

Heren, heren nou toch....

Hoewel de meeste zakelijke conflicten door middel van bemiddeling kunnen worden opgelost, wordt van professionele mediation nog maar weinig gebruik gemaakt.

Juridische conflicten over belastingzaken kunnen in het grootste deel van de gevallen zonder tussenkomst van een rechter worden opgelost als er een bemiddelaar wordt aangewezen. Dat blijkt uit cijfers die de rechtbank in Arnhem in mei presenteerde. Ook het bedrijfsleven zou vaker van mediation gebruik moeten maken. 'Er wordt vaak jaren geïnvesteerd in het opbouwen van goede zakelijke relaties. Een onnodige juridische procedure kan die relatie wel degelijk verstoren', zegt Manon Schonewille, directeur van ACB Conflictmanagement voor het Bedrijfsleven. 'Bedrijven denken vaak dat ze bij een conflict het of zelf moeten oplossen of naar een advocaat moeten gaan. Maar tussen die twee opties liggen nog zoveel oplossingen', zegt Schonewille. Mediation is nu nog laagdrempeliger gemaakt. In februari is de ACB MediationLijn - de enige telefonische mediationlijn voor bedrijven in Europa - in gebruik genomen. Volgens Schonewille voldoet de lijn duidelijk aan een behoefte. Sinds die tijd zijn er 120 telefoontjes geweest en zijn de bezoeken aan de website, waarop diverse ondersteunende instrumenten staan, met 6000 hits gestegen. Er is een team van 6 vaste zogenaamde ADR experts (Alternative Dispute Resolution) en 13 vrijwilligers om vragen van bedrijven over mediation te beantwoorden. Het grootste deel van die vragen gaat over algemene zaken zoals: wat is mediation en waar vind ik een mediator? Ongeveer een derde van de gestelde vragen gaat over concrete gevallen. Per telefoon wordt er bepaald wat het bedrijf precies nodig heeft. Er zijn duidelijke contra-indicaties wat betreft mediation. Volgens Schonewille zijn dat bijvoorbeeld als een partij baat heeft bij vertraging of te kwader trouw is. 'Of in het geval dat het om uitleg van regelgeving gaat, heeft mediation ook niet veel zin', zegt ze. In principe wordt er geen interventie per telefoon gedaan, tenzij het overduidelijk gaat om een zeer eenvoudig communicatief probleem.' Soms is een rekening niet betaald. Dan doen wij een paar telefoontjes en dan blijkt dat de partij wel wil betalen maar alleen wat meer uitleg over een post wil.' De ACB MediationLijn verwijst door naar mediators van bijvoorbeeld van het NMI (Nederlands Mediation Instituut) of ACB zelf als het om een zaak binnen het bedrijfsleven gaat'. Ondersteuning via de MediationLijn is in het proefjaar gratis. Voor een eventueel navolgende mediationprocedure worden wel de gebruikelijke kosten in rekening gebracht. 'Wij helpen iedereen maar leden die een jaarlijkse bijdrage betalen krijgen korting', zegt Schonewille. Een mediation duurt volgens haar gemiddeld 3 tot 4 bijeenkomsten. Ongeveer 18% wordt in een bijeenkomst afgehandeld.

De ACB MediationLijn 0800 - 222 6 334, www.ACBMediation.nl