

Inhoud

	Inleiding	7
1	Begripsafbakening	9
1.1	Bemiddeling en mediation: waar gaat het om?	9
1.2	Verkenning	10
1.3	Afbakening	14
1.4	Samenvatting	20
2	Methodiek van mediation	21
2.1	Basis van mediation	21
2.2	Toetsing voorwaarden voor mediation	23
2.3	Fase 1 Introductie	24
2.4	Fase 2 Informatie	27
2.5	Fase 3 Onderhandelen	33
2.6	Fase 4 Afronding	40
2.7	Fase 5 Formaliseren	40
2.8	Samenvatting	42
3	Als het onderhandelingsproces stagneert	43
3.1	Stagnatie	43
3.2	Stagnatie oplossen	44
3.3	Samenvatting	49
4	Praktijk van mediation	51
4.1	Mediation en zakelijke geschillen	51
4.2	Buurtbemiddeling	52
4.3	Scheidingsbemiddeling	61
4.4	Mediation voor en door jongeren	67
4.5	Samenvatting	68
5	Bemiddeling en het strafrecht	69
5.1	Waarom bemiddelen tussen slachtoffer en dader?	69
5.2	Slachtoffer-daderbemiddeling in Nederland	72

5.3	Internationaal perspectief	76
5.4	Samenvatting	77
6	De bemiddelaar	79
6.1	Competenties van bemiddelaars	79
6.2	Beroepskrachten en vrijwilligers	85
6.3	Hulp- en dienstverleners als bemiddelaar	86
6.4	Opleiding tot bemiddelaar	89
6.5	Samenvatting	91
7	Organisatie van mediation	92
7.1	Afwegingen van de bemiddelaar	92
7.2	Formele regelingen	94
7.3	Financiering	98
7.4	Samenvatting	99
	Nawoord	100
	Bijlage 1 De bemiddelaar en andere bij geschillen betrokkenen	101
	Bijlage 2 Schema fasen van mediation	102
	Bijlage 3 Wat is een NMI-mediator?	104
	Bijlage 4 Gedragsregels voor de NMI-mediator	106
	Bijlage 5 Opleidingskwalificaties hulp- en dienstverlenende beroepen	109
	Bijlage 6 Model mediationovereenkomst	113
	Bijlage 7 Model vaststellingsovereenkomst	117
	Literatuur	121
	Over de auteurs	123
	Register	124

In dit hoofdstuk lichten we om te beginnen toe wat we verstaan onder de belangrijkste begrippen: bemiddeling en mediation. Wat is bemiddeling en wanneer is er sprake van mediation? Door deze begrippen af te bakenen willen we bevorderen dat er duidelijkheid bestaat over het doel en de werkwijze van deze specifieke manier van conflicthantering. Voor hulp- en dienstverleners geldt eens te meer dat duidelijkheid geboden is, aangezien in de opleidingskwalificaties voor verschillende beroepen wordt gesproken over bemiddeling. Daar wordt echter meestal iets anders mee bedoeld dan bemiddeling bij conflicten.

I.1 Bemiddeling en mediation: waar gaat het om?

Het lijkt eenvoudig: bemiddeling is de Nederlandse vertaling van het oorspronkelijk Engelse begrip mediation. Toch kunnen die twee begrippen niet naast en door elkaar worden gebruikt. Sinds de opkomst ervan in de jaren 90 van de vorige eeuw heeft mediation als fenomeen en als begrip flink terrein gewonnen. Kijken we naar de huidige stand van zaken, dan valt er onderscheid te maken tussen bemiddeling en mediation op het gebied van inhoud en organisatie van beide activiteiten.

Bemiddeling en mediation worden toegepast bij uiteenlopende geschillen, zoals een verschil van mening tussen bedrijven over de naleving van een overeenkomst, een ophanden zijnde echtscheiding of een conflict tussen collega's op een afdeling. Deze situaties vergen elk een verschillende aanpak. Hoezeer de aanpak echter ook verschilt, alle vormen van bemiddeling hebben een aantal kenmerken die overeenkomen. Dit is het brede terrein van bemiddeling.

