

Alternatief voor gang naar de rechter houdt zakenrelatie in stand

Mediation wint ook terrein in bedrijfsleven

Als alternatief voor een juridische procedure is mediation in de familierechtelijke sfeer al een gebruikelijke vorm van conflictoplossing. Sinds kort wint het ook in het bedrijfsleven snel terrein: het bespaart kosten, is efficiënt en het proces levert betere oplossingen op. En het belangrijkste: de bestaande zakenrelatie komt niet op de tocht te staan.

TEKST SVEN HEINS

Mediation, overgewaaid uit de Verenigde Staten, heeft voordelen ten opzichte van de 'traditionele' gang naar de rechter bij conflicten. Bedrijven kiezen er voor omdat het goedkoper en efficiënter is. Het levert daarnaast vaak creatievere oplossingen op, waardoor zakenrelaties in stand blijven. Zeker dat laatste wordt gezien als een wezenlijk verschil met een gerechtelijke procedure. Want het indienen van een schadeclaim betekent in de meeste gevallen het einde van een zakenrelatie, terwijl daarmee doorgaans ook geen wezenlijke oplossing voor een conflict is gevonden.

Om in te spelen op de groeiende vraag naar mediation heeft het bedrijfsleven (werkgeversorganisatie VNO-NCW en een aantal branche-organisaties, waaronder de KNB) in 1998 de stichting *ACB Conflictmanagement voor het Bedrijfsleven* opgericht. Namens het notariaat heeft KNB-bestuurslid Lilian de Roy van Zuidewijn (kandidaat-notaris in Amsterdam) zitting in het stichtingsbestuur.

"Alle partners leveren een grote bijdrage aan de kennis van mediation binnen het ACB", zegt ze. "Aan de andere kant nemen mediation en zijn technieken ook binnen het notariaat een steeds belangrijker rol in. Veel notarissen zijn immers nauw betrokken bij het bedrijfsleven en daarin spelende conflicten. Bij iedere oprichting van een bedrijf is de notaris betrokken. Hij adviseert bijvoorbeeld bij de keuze van de juiste rechtspersoon."

BONUS

Volgens Manon Schonewille, directeur van de stichting ACB, behoeft het begrip mediation nog altijd veel voorlichting. Dat is dan ook één van de hoofdtaken van ACB.

"In veel gevallen," zo zegt ze, "wordt de gang naar de rechtszaal als enige oplossing bij een conflict gezien. Wij willen laten zien dat mediation een goed en vanzelfsprekend alternatief is. Dat doen we bijvoorbeeld in de vorm van *workshops* voor bedrijven en juristen. Daarnaast geven we advies, zijn we een kennisbank en zijn er media-

tors, waaronder ook notarissen, bij onze organisatie aangesloten die ingezet worden bij procedures."

Als schoolvoorbeeld van het succes van mediation verwijst ze naar een zaak die *Akzo Nobel* aan de hand had. Het Nederlandse chemieconcern spande eens een rechtszaak aan tegen een kleine Amerikaanse concurrent wegens vermeende inbreuk op het octrooirecht. De Amerikaanse rechter gaf Akzo Nobel gelijk. Maar in plaats van de juridische procedure voort te zetten, hebben beide partijen via mediation het geschil uit de wereld geholpen. Uitkomst was dat de Nederlandse chemiegigant en haar 'concurrent' een licentieovereenkomst en diverse leveringscontracten hebben afgesloten. Dit betekende voor Akzo Nobel een eenvoudige toetreding tot de felbegeerde Amerikaanse markt en een extra inkomstenbron van tientallen miljoenen euro's. Een veelvoud van wat er ooit aan schadevergoeding door een rechter toegewezen zou zijn. Daarnaast is er de 'bonus' van een nieuwe zakenpartner aan de overkant van de oceaan.

MATCH

Doorslaggevend voor het succes van mediation is de rol en de persoon van de mediator, is de overtuiging van ACB. In Nederland zijn ongeveer 4.500 officieel erkende mediators actief. Daarvan werken er zo'n vijftig bij ACB.

Schonewille: "Iedere mediator heeft naast een gedegen (door het *Nederlands Mediation Instituut* erkende) opleiding zijn eigen kwaliteiten. Waar de ene mediator een evaluerende stijl heeft en ook in meer of mindere mate op de inhoud stuurt, beperkt de andere mediator met een meer faciliterende stijl zich puur op het sturen van het proces. Daarbij kijken alle mediators naar de interpersoonlijke en communicatieve achtergronden. Van wezenlijk belang is dat er een klik is tussen de ruziënde partijen en de mediator. Zonder die klik is er geen basis voor een vertrouwensrelatie."

