

## Nationaal stimuleringsplan mediation na coronacrisis Met mediation naar herstel

### Inhoudsopgave

Voorwoord

Inleiding

Spanning en uitzichtloosheid

Mediation, juist nu

Conflicten

*Overheid*

*Wonen*

*Strafzaken*

*Relaties, familie, jongeren*

*Zakelijk*

Stimuleringsplan

*1. Publiekscampagne*

*2. Mediationloketten*

*3. Training mediationvaardigheden voor verwijzers*

*4. Pilot: multidisciplinaire mediation in de zorg*

*5. Pilot: omgaan met conflicten in de hybride werkomgeving*

*6. Wetenschappelijk onderzoek*

Bijlage: organisatorische en financiële onderbouwing van het stimuleringsplan

## Voorwoord

Er breken betere tijden aan. De vaccinatiegraad stijgt, er zijn minder ziekenhuisopnames en het eind van de coronamaatregelen lijkt in zicht. De zon gaat weer schijnen. Maar de coronacrisis heeft voor spanningen en conflicten gezorgd. Gebrek aan fysiek contact maakte communicatie moeilijk. ‘Corona werkt als trigger voor escalatie’, hoorden we van onze MfN-registermediators. ‘Wensen en emoties kregen de kans te stollen tot standpunten’, verwoordde iemand het. De gevolgen van corona en van de coronamaatregelen gaan niet vanzelf over. Communicatie is cruciaal om uit de crisis te komen. Met mediation nemen partijen zelf de verantwoordelijkheid om er samen uit te komen. MfN-registermediators, als onafhankelijke en onpartijdige procesbegeleiders, helpen hen daarbij. Zo komen mensen weer tot elkaar.

Graag presenteren wij dit nationaal stimuleringsplan mediation na coronacrisis: ‘Met mediation naar herstel’. Het plan voorziet in verschillende acties, waaronder een grootschalige publiekscampagne, om ons land verder uit de crisis te helpen. Het is tijd voor herstel van de communicatie en voor het overbruggen van afstanden. Mediation is hiervoor het middel. Het lost (dreigende) conflicten op, en voorkomt deze.

Namens Mediatorsfederatie Nederland:

mr. Coşkun Çörüz, *bestuursvoorzitter Stichting Federatie Mediatorsverenigingen (MfN-bestuur)*

prof. Jan van Zwieten RI, RA, RO, *bestuursvoorzitter Stichting Kwaliteit Mediators (MfN-register)*

mr. Judith Simon – Emaus, *directeur Mediatorsfederatie Nederland (MfN)*

## Nationaal stimuleringsplan mediation na coronacrisis

### Met mediation naar herstel

#### *Mediatorsfederatie Nederland*

**De coronacrisis heeft grote impact op de maatschappij en de menselijke verhoudingen. De crisis heeft tot conflicten en verdriet geleid. Terwijl we terugkeren naar normalere tijden, blijven de gevolgen van de crisis voelbaar. Nederland moet zich uit dit dal omhoog werken. Constructieve communicatie is daarbij essentieel. Mediation zorgt ervoor dat mensen de dialoog (weer) met elkaar aangaan. Het leidt niet alleen tot voorkomen en oplossen van conflicten, maar ook tot een duurzaam herstel van verhoudingen.**

**Dit plan van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) bevat zes concrete voorstellen: een grootschalige publiekscampagne, laagdrempelige mediationloketten verspreid over het land, een training mediationvaardigheden voor verwijzers, en twee pilots: een pilot multidisciplinaire mediation in de zorg, en een pilot omgaan met conflicten in de hybride werkomgeving. Dit alles begeleid en bewaakt door wetenschappelijk onderzoek. Door de inzet van MfN-registermediators die de samenleving terug in haar kracht zetten, komen we de crisis uit.**

Elkaar ontmoeten en de hand schudden. Nog maar kort geleden was het de normaalste zaak van de wereld. Je kijkt elkaar aan, je raakt elkaar aan, en bezegelt op die manier de ontmoeting, het contact. De uitgestoken hand was voor veel mensen haast een reflex. Ook voor Mark Rutte, die tijdens de eerste persconferentie in maart vorig jaar opriep te stoppen met handen schudden, en direct daarop RIVM-hoofd infectieziekten Jaap van Dissel een hand gaf<sup>i</sup>. Op 27 februari vorig jaar werd het eerste geval van corona in Nederland geconstateerd<sup>iii</sup>. Velen van ons hadden toen nog geen idee hoe groot de impact van corona en van de coronamaatregelen zou worden. Afstand houden werd de nieuwe norm. Het gevolg: meer individualisering, polarisatie en eenzaamheid in de samenleving.

