

Wat als je het even niet meer weet

Huib Sprangers & Paul Wijntje



De NMv vertrouwenspersonen

Huub Sprangers

De vertrouwenspersoon als mentor/klankbord.

Paul Wijntje

De vertrouwenspersoon als deskundig adviseur bij klachtprocedures.

Wat doet een vertrouwenspersoon?

- fungeert als mentor voor kwesties waar een mediator (voor ons: de cliënt) zich geen raad mee weet;
- ondersteunt als deskundige mediators bij tegen hen aangespannen klacht- en tuchtzaken en geeft preventief advies bij klachtdreiging;
- rapporteert aan het bestuur van de NMV, indien een kwestie, of een onderdeel ervan, een structureel karakter lijkt te hebben, bijvoorbeeld een regeling die niet goed werkt of te weinig bekend is.

Hoe contact op te nemen met een VP?

- De meeste mediators nemen telefonisch contact op.
- Bij de VP als mentor blijft het contact nadien meestal telefonisch. Sporadisch komt er een mail aan te pas. Deze raadpleging is kosteloos.
- Het gaat anders indien de mediator met een formele klacht is geconfronteerd. De VP dient dan kennis te kunnen nemen van “de stukken”. Daarnaast zal vroeg of laat persoonlijk contact nodig zijn. In een dergelijke situatie wordt de mediator, onze cliënt, direct inzicht verschaft in de kosten van de VP en de mate van financiële ondersteuning door de NMv.

Waarom de keuze voor het woord mentor?

- Sommigen spreken van “klankbord”, maar dit woord betekent, indien al erkend, niet meer dan “geïnteresseerde luisteraar”, wat wel erg weinig is.
- Een “adviseur” geeft advies, maar soms doe je niet meer dan het luisteren naar wat de mediator zelf (terecht) als beste aanpak voor zijn of haar vraagstuk ziet.
- Bij een “coach” gaat het per definitie om een langdurige samenwerking.
- Het woord mentor komt van Méntōr, de oude wijze vriend van Telemachus (Homerus, Odyssee).

(1) Welke kwesties doen vooral een beroep op de VP als mentor?

- Hoe ga ik om met de toevoegingsregels van de Raad voor Rechtsbijstand?
- Het meningsverschil in mijn mediation vergroot zich.
- Ik vermoed zwart geld.
- Er wordt gesproken over fysiek geweld.
- De ingeschakelde deskundige gaat zijn eigen gang.
- Ik begrijp de afspraken niet die partijen willen maken.
- Een partij gebruikt haar ziekte als breekijzer.
- Een betrokken advocaat misbruikt mijn verslagen.

(2) Welke kwesties doen vooral een beroep op de VP als mentor?

- Een partij zou een alcoholprobleem hebben en zij ontkent het.
- Een partij schendt de vertrouwelijkheid.
- Een partij beschuldigt mij van vooringenomenheid.
- Een betrokken advocaat keert zich tegen mij.
- Een partij wil terugkomen op gemaakte afspraken en stelt niet geweten te hebben wat werd ondertekend.
- Partijen weigeren mijn factuur te betalen.
- Partijen dreigen met een klacht (of ik vrees er voor).

(1) Wat doet een VP in de rol van mentor?

- De VP hoort het verhaal van de cliënt (de mediator) aan en stelt vragen om zich er een beter beeld van te vormen. Wat is de grote lijn? Waar gaat het om? Wat zijn de feiten?
- De VP onderzoekt of cliënt zich kan vinden in dit beeld en geeft, indien hij of zij zich daartoe bevoegd voelt, zijn of haar mening of legt een eerste reactie voor (soms voorzien van een aanbeveling als een handeling op heel korte termijn nodig is).
- De VP kan de cliënt verwijzen naar een collega of een anderedeskundige.

(2) Wat doet een VP in de rol van mentor?

- De VP kan tijd vragen om het gehoorde te verwerken en te overdenken. De cliënt wordt dan binnen 24 of 48 uur teruggebeld (en weet dit);
- De VP kan de cliënt vragen om enig huiswerk te verrichten;
- De VP bespreekt te allen tijde zijn of haar mening met de cliënt (de mediator) en past het indien nodig aan;
- De VP vraagt of cliënt zich hiermee voldoende geholpen voelt.

(3) Wat doet een VP in de rol van mentor?

- De VP zal cliënt vragen om contact met hem of haar op te nemen indien een voorgestelde aanpak niet lijkt te werken.
- De VP kan echter ook aan cliënt vragen om contact op te nemen, zodra een eerste reactie binnen of eerste verandering merkbaar is.
- De VP zal altijd vragen om hem of haar over de afloop te informeren.
- De VP zwijgt over wat hij of zij heeft gehoord of gezien.

Hoe kan het advies van een VP als mentor er uit zien?

- Het kan een ondersteuning of bevestiging zijn van de eigen gedachten van de cliënt (de mediator).
- Het kan louter het ontwarren van hoofd- en bijzaken zijn.
- Het kan een andere houding of handelwijze bieden.
- Het kan het oproepen om formeel melding van een voorval te doen of dit juist te laten.
- Het kan een voorstel om de mediation te beëindigen.
- Het kan een voorstel voor een schriftelijke reactie zijn, maar ook het afraden hiervan. Enzovoorts.

Waar gaat het bij de VP als mentor over?

