Circulaire betreffende bemiddeling

Datum: 06-09-2004
Kenmerk: DGMOS 04/58256
Aan: De Ministers
Onderwerp: Bemiddeling, naar aanleiding van CAO 2002-2003
Doelstelling: Bekend maken van beleid
Juridische grondslag: Geen
Relaties met andere circulaires: Niet van toepassing
Ingangsdatum: heden
Geldig tot: Niet van toepassing

Aanleiding
Bijgaand doe ik u toekomen een circulaire betreffende bemiddeling. Deze komt voort uit de afspraak zoals overeengekomen in de arbeidsvoorwaardenovereenkomst Rijk 2002-2003, luidend:
'Geschillen tussen medewerker en leidinggevende worden in de bezwaar- en beroepsprocedures van de Awb afgehandeld. Dit leidt tot langdurige procedures. In veel gevallen zou een procedure voorkomen kunnen worden, als er voordat het bevoegd gezag een besluit neemt, een bemiddelend gesprek plaatsvindt. Zo kunnen kleine problemen en misverstanden op het gebied van communicatie sneller en daadkrachtiger worden aangepakt. Dit is in het belang van zowel de organisatie als de werknemer. Mocht een bemiddelend gesprek niet tot resultaat leiden, dan kan de rechtsgang worden opgestart. Partijen zijn overeengekomen dat, alvorens een besluit wordt genomen dat kan leiden tot een Awb-procedure, er eerst een poging tot bemiddeling ondernomen dient te worden. Betrokkenen kunnen zich hierbij laten bijstaan door een raadsman.'

Inleiding
Voorkomen is beter dan genezen, maar dat lukt niet altijd. Mensen worden nu eenmaal wel eens ziek. Datzelfde kan ook gelden voor de onderlinge relaties op het werk. Daar moet worden samengewerkt met collega's, leidinggevenden en medewerkers. Over het algemeen gaat dat vrij probleemloos.
Er doen zich echter wel eens situaties voor waardoor een normale samenwerking niet goed mogelijk is. Dat kan bijvoorbeeld als iemand het gevoel heeft dat er expres geen rekening met hem of haar wordt gehouden. Of je bent het niet eens met een beoordeling of een overplaatsing. Als daaraan niets gedaan wordt kan dat uit de hand lopen. Er kan dan een reactiepatroon ontstaan van verwijdering, verbittering, miskenning of wantrouwen. Met het risico dat mensen elkaar blijven bevechten of zelfs vluchten in ziekte. Vaak nemen leidinggevenden ook niet de tijd om rustig met de medewerker over zijn problemen of zijn ontevredenheid te spreken. Om die reden neemt een aantal werknemers zijn toevlucht tot een Awb-procedure. Dit is niet altijd de snelste en beste oplossing voor de geschillen. Soms is niet meer dan een goed gesprek tussen leidinggevende en een medewerker nodig om het conflict te beëindigen, soms is er iets meer nodig, bijvoorbeeld bemiddeling door een derde.

Wat is bemiddeling
Bemiddeling is het met behulp van een onafhankelijke derde oplossen van een conflict tussen twee of meer mensen. De bedoeling is "de lucht te klaren" zodat er weer op een gewone manier met elkaar kan worden samengewerkt.
Met onafhankelijk wordt hier bedoeld dat de bemiddelaar geen 'partij' is in het conflict. Het kan hierbij gaan om zowel iemand uit de eigen organisatie als daarbuiten.
Voor de goede orde: met deze invulling van bemiddeling wordt niet alleen bedoeld de ook wel gebruikte methode van mediation. Dit is slechts één van de mogelijke vormen van bemiddeling.

Hoe komt bemiddeling op gang
Dat kan op verschillende manieren gebeuren.
In de eerste plaats kan natuurlijk een van de bij het conflict betrokken personen de suggestie doen. Maar ook andere personen in de omgeving van de conflicthebbende partijen kunnen suggereren om bemiddeling te overwegen. Collega's, de personeelsfunctionaris, de leidinggevenden, een lid van de Ondernemingsraad, iedereen die weet heeft van een conflict kan bemiddeling suggereren.
Er zijn twee momenten waarop partijen de verplichting hebben om de mogelijkheden tot bemiddeling te bespreken.
Dit is ten eerste het moment waarop het bevoegd gezag het voornemen heeft tot het nemen van een besluit, en de betrokken werknemer door het indienen van zijn bedenkingen laat weten zich niet te kunnen vinden in dat voorgenomen besluit.
Ten tweede doet dat moment zich voor, wanneer het bevoegd gezag een Awb-besluit neemt (al dan niet voorafgegaan door een bedenkingenprocedure) en de betrokken werknemer een bezwaarschrift indient tegen dat besluit.
Op beide momenten dient het bevoegd gezag respectievelijk de behandelaar van het bezwaarschrift de betrokken werknemer te wijzen op het bestaan van een bemiddelingsprocedure en ook serieus met hem te spreken over de mogelijkheden van deze vorm van geschillenbeslechting in de gegeven situatie.

