

komsten plaatsgevonden. Tussen de bijeenkomsten en na de tweede bijeenkomst is telefonisch contact geweest over het vervolgproces en de inhoud van het afsprakenmemorandum. In de tweede bijeenkomst is gebruikgemaakt van de caucus. De werknemer heeft het memorandum op het kantoor van de mediator ondertekend.

Verslaglegging

Van de eerste plenaire bijeenkomst is een uitgebreid verslag gemaakt. Naar aanleiding van de tweede bijeenkomst is een concept voor een afsprakenmemorandum met begeleidende e-mail verstuurd. Tussentijds heeft e-mailcontact tussen de mediator en partijen plaatsgevonden. Na de ondertekening van het afsprakenmemorandum heeft de mediator schriftelijk bevestigd dat de mediation is geëindigd.

Duur

De looptijd vanaf de eerste intake tot de bevestiging einde mediation betrof 1,5 maanden. De duur van de bijeenkomsten bedroeg circa 1,5 uur.

Sanne Schreurs, DingemansVanderKind advocaten en mediators

- geen voorraad/goederen bij het depot hoeft af te halen. De leidinggevende zal zijn
- X benoemt dat bij ... de dienstverlening hoog in het vaandel staat. Y neemt dit mee en is zich daarvan bewust.
 - In geval van inzet bij ..., zal Y geen bedrijfsauto meer nodig hebben. In de plaats daarvan zal hij weer in aanmerking komen voor de gebruikelijke reiskostenvergoeding.

Dit memorandum valt buiten de overeengekomen geheimhouding en wordt door beide partijen voor akkoord ondertekend.

NM 2017/4 ARBEID

Ziekte. Arbeidsconflict. Miscommunicatie. Vertrouwen.

Art. 7:610 e.v., 7:658a, 7:668a BW

Partijen: Commercieel directeur en accountmanager.

Essentie

Het voor het mediationproces noodzakelijke vertrouwen ontstaat als de juiste personen deelnemen.

INHOUD MEDIATION

Casus

Werkgever, producent van hoogwaardige producten, heeft voor de verkoop accountmanagers in dienst van wie werknemer er één is. Werknemer werkt er vanaf januari 2015, met passie voor het product en met vakbekwaamheid.

In het voorjaar van 2016 werd, mede vanwege mindere resultaten en spanning op de markt, een commercieel manager aangetrokken, die per direct leidinggevende van werknemer werd. Deze nieuwe man had een andere stijl dan zijn inmiddels vertrokken voorganger, met wie werknemer een goede werkrelatie had. Vanaf de komst van de nieuwe manager had werknemer minder vrijheid in de uitoefening van zijn werk. Voor hem was één van de moeilijkste punten dat hij bestaande afspraken met klanten moest terugdraaien. Zijn geloofwaardigheid naar klanten stond op het spel. Werknemer voelde zich steeds ongemakkelijker in de nieuwe situatie. Er werd niet of nauwelijks behoorlijk gecommuniceerd en door een en ander raakte werknemer in september 2016 overspannen.

De eerste mediationbijeenkomst, geïnitieerd door werkgever, vond plaats tussen werknemer en de algemeen directeur. Tijdens dat eerste gesprek bleek onmiddellijk, en dat was nieuw voor werknemer, dat de nieuwe commercieel manager niet een interim-man was, hetgeen werknemer dacht, maar in vaste dienst van werkgever was getreden met als doel de resultaten van de verkoop beter te maken en leiding te geven aan het veranderingsproces. De algemeen directeur

RELEVANTE BEPALINGEN OVEREENKOMST

Tussen X en Y heeft een mediation plaatsgevonden. In dat kader hebben twee bijeenkomsten plaatsgevonden, op ... en ... , waarin partijen over en weer hebben uitgesproken wat hen verdeeld houdt. X is daarin vertegenwoordigd door ... en Dit memorandum is bedoeld om het resultaat van de in de mediation besproken kwestie vast te leggen, zoals bedoeld in artikel 6.1 van de mediationovereenkomst.

Kort weergegeven, is de uitkomst van de mediation als volgt:

- Jullie – X en Y – zijn bereid verder met elkaar te werken. X heeft aangegeven wat zij daarvoor van Y nodig heeft, in het bijzonder ten aanzien van tijdsverantwoording, hygiëne en gebruik bedrijfsmiddelen, zoals jullie eerder ook met elkaar hebben besproken.
- Y blijft zich inspannen te voldoen aan wat X van hem in de uitoefening van zijn functie verlangt. Jullie geven aan dat communicatie en evaluatie daarbij belangrijk zijn.
- In dat kader gaat Y de aanvangstijden van zijn werk proberen in lijn te brengen met wat bij X gebruikelijk is en met het oog op de dag planning (beter) aansluit op het werk. Hij start nu al om 08.30 uur (in plaats van 09.00 uur) en vanaf ... om 08.00 uur.
- X zal uiterlijk ... een overplaatsing van Y realiseren naar de locatie ..., zodat Y met een schone lei kan beginnen en er geen 'oud zeer' is, geen reistijd heeft tussen locaties en zelf

sprak tijdens de eerste sessie zijn waardering uit voor het werk, gedrevenheid en enthousiasme van werknemer. De algemeen directeur verhelderde ook dat de nieuwe manager vanuit de leiding van het bedrijf opdracht had gekregen om meer klanten en marge te realiseren en de daarbij benodigde vrijheid had gekregen. Het was in het bedrijfsbelang dat die kaders door de nieuwe manager werden neergezet en dat diens beleid ook door allen gevolgd moest worden. Werknemer toonde begrip voor de uitleg van de algemeen directeur, met wie hij overigens een goede band onderhield. Door de uitleg viel voor werknemer een last van zijn schouders, werd het vertrouwen hersteld en was hij in staat een tweede bespreking te hebben waarbij ook de nieuwe manager aanwezig zou zijn.