Hulp- en dienstverleners komen in hun beroepsuitoefening regelmatig situaties tegen die zich ervoor lenen met hulp van een derde te worden opgelost, en kunnen zich dan op het pad van de bemiddeling begeven.

We geven eerst aan wat we onder bemiddeling verstaan en wanneer sprake is van mediation: wanneer passen we bemiddeling toe en in welke situaties is mediation of een andere vorm van geschilbeslechting aan de orde? De afbakening van de begrippen geven we niet alleen voor degenen die zelf als bemiddelaar gaan optreden. Wat je wel en niet doet als bemiddelaar moet vooral ook duidelijk zijn voor de partijen in een geschil. Zij hebben er als eerste belang bij te weten waartoe de stap naar bemiddeling kan leiden en wat de consequenties zijn. Als bemiddelaar ben je in staat dat aan de partijen in het geschil duidelijk te maken. Ook ben je als bemiddelaar in staat ervoor te zorgen dat de partijen weten waar zij aan toe zijn zodat zij niet voor verrassingen komen te staan.

1.2 Verkenning

Van zowel bemiddeling als mediation bestaan veel verschillende omschrijvingen. Een aantal daarvan laten we hier de revue passeren. Daarbij richten we de blik om te beginnen op bemiddeling. Als dat begrip verkend en afgebakend is, zetten we de stap naar mediation.

BEMIDDELING

Kern van bemiddeling is dat het gaat om een methode waarbij een derde tracht de partijen in een geschil tot een aanvaardbare oplossing te brengen. De bemiddelaar (de derde partij) tracht dit doel te verwezenlijken door de partijen te helpen zélf tot een oplossing te komen. Dit wordt ook wel procesbegeleiding genoemd: als bemiddelaar richt je je op het proces van onderhandelen; daarin bied je partijen ondersteuning. De inhoud van het geschil behoort toe aan partijen zelf: zij zijn eigenaar van het geschil. Als bemiddelaar ben je niet geïnteresseerd in de inhoud van de oplossing maar wel dát er een oplossing wordt bereikt, een oplossing waarmee partijen vrede hebben.

Bij bemiddeling staan drie elementen centraal:

- 1 het gaat om partijen die een geschil hebben;
- 2 partijen willen onderling een oplossing bereiken;
- 3 partijen schakelen een onafhankelijke derde in.

Partijen in een geschil

Bij bemiddeling is er altijd een geschil dat zich tussen twee of meer partijen afspeelt. Onder een geschil (zie ook Prein, 2007) verstaan we

doorgaans een verschil van mening of onenigheid tussen twee partijen. Preciezer geformuleerd gaan we uit van de volgende omschrijving:

Er is sprake van een geschil wanneer twee of meer partijen doelen nastreven of belangen hebben die zij niet met elkaar kunnen verenigen.

In dit boek gebruiken we het begrip geschil als algemeen begrip. Van conflict spreken we alleen wanneer het gaat om een geschil dat zich heeft verhard en is uitgelopen op strijd tussen de betrokken partijen. Hulp inroepen van een derde gebeurt doorgaans bij geschillen die zich zo hebben ontwikkeld dat partijen er zelf niet meer uitkomen en een ander, bijvoorbeeld de rechter, eraan te pas moet komen om knopen door te hakken. Het domein van de bemiddeling beperkt zich echter niet tot geschillen die hoog opgelopen zijn. Ook bij geschillen van eenvoudige aard kan bemiddeling soelaas bieden en kunnen bemiddelaars nuttig werk doen. Wanneer twee collega's een hoogoplopend meningsverschil hebben, kan een derde collega de rol van bemiddelaar op zich nemen. Hebben buren ruzie over een boom naast de schutting, dan kan bemiddeling een goed alternatief zijn voor de gang naar gemeente, politiebureau of nog verder. In geschillen tussen een werkgever en een werknemer is het zinnig dat een conflict niet escaleert, maar via bemiddeling tot een oplossing wordt gebracht. Hetzelfde valt te zeggen over verschillen van mening tussen bijvoorbeeld een huurder en de huiseigenaar, tussen een bewonersgroep en de gemeente, tussen een consument en de winkelier of tussen een bewoner van een opvanghuis en een groepsleider.

