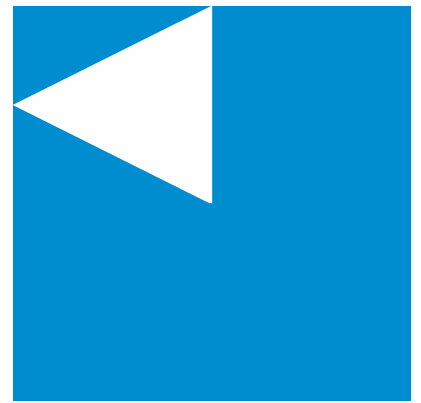


MEDIATION NIEUWS



December 2008, nr 26

Inhoud

- ▶ [Wie durft?](#)
- ▶ [CMB op intranet](#)
- ▶ [Peter Vliegthart](#)
- ▶ [Werkoverleg Januari](#)
- ▶ [Workshop Marcel van der Pol](#)
- ▶ [Colofon](#)

Wie durft?

Een half jaar CMB

'Een van de taken van het Centraal Mediationbureau is het bevorderen van het middel mediation in bezwaarzaken. Waaruit bestaat dat bevorderen?' Peter Catoen over de eerste maanden van het CMB.

Het bevorderen van mediation in bezwaarzaken was een dilemma voor me, bij de start van het bureau in juni. Hoe regel je dat, als je beseft dat vrijwilligheid één van de belangrijkste pijlers onder de methode mediation is. Vrijwilligheid impliceert dat mensen, medewerkers en cliënten, kiezen voor mediation, daar waar dit het meest geschikte middel is om uit het geschil te komen. De nadruk ligt hier op de vrije keuze. Voor mij is het dan logisch dat je de keuze niet opsluit in de verschillende procedures van bezwaarafhandeling. Geen zes vinkjes op een keuzeschermbild en 'ploep': mediation. Maar wat dan? Bij Bezwaar en Beroep werken vakmensen, die heel goed weten wanneer mediation kan worden ingezet. Met dit uitgangspunt wordt het plotseling

eenvoudig: ik ga in gesprek met deze vakmensen. Van hen hoor ik wat zij nodig hebben voor het uitoefenen van hun functie. Vervolgens bied ik hen de faciliteiten daarvoor.

Sinds juli bezoek ik alle kantoren en heb ik gesprekken met de medewerkers van B&B. Tijdens de gesprekken blijkt dat er voor- en tegenstanders zijn, van het inzetten van mediation in bezwaarzaken. Deze verschillen in opvatting tussen mensen vind ik ronduit boeiend. Waar de één stelt 'Ik kan uitstekend met gebruikmaking van de andere aanpak een besluit nemen in die gevallen waar het echt mis is gegaan', zegt de ander 'Ik vind het geweldig samen met de klant, aan tafel de missers van UWV te herstellen'.

Juist tijdens de gesprekken die ik heb met groepen van medewerkers, komen de verschillen naar voren en ontstaan de mooiste dialogen. De beelden zijn heel verschillend. Ik ben niet op zoek naar 'het juiste beeld'; volgens mij bestaat dat niet. Maar bij en met elkaar uitzoeken wat ieders beeld is, levert volgens mij de verdieping in het vakmanschap bij de medewerker op. Voor of tegen mediation; dat is het mooie van vrijwillig. Het is overigens niet vrijblijvend. We hebben in onze rol als uitvoerder van sociale zekerheid de plicht mensen rechtvaardig te behandelen. Bijna altijd doen we dat uitstekend, maar soms gaat het ernstig mis. Zodra dat laatste aan de orde is, moet in mijn overtuiging iedere UWV'er zijn stinkende best doen de gemaakte fouten te herstellen. En daar hoort volgens mij bij: 'de cliënt zijn verhaal laten doen'. Hoe je dat doet is mij om het even. Mediation kan dan het juiste middel zijn om de machtsongelijkheid klant/UWV op te heffen en als gelijkwaardige gesprekspartner de cliënt tegemoet te treden. Wie durft?

Peter Catoen

Intranetpagina voor CMB

Het Centraal Mediation Bureau heeft een eigen site gekregen op het intranet. De site geeft algemene informatie over het inzetten van mediation bij externe en interne kwesties.

Via een doorklik is er toegang tot Mediation Nieuws, de nieuwsbrief van het bureau.

Er is ook een doorklik naar een pagina met veel gestelde vragen over mediation bij UWV en antwoorden op die vragen.

Voor het vullen van de site met relevante informatie doen we ook een beroep op u als lezer van Mediation Nieuws. Welke vragen leven er bij u op het gebied van mediation bij UWV en over welke zaken moet het CMB u informeren via het intranet?