Wie kunnen als bemiddelaar optreden
In principe iedereen die geen 'partij' is bij het conflict. Dat kan dus zowel iemand van binnen als van buiten de organisatie zijn. Er zijn wel enkele kwaliteiten te benoemen waarover iemand moet beschikken om als een goede bemiddelaar op te kunnen treden:
a. is in staat de problematiek vanuit verschillende invalshoeken te beoordelen
b. kan een goed onderscheid maken tussen hoofd- en bijzaken
c. weegt gegevens en mogelijke handelwijzen tegen elkaar af
d. is in staat tot realistische beoordelingen te komen
e. herkent behoeften en belangen van partijen
f. houdt in het handelen rekening met de behoeften en belangen van partijen

g. toont respect voor de wensen van partijen
h. is voldoende op de hoogte over de inhoudelijke kant van het conflict

De rechtspositie van de interne bemiddelaar
De werkgever draagt er zorg voor, dat de bemiddelaar niet uit hoofde van zijn bemiddelaarschap wordt benadeeld in zijn verdere functioneren en loopbaan als ambtenaar. De bemiddelaar kan zich in een kwetsbare positie tegenover de werkgever en collega's bevinden. Om te kunnen bewerkstelligen dat de bemiddelaar de bemiddeling volledig onafhankelijk kan uitvoeren moet hij niet hoeven te vrezen voor vergeldingsmaatregelen.

De stappen in een bemiddelingsproces
Het bemiddelingsproces ziet er als volgt uit:
1. Als eerste dienen de betrokken partijen overeenstemming te bereiken over voorleggen van hun conflict aan een bemiddelaar ter mogelijke oplossing.
2. Partijen bepalen vervolgens wie de bemiddelaar zal zijn. Dit is een zaak van beide partijen. Ingeval het conflict bestaat tussen een lijnchef en een medewerker ligt het voor de hand de medewerker de eerste keus te laten.
3. Bij de benadering van de bemiddelaar dienen goede afspraken te worden gemaakt betreffende de verantwoordelijkheden van de bemiddelaar naar de betrokken partijen toe. De bemiddelaar moet immers van begin af aan goed aan kunnen geven wat partijen van hem kunnen verwachten.
4. De bemiddelaar voert in eerste instantie afzonderlijke gesprekken met de betrokken partijen om de aard en omvang van het conflict te bepalen en op de hoogte te komen van wat ieder van hen vindt.
5. Vervolgens houdt de bemiddelaar een of meerdere gesprekken in aanwezigheid van beide partijen.
6. In een volgende fase komt de bemiddelaar met suggesties om tot een voor allen aanvaardbare oplossing te komen. Het is goed hierbij te bedenken dat het hierbij niet gaat om het gelijk van één der partijen.
7. Deze aanvaardbare oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en door bemiddelaar en betrokken partijen ondertekent.
8. Deze schriftelijke uitkomst wordt gearchiveerd in het personeelsdossier van betrokkenen.
9. Indien gewenst, wordt op een later en door betrokken partijen met de bemiddelaar afgesproken tijdstip bekeken in hoeverre de getroffen oplossing in de praktijk naar tevredenheid werkt.

De relatie met de Algemene wet bestuursrecht
In de situatie dat sprake is van een (voornemen tot het nemen van) een rechtspositioneel besluit komt de relatie met de Algemene wet bestuursrecht aan de orde. Daarin is immers aangegeven binnen welke termijn bezwaar en beroep moet worden ingediend.
Indien naar aanleiding van een voornemen om een besluit te nemen door de ambtenaar bedenkingen zijn ingediend, dan wel een bezwaar, die/dat ertoe leiden/leidt dat een bemiddelingspoging ondernomen gaat worden, zullen eventuele termijnen waarbinnen hetzij de ambtenaar hetzij het bevoegd gezag krachtens de Algemene wet bestuursrecht moet reageren met wederzijds goedvinden moeten worden opgeschort.
Een andere mogelijkheid is dat het bevoegd gezag het voornemen intrekt in afwachting van de uitkomsten van een bemiddelingspoging.

De kosten
De aan de bemiddeling verbonden kosten zullen in het geheel door de werkgever gedragen worden.

Slotopmerking
Ik verzoek u er voor te zorgen dat deze circulaire wordt toegepast binnen uw gezagsbereik.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
Voor deze,
De directeur-generaal Management Openbare Sector,
R.IJ.M. Kuipers.