zien de vraag naar mediation groter worden door twee ontwikkelingen.* Monique: “De economie trekt aan, er ontstaat schaarste op de arbeidsmarkt. Bedrijven gaan meer zorg hebben voor hun

personeel. Je ziet nieuwe initiatieven zoals de geluk coach, bedrijfsfitness, nekmassages door de werkgever aangeboden. Het zijn initiatieven die voor de balans in het werkende leven belangrijk zijn. Mediation hoort daar bij.” *Ik (DHvZ) zie de vraag naar mediation groter worden door de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren. Monique vult aan: “We zijn bezig met een heel mooi product. Het is een fantastisch vak.”*

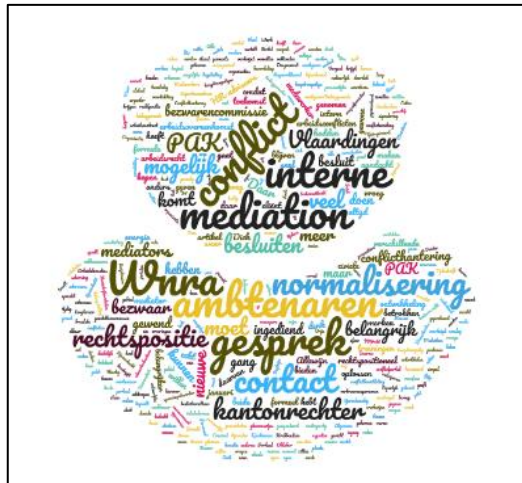
Mijn laatste vraag, waar krijg je energie van of waar haal je inspiratie uit?

“Ik ben net op vakantie geweest en toen schoot het me te binnen. Ik vind het geweldig om in de zee te zwemmen met hoge golven. Daar word ik heel blij van. Een woeste zee, schitterend, koprollend erdoorheen, je mee laten sleuren en dan op het strand gekletterd worden. Heerlijk!”

September 2018

De Wet normalisering rechtspositie ambtenaren: Werk aan de winkel voor interne mediators!

Dit keer geen interview maar een gesprek dat Monique Krabbendam en ik hadden met Fer Kousen en Liesbeth Begheijn. Monique is mijn collega en zij is secretaris van de Kamer rechtspositie van de bezwarencommissie in Vlaardingen. Op rechtspositioneel gebied gaat er voor ambtenaren veel gebeuren want op 1 januari 2020 treedt de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren in werking en dan schakelen we over naar een arbeidscontract. We hebben nu als ambtenaren een eenzijdige aanstelling en zijn gewend dat er besluiten genomen worden waar we bezwaar tegen in kunnen dienen. Dat gaat bijvoorbeeld over een beoordeling, disciplinaire maatregel, schorsing of verlof. Een arbeidsovereenkomst werkt anders. Daar heb je die besluiten niet. Als er een conflict is ga je naar de kantonrechter, een laagdrempelige bezwarencommissie is er niet en of er in plaats daarvan een geschillencommissie komt is nog niet bekend. Fer en Liesbeth, beide interne mediator bij het Expertisecentrum Organisatie & Personeel (ECO&P) van het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties vertelden mij tijdens een bijeenkomst dat deze ontwikkeling bij ECO&P heeft geleid tot hernieuwd enthousiasme voor het aanbod van interne mediation. Dat spreekt mij als intern mediator van de gemeente Vlaardingen natuurlijk aan. Alle reden om met Monique naar Fer en Liesbeth te gaan en ervaringen uit te wisselen.



Vertel eens, geeft de Wet normalisering aan interne mediation nieuwe energie?

Fer: “Dat weten we nog niet maar we hopen het wel. We hopen dat er aansluiting bij gezocht wordt. We merken dat mediation meer in de belangstelling komt doordat de Wet normalisering er komt en het een mooie vorm is om iets aan arbeidsconflicten te doen. Je hoeft dan niet naar de kantonrechter en ook niet daarna in hoger beroep.”

Liesbeth: “Het is tweeledig, de Wet normalisering én dat mediation in het Regeerakkoord is opgenomen. Dat maakt beide dat mediation weer aandacht krijgt. Wij als interne mediators anticiperen op de Wet. Bij het ECO&P hebben we het Portaal Arbeidskwesties (PAK). Medewerkers, leidinggevenden en HR adviseurs die een conflict hebben of als derde betrokken zijn bij een conflict kunnen zich melden bij dit portaal. We bieden verschillende vormen van conflictbemiddeling aan. Bijvoorbeeld conflictcoaching, een gesprek onder begeleiding of mediation. We zijn druk doende om het PAK, mede gelet op de Wet normalisering in 2020, verder te ontwikkelen. Ik denk dat het preventieve steeds

belangrijker wordt. De gang naar de kantonrechter lijkt hoogdrempeliger. Het is echt anders dan de naar de bezwarencommissie gaan.”

De Wet normalisering en de Algemene wet bestuursrecht, waar merken we het verschil?