In het algemeen gaan we ervan uit dat bemiddeling zich richt op geschillen waarbij twee partijen betrokken zijn. Dergelijke geschillen zijn meestal overzichtelijk genoeg om bemiddeling een kans van slagen te geven. Maar ook waar meer dan twee partijen in een geschil betrokken zijn, kan bemiddeling uitkomst bieden. Wanneer de buurt vreest voor overlast omdat er een instelling voor verslavingszorg wordt gevestigd, zijn er al drie partijen: bewoners, de instelling voor verslavingszorg en de gemeente. Wanneer het beoogde pand van vestiging niet van de gemeente is, vormt de eigenaar de vierde partij. Bemiddelen tussen meer partijen is bepaald moeilijker dan wanneer het om twee partijen gaat, maar het is zeker mogelijk.

Een oplossing willen bereiken

Essentieel om te kunnen bemiddelen is dat partijen de wil hebben het geschil onderling op te lossen. Partijen hebben daarin de vrije keuze.

Wanneer een van beiden ervoor kiest het geschil aan de rechter voor te leggen, vervalt de mogelijkheid om via bemiddeling tot een vergelijk te komen, tenzij de rechter partijen ertoe weet te bewegen alsnog via bemiddeling een oplossing te bereiken. De bereidheid van partijen om onderling een oplossing te bereiken moet gedurende het gehele bemiddelingsproces in stand blijven.

Het kan gebeuren dat partijen vol goede moed met de bemiddelingspoging beginnen en dat een van hen afhaakt alvorens er een oplossing is bereikt. Wanneer een partij afhaakt tijdens het bemiddelingsproces kan dat verschillende oorzaken hebben. Voelt een partij zich niet (meer) gelijkwaardig aan de ander, dan kan het vertrouwen in de bemiddeling verdwijnen. Dat is ook het geval wanneer een partij meent dat de bemiddeling minder oplevert dan een gang naar de rechter. Ook kunnen partijen na de eerste gesprekken besluiten te berusten in de situatie, bijvoorbeeld omdat zij vinden dat de tijd en energie die de bemiddeling vergt in geen verhouding staan tot de last die zij ondervinden van het geschil. Zij kiezen er dan voor het geschil te laten voor wat het is.

Voor de bemiddelaar is het van belang steeds goed in de gaten te houden dat beide partijen bereid zijn en blijven hun geschil onderling op te lossen. Is die bereidheid verdwenen en niet meer te herstellen, dan valt er voor de bemiddelaar niets meer te doen.

Een onafhankelijke derde

Normaliter voer je onderhandelingen zonder daar meteen een derde bij in te schakelen. Wanneer je iets wilt bereiken of een eind wilt maken aan een ongewenste toestand, vormen onderhandelingen de geijkte manier om onderling tot een oplossing te komen. Ontstaat er echter een geschil en komen partijen er niet uit, dan heeft het onderhandelingsproces gefaald. Partijen hadden wel de intentie eruit te komen, maar het is niet gelukt en het geschil is daar. In die gevallen kan het raadzaam zijn een derde in te schakelen die partijen terzijde staat. Deze derde, de bemiddelaar, moet in ieder geval onafhankelijk zijn, ook in de ogen van de betrokken partijen. Heeft iemand ruzie met zijn collega, dan kan wellicht een andere collega of een teamleider optreden als bemiddelaar. Maar wanneer deze mogelijke bemiddelaar bevriend is met de collega in het geschil, zal hij veelal niet als een acceptabele bemiddelaar worden gezien. Het is dan raadzaam een ander te vinden.

In projecten voor buurtbemiddeling treden buurtbewoners op als bemiddelaars bij geschillen. Deze bemiddelaars hebben het voordeel dat zij de buurt, de gewoonten en de leefomstandigheden goed kennen.

Zij zijn betrokken bij de buurt en bereid zich in te zetten voor de bevordering van de leefbaarheid en de goede verhoudingen. Zij zullen echter wel onafhankelijk moeten zijn ten opzichte van de bewoners die een geschil hebben.