#### **Spanning en uitzichtloosheid**

Corona heeft de wereld veranderd. Er is hard op de rem getrapt. Met het toenemend aantal vaccinaties verschijnt er licht aan het eind van de tunnel, maar de gevolgen van de crisis zullen zich nog lang laten voelen. De coronacrisis werkt diep in op het maatschappelijk leven en op de menselijke verhoudingen. Veel mensen zijn bang (geweest) voor hun gezondheid of die van hun dierbaren. Uit een onderzoek naar de impact van corona op de samenleving blijkt dat mensen het virus dit voorjaar, ten opzichte van vorig jaar, minder als een bedreiging zagen. Maar de negatieve emotionele impact van de crisis bleek toegenomen<sup>iv</sup>. Meer mensen hadden dit voorjaar gevoelens van lichtgeraaktheid, spanning en uitzichtloosheid. Van de respondenten zei 47% dat zij door corona het gevoel hebben niets te hebben om naar uit te kijken. Een derde voelde zich vaker lichtgeraakt of gestrest. Veel mensen waren bang hun baan of inkomen te verliezen. De angst voor inkomensverlies leefde dit voorjaar bij 25%. Het vertrouwen in de overheid is dramatisch gezakt. Had in april vorig jaar nog 69% (veel) vertrouwen in de landelijke overheid, in maart van dit jaar was dat nog maar 49%. Het politiek en institutioneel vertrouwen dreigt daarmee onder het voor Nederland gebruikelijke

niveau te zakken, aldus de onderzoekers. Dit geldt in grotere mate voor mensen met een lagere opleiding en een lager inkomen. Het vertrouwen in de medemens is daarentegen stabiel gebleven. De solidariteit tussen mensen, in de zin van bereidheid elkaar te helpen, is anders dan misschien verwacht kon worden, niet gedaald. Van de respondenten zei 30% familie te ondersteunen, en 15% gaf hulp aan vrienden.

De coronacrisis is een gezondheids crisis, een economische crisis en een sociaal-maatschappelijke crisis, die iedereen raakt.<sup>v</sup> En die niet vanzelf over gaat.

### **Mediation, juist nu**

De coronacrisis heeft verhoudingen onder druk gezet. Herstel van constructieve communicatie tussen mensen is van cruciaal belang. Omdat de deelnemers in mediation zelf de regie over de uitkomst van het conflict houden, is er een grotere kans op blijvend resultaat en dus een duurzame oplossing. Driekwart van de mediations slaagt. De doorlooptijden zijn kort, veel korter dan bij een gerechtelijke procedure. Mediation is daarom bovendien een effectieve manier van conflictoplossing. Dat mensen minder vertrouwen hebben in de overheid dan voor de crisis, maar het vertrouwen in elkaar hebben behouden, biedt kansen voor mediation. Juist in deze tijd. Niet alleen als een conflict is geëscaleerd, maar ook, liever, in een eerder stadium. Voor een geslaagde mediation is nodig dat mensen bereid zijn met elkaar in gesprek te gaan, naar elkaar te luisteren en te werken aan een gezamenlijke uitkomst. Mediation voorkomt dreigende conflicten en lost problemen op met behoud van de relatie. Mensen nemen hun verantwoordelijkheid. Besluiten partijen samen tot beëindiging van de relatie, dan bevordert en herstelt mediation de communicatie. Of het nu gaat om een arbeidsovereenkomst, een huwelijk of een zakelijke relatie. Met een gekwalificeerde MfN-registermediator als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider komen mensen er samen uit. Op een manier waarbij zij zich gehoord voelen. Want het gaat niet alleen om de uitkomst, het gaat ook om de manier waarop.<sup>vi</sup> Mediation overbrugt de ontstane afstanden en brengt mensen weer nader tot elkaar.

### **Conflicten**

De coronacrisis heeft op verschillende terreinen voor conflicten gezorgd, deels doordat bestaande of sluimerende problemen zijn geëscaleerd en deels doordat nieuwe situaties voor nieuwe conflicten zorgden. Mediators zien de gevolgen in hun praktijk. De onderstaande citaten zijn afkomstig van MfN-registermediators.

*'Een werkgever en een werknemer verschilden van mening op de prestaties over en weer. Door corona was er af en toe contact via Zoom of Teams, maar dat leidde niet tot een echt gesprek. Het liep hoog op: uiteindelijk werd de werknemer ziek en wilde de werkgever van hem af. De mediation was op advies van de arbo-arts. We kozen voor een live sessie, niet online, en dat werkte heel goed. Eindelijk ontstond het gesprek dat nodig was. De arbeidsovereenkomst eindigde, maar beide partijen waren tevreden. Omdat ze zich allebei gehoord voelden en zelf invloed op het proces en de uitkomst hadden uitgeoefend. HR-medewerkers zouden zelf eerder naar mediation kunnen doorverwijzen, zodat partijen er uit kunnen komen voordat de werknemer ziek wordt en de arbo-arts bij de zaak betrokken wordt. Duurt een conflict lang, dan groeien irritaties en boosheid. Wensen en emoties krijgen de kans te stollen tot standpunten.'*

*'Ik zie veel problemen tussen ex-partners over de omgang met de kinderen. Sommigen willen liever niet dat de kinderen wisselen van huishouden vanwege de grotere kans op besmetting. Er is discussie over de mate waarin men zich over en weer aan de maatregelen houdt. Wordt een toch al moeizaam lopende omgangsregeling tijdelijk stopgezet, dan is er angst dat dit uitdraait op een definitieve contactbreuk. Ook zie ik dat er veel spanningen in gezinnen zijn doordat men lange tijd boven op elkaar zit, maar dat mensen in deze onzekere situatie een echtscheiding niet aandurven. De verwachting is dat er na corona een scheidingsgolf losbreekt.'*

