

Mediation in de praktijk

Ervaringen met de MediationLijn

Carina Wiegman

Managers, ondernemers, advocaten en bedrijfsjuristen dienen zich altijd af te vragen wat de beste methode is om een zakelijk conflict efficiënt te managen. Geen enkele methode voldoet in alle gevallen. Wat is beter: een meer zakelijke of juist een juridische benadering?

Voor maatwerkadvies in een concreet geschil of algemene informatie kunnen bedrijven en organisaties terecht bij de ACB MediationLijn.

De MediationLijn is een proefproject van de stichting ACB te Den Haag. Het project is mede mogelijk gemaakt door financiële ondersteuning van het ministerie van Justitie. Centrale doelstelling van het project is de bevordering van het gebruik van alternatieve methoden van geschiloplossing – en in het bijzonder mediation – binnen het bedrijfsleven.

De voordelen van mediation voor het bedrijfsleven zijn evident. Mediation is een relatief nieuwe manier van omgaan met conflicten: een gevoelig thema, waarbij vertrouwen en kwetsbaarheid een grote rol spelen.

Het aan de man brengen van mediationservices is niet eenvoudig, en zelfs het communiceren erover is een ingewikkelde zaak. De bewerking van de markt vraagt om een cultuuromslag binnen organisaties. Het vraagt van bedrijven en professionals om anders te gaan denken over conflictmanagement. Een verschuiving van delegeren aan een (juridisch) adviseur naar denken over conflictmanagement. Het oplossen van conflicten is een managementtaak.

De ACB MediationLijn voorziet in een behoefte aan informatie en advies over conflictmanagement en mediation. Aan het project zijn ADR specialisten verbonden die op werkdagen van 10.00-15.00 uur informatie en advies geven. Het 0800-servicenummer is in februari 2003 opengesteld. In het navolgende wordt verslag gedaan van bevindingen uit het eerste halfjaar MediationLijn.

Wie belt?

In circa 55% van de gesprekken wordt de MediationLijn gebeld door managers of ondernemers. Zij leggen de ADR-specialist bijvoorbeeld voor wat in hun specifieke geval de beste wijze is om een geschil op te lossen (doorverwijzing naar de rechter, arbiter, advocaat, mediator) of informeren hoe zij zich kunnen voorbereiden op een mediation.

Het percentage bedrijfsjuristen en advocaten dat telefonisch advies of informatie heeft ingewonnen, is ruim 20%. Advocaten bellen de MediationLijn met vragen als: Hoe bereid ik mijn cliënt voor in deze mediation? Wat is mijn rol als advocaat tijdens de mediationprocedure. Wanneer is mediation (contra) geïndiceerd en is mediation in dit specifieke geval voor mijn cliënt een goede optie?

In 25% van de gevallen wordt de MediationLijn gebeld door andere beroepsgroepen, waaronder accountants, journalisten en mediators, en informeren privé-personen naar de mogelijkheid mediation in te zetten in niet-zakelijke geschillen.

Algemene informatie

Meer dan twee derde van de gevoerde gesprekken betreft een algemene informatie-aanvraag. De ADR specialist checkt altijd of toch niet een concreet geschil de aanleiding is voor de informatievraag om de gewenste informatie zoveel mogelijk op maat te kunnen aanbieden. Afhankelijk van de vraagstelling kan de ADR-specialist bijvoorbeeld doorverwijzen naar een ander instituut, het NMI of naar de website van de MediationLijn, waar diverse checklists en een conflictscan te vinden zijn.

In nagenoeg de helft van de verzoeken om informatie worden vragen gesteld over het instrument mediation. Onderwerpen die het meest aan bod komen, zijn:

- Wat is mediation?
- Voor welk type geschillen is mediation geschikt?
- Hoe werkt mediation?
- Bij welke mediationinstituten kan ik terecht?
- Waar vind ik mediationclausules?

In 10% van de gesprekken wordt specifiek geïnformeerd naar de mogelijkheden om mediation preventief in te zetten. Enerzijds gaat het hier om gesprekken waarin informatie gewenst is over de mogelijkheid om vast te leggen dat in toekomstige geschillen eerst door middel van mediation getracht zal worden het geschil op te lossen, bijvoorbeeld door het opnemen van een mediationclausule. Anderzijds gaat het hier om vragen over de wijze waarop men conflicten in een zo'n vroeg mogelijk stadium kan signaleren en aanpakken.

Voor wat betreft vragen over de opleiding tot mediator informeert de ADR-specialist over de bij het NMI erkende opleidingsinstituten en wordt de aanvrager doorverwezen naar de website van het NMI of de MediationLijn, waar tevens een link naar de website van het NMI te vinden is.