Monique: “De natuurlijke ijkmomentjes, de formele Awb besluiten waarbij een conflict duidelijk wordt, vervallen. Je hebt als werkgever niet meer zulke besluiten waarmee een formeel traject in gang wordt gezet. Hoe ga je ervoor zorgen dat een conflict toch tijdig onderkend wordt? Bij ons in Vlaardingen proberen we altijd in gesprek te gaan met een medewerker die bezwaar heeft ingediend tegen een rechtspositioneel besluit. Dat gesprek moet ook op gang komen als we op grond van een arbeidsovereenkomst werken.”

Liesbeth: “Waar wij naar toe willen is dat een conflict zo snel mogelijk wordt signaleerd en dat het in een zo vroeg mogelijk stadium wordt opgepakt. We bieden trainingen aan. Dat doen we intern en extern, voor HR-adviseurs, vertrouwenspersonen en voor managers. We geven presentaties en gaan zoveel mogelijk de boer op met conflicthantering in de breedste zin van het woord.”

Monique: “Het is in het nieuwe stelsel belangrijk dat je als werkgever/leidinggevende gevoelig bent voor spanningshaarden die er zijn.”

Liesbeth: “Precies, daar zijn onze trainingen nu op gericht. Met name op die signalering.”

Fer: “Je kunt je als leidinggevende ook achter de formele besluiten verschuilen. Je neemt een besluit en het is klaar. Pas op het moment dat een formeel bezwaar is ingediend wordt

geprobeerd het conflict op te lossen. Dat er in de toekomst geen besluit meer wordt genomen betekent niet dat je het mogelijke conflict dan maar moet laten zitten.”

Liesbeth: “Je moet veel voorlichting geven, dat is de manier. Laten inzien dat het belangrijk is ogen en oren open te houden en het gesprek aan te gaan. Eigenlijk is het heel simpel.”

**DAT ER IN DE TOEKOMST GEEN
BESLUIT MEER WORDT
GENOMEN BETEKENT NIET DAT
JE HET MOGELIJKE CONFLICT
DAN MAAR MOET LATEN ZITTEN**

Fer: “Het met elkaar in gesprek gaan wordt urgenter omdat de besluitencultuur verdwijnt. Het civiele arbeidsrecht is daar al lang aan gewend. Het kan best zijn dat we nog veel kunnen leren van het gewone arbeidsrecht. Daar gebeurt veel meer met conflicthantering dan we denken. Gevoelsmatig denk ik dat bij arbeidsconflicten in de civiele sfeer veel eerder gepraat wordt dan geprocedeerd. Juist omdat de weg van de rechter hoogdrempelig is.”

Liesbeth vertelt over het PAK en de verdere ontwikkeling daarvan met het oog op de nieuwe rechtpositie voor ambtenaren met ingang van 1 januari 2020. Toen ze hierover plannen aan het maken waren, las Liesbeth het artikel van Dick Allewijn, bijzonder hoogleraar Mediation aan de Vrije Universiteit te Amsterdam, “Bericht uit de toekomst” in het Tijdschrift Conflicthantering (TC). Hij beschrijft een advocatenkantoor met een conflictportal. Een cliënt moet eerst een online vragenformulier invullen over de verschillende aspecten van de kwestie die speelt. Daarna bepaalt de cliënt samen met een medewerker van het intakebureau wat de beste aanpak is. Desgewenst wordt de wederpartij bij het gesprek betrokken. Liesbeth: “Wat Dick Allewijn ziet als ideaal toekomstbeeld sluit aan op onze nieuwe werkwijze. We

hadden het bedacht en toen kwam ik dit artikel tegen. Hoe leuk is dat!”

Verder zegt Liesbeth wat in alle interviews met interne mediators naar voren komt: “Heel belangrijk is dat je de steun hebt van je management. Zij moeten het willen, dat is de basis. Cruciaal. Ik ben nog nooit iemand tegen gekomen die tegen conflicthantering was. Iedereen wil zo snel mogelijk zijn conflict oplossen, uit de weg ruimen. Met zo min mogelijk tijd, geld en energie. Daar zit het niet in. Maar het ook echt doen en volhouden, dat is lastig. Je moet er altijd aandacht voor blijven vragen.”

Geïnspireerd zijn Monique en ik weer in Vlaardingen aan het werk gegaan. In Vlaardingen zijn we gewend persoonlijk contact op te nemen als een bezwaar wordt ingediend. We zullen dat binnen onze eigen organisatie blijven uitdragen, overtuigd dat dit vroege persoonlijke contact belangrijk is bij het erkennen en oplossen van conflicten. Hierbij ook een oproep aan juristen, interne mediators en anderen van organisaties die met de omslag van ambtenaar naar “gewone werknemer” te maken krijgen: Vergeet de voorfase niet, het vroeg (h)erkennen van een conflict is na 2020 belangrijker dan ooit!

Oktober 2018

Maria Koenders-de Bloeme Hogeschool Rotterdam

In de hal van de Hogeschool Rotterdam word ik hartelijk begroet door Maria Koenders-de Bloeme, intern mediator van de Hogeschool. Ze gaat me voor op weg naar de kamer waar zij gesprekken voert. Onderweg spreekt ze snel nog iemand aan: één van de kamers in de gang waar zij samen met bedrijfsmaatschappelijk werk zit, is aan een studievereniging gegeven. Dat maakt dat het binnenkomen minder anoniem gaat en dat zint haar niet. Als we aankomen bij de Mediationkamer vind ik het direct een prettige ruimte. De kamer is vriendelijk ingericht met een zitje en een tafel en er hangen ingelijste spreuken aan de muur.