*'Als de leidinggevende de werknemer op het werk verwacht, terwijl deze liever thuis werkt omdat hij liever niet per openbaar vervoer reist, kan dat tot spanningen leiden. De weigering naar de werkplek te komen wordt opgevat als werkweigering, of het geen gehoor geven aan een instructie. Met onbegrip en ergernis als resultaat. Het thuiswerken zelf kan ook tot problemen leiden; werknemers zijn op zichzelf teruggeworpen. Als er dan ook nog gezinsproblematiek speelt en er thuisonderwijs gegeven moet worden, ligt een burn-out op de loer. Veel werkrelaties zullen na corona opnieuw geijkt moeten worden.'*

*'Een ouder die met de kinderen in quarantaine zou moeten zijn, werd op straat gesignaleerd met de kinderen, in gezelschap van andere mensen. De andere ouder verweet deze ouder onverantwoordelijk gedrag, waarop een correspondentie over en weer ontstond met beschuldigingen over onverantwoord gedrag in het verleden. Corona werkte als trigger voor escalatie.'*

## **Werk**

De coronacrisis kan vooral de komende vijf jaar tot schade op de arbeidsmarkt leiden, volgens het Centraal Planbureau.<sup>vii</sup> De werkloosheid zal sterk stijgen, om later weer te dalen. Langdurige werkloosheid en het verlaten van de arbeidsmarkt kan leiden tot verlies aan menselijk kapitaal en een lager inkomen. Het aantal arbeidsconflicten nam toe, vooral in de door de crisis getroffen sectoren: horeca, reis- en evenementenbranche. Een onderzoek liet zien dat het aantal conflicten in het eerste kwartaal van dit jaar een derde hoger lag dan in het eerste kwartaal van 2020.<sup>viii</sup>

Volgens een prognose van het UWV is het aantal banen dit jaar 10,6 miljoen. Dat zijn 189.000 minder banen dan in 2019.<sup>ix</sup>

Het ziekteverzuim in het laatste kwartaal van 2020 was 4,9%, en in de gezondheids- en welzijnszorg zelfs 6,8%. Sinds 2002 is het verzuim niet zo hoog geweest.<sup>x</sup> De coronacrisis lijkt hier een belangrijke rol in te spelen. Mogelijke oorzaken van het gestegen verzuim liggen in

ziekte, de zorg voor naasten, toegenomen werkdruk en -stress of een verstoorde balans tussen werk en privéleven.<sup>xi</sup> Ouders van jonge kinderen moesten hun (thuis)werk zien te combineren met het lesgeven en bezighouden van hun kinderen.

### **Overheid**

De coronacrisis heeft de relatie overheid – burger geen goed gedaan. In zijn jaarverslag over 2020 met als titel ‘De burger verdient beter’ schrijft de Nationale ombudsman dat maatregelen die simpel en doeltreffend begonnen aan het begin van de crisis, later toch complex voor burgers werden. Hij voorziet dat het crisismanagement van de overheid op enig moment tegen het licht zal worden gehouden.<sup>xii</sup> De toeslagenaffaire had er al eerder voor gezorgd dat de verhouding tussen burger en overheid onder druk kwam te staan. De protesten tegen het vaccinatiebeleid laten zien dat de rol van de overheid als maatschappelijke regisseur ter discussie staat.

In de jeugdzorg waren al langer problemen (zie ook hieronder). De pandemie heeft ervoor gezorgd dat meer jongeren zorg nodig hebben. Bij veel gemeenten zijn lange wachtlijsten ontstaan. Zonder adequate hulp verergeren de problemen van kwetsbare jongeren.<sup>xiii</sup>

Verschillende overheidsorganisaties, zoals het UVW en de Belastingdienst, Defensie en gemeenten beschikken over een poule aan (interne en externe) MfN-registermediators. Een ruimere inzet van deze professionals kan de communicatie tussen overheid en burger verbeteren en het vertrouwen over en weer bevorderen. Ondersteuning van (interne) overheidsmediators met het verankeren van hun mediationvaardigheden en het uitwisselen van kennis en ervaring met collega’s draagt bij aan het conflict-oplossend vermogen van de overheid.

### **Wonen**

Thuis werken en gedwongen thuis zitten zorgde voor meer overlast tussen burens. Een Zoom- of Teams-vergadering verdraagt zich slecht met het geluid van een verbouwing bij de burens. Bij de politie werd fors meer geklaagd, vooral over geluids- en jongerenoverlast. In de eerste helft van 2020 kwamen 40% meer meldingen binnen dan over de eerste helft van 2019.<sup>xiv</sup> Het aantal burenruzies is sinds het begin van de coronacrisis toegenomen, bleek onder meer ook uit een rondgang langs buurtbemiddelaars in Noord-Holland.<sup>xv</sup> Een toename van problemen tussen burens werd op meerdere plaatsen in Nederland gesignaleerd.<sup>xvi</sup>

