

VMO-themabijeenkomst 15 juni 2023 in Arnhem
Presentatie Rita Mulders

1. Mediatorpool Nationale Politie
 2. Mediatorpool IM-netwerk
- Bijlage 5 goudentips (Mediatoncongres MfN 2021)



1^e pool: Uitleg over de Mediatorpool bij de Nationale Politie

- **De pool** bestaat uit 18 MfN register mediators.
- De pool bestaat bijna 20 jaar.
- Aanmeldingen mediation komen binnen via 1 centraal loket, waar zowel de individuele medewerker een aanvraag kan indienen, als leidinggevende, teams of HR of via verwijzing van de bedrijfsarts.
- **Faciliteiten:** Alle poolleden hebben van de Korpschef een benoeming gekregen. Er is daarvoor een intern statuut interne mediator opgesteld. Dit waarborgt o.a. de onafhankelijk van de mediator en zijn/haar werkzaamheden. De mediator wordt van zijn/haar dagelijkse werkzaamheden vrijgemaakt voor het doen van mediatons. Alle mediators zijn verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De organisatie betaald de Peer Review en de inschrijving in het MfN register.
- **De Politie** heeft ongeveer 63.000 medewerkers verdeeld over 10 Regionale Eenheden 2 Landelijke Eenheden en 1 productendienstencentrum (PDC) Afspraak is dat wij als interne mediator in principe niet in onze eigen Eenheid werken.
- N.a.v. het rapport Kosten en Kansen in 2006 werd aangetoond dat mediation bij geschillen een duidelijke meerwaarde had binnen de organisatie. Minder ziekmeldingen en uitval van collega's maar met name ook voor betere samenwerking tussen twee collega's onderling of in het team. In het kader van goed werkgeverschap moet mediation worden aangeboden. De Afdeling Veilig en Gezond werken heeft een en ander in de ARBO catalogus uitgelegd en toepassing van de STECR richtlijn vermeld.
- Mediation is dus belangrijk. Het is dan ook tijd om afscheid te nemen van mediation als hobby of iets wat je erbij doet. Het is een echt professioneel vak.
- Daarnaast kennen wij binnen de politie ook een pool van coaches, diverse teams collegiale ondersteuning (TCO) en Vertrouwenspersonen.

- **Werkwijze**

1. Werken aan een zaak gebeurt individueel maar meestal wordt er in 2 talen gewerkt ivm de complexiteit van de organisatie.
2. Tweemaal per jaar hebben wij een trainingsdag. Denk bijvoorbeeld aan onderwerpen als de 4 daagse opleiding tot Arbeidsmediator, Exit-mediation, Provocatief in Mediation, Deep Democracy en Systemisch werken. Er staat in het najaar een training inzake de Harvard Methode gepland.
3. Wij hebben 2 intervisiegroepen die regelmatig bijeenkomen voor hun benodigde PE-punten
4. Vergaderingen zijn er 2x per jaar.
5. Wij doen op dit moment hoofdzakelijk arbeidszaken/mediations. Ongeveer 45 zaken per jaar.

- **Het politievak** is een bijzonder vak. Optreden in het publieke domein. Alles wordt tegenwoordig gefilmd en gezet op social media. Over het hoe en wat ontstaan soms hele heftige discussies in de samenleving.
- Wat mag de burger verwachten van de politie en wat wil de politie tijdens het optreden bereiken (doel versus opdracht). Bij incidenten op straat bemiddelen collega's vaak bij ruzies zowel tussen burens, als bij verkeersincidenten als bij café ruzies.
- Contacten via wijkagenten zijn heel belangrijk.
- De politie kan niet zonder informatie van burgers

Strategische keuzes voor de toekomst. In hoeverre blijven we ons bijv. focussen op interne (veelal arbeids)zaken, of moeten we ons juist gaan focussen op conflicten mét de politie? Of tussen burgers die uit woede aangifte tegen elkaar doen. Die aangiftes moeten wij allemaal in behandeling nemen en veel tijd en geld, terwijl het werkelijke doel is om elkaar dwars te zitten en met elkaar in gesprek gaan een betere oplossing biedt. Daar zit in potentie dus veel winst in. Maar is dat wel onze taak? Of moeten we daarvoor externe mediators inhuren?

Er lopen op dit moment diverse pilots zoals Herstelbemiddeling, Mediation in strafzaken en bij VIK inzet van mediation of bemiddeling of het goede gesprek inzake klachten van en over de politie.

5 tips voor mediatorpool

In de bijlage is nog een samenvatting opgenomen van de vaksessie van VMO tijdens Mediatorcongres 2021. Lees de top vier en de gouden tip! Deze bijdrage aan de vaksessie over mediationpools is destijds gegeven door Aaron Koning, Strategisch adviesbureau AMK en lid van mediatorpool Nationale politie.

Uitleg 2^e pool: IM-netwerk

Een andere interne pool van mediators waar vanuit de politie wordt geparticipeerd is met diverse andere overheidsinstanties maar ook vertegenwoordigers uit de particuliere- en private sector. Denk aan de interne mediators van diverse Ministeries o.a. Defensie, Belastingdienst, UWV, Gemeenten, Waterschappen, Ziekenhuizen. Maar ook Vrije Universiteit en Banken maken deel uit van de pool. Ook is hierbij actief het Loket mediation Rijk (rijksambtenaren)
Sommige organisaties wisten niet eens dat zij mediators in hun organisatie hadden.
Deze pool werkt niet onder de vlag van een organisatie of MfN maar kent wel geregistreerde MfN mediators als deelnemer.