Bied je jezelf aan als bemiddelaar, dan is het goed je af te vragen of beide partijen in het geschil je wel als onafhankelijk beschouwen.

Wanneer je part noch deel hebt aan het feitelijke geschil, maar op een ander vlak samenwerkt met een van de partijen, is het goed mogelijk dat je in de ogen van de ander partijdig bent. Ook al vind je zelf dat je boven de beide partijen verheven bent, in zo'n situatie als bemiddelaar gaan optreden is vragen om moeilijkheden.

Bemiddeling is een proces waarin partijen een tussen hen bestaand geschil onderling wensen op te lossen door gebruik te maken van een onpartijdige en onafhankelijke derde.

MEDIATION

Mediation valt onder het brede terrein van bemiddeling, maar neemt daar een bijzondere plaats in. Is bemiddeling een algemeen begrip, mediation is een vorm van bemiddeling die in de loop der jaren systematisch en methodisch is ontwikkeld.

Bij de ontwikkeling van mediation in Nederland zijn er criteria ontwikkeld door onder meer het Nederlands Mediation Instituut (NMI). Opgericht in 1995 is het NMI nu een gezaghebbende instelling op het gebied van mediation in Nederland. Het instituut heeft onder meer als doel mediation verder te ontwikkelen. Het NMI bewaakt de kwaliteit van mediation en houdt een register bij van gekwalificeerde mediators. De term mediator gebruiken we verder in dit boek voor de bemiddelaar die zich door zijn registratie bij het NMI verplicht de regels van dit instituut na te leven.

Het NMI beschrijft mediation als volgt:

Met mediation lost u samen met de andere partij uw conflict op met hulp van een onafhankelijke mediator. Het grote verschil met advocaten en rechters is dat de mediator geen standpunt inneemt, geen oplossingen bedenkt en geen beslissingen neemt. Dat doet u zelf. De mediator begeleidt u daarbij. U werkt en denkt dus zelf actief mee en u bepaalt de oplossing. Hierdoor is de oplossing vaak

beter dan een opgelegde oplossing van bijvoorbeeld een rechter. De mediator kiest geen partij, maar blijft onafhankelijk en neutraal.¹

Hier wordt mediation beschreven als de weg waarlangs het mediation-proces verloopt: met behulp van de mediator wordt een oplossing van een geschil bewerkstelligd. Door over de mediator op te merken dat deze geen standpunt inneemt, maar partijen helpt een eigen oplossing te vinden geeft het NMI het belang aan van de onafhankelijkheid van de bemiddelaar en verwijst het naar de methode die erop is gericht dat partijen zelf de oplossing bereiken.

In de literatuur (o.a. Brenninkmeijer, 2009) wordt mediation op verschillende manieren met wisselende accenten beschreven. Drie elementen komen vrijwel overal terug. Bij mediation gaat het om:

- 1 partijen in een geschil;
- 2 die onderling een oplossing willen bereiken;
- 3 met behulp van een onafhankelijke derde.

Van de veelheid van definities en omschrijvingen hanteren we hier verder de beschrijving uit het *Handboek Mediation* (Brenninkmeijer, 2009). Er is sprake van mediation als voldaan wordt aan de volgende omschrijving.

Mediation is een vorm van bemiddeling in conflicten waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de communicatie en onderhandelingen tussen partijen begeleidt om vanuit hun werkelijke belangen tot een gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale oplossing te komen.

1.3 Afbakening

In de literatuur komen we zowel de term bemiddeling als mediation tegen, zonder dat altijd veel aandacht wordt besteed aan de motieven die aan de keuze voor een of beide begrippen ten grondslag liggen. Wanneer het begrip mediation wordt gebruikt, is dat veelal het gevolg van de belangstelling voor de ontwikkelingen op dit gebied in de Verenigde Staten gedurende de afgelopen decennia. Wordt bemiddeling gebruikt, dan lijkt dat soms een poging het Engelse begrip mediation te vertalen, terwijl het in andere gevallen kennelijk de bedoeling is een breder werkgebied aan te duiden. In dat geval is mediation onderdeel

¹ Bron: www.nmi-mediation.nl

van een groter aantal activiteiten die allemaal onder de paraplu van bemiddeling vallen.