- Het gaat meestal over de grenzen van de verantwoordelijkheid en de precieze positie van de mediator in een gegeven mediation.
- Vaak is daarbij van belang over welke kwestie partijen onenigheid hebben, de mate van inhoudelijke deskundigheid van de mediator in die kwestie en zijn of haar gevoelens over de kwestie of over de partijen.
- Het verwerven van voldoende afstand tot wat er speelt, is bijna altijd wat de cliënt - bewust of onbewust - zoekt.

Wat betekent het mentor zijn voor de VP?

- Op afstand blijven van de kwestie die speelt en van de personen die daarin acteren, de mediator inbegrepen.
- Relevante details onderscheiden van degene die niet of weinig ter zake doen.
- Je bewust te zijn van zowel de positie die je als VP bekleedt (dienstverlener namens de NMV), als van het vertrouwen dat in je wordt gesteld, als van je eigen overtuigingen.
- Goed kunnen vergeten.

Wat kosten gesprekken met een VP in de rol van mentor?

- Voor de leden van de NMv tot nu toe niets voor telefoongesprekken van minder dan één uur.
- Vertrouwenspersonen kunnen bij de NMv om een onkostenvergoeding vragen. Deze bedraagt € 35 per half jaar.
- Indien de kwestie méér tijd vraagt dan de VP in deze hoedanigheid meestal nodig heeft, dan vergoedt de NMv de declarabele uren van de VP tegen € 90 excl. BTW per uur met een maximum van € 300 excl. BTW per zaak

De VP als ondersteuner bij klachtprocedures

- De VP onderscheidt drie fasen:

1. Klachtbehandeling

2. Tuchtrect

3. Hoger beroep

1. Klachtenbehandeling

Een meer informele fase waarin de klagende partij in het middelpunt staat en die als doel heeft om een voor deze partij bevredigende oplossing te vinden waarmee de mediator kan instemmen.

Taak VP:

- Eerst goed nagaan of de mediator (de cliënt) iets niet goed heeft gedaan en zo ja, dan hem of haar zo spoedig mogelijk het boetekleed laten aantrekken.
- Functioneerde de mediator goed, dan kijken naar wat de klagende partij nodig heeft om haar klacht in te trekken.

2. Tuchtrect

Een juridische fase waarin de klachten worden getoetst aan wet- en regelgeving, in het bijzonder aan de MfN gedragsregels. Hierbij gaat het vooral om integriteit.

Taak VP:

- Het nauwkeurig nalopen van wat de mediator (de cliënt) feitelijk in de mediation heeft gedaan dan wel nagelaten. In het verweer staat het eigen belang van de mediator voorop. Dit mag en moet ook.

3. Hoger Beroep

Hierin wordt de casus nog sterker juridisch beoordeeld. Het is voor de mediator “de laatste kans”.

Taak VP

Zorgdragen voor een zo goed mogelijke behandeling, passend bij de specifieke kenmerken van de casus. Dit laatste is vooral voor familiemediators van groot belang, omdat de situatie waarin zij moeten functioneren bijzonder veeleisend kan zijn. Een aspect waaraan niet mag worden voorbijgegaan.

Wat betekent het deskundig adviseur zijn voor de VP?

- Op afstand blijven van de kwestie die speelt en van de personen die daarin acteren, de mediator inbegrepen;
- Grondig de regel- en wetgeving voor mediators kennen die bij klachtbehandeling of tuchtrecht geldt;
- Je bewust te zijn van de positie die je als VP bekleedt (dienstverlener namens de NMV) en van het vertrouwen dat in je wordt gesteld, maar bovenal er voor te zorgen dat je kennis bijdetijds is;
- Goed kunnen zwijgen.

(1) Enkele signaleringen van de VP als ondersteunende deskundige

- Een mediator doet er goed aan om van een klacht te leren en om als er ten onrechte werd geklaagd zich desondanks te bezinnen over wat beter had gekund, in het bijzonder over de vraag: “Hoe had ik de klacht kunnen voorkomen.”
- Veel mediators, zelfs ervaren mediators, hebben onvoldoende aandacht voor de zorgvuldigheid die rondom en buiten het eigenlijke mediationgesprek in acht genomen dient te worden.
- In het tuchtcollege van drie personen is niet altijd de specifieke deskundigheid aanwezig voor het werk van de mediator waarover dit college een uitspraak moet doen. Het zou bijvoorbeeld beter zijn als bij de beoordeling van een familiemediator een deskundige in familiemediation zitting heeft in het tuchtcollege.

(2) Enkele signaleringen van de VP als ondersteunende deskundige

- Het werken voor een “provider” kan de eigen positie van de mediator onduidelijk maken en onder druk zetten. Vooral bij arbeidsmediation vraagt dit om aandacht.
- Er is geregeld onvoldoende kennis over contracten waar te nemen, het meest bij familiemediators (de echtscheidingsconvenanten)
- Er is een te vage functieafbakening tussen de gespecialiseerde familiemediator en de advocaat die bij de rechtbank voor een Beschikking van het echtscheidingsconvenant dient zorg te dragen.

Wat zijn de kosten van de VP als ondersteunende deskundige?

- De NMv vergoedt de declarabele uren van de VP tegen € 90 exclusief BTW per uur met een maximum van € 300 exclusief BTW per zaak.
- Bij meer uren komt de VP met het NMv-lid een verdere vergoeding overeen die echter niet het tarief van € 90 exclusief BTW per declarabel uur te boven mag gaan.