De ACB-directeur: "Wanneer we een aanvraag krijgen, bekijken we

de aard van het conflict. Aan de hand daarvan en de profielen van onze mediators maken we de *match* en stellen we een aantal geschikte kandidaten voor. Vervolgens wordt de eerste mediationbijeekoms tuss en de partijen gepland. Een goede mediator kan het onderste uit de kan halen. Door alle beschikbare informatie en belangen boven tafel te krijgen komen conflicten vaak in een ander daglicht te staan. Onbegrip en onwetendheid zijn vaak de boosdoeners."

De start van de mediationprocedure is het opstellen en ondertekenen van een mediationovereenkomst. Hierin verklaren beide partijen dat zij geheel vrijwillig het mediationtraject ingaan en dat zij bereid zijn zich maximaal in te zetten voor een goede oplossing. Ook de mediator ondertekent de overeenkomst en bevestigt hierbij zijn geheimhoudingsplicht. Vervolgens gaat de fase van overleg in. Daarbij worden zo veel mogelijk achtergronden naar boven gehaald om tot de kern van het conflict door te dringen. Partijen brainstormen met elkaar en indien door partijen wordt gewenst, kan de mediator, afhankelijk van zijn stijl, zelf ook ondersteunen met suggesties. Op elk moment van de onderhandelingen kan er

gestopt worden. Loopt het mediationproces goed af, dan worden de afspraken vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst die juridisch bindend is.

VAK APART

Schonewille: "De waarborging van de kwaliteit van mediation is van essentieel belang. De erkende opleiding, de strenge selectie, het *ACB reglement* en de uitgebreide klachten- en tuchtrechtprocedure dragen hieraan bij. Ook de successen en positieve eindresultaten in het buitenland dragen bij aan een stijgende acceptatie. In Engeland en in de Verenigde Staten leidt tachtig procent van de zaken tot succes en wordt er een vaststellingsovereenkomst getekend."

De werkzaamheden van een mediator en een notaris hebben overigens veel overeenkomsten. Bij het opstellen van een samenlevingscontract of een koopovereenkomst onderhandelen beide partners of koper en verkoper over de inhoud. De notaris is onpartijdig en geeft beiden vanuit zijn deskundigheid advies en zorgt voor een overeenkomst die voor beide partijen acceptabel is.

Schonewille: "Mediation voor het bedrijfsleven is een vak apart. De mediators van ACB hebben een zeer brede ervaring binnen het bedrijfsleven en de meesten staan daar ook nog steeds met twee benen in. Een mediator is bij ons meestal een parttimer. Maar de persoonlijke kanten van een notaris en een mediator lijken sterk op elkaar: hij is sociaal, communicatief en heeft een goed inschattingsvermogen voor de essentie van een zaak."

SPECIFIEKE DIENST

De Roy van Zuidewijn: "Notarissen komen in aanraking met zowel grote multinationals als het MKB. Deze werkervaring, gecombineerd met de juiste opleidingen, maken van de notaris een uitstekende mediator, ook voor het bedrijfsleven. Wel dient de notaris zich duidelijker te presenteren als mediator, om zo meer bekendheid te geven aan het idee dat men voor mediation terecht kan bij notarissen. Zo zal wellicht in de toekomst mediation een specifieke dienst worden die door een notariskantoor wordt aangeboden."

ACB-directeur Schonewille: "De toekomst van mediation zie ik zeer positief in. Dit is



FOTO: TRUUS VAN GOG

De Roy van Zuidewijn: "Werkervaring, gecombineerd met juiste opleiding, maken van de notaris een uitstekende mediator, ook voor het bedrijfsleven"

met name te merken aan het aantal concrete vragen dat binnenkomt." In februari is ACB bijvoorbeeld gestart met de *MediationLijn* (telefoon 0800 2226334) waar ondernemers met specifieke vragen terecht kunnen. "In het verleden werd voornamelijk informatie ingewonnen. Nu worden concrete problemen voorgelegd. Met de stijgende bekendheid van mediation neemt de acceptatiegraad binnen het bedrijfsleven enorm toe. Mediation is een vanzelfsprekende manier om met conflicten om te gaan. Voor het ACB betekent dit concreet dat het aantal mediations en daarmee op den duur ook het aantal mediators aanzienlijk zal stijgen. Maar een te groot aantal mediators is ook niet goed, want ik wil graag alle mediators persoonlijk kennen. Dat is de garantie voor de juiste match." •



Schonewille: "In Engeland en de Verenigde Staten leidt tachtig procent van de mediation-zaken tot een succes"