Buurtbemiddelingsorganisaties kregen vorig jaar zo’n 20.000 conflicten van burens gemeld, ongeveer 2.500 meer dan in 2019. Dit bleek uit de cijfers van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Vooral in grotere steden, waar mensen dichter op elkaar wonen, had men last van elkaar.<sup>xvii</sup>

### **Strafzaken**

De corona-pandemie heeft grote impact op de leefbaarheid. In 2020 waren er zoals gezegd bij buurtbemiddelingsorganisaties 20.000 meldingen van burenruzie. Buurtbemiddeling kan worden ingezet om laagdrempelig het gesprek tussen burens te bevorderen. Ook op andere gebieden zagen we waar de pandemie mensen toe kan brengen: vechtpartijen in de supermarkt, vechtpartijen om het niet naleven van corona-maatregelen. Ook met de in het vooruitzicht gestelde versoepelingen zal het maatschappelijke leven niet meteen weer worden hoe we het vóór corona gewend waren. De vraag is of het opleggen van straf in dergelijke gevallen de enige oplossing moet zijn. Mediation in strafzaken (MiS) kan soelaas bieden.<sup>xviii</sup> Hierbij worden mensen die daarvoor open staan met elkaar in gesprek gebracht, begeleid

door ervaren MfN-registermediators, liefst in een vroeg stadium. Het biedt de mogelijkheid van herstel. Daarbij kunnen afspraken die mensen willen maken worden vastgelegd. Het toegenomen online werken en communiceren bood cybercriminelen nieuwe kansen. In 2020 verviervoudigde het aantal Whatsapp-fraudemeldingen, liet de Fraudehelpdesk weten. Ook de Autoriteit Persoonsgegevens meldde een explosieve toename van het aantal hacks, gericht op het buitmaken van persoonsgegevens. Het aantal meldingen steeg vorig jaar met 30% ten opzichte van 2019.<sup>xix</sup>

### **Relaties, familie, jongeren**

De crisis heeft onderlinge verhoudingen onder druk gezet. Mensen moesten thuis gaan werken, school en opvang gingen dicht. De uitlaatklep van sociale contacten buitenshuis of sport verdween. Van een echtscheidingspiek is (nog) geen sprake, maar problemen binnen gezinnen en relaties namen toe. Gescheiden ouders kregen conflicten over omgangsregelingen, veroorzaakt door verschillende manieren van omgaan met, of uitwerking van de coronamaatregelen. De toch al ingewikkelde relatie tussen ex-partners en hun (samengestelde) gezinnen werd complexer.<sup>xx</sup> In mei 2020, na twee maanden crisis, signaleerde de Raad voor de rechtspraak dat er 124 kort gedingen in verband met omgangsregelingen waren, het hoogste aantal sinds 2017. Mensen kregen te maken met alimentatieproblemen door inkomensverlies.<sup>xxi</sup>

Het op elkaar gepakt zijn in huis, zonder de gebruikelijke dagelijkse bezigheden daarbuiten zoals werk en school, zorgde voor een toename van huiselijk geweld. Volgens Veilig Thuis is het aantal acute meldingen, waarbij mensen of gezinnen niet veilig zijn, tijdens de coronacrisis toegenomen. Bovendien zijn de meldingen in de coronacrisis ernstiger van aard.<sup>xxii</sup> In 2020 gaven Veilig Thuis-organisaties 121.970 adviezen en ontvingen zij 127.330 meldingen over huiselijk geweld, blijkt uit CBS-cijfers van 30 april 2021.<sup>xxiii</sup> Kinderen die complexe jeugdzorg nodig hebben, worden al te lang niet goed geholpen, zeiden onder meer de Inspectie Gezondheidszorg en de Nationale ombudsman in april.<sup>xxiv</sup> Dit levert niet alleen de kinderen problemen op, maar kan ook voor conflicten zorgen tussen ouders en instanties. Jongeren zijn door de coronacrisis relatief hard getroffen. Dat geldt ook voor mensen met een migratieachtergrond en lager opgeleiden. Zij hebben minder vaak een vast dienstverband. Kinderen in de basisschoolleeftijd kampen met achterstanden als gevolg van de sluiting van de scholen. Middelbare scholieren en studenten raakten hun bijbaantjes kwijt en misten stages.<sup>xxv</sup> De coronacrisis leidt bij veel jongeren, die hun sociale contacten missen, tot gevoelens van eenzaamheid en depressiviteit. De mentale impact van corona is groter onder jongeren dan bij ouderen.<sup>xxvi</sup>

Met de oversterfte door corona zijn er navenant meer nalatenschappen, met mogelijke problemen en conflicten tussen erfgenamen.

### **Zakelijk**

Ondernemers met financiële problemen kunnen hun verplichtingen niet nakomen. Daarnaast ontstaan conflicten over (al dan niet) geleverde producten of diensten. Door de gesloten grenzen stagneerde niet alleen personen-, maar ook goederenvervoer. Huurders en verhuurders van bedrijfsruimte kwamen met elkaar in conflict door de gedwongen sluiting van sectoren als horeca, sportscholen, discotheken en contactberoepen. Ondernemers met omzetverlies willen de huur later betalen, of vragen om huurverlaging.<sup>xxvii</sup> Het aantal faillissementen was in 2020 niet hoog, maar een toename dit jaar is te verwachten. Ook bij insolventie en faillissement lost mediation problemen op.