Dit initiatief is ontstaan door enkele actieve mediators en wordt omschreven als **IM-netwerk** volgens Loek Jonk een van de initiatiefnemers. De werknaam van de pool is pool IM.

Deze pool komt geregeld bij elkaar en wat daarvan de meerwaarde is het delen van kennis, elkaar helpen en uitwisselen van de best practices met elkaar. Zeer waardevol!

Vooraf over communicatie en commitment zowel binnen als buiten de eigen organisatie worden veel tips uitgewisseld. Denk bijvoorbeeld aan het ontwikkelen van een Podcast, nieuwsbrief en gebruik van social media.

Coördinatoren zijn:

Loek Jonk: loekjonk@incompanymediation.nl en telefoon 06-50654508

Len den Boer: Len.den.boer@outlook.com en telefoon 0613107648

Misschien leuk om te lezen het boek van **Fer Kousen: De interne mediator: Interne mediation en beroepsethiek.**

Samenvatting: Het inzetten van een interne mediator in een conflict is nog regelmatig punt van discussie. Er wordt vooral getwijfeld aan normen en waarden als neutraliteit, onpartijdigheid, onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid. Kan daarom niet beter voor een externe mediator gekozen worden? De fundamentele dialoog over deze kwestie moet eigenlijk dieper gaan en in dit boek wordt daarvoor een eerste aanzet gegeven. Want waar het in een mediation vooral om gaat, is het vertrouwen tussen mediator en partijen. Dit is meer een intrinsieke kwestie, verankerd in de persoon, in de 'presence' van de mediator, dit wordt niet bepaald door de afkomst van de mediator. De mediator die ten volle wordt vertrouwd en die geloofwaardig overkomt tilt het proces op een hoger plan en is op zijn allerbest. Persoonlijk meesterschap leidt tot een meeslepende interactie tussen mediator en deelnemers en geeft meetbaar beter resultaat, een hogere productiviteit en versterkte creativiteit. De interne mediator gaat in op de verschillen tussen interne en externe mediation, maar wil vooral een uitnodiging zijn om verdere verdieping te zoeken en om meer stil te staan bij de ontwikkeling van persoonlijke kwaliteiten. Het boek is daarom bedoeld voor iedereen die persoonlijk bij conflictoplossing betrokken is.

BIJLAGE

Vaksessie VMO Mediatorcongres MfN congres 2021: Boost jouw mediatorpool!

Top 5 succesfactoren met gouden tip

- 5 Begin! En toon gaandeweg meerwaarde aan.
 - Organisaties vaak, zonder het te weten, mediators in dienst. Hoe begin je? Wachten op faciliteiten, structuur of eerst beginnen en meerwaarde aantonen (kip en ei)?
 - Dilemma bij NP: proactieve collega's.
 - Impact conflicten. Cultuur kan versterkend werken. Als bijv. [...]
 - Niet-tastbare effecten en zelfs operationele risico's (info niet delen en vervolgens risicovolle operatie).
 - Investeer met name in een goede jaarrapportage om meerwaarde zichtbaar te maken, incl. kwalitatieve resultaten: werksfeer, productiviteit, stressreductie, teamgevoel, herstel vertrouwen.
- 4 Borg de onafhankelijkheid van de pool
 - Vanaf een zeker moment: pool professioneel borgen. Hoe groter meerwaarde → des te meer beroep op ons. Doorverwijzers: bedrijfsarts, HR, managers, medewerkers.
 - Goed dat iedereen weet: onafhankelijk en deskundig. Richtlijn directie of maatschap. Statuut Korpschef (Algemeen Directeur). Vergelijkbaar met OR.
 - Voorkom schijn van partijdigheid: niet in eigen team. NP: buiten eigen eenheid.
- 3 Boost je pool door het vakgebied serieus te nemen
 - Afscheid nemen van mediation als hobby of iets erbij, maar geen tijd. Vlot kunnen reageren op verzoeken, aandacht die partijen nodig hebben/verdienen → investeren in %tijd, opleiding, lezen, sparren (ook als niet gefaciliteerd). Zo word je effectiever en meerwaarde zichtbaar.
 - Voorziening laagdrempelig communiceren. NP: afgeschermd groep: zaken verdelen, updates, benutten expertise, sparren als het spannend wordt.
- 2 Werk slim en vergroot je capaciteit.
 - Per definitie beperkte capaciteit. Werk alléén waar het kan (relatief eenvoudige kwesties), samen waar het handiger (complexiteit, meer partijen).
 - Werk slim samen. Maak afspraken. Wie leidt? Welke onderhandelingsstijl? Geef elkaar de ruimte: doorvragen vs. samenvatten. In een hoek zitten helpt!
 - Evalueer na afloop en raak op elkaar ingespeeld.
- 1 (Gouden tip). Investeer in een goede governance.
 - Ingewikkeldste.
 - Een strategische ophanging kán grote meerwaarde. Uit praktische overwegingen LNPM bij HR (zoals bij vele organisaties). Maar is dat - in ons geval - meest effectieve ophanging? HR terecht terughoudend met strategische besluiten die verder reiken dan HR: beschikbare financiële middelen en de verdeling.
 - Strategische focus: intern (arbeidsconflicten). Of extern (met de organisatie, of tussen burgers)? Levert veel op, maar kerntaak politie?
 - Wil je de pool écht boosten, investeer in een strategische ophanging.