**Met “doen alsof” ontstaat een nieuwe werkelijkheid
De beste manier om je toekomst te voorspellen ... is haar
zelf te creëren**



Met deze spreuken als inspiratiebron op de achtergrond beginnen we ons gesprek.

Wat voor soort mediations doe je?

“Ik doe arbeidsconflicten, ik ben er voor alle medewerkers van de Hogeschool. Dat is personeel van de Opleidingen en medewerkers van ondersteunende Diensten. Ik ben hier in 2004 begonnen als P&O adviseur. Bij dit werk bedacht ik me steeds vaker: we zitten allemaal bij elkaar als volwassenen met goede bedoelingen en we verstaan elkaar niet, hoe kan dat? Toen kreeg ik steeds meer interesse in communicatie en hoe dat anders kon. Ik heb gevraagd of ik de opleiding tot mediator kon doen. Ik had de wind mee, dat mocht. Ik heb het eerst gecombineerd met P&O advieswerk maar in de rollen werkte dat niet goed. Sinds 5 jaar ben ik alleen mediator.”

Hoe heb je het in het begin aangepakt?

“Ik kwam uit het P&O advieswerk dus die collega’s kende ik goed. Ik heb met hen een ronde gemaakt langs alle opleidingsinstituten om mezelf zichtbaar te maken bij de directeuren en onderwijs managers. Bij de opstart merkte ik dat de leidinggevenden het inschakelen van een interne mediator soms zagen als een brevet van onvermogen, alsof ze het zelf niet kunnen. Die mindset wilde ik veranderen. We hebben binnen de Hogeschool specialisten zoals een mediator en een loopbaancoach. Maak daar gebruik van. Dat heeft tijd nodig gehad.”

We raken in gesprek over interne mediation en proberen de juiste woorden te vinden om de toegevoegde waarde van de interne mediator te beschrijven. Maria: “Ik snap de gedragingen en cultuur binnen de opleidingen van de Hogeschool. Ik voel me gesteund door de organisatie, ik weet wat mogelijk is, welke voorzieningen en faciliteiten er zijn. Ik

kan doorverwijzen en meedenken. Het geeft inbedding voor de mensen zelf, het is een logisch deel bij het zoeken naar de oplossingen.”

Wat is jouw eigenheid als mediator?

“Ik werk graag met flappen, ik begin bijvoorbeeld met op te schrijven wat er aan de hand is. De sfeer wordt dan rustiger, gewoon omdat het er staat. Dan krijg je ook overeenstemming over de onderwerpen waar partijen aan gaan werken. Ik ga niet meer troep maken dan dat ik zelf op kan ruimen. Mensen gebruiken soms de term “sessie” en dan zeg ik “ho”, ik ben geen therapeut. Ik vertel dat ik het nodig heb om te spiegelen, te prikkelen, duidelijkheid te geven en ik vraag ook of ik dat mag doen. Die rol krijg ik dan. Ik zal het nooit doen als de afbreuk doet aan de persoon of aan het gesprek. Dan schors ik even en bespreek het apart. Ik nodig mensen ook uit om bij zichzelf te rade te gaan of ze tevreden zijn hoe het loopt. Ze mogen het ook kenbaar maken als het niet zo is. Het is niet zo dat ze het allemaal ondergaan en verder geen regie meer hebben op het proces. Ze mogen mij ook bij de les houden.” *Maria loopt naar haar ladenblok om een voorbeeld van een flap te laten zien maar ze heeft in de zomer opgeruimd dus ik moet het zonder voorbeeld doen. Ze vertelt verder: “Ik heb NLP gedaan. Ik wilde gewoon meer vaardigheden. Ik merk dat ik het heel veel gebruik. Ik heb beter geleerd om op de taal die iemand gebruikt te bedenken wat voor mens ik voor me heb en wat ik kan doen om aan te sluiten bij die leefwereld om het gesprek vlot te trekken. Soms pak ik het boek thuis weer en dan ga ik zoeken naar een bepaalde oefening. Ik vind het een kick als dat lukt.”*

**MENSEN GEBRUIKEN
SOMS DE TERM “SESSIE”
EN DAN ZEG IK “HO”, IK
BEN GEEN THERAPEUT**

Waar komt je gedrevenheid vandaan?

“Ik vind het gewoon fijner als er geen ruzie is. Het heeft me altijd geboeid, het lijkt alsof je x zegt maar volgens mij wordt het niet ontvangen. Ik neem ook privé geen genoegen met een oppervlakkig antwoord, ik vraag door. Het is iets in mijn karakter, een nieuwsgierigheid.”