## Stimuleringsplan

Stapsgewijs keren we terug naar het ‘normale’ leven, zoals we dat tot het voorjaar van 2020 kenden. Corona en de coronamaatregelen hebben diepe sporen nagelaten. De noodzakelijke afstand tot elkaar heeft communicatie moeilijker gemaakt en voor problemen gezorgd. Soms hadden de maatregelen juist te weinig afstand tot gevolg, met name binnen huishoudens, hetgeen ook problemen gaf. De gevolgen van de crisis gaan niet vanzelf over. Mediation helpt daarbij. Om Nederland uit het dal te trekken presenteert de MfN dit stimuleringsplan met een zestal concrete pijlers. De MfN ziet dat de overheid aandacht heeft voor de vergoeding van sociaal raadslieden en MfN-registermediators die in het stelsel van rechtsbijstand werken. Voor het bevorderen van mediation als middel om problemen te voorkomen en op te lossen is echter nog te weinig aandacht. Op de website Rijksoverheid.nl wordt bijvoorbeeld verwezen naar de rechter, als werkgever en werknemer het niet eens worden over vaccineren.<sup>xxviii</sup> Terwijl een gerechtelijke procedure in de visie van de MfN het laatste portaal moet zijn, zeker ook in een verhouding als tussen een werknemer en werkgever. Bij gevoelige onderwerpen is communicatie essentieel. Dat zorgt voor wederzijds begrip. Het gaat om levensinstellingen, emoties en belangen, kwesties die zich bij uitstek lenen voor mediation. Mediation is laagdrempelig, heeft een grote slagingskans, korte doorlooptijden en leidt tot duurzame oplossingen. Het is dé manier om afstanden te overbruggen en communicatie te behouden of te herstellen. De 2.800 MfN-registermediators zijn bij uitstek geschikt om als onafhankelijke en onpartijdige procesbegeleider op te treden en burgers te helpen problemen op te lossen. Deze mediators voldoen aan hoge kwaliteitseisen. Niet voor niets werken de Raad voor Rechtsbijstand en de Raad voor de rechtspraak uitsluitend met MfN-registermediators. Mediation brengt ons naar een conflictvaardige samenleving: een samenleving waar mensen conflicten in een vroeg stadium (h)erkennen en niet laten escaleren, maar samen constructief oplossen. Op deze wijze kunnen conflicten en het oplossen daarvan een motor zijn voor positieve verandering. Met de kracht van de burger komen we uit het dal.

Het plan om Nederland uit de crisis te helpen rust op zes pijlers: 1. een publiekscampagne; 2. laagdrempelige mediationloketten, verspreid over het land; 3. een training mediationvaardigheden voor verwijzers, zodat zij mediation beter leren kennen; 4. een pilot multidisciplinaire mediation in de zorg; 5. een pilot omgaan met conflicten in de hybride werkomgeving; en 6. wetenschappelijk onderzoek dat de vijf andere onderdelen begeleidt en bewaakt. De planperiode loopt van najaar 2021 tot en met 2022.

### 1. Publiekscampagne

Doel van de brede publiekscampagne is om mediation bij het publiek meer bekendheid te geven, als middel om geëscaleerde verhoudingen, opgelopen spanningen en conflicten als gevolg van de coronacrisis op te lossen. Mediation moet beter gepositioneerd worden. Door voorlichting over mediation, hoe het werkt en wat de resultaten zijn, en door dat daadwerkelijk te laten zien. Onderdelen van de publiekscampagne kunnen zijn: radio- en televisiespots, podcasts, berichten in geschreven media (reclame / advertorials, on- en offline), billboards, filmpjes met acteurs, of als onderdeel van een televisieserie, etc. Mensen worden niet alleen als burger aangesproken, maar ook in hun professionele rol, bijvoorbeeld als werkgever (‘Is het ziekteverzuim bij u op de zaak ook zo hoog?’) of als huurder van bedrijfsruimte (‘Uw omzet is gekelderde, maar de eigenaar van uw pand eist het volle pond. Wat nu?’)

De campagne wordt ondersteund door een (gratis) telefoonnummer waar mensen informatie kunnen krijgen over mediation. Dit wordt gekoppeld aan een (eenvoudige) website



(onderdeel van de bestaande MfN-website) met een chatfunctie. Mensen kunnen behalve bellen en chatten ook e-mailen. De voorlichters die mensen te woord staan geven algemene informatie over mediation en over het MfN-register. Ook kunnen zij mensen wijzen op de mediationloketten (zie hieronder). Er moet voldoende capaciteit aan voorlichters zijn, zodat de wachttijd voor de burger (zeer) kort is. Beantwoording van de vraag of een bepaald probleem zich leent voor mediation, hoort ook tot de taak van de voorlichters.