Uw medewerking aan de opbouw van onze intranetsite wordt zeer op prijs gesteld. U kunt uw vragen en opmerkingen sturen naar: mediation@uwv.nl

De CMB-intranetsite is te vinden onder UWV-organisatie/Staf- en steundiensten

Peter Vliegenthart: medewerker bijzondere taken B&B

Aanvankelijk noodgedwongen verruilde Peter Vliegenthart zijn functie als medewerker bezwaar en beroep in Rotterdam, voor de functie van medewerker bijzondere taken B&B.

In deze nieuwe functie kan deze NMI-geregistreerde mediator volop gebruik maken van mediationvaardigheden.

Voor Peter Vliegenthart was het bijna zover tijdens de eerste reorganisatieronde voor B&B; op een haar na bleef hem de boventaligheid bespaard. 'Met de tweede ronde die afgelopen voorjaar werd gehouden, was ik niet zo gelukkig', zegt Peter. 'Mijn functie kwam te vervallen.' Gelukkig had Peter het signaal dat bij de eerste ronde werd afgegeven, serieus genomen. 'Ik heb een employabilityscan

laten maken. Daaruit kwam dat ik mij zou moeten richten op het contact met andere mensen. Voor mij was dat de bevestiging om bij de Merlijn groep een opleiding te doen voor mediator. In april, de maand dat mijn functie kwam te vervallen, werd ik geregistreerd NMI-mediator.'

Begeleiden bij mediations

Voor Peter bleef het niet bij boventaligheid. Hij kon voor een jaar op projectbasis aan de slag als medewerker bijzondere taken B&B. 'Je moet het zien als een soort klachtenambassadeur voor B&B. Bij het afhandelen van klachten, heb ik veel profijt van mijn mediationvaardigheden. Daarnaast begeleid ik collega's die deelnemen aan een mediation. Tot nu toe zijn dat alleen nog mediations geweest in beroepszaken, bij de rechtbank. Ik bespreek de zaak inhoudelijk met de collega en let erop dat het vooral om het vinden van een oplossing gaat waar beide partijen tevreden over zijn. Na afloop evalueren we de mediation. Had de sessie een toegevoegde waarde in deze beroepszaak?'

Mediations in bezwaarzaken hebben ook de aandacht van Peter. Op verschillende manieren, waaronder een Pilot, probeert hij mediation onder de aandacht te brengen bij de klant en bij zijn collega's. 'Als mijn collega's het dossier onder ogen krijgen bekijken zij samen met mij of het geschil met een mediation zou kunnen worden opgelost. Als het geschil verder gaat dan alleen de juridische kwestie en de klant is ontevreden of kwaad, dan loont het misschien om samen met een mediator om de tafel te gaan zitten. De medewerker is zich dan bewust van de mogelijkheid om tijdens de telefonische toelichting op de afhandeling van het bezwaar, mediation aan te kaarten.' Tot nu toe heeft die pilot nog geen mediations opgeleverd in Rotterdam. Volgens Peter is dat een positief teken. 'De medewerkers op de afdeling zijn getraind in het toepassen van mediationstechnieken. In veel gevallen wordt de kou al met het eerste telefoongesprek uit de lucht gehaald en is een mediation helemaal niet meer nodig.'

Interculturele mediations

Als mediator moet je zorgen dat je praktijkvaardigheden up to date blijven. Peter heeft zich opgegeven voor de UWV-pool van mediators. De wachtlijst daarvoor

is echter nog erg lang. Ondertussen is hij bezig als mediator in de buurtbemiddeling. Hij heeft bijzondere affiniteit met interculturele problemen. 'Ik heb veel Marokkaanse en Turkse kennissen. Daardoor heb ik geleerd de gebruiken en manieren uit die culturen goed te interpreteren. Een specialiteit waar ik zeker mee verder wil. Ik heb me opgegeven voor een cursus over interculturele mediations. Het is een vaardigheid die bij UWV ook goed van pas kan komen.'

Werkoverleg voor interne mediators

Het eerste werkoverleg in 2009 voor alle interne mediators, wordt op woensdag 28 januari gehouden in Utrecht, Moeder Theresalaan 100. in Utrecht. Het overleg gaat om 10.00 uur van start.

Marcel van der Pol: Helden en draken

Ongeveer veertig mediators hielden zich op 14 november bezig met helden en draken. Zij volgden een workshop van Marcel van der Pol die met behulp van metaforen in 'De dans van de held' inzicht geeft in het gedrag van mediator en klant.

'De dans van de held', een concept dat Marcel van der Pol heeft ontwikkeld, neemt de speler mee naar een setting waar helden op zoek gaan naar een draak. Eenmaal gevonden zet de held zijn specifieke eigenschap in om de draak te verslaan. Soms blijkt echter dat er een andere eigenschap en dus held nodig is, om een draak te verslaan. Marcel gaf op 14 november een workshop over helden en draken, met mediators die bij UWV worden ingezet. 'De draak is de kwestie die moet worden opgelost en de helden vertegenwoordigen persoonlijke eigenschappen die kunnen worden ingezet om de draak te verslaan. De dans van de held kent twaalf typen helden, die allemaal een ander leidmotief hebben. Ze hebben verschillende verwachtingen van het leven en hun omgeving. De speler kan keuzes maken als: zet ik voor dit probleem de voedster in, die altijd oog heeft voor het

effect van jouw handelen op de omgeving? Of kies ik voor de krijger, die de oplossing koste wat het kost forceert?'