Advies in concreet geschil

In 30% van de gesprekken is geadviseerd in een concreet geschil. De ADR-specialist onderzoekt in een concreet geschil of mediation al dan niet geïndiceerd is, of dat een andere methode van geschiloplossing in overweging dient te worden genomen.

Indien mediation (nog) niet geïndiceerd is, volgt een advies over de mogelijkheden. De ADR-expert probeert de bedrijven in eerste instantie zelf met elkaar te laten onderhandelen en adviseert hoe dit het beste kan worden aangepakt. In een groot deel van de gevallen blijkt er alleen schriftelijk contact over het geschil geweest te zijn. Soms volgt een beperkte interventie van de ADR-expert. Daarnaast zijn er zaken waar de gang naar de rechter of arbiter geïndiceerd is. De ADR-specialist raadt in die gevallen aan juridisch advies in te winnen bij een advocaat. In een beperkt aantal gevallen is (bindend) advies of facilitation geadviseerd.

Indien mediation geïndiceerd is, volgt uitleg over mediation en de mediationprocedure. Daarnaast wordt de mogelijkheid om mediation te initiëren en een mediator te zoeken besproken.

In ruim de helft van de gesprekken is de MediationLijn geconsulteerd in een zakelijk geschil dat zich tussen bedrijven afspeelt. Het betreft onder andere geschillen tussen leverancier/afnemer, huurder/verhuurder, aandeelhouders/directie. Daarnaast worden er conflicten gemeld binnen de bouw met miljoenenclaims over en weer, en bellen bedrijven die in betalingsproblemen zijn geraakt. In minder dan 5% ging het om een conflict tussen overheid en bedrijfsleven.

In meer dan een kwart van de gesprekken is advies ingewonnen over arbeidsgeschillen die zich met name binnen het MKB afspeelden. Het overgrote deel van de arbeidsgeschillen betrof werkgever-werknemer-problematiek (ontslagzaken). In een aantal conflicten was sprake van een verstoorde werkrelatie binnen een afdeling of tussen verschillende afdelingen binnen de organisatie. In de meerderheid van de gevallen was het de werknemer die als eerste contact opnam.

Het 'item' overig bestrijkt ruim een vijfde van de gesprekken. Het gaat hier om gesprekken inzake conflicten die buiten het bedrijfsleven vallen, waaronder conflicten binnen de overheid, burenruzies en echtscheidingen. In deze gesprekken is geadviseerd contact op te nemen met het NMI of het mediationinstituut dat op een van de drie hier genoemde terreinen actief is.

In meer dan 5% van de geschillen waarover de MediationLijn is geconsulteerd, heeft dit geleid tot een

interventie, bijvoorbeeld een mediationaanvraag. Daarnaast zijn verschillende concrete conflicten via ondersteuning van de ADR-expert telefonisch opgelost, bijvoorbeeld in gevallen waar een overduidelijk communicatieprobleem of informatiedeficit de basis van het conflict vormde.

Informatiemateriaal en internet

Ten behoeve van het proefproject is informatiemateriaal ontwikkeld dat is afgestemd op juristen en advocaten enerzijds, en managers en ondernemers anderzijds. Naast informatie over de MediationLijn en achtergrondinformatie over mediation is per genoemde doelgroep een aantal specifieke folders ontwikkeld.

Voor advocaten en juristen is de folder 'Mediation als optie in de juridische praktijk' geschreven, die de meest gestelde vragen over mediation beantwoordt. Daarnaast is een checklist ontwikkeld die advocaten en juristen kunnen gebruiken wanneer zij een cliënt en zichzelf willen voorbereiden op mediation. Tot slot is in het voorlichtingsmateriaal voor juristen een conflictscan en een zelftest voor cliënten opgenomen.

De folder 'Mediation als management instrument' biedt een antwoord op veelgestelde vragen onder managers en ondernemers. Ook voor deze doelgroep is een checklist ontwikkeld, alsmede een tweetal zelftests, waaronder een specifieke test voor HR-managers.

Voor de internetsite van de MediationLijn zijn diverse interactieve instrumenten ontwikkeld, zoals een conflictscan, een kosten-batenanalyse en verschillende zelftests. Op deze wijze kunnen bedrijven en organisaties ook via de website gerichte informatie verkrijgen.

Wordt vervolgd ...

Begin 2004 wordt het project geëvalueerd. De definitieve resultaten omtrent het gebruik van het servicenummer zullen dan bekend worden gemaakt. Het staat nu al vast dat de MediationLijn een laagdrempelige manier is om informatie en advies in te winnen. De ACB MediationLijn blijkt een uitstekend instrument te zijn om het gebruik van mediation en andere vormen van ADR in het bedrijfsleven bekend te maken en te stimuleren.

Carina Wiegman, projectleider MediationLijn