## **2. Mediationloketten**

In ieder van de twaalf provincies plus in de drie grote steden (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam) komt een laagdrempelig mediation-loket. Vijftien plekken waar iedereen terecht kan voor informatie over mediation en de MfN. Bestaande loketten verwijzen (nog) weinig naar mediation. Bij het Juridisch Loket was in 2019 het aantal verwijzingen naar een mediator nog geen procent van het aantal verwijzingen naar een advocaat.<sup>xxix</sup> De MfN koppelt de mediationloketten bewust niet aan rechtbanklocaties of andere juridische instellingen, omdat mediation juist voorkómt dat problemen juridisch worden. De MfN ziet behoefte aan zo'n laagdrempelige voorziening specifiek voor mediation, naast de initiatieven vanuit de Stelselherziening Rechtsbijstand. In het huidige stelsel en de bestaande pilots is te weinig aandacht voor oplossing van conflicten buiten het juridische kader. Bij de mediationloketten gaat het om fysieke plekken, waar mensen makkelijk kunnen binnenlopen. Zonder afspraak. Wie toch liever een afspraak maakt kan dat telefonisch, per chat of per e-mail doen via het hierboven genoemde centrale voorlichtingspunt vanuit het MfN-bureau. De voorlichters bij de mediationloketten geven informatie over mediation, laten zien hoe mensen op de website van het MfN-register een mediator kunnen vinden (op probleemgebied en op locatie) en geven informatiemateriaal en een uitdraai van de gevonden mediators mee. De voorlichter bespreekt of mediation het probleem van de burger kan oplossen, en is in staat mensen door te verwijzen (naar bijvoorbeeld sociaal raadslieden of maatschappelijk werk) als het probleem zich niet leent voor mediation. De stap naar de mediator moeten mensen zelf zetten, samen met degene met wie zij de mediation in willen gaan. De mediator kan zo onpartijdig en onafhankelijk met het geschil aan de slag gaan. Het zetten van de stap naar de wederpartij in het conflict en naar de mediator vereist een bepaalde mondigheid en vaardigheid van de burger. De voorlichters moeten in staat zijn mensen daarbij te helpen.

## **3. Training mediationvaardigheden voor verwijzers**

Een groot aantal personen en organisaties kan doorverwijzen naar mediation: medewerkers van het Juridisch Loket, gemeenten, arbodiensten, jeugdzorgorganisaties, brancheorganisaties, geschillencommissies, maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, politie, rechtsbijstandsverzekeraars, Consumentenbond, klachtenfunctionarissen en vertrouwenspersonen. Helaas wordt er nog steeds te weinig naar mediation doorverwezen, waardoor kansen blijven liggen. Sommige verwijzers hebben (ooit) een opleiding mediation gevolgd, al dan niet op maat gemaakt. De MfN wil alle verwijzers actueel laten zien hoe mediation werkt, en daarmee dát mediation werkt. Onbekend maakt onbemind. Daarom ontwikkelt de MfN een training op maat met de erkende opleidingsinstituten van het MfN-register waarin niet alleen wordt uitgelegd wat mediation is, hoe het werkt en wat de resultaten zijn, maar waarin dat ook inzichtelijk wordt gemaakt door het oefenen van de mediationvaardigheden. Het zelf aan de slag gaan in een rollenspel werkt als eye-opener. De training duurt vier uur, in groepen van maximaal 12 personen, onder leiding van de deskundige opleiders. De training wordt op verschillende locaties in het land gegeven en is toegankelijk voor medewerkers van alle verwijzers. In de financiële onderbouwing van het

stimuleringsplan is uitgegaan dat de training aan ongeveer 150 personen wordt gegeven. De doorlooptijd van de trainingen is 2021 tot eind 2022.

#### **4. Pilot: multidisciplinaire mediation in de zorg**

De zorg is een domein waar vaak multidisciplinaire problemen, conflicten of klachten voorkomen. De jeugdzorg bijvoorbeeld kent problemen die vragen om een aanpak door psychologen, juristen, pedagogen en overheidsfunctionarissen. De coronacrisis heeft voor een toename van psychiatrische problemen geleid, waardoor de wachtlijsten nog langer zijn geworden. Het ziekteverzuim is hoger. Terugdringing daarvan is belangrijk om ons land weer uit de crisis te krijgen. De MfN is een federatie van specialistische mediatorsverenigingen en beroepsgroepen die een zetel hebben in het MfN-bestuur. Met haar onafhankelijke kwaliteitsregister: het MfN-register, is er expertise op verschillende terreinen aanwezig, zoals onder andere arbeid, overheid, familie/relatie, zakelijk, onderwijs, gezondheid, wonen, straf. Onder de MfN-registermediators zijn ook interne mediators, onder meer binnen overheidsorganisaties. De MfN is bij uitstek de partij om multidisciplinaire mediation aan te bieden. De MfN selecteert tot en met eind volgend jaar 25 zaken in het zorgdomein, in samenspraak met gemeenten en jeugdzorginstellingen, die zich lenen voor een multidisciplinaire mediation, vanuit de verwachting dat dit voor effectieve oplossingen zorgt en in de toekomst breder kan worden toegepast.