Er is al weer ruim een decennium sprake van groeiende belangstelling voor mediation. Toch ontstaat er nog gemakkelijk verwarring over de vraag wat mediation nu precies inhoudt en waar de grens ligt met andere vormen van geschilbeslechting. De vraag is óf er wel verschil bestaat tussen mediation en bemiddeling. In essentie komt het erop neer dat een mediator zich doorgaans richt op het proces van onderhandelen en dat hij dit doet op een gestructureerde manier volgens omschreven procedurele regels. De mediator is gericht op de belangen van de partijen en niet op de standpunten die partijen innemen. De bemiddelaar hoeft de procedurele regels niet beslist te volgen. Dat betekent dat de bemiddelaar een andere rol kan vervullen dan de mediator. Een bemiddelaar zal niet schromen druk uit te oefenen op partijen, als hem dat goed dunkte. Een mediator zal dat zeker niet doen. De autonomie van partijen staat voor hem voorop. Elke suggestie voor een oplossing van het geschil, laat staan druk uitoefenen, staat haaks op de opvatting over mediation en de rol van de mediator. Het komt neer op de vraag of je als bemiddelaar uitsluitend als gespreksleider optreedt en faciliteert, of dat je ook inhoudelijk ingaat op de discussiepunten en evalueert. De mediator is niet gericht op de inhoud van het geschil, maar op het proces van geschilbeslechting; de bemiddelaar kan gericht zijn op zowel de inhoud als het proces van geschilbeslechting.

Definities veelvoorkomende begrippen

We gebruiken de verschillende begrippen in dit boek verder als volgt:

- bemiddeling = geschilbeslechting met hulp van een derde
- mediation = bemiddeling door een mediator
- bemiddelaar = een onpartijdige en onafhankelijke derde
- mediator = een door het NMI erkende bemiddelaar

Het onderscheid tussen *inhoud* en *proces* vormt een belangrijk instrument om te verhelderen en af te bakenen waar we het precies over hebben en wat partijen kunnen verwachten wanneer zij beginnen aan een poging tot bemiddeling of tot mediation. Voor een antwoord op de vraag of de nadruk ligt op de inhoud of op het proces, nemen we als uitgangspunt vijf varianten van geschilbeslechting: van zelf onderhandelen tot de gang naar de rechter. Onderhandelen doe je met

elkaar; een derde is daar niet bij nodig. Als je er samen niet uitkomt en je wenst er niet in te berusten dat je via onderhandelen geen oplossing kunt bereiken, schakel je een derde in. De varianten die dan aan bod komen zijn mediation, bemiddeling, arbitrage en de rechtsgang.² Om te beginnen gaan we na hoe het bij deze verschillende varianten gesteld is met inhoud en proces.

MEDIATION

Bij onderhandelingen in het kader van mediation gaat het natuurlijk om de inhoud, maar het proces van onderhandelen speelt een belangrijke rol. Gaat het mis in het proces tussen partijen (begrijpen zij elkaar bijvoorbeeld verkeerd) dan heeft de mediator als gespreksleider tot taak het gesprek weer op de rails te zetten. De methodiek van mediation is doorgaans gericht op het proces van onderhandelen. Het beeld dat wel wordt geschetst van de mediator is: iemand die achteroverleunt en partijen met elkaar laat praten. Dit beeld is weliswaar een karikatuur, maar het geeft wel goed weer dat de mediator zich doorgaans niet inlaat met de inhoud van de onderhandelingen.

BEMIDDELING

Bemiddeling in algemene zin kent niet de duidelijke structuur en afbakening van mediation. Het is een algemeen begrip dat duidt op een derde die betrokken wordt bij situaties waarin onderhandelingen dreigen vast te lopen of al vastgelopen zijn. Bemiddelaars komen tussenbeide waar partijen er zelf niet meer uitkomen. Zij gaan na wat beide partijen vinden en willen. Op grond daarvan formuleren bemiddelaars veelal een voorstel dat zij voorleggen aan de partijen. De partijen hebben de mogelijkheid het voorstel van de bemiddelaar te accepteren of te verwerpen, of aanpassingen voor te stellen. De uitkomst is ongewis. Het hangt in belangrijke mate af van de kwaliteiten van de bemiddelaar of zijn voorstel wordt geaccepteerd, waarna partijen weer samen verder kunnen.