*Halverwege ons gesprek schiet Maria ineens het voorwerp, de traditionele laatste vraag, te binnen. Ze wijst me op de spreuken die aan de muur hangen: “Ik vind het leuk om beeldmateriaal of quotes te vinden waardoor iemand denkt: hé zo kan ik er ook naar kijken. Ik zoek vaak een kaart die aansluit bij het gesprek of een ontwikkeling die iemand denk ik doormaakt. Ik heb in mijn la modellen, bijvoorbeeld de ladder der gevolgtrekkingen. Ik probeer het op die manier inzichtelijk te maken.” Ik zeg tegen Maria dat ik me de spreuk herinner die in haar e-mail staat onder haar digitale handtekening: **Wat je ook denkt, keer het om.** Maria lacht er om en zegt: “Ik voel me hier bij de Hogeschool thuis en voel de vrijheid zo’n spreuk in mijn e-mail te gebruiken. Het wordt hier niet gebagatelliseerd. De spreuk zegt: keer het om, er is ook een ander verhaal.”*

Zou je een paar voorbeelden kunnen noemen om je werk te illustreren?

“Soms zien mensen heel erg op tegen het gesprek en denken het niet te kunnen, ze zijn bijvoorbeeld bang dat ze boos worden. Ik vraag dan wat ik zou kunnen doen om te helpen om dat te voorkomen. Als ze dan uiteindelijk niet boos worden omdat het gesprek goed gaat dan vind ik dat mooi. Een ander voorbeeld is mensen die verzanden in elkaar aftroeven in feiten en zekerheden. In dat geval probeer ik ze van die inhoudelijke argumentatie af te krijgen. Ik probeer om ze in de schoenen van de ander te laten staan. Dat moeten ze soms uit

hun tenen halen. Als dat lukt dan vind ik dat de grootste kick. Ik werk ook graag met mensen met een klein hartje, mensen die een gesprek moeilijk vinden maar wel geholpen willen worden. Ik help ze de regie te pakken in situaties waar ze niet meer overheen kunnen zien. Het is een mooi beroep.”

Aan het eind pakt Maria een tegel waarop staat: “Elk vogeltje zingt zoals het gebekt is”.

“Dit is ook wel een voorwerp dat me inspireert. Toen ik dit werk ging doen had een collega voor mij van een oude badkamertegel en plak plastic dit gemaakt. Ik vind dat mooi, ik geloof dat iedereen zijn eigen verhaal heeft.”

November 2018

Carine Anbeek Corbion

YES! Wauw! En een aapje: interview met Carine Anbeek, intern mediator bij Corbion.



Ik kronkel met de auto door de groene weilanden bij Gorinchem en rij vanaf een dijk de parkeerplaats naast de fabriek van Corbion op. Wat een andere wereld dan mijn eigen gemeentelijke werkomgeving. Carine haalt me op bij de receptie. Terwijl we naar haar werkplek lopen vertelt ze me over Corbion: de gebouwen die de afgelopen decennia zijn gebouwd en ieder hun eigen stijl hebben, de producten die Corbion maakt, de strenge veiligheidseisen. Ook laat ze me een oud deel van de fabriek zien dat sinds kort als

vergader ruimte gebruikt wordt. De sfeer van vroeger is er gebleven en zelfs de speciale geur hangt er nog. Je voelt de historie van Corbion.

Zelf vond ik leuk om te horen welke producten Corbion maakt, de lezers van dit interview vinden dat denk ik ook. Dus, voordat we in gaan op interne mediation, kun je het nog een keer vertellen?

“Corbion is een biochemisch bedrijf. We maken producten van melkzuur en melkzuur derivaten, bv het buitenlaagje van die hele zure snoepjes, zelf oplosbaar hecht draad, bio afbreekbaar plastic, langer houdbaar maken van voedingsmiddelen.”

Hoe is de interne mediation bij Corbion tot stand gekomen?

“Het idee kwam in 2012 tijdens een beoordelingsgesprek. Vanuit mijn functie als HR-manager support ik managers waarbij je ook met coaching en teambegeleiding bezig bent. Mijn manager bracht mij op het idee en zag mij wel als mediator. Het paste ook bij mijn rol van casemanager. Eigenlijk deed ik al vanuit mijn rol als casemanager en HR-manager mediation activiteiten en wilde ik graag verdere verdieping. Daar was de mediationopleiding goed voor. Het zijn van intern mediator is geen fulltimebaan, ik doe het naast mijn HR werk. Toen ik de opleiding ging volgen worstelde ik met deze dubbele petten. Hoe kun je de rol van HR en interne mediator goed uitvoeren: het moet verantwoord en ethisch zijn. Weinig interne mediators combineren het met HR. Ik heb lang nagedacht over de vormgeving, die moest passen op de behoefte binnen Corbion.” *Carine zoekt tussen haar papieren en pakt het stuk waar de escalatieladder van Glasl op staat.* Carine: “Ik word er vaak aan het begin van de ladder bij betrokken. Ik heb vanuit mijn HR-rol contact met de medewerkers en managers en voel snel aan of er iets dwars

zit. Dan probeer ik ze al rond de tafel te krijgen. Ik vind het belangrijk om een vertrouwelijke omgeving te creëren waardoor eerder naar boven komt waar het knelt. De vertrouwelijkheid en geheimhouding zijn altijd gewaarborgd en ik heb de MfN gedragsregels. Als je er vroeg bij bent kan escalatie voorkomen worden. Je zakt dan niet verder in de escalatieladder van Glasl, althans daar help ik ze bij. Het voordeel dat ik intern mediator ben is ook dat ik makkelijk bereikbaar ben. Ik kan snel worden ingezet. De afgelopen jaren heb ik documenten voor verschillende fases binnen de mediations gemaakt. De worsteling die ik in het begin had met interne mediation heb ik niet meer. Nu heb ik het gevoel ‘yes’ het staat. Ik heb mijn eigen weg erin gevonden en die is in de peerreview bevestigd. Door de peerreview dacht ik: ja nu doe ik het goed. Ik heb er nu alle vertrouwen in.”