De tweede mediation bijeenkomst met werknemer, commercieel directeur en algemeen directeur vond een week later plaats en verliep in een positieve opbouwende sfeer. Werknemer benadrukte dat hij begreep dat er kaders werden neergezet waar hij zich ook aan moest aanpassen en dat hij dat in het belang van de onderneming graag deed. Hij had contact met de bedrijfsarts, die het verantwoord vond als hij na de mediation met re-integratie zou beginnen. De algemeen directeur voerde aan dat de nieuwe koers nu al resultaten leek op te leveren en dat er vanuit de directie vertrouwen was in de manier waarop de commercieel manager zijn opdracht uitvoerde. Partijen spraken verder veel over specifieke bedrijfszaken in een ontspannen en opbouwende sfeer, die vooral ontstond door het herkregen vertrouwen. Aan werknemer werd gevraagd of hij zich in het begin vooral zou willen gaan toelagen op de promotie van een bepaald product waarvoor hij zich in het verleden sterk heeft gemaakt en of hij deel wil uitmaken van het sales- en marketingteam. Dat voorstel sprak werknemer zeer aan en partijen spraken af dat binnenkort een en ander nader zal worden geformaliseerd. De mediator voerde nog aan dat het ook verstandig zou zijn als partijen aandacht besteden aan verbetering van de onderlinge communicatie, die in het verleden te wensen overliet. De mediation wordt afgesloten met de mondelinge afspraak dat partijen de nieuwe taken van werknemer in onderling overleg eerst verder zelf zullen uitwerken en werknemer – na advies van de bedrijfsarts – weer aan de slag gaat.

Belangen

Voor werknemer zijn de belangen duidelijk. Hij wil zo snel mogelijk beter worden en weer aan de slag in het bedrijf, waar hij met passie heeft gewerkt tot zijn uitval. Hij realiseert zich dat de manier van werken anders is geworden, maar hij kan daar, na de uitleg van werkgever, ook volledig achter staan.

Het belang van werkgever is dat werknemer, die gewaardeerd wordt voor wat hij in het verleden

voor de onderneming heeft betekend, weer aan de slag gaat. Door de empathische opstelling van de algemeen directeur en de nieuwe commercieel manager is het wantrouwen bij werknemer verdwenen en is de weg vrijgemaakt voor een nieuwe start. Ook voor andere werknemers in het bedrijf is het een mooi signaal hoe de onderneming met werknemers omgaat.

Resultaat

Het resultaat is positief te noemen. Werknemer ging volledig akkoord met de nieuwe situatie en werkgever kon weer rekenen op een gemotiveerde werknemer. Vooral de keuze om eerst met de algemeen directeur te praten en daarna met de nieuwe commercieel manager erbij bleek een gelukkige. Opvallend was dat allen hun best deden goed naar elkaar te luisteren, hetgeen prima lukte. Beide mannen beschikten over empathische eigenschappen en de sfeer tijdens de mediatiegesprekken was ontspannen en opbouwend. Daarbij speelde ook een rol dat de werknemer met passie over het bedrijf en de producten sprak. De bereikte oplossing werd door allen met veel enthousiasme ontvangen.

Opmerkingen mediator

In deze mediation bleek weer eens dat de vraag wie aan tafel zitten van groot belang kan zijn. Werknemer had voorafgaand aan de mediation in een telefonisch contact met de mediator aangegeven dat hij in eerste instantie niet met de commercieel directeur wilde praten maar met de algemeen directeur. De mediator heeft vervolgens met laatstgenoemde contact opgenomen, die de wens van werknemer begreep en zonder aarzeling aanvaardde. De weg voor een tweede gesprek met de commercieel directeur daarbij was geëffend.

PROCES MEDIATION

Verwijzing

De bedrijfsarts heeft geadviseerd mediation in te zetten.

Co-mediation

Er was geen sprake van co-mediation.

Achtergrond mediator

Mediator met 10 jaar ervaring, VAN en ZAM-lid, is vooral actief op het gebied van arbeid en samenwerking.

Partijbegeleiders en andere betrokkenen

Voor zover bekend waren er geen begeleiders of anderen betrokken bij de mediation.

Intake/plenaire/caucus

De mediator heeft voorafgaand aan de eerste mediatiesessie twee intakegesprekken gevoerd. Tijdens de mediation zijn een-op-eenge-

sprekken gevoerd. In totaal zijn er twee mediationbijeenkomsten geweest in een tijdsbestek van één week.

Verslaglegging

De mediator heeft van beide bijeenkomsten een verslag gemaakt en aan partijen gestuurd.

Duur

Inclusief de intakegesprekken hebben de mediationssessies 3 uur geduurd. Aan telefoon en e-mail verkeer besteedde de mediator nog 1 ½ uur, dus totaal 4 ½ uur.

Dirk-Jan Bender, Bosnakbender.