Bemiddeling is tamelijk onbegrensd. Hulp- en dienstverleners zullen vaak in situaties terechtkomen waar geschillen zijn ontstaan en bemiddeling uitkomst kan bieden. Als bemiddeling al geen kerntaak is, kan deze activiteit toch regelmatig in de beroepsuitoefening plaatsvinden. Bemiddeling is in vergelijking met mediation methodisch niet sterk

2 De gang naar een vertrouwenspersoon en de mogelijkheid van bindend advies laten we hier buiten beschouwing. Een vertrouwenspersoon is geen bemiddelaar en bindend advies is in het werkveld van hulp- en dienstverleners niet aan de orde

onderbouwd. Wel is duidelijk dat deze vorm van tussenkomst in geschillen zowel op de inhoud als het proces is gericht. Bij bemiddeling gaat het erom dat een inhoudelijke oplossing voor het geschil wordt bereikt. Daarbij blijft in het midden of partijen die oplossing zelf bereiken of dat de bemiddelaar een oplossing aandraagt. De bemiddelaar stuurt het proces van onderhandelen zodanig dat een oplossing van het geschil binnen bereik komt. Hiervoor kan de bemiddelaar kiezen uit alle denkbare varianten, variërend van partijen zoveel mogelijk zelf laten onderhandelen tot partijen ieder afzonderlijk horen en pas later of helemaal geen gezamenlijke bijeenkomst beleggen.

ARBITRAGE

Arbitrage is rechtspraak door een arbiter. De arbiter is veelal inhoudelijk deskundige op het specifieke geschilpunt. Een gemiddelde arbitrage duurt ongeveer negen maanden. Arbitrage wordt afgesloten met een vonnis dat bindend is voor de partijen. Arbitrage kan worden beschouwd als vervanging van een procedure voor de rechter. Om een geschil aan een arbiter voor te kunnen leggen is een arbitrageovereenkomst nodig. Een dergelijke overeenkomst wordt doorgaans opgenomen in een apart beding in een contract. Daarbij wordt vastgelegd dat toekomstige geschillen aan de arbiter worden voorgelegd. Als er een geschil tussen partijen ontstaat kunnen zij alsnog arbitrage afspreken, ook als zij dat nog niet waren overeengekomen.

RECHTSGANG

Ook de rechter buigt zich over de inhoud en doet daarover een uitspraak. Als een geschil aan de rechtbank wordt voorgelegd, zijn partijen nog slechts geïnteresseerd in een inhoudelijke oplossing. Het proces van onderhandelen en de relatie tussen partijen zijn ondergeschikt gemaakt aan de inhoud van de twist.

Mogelijkheden voor afdoening

Wanneer we deze vormen van geschilbeslechting schematisch weergeven, ontstaat een overzicht van overeenkomsten en verschillen (tabel 1.1). Dit schema kan behulpzaam zijn bij de beoordeling van de vorm van afdoening waar een geschil zich het beste toe leent. De eerste vraag is natuurlijk of partijen er al dan niet zelf uit kunnen komen. Soms is een eenvoudig advies of een aanmoediging om nog eens met elkaar te gaan praten al voldoende om partijen ook echt met elkaar in gesprek te brengen. Soms is het vooruitzicht dat er een derde bij het geschil betrokken moet worden zo weinig aantrekkelijk dat partijen zich tot het uiterste inspannen er zelf via onderhandelen uit te komen.