**NU HEB IK HET GEVOEL
'YES' HET STAAT. IK HEB
MIJN EIGEN WEG ERIN
GEVONDEN EN DIE IS IN DE
PEERREVIEW BEVESTIGD**

Hoe komt het dat het zijn van intern mediator zo goed bij jou past?

“We hebben met de afdeling de Belbin test gedaan. Daaruit kwam dat ik een groepswerker ben, ik probeer mensen altijd te verbinden met elkaar. Ik vind het leuk dat dat toen uit die test kwam. In een mediation probeer je mensen ook weer te verbinden met elkaar.” *Kun je het herleiden tot vroeger?* Carine: “Ik had altijd veel vrienden en kon met iedereen goed opschieten. Ik heb ook hele trouwe vrienden. Ik had met niemand ruzie. Je respecteert iedereen zoals die is, ik kijk naar wat je gezamenlijk hebt.” *Carine tekent twee ijsbergen op een vel papier met de punt boven water en wijst het gezamenlijke deel aan.* “Als ik terugkijk dan zocht ik in de klas altijd dat gezamenlijke deel ook op. Ik kwam bij ruzies tussen beiden liet

ze alle twee hun verhaal vertellen. Daar begin je in een mediation ook mee. Blijkbaar zat het er al vroeg in.”

Wat kenmerkt jou tijdens een mediation?

“Rust, humor en creativiteit. Ik haal partijen soms bewust uit hun rol: verplaats je in de ander, wissel eens van stoel, ga eens op een wolk zitten. Wat zie je en wat vind je ervan? Ik gebruik ook weleens de koffiebekertjes (*die afbreekbaar zijn omdat er melkzuur in verwerkt is*) en laat een opstelling maken. Ik doe mee in de intervisiegroep van Mediation Rivierenland. Daar gaat het over andere onderwerpen dan de mediations die ik doe. Dat vind ik heel leerzaam. Daar hoor ik creatieve oplossingen en dat prikkelt weer mijn creativiteit.”

Wat vind je mooi aan mediation?

“In een mediation heb je verschillende fases. De exploratiefase vind ik het interessantste. Op een gegeven moment komt er bij een persoon een ‘Yes’. Dat noemden we zo in de opleiding. Een openbaring.” (*Carine stralend*): “Als ik dat zie dan denk ik ‘Wauw’ dat vind ik heel mooi. Daar krijg ik energie van, dat vind ik heel erg leuk. Het inzicht dat de mensen van elkaar krijgen waarom zij zo gehandeld hebben: o, zit dat zo bij jou.”

Wat vind je belangrijk bij een mediation?

“Vertrouwen vind ik erg belangrijk. Dat probeer ik tijdens gesprekken ook uit te leggen. Als je geen vertrouwen hebt en er ook niet aan wilt werken, hoe kun je dan met elkaar samenwerken? Je wordt achterdochtig. Dan word je anders dan je zelf bent en functioneer je anders. Wat me ook bezig houdt is, maak dingen bespreekbaar. Dat heb ik altijd gevonden. Kijk onder water (*Carine wijst weer op de twee ijsbergen op het vel papier*). 80 % zit onder water dat kun je

niet zien. Daar zitten behoeftes, belangen maar ook zorgen. Dat maakt dat ze het puntje van de ijsberg laten zien. Ik laat zien dat we in een mediation in een vertrouwelijke sfeer de onderkant van de ijsberg boven water willen krijgen. Ik krijg er energie van als dat lukt. Ik was altijd al bezig met dingen bespreekbaar maken. Praat er over en kijk wat er onder water zit. Ik vond het heel herkenbaar toen dit onderwerp tijdens de opleiding aan de orde kwam.”

Ook aan jou de laatste vraag: heb je een voorwerp of beeld waar je inspiratie uit haalt?

Carine zet een klein aapje op tafel en vertelt: “Dit aapje heb ik altijd op m’n bureau staan, ik heb hem ooit gekregen toen ik in het HR-vak kwam. Ik had heel erg de neiging om proactief en enthousiast te zijn. Iemand gaf me het aapje en zei dat ik eens rustig achterover moest hangen, de aap niet op mijn schouder moest nemen. Tijdens de mediation opleiding kwam de bewustwording nogmaals en in een mediation is het niet goed de aap op je schouders te nemen. Je moet tijdens mediations eigenlijk “achterover” hangen. Je moet het proces begeleiden en niet zelf dingen overnemen. Als herinnering zette ik dat aapje op m’n bureau.”

Maart 2019

Lucy de Kwaadsteniet en Rianne Rijs Gemeente Lelystad

Op de dag dat de stemmen van de Statenverkiezing in Lelystad herteld worden, ben ik er ook. Niet om stemmen te tellen maar om Lucy de Kwaadsteniet en Lianne Rijs te interviewen. Zij zijn intern mediator bij de gemeente Lelystad. Het gesprek is in het mooie en ruim opgezette multifunctioneel Centrum Zuiderzee. De thee staat klaar en we beginnen snel, er is veel te vertellen.