#### **5. Pilot: omgaan met conflicten in de hybride werkomgeving**

Veel organisaties, waaronder overheidsorganisaties, waren al voor de coronacrisis bezig met het nieuwe werken, of hybride werken: tijd- en plaatsonafhankelijk (en papierloos) werken. Kantoren worden verbouwd tot open ruimtes met werkplekken, ontmoetingsplekken en stilteplekken. De coronacrisis heeft deze ontwikkeling in een stroomversnelling gebracht. Het online werken vanuit huis heeft een enorme vlucht genomen. De verwachting is dat het thuiswerken ook na de crisis blijft, in ieder geval voor een deel van de werktijd en van de werkenden. Dit nieuwe werken heeft natuurlijk gevolgen voor de manier waarop gewerkt wordt, voor het contact met collega's, binnen teams en afdelingen. Organisaties moeten daar professioneel op inspelen. De toename van online contact, in plaats van fysiek, kan de communicatie moeilijker maken en voor meer onbegrip, problemen en conflicten zorgen. Veel leidinggevendenden worden opgeleid voor het omgaan met een team dat niet fysiek bij elkaar zit, in ieder geval een deel van de tijd. De MfN wil aan opleidingen voor leidinggevendenden van hybride teams een module toevoegen: 'Omgaan met conflicten in de hybride werkomgeving'. Doel van de module is leidinggevendenden en werknemers conflictvaardiger te maken en hen daarvoor tools aan te reiken. Hoe (h)erken je een potentieel conflict, hoe zorg je dat het niet escaleert maar los je het samen constructief op? De MfN ontwikkelt de module in samenspraak met HR- en arbodiensten en ervaren arbeidsmediators. De verwachting is dat deze module de communicatie tussen leidinggevendenden en online teams verbetert en conflictescalaties - met alle gevolgen van dien, zoals juridische procedures en verhoogd ziekteverzuim - voorkomt. De module wordt in de tweede helft van 2021 en de eerste helft van 2022 aan tien pilotgroepen gegeven.

#### **6. Wetenschappelijk onderzoek**

De vijf hierboven beschreven voorstellen worden begeleid en bewaakt door wetenschappelijk onderzoek. We beogen hierbij aansluiting te zoeken bij de leerstoel Mediation bij de Vrije Universiteit Amsterdam, waar de bijzonder hoogleraar Mediation Sven Zebel is aangesteld. Wetenschappers monitoren de publiekscampagne, de mediationloketten, de

introductie cursus voor verwijzers en de twee pilots, zowel kwalitatief als kwantitatief. Er wordt daarbij niet alleen onderzocht hoe elk onderdeel op zichzelf verloopt en wordt geëvalueerd, maar ook of en hoe onderdelen elkaar beïnvloeden. Draagt de publiekscampagne bijvoorbeeld bij aan meer bezoeken en vragen bij de mediationloketten? Daarnaast wordt in kaart gebracht in welke mate elk onderdeel bijdraagt aan het starten van mediationtrajecten door burgers en bedrijven. Aan de hand van deze bevindingen stuurt de MfN de verschillende onderdelen bij en past aan waar nodig en waar mogelijk, uiteraard in samenspraak met de partners. Wetenschappelijke evaluatie van de hele planperiode biedt lessen voor de toekomst.

---

---

<sup>i</sup> Onder Mediatorsfederatie Nederland vallen de Stichting Federatie Mediatorsverenigingen (het MfN-bestuur), de Stichting Kwaliteit Mediators (het MfN-register) en de Diensten Stichting Mediation (het MfN-bureau).

<sup>ii</sup> Trouw, 27 februari 2021 (<https://www.trouw.nl/opinie/zo-veranderde-de-toon-van-de-corona-persconferenties-in-een-jaar-tijd-een-terugblik-in-zes-citaten~b8679ca1/> )

<sup>iii</sup> [https://nl.wikipedia.org/wiki/Coronacrisis\\_in\\_Nederland](https://nl.wikipedia.org/wiki/Coronacrisis_in_Nederland)

<sup>iv</sup> De maatschappelijke impact van corona – belangrijkste bevindingen voorjaar 2021 (infographic) en De ongeduldige samenleving. De maatschappelijke impact van COVID-19 in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam & Nederland – (rapport) april 2021, Erasmus School of Social and Behavioural Sciences; G. Engbersen e.a. (uitgave van de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken, samenwerkingsverband tussen de gemeente Rotterdam en de Erasmus Universiteit Rotterdam), [www.impactcorona.nl](http://www.impactcorona.nl)

<sup>v</sup> Een jaar coronacrisis. Ontwikkelingen in de maatschappelijke gevolgen van corona, SCP, 3 maart 2021

<sup>vi</sup> 'Zo ga je niet met mensen om!', D. Allewijn, Tijdschrift Conflicthantering 2021 nr 1, p 6 e.v.

<sup>vii</sup> <https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Coronapublicatie-Langdurige-effecten-van-de-coronacrisis-voor-de-arbeidsmarkt.pdf> (augustus 2020)

<sup>viii</sup> Onderzoek door verzekeraar Interpolis, waarover o.m. Telegraaf, Dagblad van het Noorden en Avro Tros Radar berichten op 8 mei 2021.