Tabel 1.1 Mogelijkheden voor afdoening					
	onderhandelen	bemiddeling	mediation	arbitrage	rechtsgang
gericht op de inhoud	+	+/-	+	++	++
gericht op de relatie	-/+	+	++	-	--
onderling vertrouwen	++	++	++	+/-	--
toekomstgericht	++	++	++	-	--
kosten	laag	laag	laag	hoog	hoog
tijd	kort	kort	kort	lang	lang
vrijwillig	ja	ja	ja	ja	nee
derde	nee	ja	ja	ja	ja
oplossing geschil	?	?	?	ja	ja
formele procedure	nee	nee	ja	ja	ja
afdoening	afpraak of overeenkomst	afpraak of overeenkomst	overeenkomst	vonnis	vonnis

De verschillende aspecten van de keuzemogelijkheden worden hier toegelicht.

Gericht op de inhoud

In welke mate is de aanpak gericht op de inhoud van het geschil? De sterkste gerichtheid op inhoud vinden we bij arbitrage en rechtspraak.

Gericht op de relatie

Hier gaat het om de vraag of de manier van afdoening is gericht op de relatie en de onderlinge verstandverhouding tussen de partijen in het geschil. Alleen mediation is uitdrukkelijk ook gericht op de onderlinge verhoudingen tussen de partijen.

Onderling vertrouwen

Is het nodig dat de partijen in het geschil vertrouwen in elkaar hebben om de gekozen manier van afdoening met succes te kunnen volgen? Bij zelfstandig onderhandelen, bemiddeling en mediation moet er veel vertrouwen zijn; bij arbitrage is dat minder van belang en naar de rechter gaan kan ook als er geen enkele vertrouwensbasis is.

Toekomstgericht

Willen partijen in de toekomst met elkaar verder of is dat niet aan de orde? In het eerste geval zijn onderhandelen, bemiddeling en mediation de meest aangewezen mogelijkheden.

Kosten

Als de kosten van de procedure beperkt moeten blijven, is zelf onderhandelen de beste mogelijkheid. De kosten van mediation blijven doorgaans ook beperkt, al kunnen die oplopen wanneer beide partijen zich door een adviseur laten bijstaan.

Tijd

Hoeveel tijd nemen de verschillende mogelijkheden in beslag? Partijen die een snelle oplossing willen, kunnen hier hun keuze van af laten hangen.

Vrijwillig

Hier gaat het erom of partijen beide op vrijwillige basis (kunnen) besluiten voor de genoemde mogelijkheid te kiezen. De gang naar de rechter kan als enige worden ingezet tegen de zin van een van de partijen.

Derde

Is het mogelijk, of misschien nuttig, de kwestie zelf op te lossen of is het beter een derde in te schakelen? Zijn eerdere pogingen om er zelf uit te komen mislukt, dan is de inzet van een derde meestal aan te bevelen.

Oplossing geschil

Wie er zeker van wil zijn dat de gemaakte keuze zal leiden tot een oplossing van het geschil, stapt naar de arbiter of de rechter. De andere keuzemogelijkheden kunnen tot een oplossing leiden, maar zeker is dat niet.

Formele procedure

Hoe formeel of informeel zijn de keuzemogelijkheden en wat vinden de partijen belangrijk als het hierom gaat?

Afdoening

Op welke manier worden de verschillende mogelijkheden afgesloten? Ook hier kan een rol spelen of partijen een voorkeur hebben voor een meer of minder formele manier van afdoening.

1.4 Samenvatting

In de literatuur over bemiddeling en mediation bestaan veel beschrijvingen van de gehanteerde begrippen. Drie elementen komen in ieder geval terug:

- partijen hebben een geschil;
- dat zij onderling willen oplossen;
- waartoe zij een onafhankelijke derde inschakelen.

Van belang is de rol die de onafhankelijke derde vervult: beïnvloedt hij enigermate de keuze van partijen voor een bepaalde oplossing of houdt hij zich uitsluitend bezig met de begeleiding van het proces van onderhandelen? De bemiddelaar richt zich met name op het onderhandelingsproces tussen de betrokken partijen, maar kan zich ook bezighouden met de inhoud van het geschil.

Mediation is een vorm van bemiddeling in conflicten waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de communicatie en onderhandelingen tussen partijen begeleidt om vanuit hun werkelijke belangen tot een gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale oplossing te komen.

Nu we het terrein hebben verkend en afgebakend, gaan we in het volgende hoofdstuk in op de betekenis voor hulp- en dienstverleners.