

CHECKLIST

6 CRUCIALE VRAGEN

Verloop van bemiddeling in de bedrijfswereld

1 Wanneer moet je een bemiddeling overwegen? (interne en externe conflicten)

Zodra een spanning of conflict de prestaties van het bedrijf beïnvloedt,
ongeacht de omvang → zo snel mogelijk

Interne conflicten

- Conflicten tussen collega's of teams / geschillen tussen werkgever en werknemer
- Signalen van een conflict herkennen: aanhoudende spanningen, prestatieverlies, absenteïsme, risico op vertrek, ziekteverzuim of klacht (bijv. psychosociale risico's, pesterijen ...), gebrekkige communicatie
- Analyseren of eerdere interne oplossingspogingen mislukt zijn of onvoldoende waren

Externe conflicten (tussen bedrijven)

- Contractueel of commercieel meningsverschil met externe partners (strategisch belangrijke klanten, leveranciers, partners, onderaannemers)
- Risico op een kostbaar, langdurig of imagoschadelijk geschil
- Noodzaak tot vertrouwelijkheid (vermijden van publieke behandeling van het geschil)

Overeenkomsten

- De aard van het geschil bepalen: is bemiddeling een passende en optimale aanpak?
- De complexiteit van het geschil analyseren (belangen, financiële schade, aard van het geschil, aantal betrokken partijen ...), belang van behoud van de werkrelatie, nood aan vertrouwelijkheid, eventuele contractuele verplichtingen
- Nagaan of alle partijen bereid zijn te onderhandelen

CHECKLIST

6 CRUCIALE VRAGEN

Verloop van bemiddeling in de bedrijfswereld

2 Hoe overtuig je het bedrijf intern?

- Zoek interne steun (HR, directie, manager) om het project te dragen
- Bied een duidelijk en geruststellend kader: neutraliteit van de bemiddelaar, gestructureerd proces, geen oordeel
- Benadruk de voordelen van bemiddeling: lagere kosten, tijdswinst, behoud van relaties, vertrouwelijkheid, vrijwillige onderhandelingen
- Versterk het imago van goed bestuur van een organisatie die inzet op coöperatieve oplossingen
- Benadruk dat bemiddeling een aanvulling is op juridische procedures (of arbitrage), geen vervanging
- Vergelijk de kosten en risico's van een gerechtelijke procedure met die van bemiddeling
- Neem een bemiddelingsclausule op in contracten en arbeidsreglementen
- Geef concrete voorbeelden of statistieken over de doeltreffendheid van bemiddeling

CHECKLIST

6 CRUCIALE VRAGEN

Verloop van bemiddeling in de bedrijfswereld

3 Hoe kan het bedrijf zich intern voorbereiden op een bemiddeling (wie moet deelnemen en welke documenten zijn nodig)?

Vul het voorbereidingsformulier in om :

- Duidelijk de doelstellingen, onderhandelingsmarge en gewenste uitkomst vast te leggen (bijv. oplossing, verduidelijking, verbetering van de relatie)
- De juiste deelnemers te selecteren: betrokken partijen, HR-vertegenwoordigers en eventueel juristen
- De deelnemers te informeren over het verloop van de bemiddeling en de vertrouwelijkheidsregels
- Alle relevante feiten en documenten te verzamelen: contracten, e-mailwissels, organigrammen, interne rapporten, algemene voorwaarden, betalingsgegevens...
- Een neutrale locatie en geschikt tijdstip te voorzien voor optimale beschikbaarheid en concentratie
- Vertegenwoordigers van het bedrijf aan te wijzen, bij voorkeur met beslissingsbevoegdheid
- Tijdens de bemiddeling een open, rustige en niet-confronterende houding aan te nemen en actief te luisteren naar de andere partijen

CHECKLIST

6 CRUCIALE VRAGEN

Verloop van bemiddeling in de bedrijfswereld

4 Hoe vind je de juiste bemiddelaar(s)?

Via de Federale Bemiddelingscommissie

- Officiële lijst met erkende bemiddelaars van de Federale Bemiddelingscommissie op [fbc-cfm.be](https://www.fbc-cfm.be)

Via erkende bedrijfsgerichte bemiddelingscentra

Via uw netwerk

- Vraag referenties via uw netwerk → **Controleer de erkenning van de bemiddelaar** in het relevante vakgebied via de officiële lijst.

Selectiecriteria

- Kies iemand met ervaring in de bedrijfswereld of in de specifieke sector
- Geef prioriteit aan menselijke kwaliteiten: neutraliteit, actief luisteren, onpartijdigheid, omgaan met emoties
- Vraag een kennismakingsgesprek om praktische afspraken te verduidelijken: duur, kosten, locatie, taal, beschikbaarheid
- Overweeg co-bemiddeling (twee bemiddelaars) bij complexe geschillen of meerdere betrokken partijen

CHECKLIST

6 CRUCIALE VRAGEN

Verloop van bemiddeling in de bedrijfswereld

5 Hoe je gedrag en communicatie afstemmen tijdens een bemiddelingsgesprek?

- Neem een open en respectvolle houding aan, ook bij onenigheid
- Breng behoeften en gevoelens naar voren zonder te beschuldigen of te oordelen
- Luister actief naar de andere partij zonder te onderbreken
- Sta open voor creatieve en wederzijds aanvaardbare oplossingen
- Wees bereid nieuwe opties te verkennen, ook buiten het strikt juridische of contractuele kader
- Respecteer de regels van de bemiddelaar (spreektijd, vertrouwelijkheid, structuur)
- Doe geen toezeggingen zonder interne goedkeuring bij een beperkt mandaat
- Externe advocaten zijn niet verplicht, maar aan te raden bij arbeidsrechtelijke of complexe juridische kwesties, bij voorkeur advocaten met ervaring in oplossingsgerichte bemiddeling

CHECKLIST

6 CRUCIALE VRAGEN

Verloop van bemiddeling in de bedrijfswereld

6 Hoe breng je een bemiddelingsakkoord in de praktijk?

- Controleer de juridische en operationele haalbaarheid van het akkoord
- Stel een concreet actieplan op met duidelijke stappen en verantwoordelijken
- Laat een schriftelijke overeenkomst opstellen en ondertekenen door alle partijen, inclusief concrete verbintenissen, termijnen, verantwoordelijkheden, uitvoeringstappen en opvolgingsmodaliteiten of heropstart van de bemiddeling indien nodig
- Laat het akkoord valideren door de relevante diensten (juridische dienst, HR, ...) (voor grotere organisaties)
- Neem een clauseule voor herneming van de bemiddeling op in het geval dat het akkoord verbroken wordt
- Communiceer intern enkel de strikt noodzakelijke informatie (respecteer de vertrouwelijkheid)
- Homologeer het akkoord, indien gewenst, door de rechtbank zodat het dezelfde uitvoerbare kracht krijgt als een gerechtelijke uitspraak