Lucy, hoe ben jij bij de interne mediation van de gemeente betrokken geraakt?

“De interne mediation in de gemeente Lelystad bestond in 2018 tien jaar. Berry van der Elst heeft het opgezet. Hij is mij op het spoor gekomen omdat ik als senior medewerker de vertegenwoordiger van de gemeente was bij mediations die door hem werden begeleid. Toen hij ging nadenken wie hij erbij wilde en kwam hij bij mij. Zo is de bal gaan rollen. In 2016

dacht Berry na over zijn pensioen. Toen was er iemand naast mij nodig die de uren van Berry zou oppakken. Dat is Lianne geworden. Zij komt van dezelfde afdeling als ik.”



Lianne, wat trok jou?

“In alle banen die ik gedaan heb was contact met mensen het belangrijkste. Ik heb hiervoor onder andere bij het Leger des Heils gewerkt, ik kom echt uit de hulpverlening. Ik wilde de functie van mediator omdat ik graag mensen verder help en omdat ik de samenwerking met Lucy zag zitten. Ik vond het ook fijn om mezelf verder te ontwikkelen en een opleiding te doen. Weer iets opbouwen en je eigen maken. En het goed proberen te doen. Ik was toe aan een volgende stap. Bij mediation gaat het om gesprekstechnieken, het gaat om mensen, elkaar horen in wat er werkelijk achter de woorden zit.”

Wat voor zaken doen jullie en hoe komen ze bij jullie terecht?

Lucy: “Ik vond het spannend om als mediator aan de slag te gaan. Ik wilde aan de interne mediation mijn eigen invulling geven. Samen met Lianne heb ik de website en de folder aangepast. (Trots laten ze me de nieuwe folder zien.

Eenvoudige duidelijke taal en ondersteunende kleurige plaatjes). Mensen zien twee mensen vol elan iets nieuws beginnen. Dat wordt kennelijk opgemerkt. Het kwam ineens van alle kanten op ons af. Bijvoorbeeld beleidszaken, Wmo zaken, buurtbemiddelingen en mediations nadat een bezwaar is ingediend. Wat ook effect heeft is dat we deze kamer in het Multifunctioneel Centrum delen met de coördinator van buurtbemiddeling. Met hem sparren we en we verwijzen naar elkaar. Inwoners van Lelystad kunnen zich ook zelf bij ons melden als ze een conflict met de gemeente hebben. We doen ook ‘lastige’ bewoners. (*lachend*) Daar moeten we nog een andere naam voor hebben. Ik vind dat de leukste zaken. Het gaat om bewoners die met de gemeente veel strubbelingen hebben. We stroomlijnen, zijn buffer, zijn vaste contactpersoon. Hoe kan de gemeente het goed afronden en hoe kan de bewoner zelf weer verder. We zien graag twee winnaars aan het einde. Je moet je voorstellen dat je een gebouw binnenkomt en iedereen die met je te maken heeft vind je lastig.” *Lianne*: “Wij maken de vergelijking met iemand die aan de deur staat en klopt, bonst, duwt, doet alles tot de deur eindelijk open gaat, je binnen mag komen en dan heb je eindelijk daadwerkelijk contact. Mensen worden diep gekwetst door het conflict dat er is en de negatieve benadering. De meeste pijn doet het als de ander een verkeerd beeld van je heeft. Dat is niet te verdragen.” *Lucy*: “Je wordt als mens gezien, (*nadenkend*) we vragen ons af waarom wij wél goed contact hebben. Het komt denk ik omdat wij die neutrale positie hebben. Mensen kunnen in vertrouwen met ons praten. We nemen de tijd.” *Lianne*: “Ook omdat we geen issue te klaren hebben met ze. Je hoeft niet de uitkering of de paspoortaanvraag te behandelen. Je hoeft geen inhoudelijke kwesties te behandelen, dus je hebt geen strijd. Wij kunnen horen en erkenning geven.”

Hoe is jullie samenwerking, is er een taakverdeling tijdens de mediations?

Lucy: “Ik doe vaak het begin.” *Lianne:* “En ik hou van afronden.”

Lucy: “We vullen elkaar goed aan. Lianne is sneller in reacties naar mensen, ik ben afwachtend. Ik vind het ook leuk om te aanschouwen hoe een gesprek gaat, hoe het contact verloopt tussen partijen.” *Lianne:* “Lucy is heel goed in het confronteren. Ik denk weleens: “oei” maar het pakt altijd goed uit. We staan er heel gelijk in. We hebben een klik en we hebben dezelfde kijk. We sparren over de koers, de route. Er zijn vaak veel ontwikkelingen in een zaak die zo ingewikkeld zijn dat we elke dag even bij elkaar zitten.”

Lucy: “Lianne is goed in contacten aangaan, zij stapt op iedereen af. Dat is heel fijn. We zijn een goed team samen. We voelen elkaar goed aan en we vullen elkaar aan.” *Lianne:* “Lucy leest mijn gezicht nog beter dan ik het doe, (*lachend*) dat is niet leuk hoor! We hebben grappen met elkaar. We durven dingen te zeggen tegen elkaar. Ondanks het grote leeftijdsverschil zijn we heel gelijkwaardig en aanvullend. We hebben samen veel plezier in ons werk.”