<sup>ix</sup> <https://nos.nl/artikel/2366316-coronacrisis-kost-189-000-banen-en-zet-arbeidsmarkt-drie-jaar-terug> (28 januari 2021)

<sup>x</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-arbeidsmarkt/werkenden/ziekteverzuim>

<sup>xi</sup> [https://www.pwnet.nl/personeelsmanagement/blog/2021/03/oprechte-dialoog-belangrijker-dan-ooit-om-verzuim-tegen-te-gaan-10137287?io\\_source=www.linkedin.com&\\_ga=2.124299466.1187444707.1620800142-444465931.1620800142](https://www.pwnet.nl/personeelsmanagement/blog/2021/03/oprechte-dialoog-belangrijker-dan-ooit-om-verzuim-tegen-te-gaan-10137287?io_source=www.linkedin.com&_ga=2.124299466.1187444707.1620800142-444465931.1620800142)

<sup>xii</sup> De burger verdient beter, Jaarverslag Nationale ombudsman, 11 mei 2021, p 3

([https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Jaarverslag%20Nationale%20ombudsman%202020\\_3.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Jaarverslag%20Nationale%20ombudsman%202020_3.pdf))

<sup>xiii</sup> NRC 22 april 2021: <https://www.nrc.nl/nieuws/2021/04/22/demissionair-kabinet-trekt-ruim-600-miljoen-uit-voor-jeugdzorg-a4040962>

<sup>xiv</sup> RTL15 juli 2020: <https://www.rtl15.nl/onderzoek/artikel/5171471/politie-klacht-geluidsoverlast-overlast-jeugd-hangjeugd-melding-zwerfver>

<sup>xv</sup> NH Nieuws 21 november 2020: [NH Nieuws – Kortere lontjes door coronacrisis: aantal burenruzies in provincie flink toegenomen \(21 november 2020\)](https://www.nhnieuws.nl/nieuws/2020/11/21/kortere-lontjes-door-coronacrisis-aantal-burenruzies-in-provincie-flink-toegenomen-21-november-2020); Het Parool, 27 september 2020:

---

<https://www.parool.nl/amsterdam/in-coronatiid-ergeren-buren-zich-helemaal-groen-en-geel~b29c5c897/>

<sup>xvi</sup> [Stentor – Flinke groei burenruzies in Zwolle in coronatijd: ‘Nu mensen thuiszitten, hoor je de burenvaker’ \(24 juli 2020\)](#); [Dtv Nieuws – ONS Welzijn: veel meer buurtconflicten door corona \(22 september 2020\)](#); [AD – Irritatie over de barbecue of geluidsoverlast van kinderen: Utrechtse burenmaken meer ruzie sinds corona \(13 augustus 2020\)](#)

<sup>xvii</sup> Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) 18 mei 2021:

<https://hetccv.nl/nieuws/record-aantal-meldingen-van-burenruzies-in-coronajaar-2020/>

<sup>xviii</sup> Zie het jaarverslag van de Rechtspraak 2020, p. 44-45

<sup>xix</sup> Volkskrant 22 mei 2021, boeken & wetenschap p. 5

<sup>xx</sup> NRC 19 januari 2021 (<https://www.nrc.nl/nieuws/2021/01/19/nu-ligt-ontploffing-op-de-loer-a4028194>)

<sup>xxi</sup> Het Parool, 3 juli 2020: <https://www.parool.nl/nederland/coronacrisis-leidt-tot-piek-in-conflicten-om-de-kinderen~b07c01a5/>

<sup>xxii</sup> Het Parool, 14 januari 2021 :<https://www.parool.nl/nederland/veilig-thuis-meldingen-in-coronacrisis-ernstiger-van-aard~b2f384aa/>

<sup>xxiii</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/84847NED?q=huishelijk%20geweld>

<sup>xxiv</sup> <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/nationale-ombudsman-jeugdzorg-systeem-is-te-complex-maar-moet-bij-gemeenten-blijven/>

<sup>xxv</sup> De ongelijke effecten van de coronacrisis – en opties voor beleid, P. Hasekamp en K. Putters, Centraal Planbureau / Sociaal Cultureel Planbureau, 20 april 2021 ([www.cpb.nl](http://www.cpb.nl))

<sup>xxvi</sup> De impact van corona op kwetsbare groepen: bevindingen en handelsstrategieën, februari 2021, Onderzoeksconsortium De maatschappelijke impact van COVID-19 ([www.impactcorona.nl](http://www.impactcorona.nl)) en Een jaar met corona. Ontwikkelingen in de maatschappelijke gevolgen van corona, SCP 3 maart 2021

<sup>xxvii</sup> DAS rechtsbijstand nieuws 15 april 2021: <https://www.das.nl/juridische-informatie/magazine/nieuws/ondernemers-beter-voorbereid-om-conflicten-te-voorkomen>

<sup>xxviii</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-vaccinatie/vraag-en-antwoord/mag-ik-een-werknemer-verplichten-zich-te-laten-vaccineren>

<sup>xxix</sup> Jaarverslag Juridisch Loket 2019, p. 42: <https://www.juridischloket.nl/media/2072/jl-jaarverslag-website2019.pdf>