Coach en Theatermaker

Marcel combineert in zijn workshops zijn achtergrond als natuurwetenschapper, coach en theatermaker. Tijdens de workshop liet hij de deelnemers aan de hand van een verhaal zien dat dezelfde werkelijkheid er voor verschillende personen anders uit kan zien. 'Ik vertelde een oud Perzisch verhaal over de rover en de heilige. Zij bekijken dezelfde situatie vanuit een verschillend perspectief. Hetzelfde gebeurt aan de tafel van de mediator. Twee partijen die dezelfde situatie vanuit hun eigen werkelijkheid bekijken. Als je inzicht krijgt in de werkelijkheid van je gesprekspartners, dan weet je welke helden nodig zijn om het gezamenlijke doel te bereiken.'

Positieve reacties

Marcel was tevreden over het verloop van de workshop. 'Er was gelijk al een ontspannen sfeer. De mensen die ik naderhand heb gesproken reageerden positief. Een aantal van hen verzekerde me er bij volgende mediations mee aan de slag te gaan.'

Meer info, of het spel van Marcel online spelen?: www.keridwen.nl of www.dedansvandeheld.nl

Boek: De dans van de held, ISBN: 9789077764879

Reyer Kalbfleisch 'wat een enthousiasme'

Reyer Kalbfleisch, verzekeringsarts in Groningen en mediator volgde de workshop bij Marcel van der Pol.

'Wat een enthousiasme straalt Marcel van der Pol uit. De theorie achter zijn workshop kwam me wel bekend voor. Maar door de expressie en de manier waarop hij zijn enthousiasme wist over te brengen, wist Marcel iedereen mee te krijgen. Dat vond ik heel knap, vooral ook omdat de groep veel groter was dan bij de andere bijeenkomsten die ik heb meegemaakt. Ik denk dat ik als mediator en in mijn werk als arts zeker iets heb aan de workshop. Je wordt jezelf meer bewust van hoe je met bepaalde gedragskenmerken je omgeving

kunt beïnvloeden. Bovendien herken je het gedrag van een klant of van de partijen in een mediation.

We moesten op een gegeven moment het verhaal van Roodkapje vertellen vanuit de hoedanigheid van verschillende helden. Je ziet dan dat hetzelfde verhaal op verschillende manieren kan worden verteld.

De workshop ligt in het verlengde van wat ik heb geleerd door het werk als mediator: meer inzicht en begrip. Ik ben als mediator ook een leukere dokter geworden.'

Kathleen den Hartog, 'een echte eye-opener'

Kathleen den Hartog, werkzaam bij CWI en als mediator, is enthousiast over de workshop van Marcel van der Pol.

'Verfrissend en een echte eye-opener', dat was mijn eerste indruk. 'Het thema klonk spannend en simpel, daardoor was het allemaal goed te volgen. Dat kwam ook door de speelse manier waarop Marcel het onderwerp behandelde. Ik had regelmatig het gevoel dat ik in een toneelstuk was beland. Tijdens dit soort bijeenkomsten ben je tussendoor soms nog even bezig met andere zaken, zoals dringende telefoontjes. Daar kwam ik dit keer niet aan toe. Marcel wist ons zo te boeien dat we alleen maar bezig waren met de workshop.

Hoe ik de oefeningen met de verschillende helden in mijn dagelijkse praktijk als mediator ga toepassen, weet ik nog niet. Het is niet echt een vaardigheid die je gelijk kunt inzetten. Wel heb ik het gevoel dat ik mensen hiermee op een andere manier kan plaatsen door de manier waarop zij reageren. Met mijn huidige co-mediator die ook meedeed aan de workshop, heb ik afgesproken dat we in beeld proberen te brengen welke heldenrol wel spelen tijdens de volgende mediation. Misschien dat dit bijdraagt tot een bewustwording over jezelf.

De workshop heeft me meer bewust gemaakt van de keuzes die je kunt maken in je gedrag. Ben ik puur doelgericht bezig, als de Heerser uit het heldenspel? Of houd ik voortdurend oog voor mijn omgeving, zoals de voedster? Dat geeft me wel stof om over na te denken.'

Colofon

Eindredactie Centraal Mediation Bureau
Redactieadres AMMSG2, Postbus 58285
Amsterdam
Telefoon (020) 687 2761
E-mail mediation@uwv.nl

Aan- of afmelden voor de verzendlijst van Mediation Nieuws? Stuur een e-mail met uw verzoek naar: mediation@uwv.nl

De medewerkers van het Centraal Mediation Bureau wensen u prettige feestdagen en een gelukkig en gezond 2009