We praten door over de cursus mediationvaardigheden en wisselen daar ervaringen over uit. Verder vertellen Lucy en Lianne met enthousiasme over de narratieve aanpak en de specialisatieopleiding die ze samen gaan doen. We filosoferen over de vraag waarom interne mediation werkt, zelfs bij ‘lastige’ bewoners. *Lucy:* “We zijn Haarlemmerolie, we gaan naar de mensen toe. Het gaat om aandacht, openheid. Tijd en het tussentijds ook aandacht

**WE ZIJN HAARLEMMEROLIE,
WE GAAN NAAR DE MENSEN
TOE. HET GAAT OM
AANDACHT, OPENHEID**

geven aan de hobbels. Je weet van buurtbemiddeling dat er altijd een kantelmoment komt. Dat is zo'n gaaf moment."

Lianne: "We gaan naast de mensen staan." Ook het nut van intervisie komt aan bod. *Lucy:* "We doen intervisie in een groep van 8. Ik slurp alles op, vind intervisie heel leerzaam en super interessant. Echt fijn."

Via al deze onderwerpen komen we dan toch echt bij de laatste vraag.

Hebben jullie een voorwerp waar je inspiratie uithaalt?

Lucy: "Ik heb het plaatje in mijn telefoon. Het is een foto van het sieraad dat mijn vader aan mijn moeder gaf voor de verloving. Ik vind hem gewoon fantastisch. Het is waarschijnlijk een goedkoop dingetje geweest maar het ligt thuis in een zakje in een doosje. Ik heb hem nooit gedragen omdat ik het niet kwijt wil raken. Het is voor mij het symbool van liefde en trouw. Mijn moeder is 101 en ik kom elke vrijdag bij haar. Er staat op haar kamer een foto van mijn vader en moeder op hun verlovingsdag. Daar kijk ik samen met haar naar en dan zegt ze "ach die lieverd"."

Lianne: "Mijn inspiratie haal ik uit het Lelystad geeft luchtlogo. Ik draag het speldje dat daarbij hoort graag. Het geeft uiting aan de stadstrots. Als mediator spreekt het me extra aan omdat mediation ook lucht geeft. Ik hoop dat het voor al onze klanten zo werkt. Zowel voor de gemeente, een bewoner, een bedrijf en dat wij daarin een stukje mogen betekenen."

Ik rond het gesprek af, door een treinstoring was het een lange reis van Rotterdam naar Lelystad en weer terug. En oh, wat was het de moeite waard. Alleen al de toelichtingen bij het sieraad en het speldje maakten mijn dag bijzonder.

April 2019

Anke Vos

APG

Het netwerk van interne mediators strekt zich uit over heel Nederland. In april was ik in Lelystad voor een interview met Lianne Rijs en Lucy de Kwaadsteniet. Nu zit ik in het zuiden van het land aan de thee met Limburgse vlaai met Anke Vos, intern mediator van de Algemene Pensioen Groep (APG). Een mooi gesprek over iets bijdragen en toegevoegde waarde hebben en over de gevolgen van het pensioenakkoord voor interne mediators.



APG, vertel me eerst wat voor bedrijf dat is.

“APG is uitvoerder van pensioenregelingen voor onder meer de overheid- en onderwijssector. Ik werk voor het onderdeel APG Service Partners. Wij voeren regelingen uit voor bijzondere inkomensaanvullingen, zoals bijvoorbeeld

bovenwettelijke WW-regelingen. Daarnaast begeleiden we werkgevers in het fit en vitaal houden van hun medewerkers, om grip te krijgen op verzuim en om oud-medewerkers aan een nieuwe baan te helpen. Ons doel is om een bijdrage te leveren aan het 'arbeidsfit tot pensioen' te kunnen blijven werken."

Je bent relatiemanager en intern mediator, hoe is dat ontstaan?

"Ik was arbeidsjurist/HR-specialist bij APG en merkte dat ik het beleidswerk minder leuk ging vinden. Ik wilde graag veel concreter een bijdrage kunnen leveren dan door het schrijven van beleidsstukken. APG stimuleert ontwikkeling van medewerkers door middel van "the making of you". Je wordt uitgedaagd om over jezelf na te denken, wat vind je belangrijk. 'Mijn' HR-onderwerpen verzuim en vitaliteit boeiden me nog steeds, maar ik miste het klantcontact. Via een collega ben ik toen gaan praten binnen APG Service Partners. Zij adviseerden met name binnen het onderwijs al jarenlang op het gebied van vitaliteit en verzuim. Zo werd ik relatiemanager." *En de stap naar intern mediator?* Anke: "Ik krijg er energie van om mensen concreet te kunnen helpen, toegevoegde waarde te kunnen leveren. Dat was ook wat ik leuk vond toen ik ooit begon als advocaat. Alleen merkte ik dat ik vaak niet zo'n uitgesproken oordeel heb en juist dat heeft me uiteindelijk tot mediation gebracht."

Hoe is interne mediation bij APG vormgegeven?

"Ook binnen ons bedrijf zijn er soms moeilijke situaties die niet door HR, vertrouwenspersonen of bedrijfsmaatschappelijk werk opgelost kunnen worden. Hoe mooi is het dan, als je kunt voorkomen dat standpunten verhard en er (uiteindelijk) geprocedeerd wordt. Ik zat aan het einde van mijn mediationopleiding en interne mediation leek me een

geweldige kans. Die kans werd me door APG ook gegund. De OR en de vakbonden hadden er ook oren naar om een loketje of een persoon te hebben van iemand die neutraal is èn er voor twee partijen is. Er was enthousiasme en er werden natuurlijk ook kritische vragen gesteld. Afsproken is om rustig aan te beginnen. Ik heb de HR-managers gesproken, HR-business partners, bedrijfsartsen, vertrouwenspersonen en bedrijfsmaatschappelijk werk. Ik heb verteld wat de bedoeling is, wat mediation is. Dat we elkaar kunnen versterken. Ik heb hierbij veel gehad aan ons netwerk van interne mediators. Annemarie Nijhof was destijds intern mediator bij ASML. Voordat ik startte heb ik uitgebreid met haar gesproken en veel informatie en tips gekregen. Vervolgens heb ik gekeken wat er op me af kwam. Ik doe het nu 2,5 jaar en merk dat er meer zaken komen. Medewerkers komen via HR, de bedrijfsarts, vakbond of een OR lid bij me. We hebben sinds een jaar verzuim coaches, zij verwijzen ook door.”

Heb je een tip voor iemand die interne mediation wil opzetten binnen zijn of haar organisatie?

“Het is belangrijk dat je ambassadeurs hebt door de lagen van de organisatie heen. Mensen moeten ervaren dat het helpt. En je moet zelf enthousiasme uitstralen.”

Wat voor soort mediator ben je?

“In het kader van “the making of you” moest ik drie mensen vragen wat ze mijn sterke punten vonden. Ik kreeg van alle drie terug dat ik goed kan luisteren. Dat vond ik helemaal niet bijzonder! Ik ben over het algemeen de rustige, de luisteraar. Dat is in een mediation soms al voldoende. Dat je door je lichaamshouding en vragen het gevoel geeft dat ze hun verhaal kwijt kunnen, dat er echt geluisterd wordt.” *In aansluiting hierop, wat zijn je drijfveren om mediator te zijn?*
Anke: “Iets kunnen bijdragen, houvast zijn. Een klein

lichtpuntje bieden in een voor partijen vervelende en moeilijke situatie. Ook de nieuwsgierigheid in wie iemand is. Ik vind het bijzonder dat ik zelf soms ook geraakt word in mijn werk.”

Kun je een goede ervaring noemen?

“Een partij kan soms zeggen: “ik stip het even aan, maar het is verder niet belangrijk, dus laten we er niet te lang bij stilstaan”. Als je daar in het gesprek nog een keer op door prikt en je merkt dat dáár juist een heel stuk van de emotie zit, dan vind ik dat heel mooi. De ogen van de ander gaan open: “dat heb ik nooit gemerkt, dat wist ik niet”. Ik vind het ook geweldig als je merkt dat er weer ruimte komt voor humor. Dat er een grapje gemaakt kan worden, dat geeft lucht.”

IK VIND HET OOK GEWELDIG ALS JE MERKT DAT ER WEER RUIMTE KOMT VOOR HUMOR. DAT ER EEN GRAPJE GEMAAKT KAN WORDEN, DAT GEEFT LUCHT

En een lastige situatie?

“Dat is het moment dat je beseft dat je vooral zelf heel hard aan het werk bent.” *Waarom doe je dat?* “Je wilt zo graag dat partijen dichterbij elkaar komen. Het achterover leunen vind ik dan moeilijk. Je wilt het graag goed doen, voor partijen en voor jezelf. Je wilt dat het lukt en dat kan niet altijd. Om dat onder ogen te zien, vind ik lastig.”

Een actueel onderwerp is het pensioenakkoord, hoe kijk je daar tegenaan?

“Een goede vraag en één waar ik geen pasklaar antwoord op heb! Het pensioenakkoord ziet op dit moment vooral op een temporisering van de AOW-leeftijd. Er moet nog heel wat

meer overeengekomen worden. Ik denk dat we ons er vooral van bewust moeten zijn dat we echt langer moeten doorwerken. Hoe kun je dat op een goede en gezonde manier doen? Als je ouder wordt nemen bijvoorbeeld de risico's op chronische ziekten toe. Verzuim zal daardoor bij de hogere leeftijden over het algemeen hoger zijn. Dit vergt wat van werkgever en werknemer en kan een bron van irritatie en conflict zijn. Dit kunnen redenen zijn om de interne mediator in te schakelen."

De laatste vraag, ik ben benieuwd naar het voorwerp/beeld waar je inspiratie uit haalt.

"Ik heb een plaatje van Fokke & Sukke uitgezocht. Enerzijds omdat humor een mooi element in een mediation kan zijn en anderzijds omdat het weergeeft dat er nog een wereld voor mediation te winnen is."

September 2019

Zint Mediation

+31 6 18 39 68 03

vanzeben@zintmediation.nl