

Het nut van mediation in de afval- en reinigingswereld

Mediation haalt steeds vaker het nieuws. Dat komt door het wetsvoorstel voor nationale mediationwetgeving van het Tweede Kamerlid Van der Steur. De toenemende belangstelling komt ook door de positieve praktijkervaringen met deze manier van geschillenbeslechting. Ook in de afval- en reinigingswereld krijgt mediation steeds meer vaste voet aan de grond. Jurrie Oosterhof, directeur van de gemeenschappelijke regeling Afval Verwijdering Utrecht (AVU) en Rob Schram, directeur Reinigingsbedrijf Midden Nederland (RMN) zijn groot voorstander van mediation in de afval- en reinigingswereld.

Mediation wordt wel 'tussenpartijdige conflictoplossing' genoemd. Het probleem wordt niet door één partij aan de rechter voorgelegd, waarna die van bovenaf ('bovenpartijdig') vanuit juridisch perspectief een juridische oplossing aan partijen oplegt. Bij mediation houden partijen de regie, over het conflict en over de oplossing, in eigen hand. Voordeel is dat ook andere (commerciële) belangen kunnen worden meegenomen. Mediation wordt omschreven als 'een proces waarbij partijen aan een van hen onafhankelijke persoon (...) de opdracht geven hen bij te staan in een proces waarin zij op basis van vrijwilligheid, in vertrouwelijkheid, vrijblijvend zullen proberen een kwestie die hen verdeeld houdt, op te lossen'.¹

Mediation kent een aantal voordelen. Het is sneller (weken in plaats van maanden of jaren), minder kostbaar (partijen betalen de mediator gezamenlijk, de mediator maakt veel minder uren, geen griffierechten, beperkte (eigen) advocaatkosten en geen proceskostenveroordeling) en vertrouwelijk (geen openbare zitting en uitspraak). Mediation is gericht op wat er werkelijk in volle omvang speelt, een rechtelijke uitspraak maakt niet perse een einde aan het totale probleem. Bovendien kan met mediation de relatie tussen partijen behouden blijven, waar procederen vaak het einde van een goede verstandhouding betekent.

De praktijk

Jurrie Oosterhof en Rob Schram zien vooral een rol voor mediation bij (dreigende) problemen in de samenwerking tussen partijen in het kader van een aanbestedingsprocedure en bij arbeidsconflicten:

(1). Problemen tussen aanbestedende dienst en opdrachtnemer.

Kenmerkend voor aanbestedingsprocedures is dat het bestek en de vooraf vastgestelde gunningscriteria leiden tot de keuze van de begunstigde ondernemer. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben veelal nog niet in een (langdurig) commercieel traject een relatie kunnen opbouwen. Zij zijn dus op een bepaalde manier tot elkaar veroordeeld. Daardoor kunnen sneller uitvoeringsgeschillen ontstaan over de wijze van uitvoering van de opdracht, de gestelde eisen, meer- en minderwerk en dergelijke. Volgens Oosterhof stapelen de problemen zich alleen maar op als een partij in zo'n geval naar de rechter stapt. Het probleem wordt dan vanuit juridisch perspectief bekeken en er ontstaat veel afstand tot het werkelijke probleem, ook doordat advocaten het woord voeren en de rechter uitsluitend via hen hoort wat er zou spelen. Daar komt bij dat de relatie zelden beter wordt door een procedure. En de perikelen rondom de verdere uitvoering - zoals de vraag of de inzameling wel of niet wordt stilgelegd - zijn obstakels die de rechter

liever vermijdt. Gaan partijen met een onafhankelijke derde om tafel, dan wordt veel sneller duidelijk waar de pijnpunten liggen en hebben partijen wel direct contact met elkaar over het echte probleem en een echte oplossing.

"Je blijft dan met elkaar in gesprek en juist een goede relatie is heel belangrijk in de reinigings- en afvalwereld", aldus Oosterhof. "Het is een relatief kleine wereld en je komt elkaar voortdurend tegen." Rob Schram beaamt dit. Hij geeft aan dat mediation voor hem bijna logisch is: "Zo gaan wij toch met elkaar om?" De reinigings- en afvalwereld is ook een gezelligheidswereld, aldus Schram. Het is een wereld waar veel collegialiteit is te vinden. Zo deel je elkaars knowhow, zodat niet ieder steeds opnieuw het wiel hoeft uit te vinden en bespreek je verschillende issues met elkaar. Daar past bij dat het behoud van de onderlinge relatie ontzettend belangrijk is. Dat signaal geef je ook af als je de intentie uitspreekt dat bij een mogelijk toekomstig conflict, je dat eerst samen probeert op te lossen. Schram ziet in mediation dan ook een krachtige boodschap. Beweringen als dat mediation soft zou zijn, wijst hij resoluut van de hand. Boeiender vindt hij de kostenuitsparing bij mediation. Die spreekt aan.

(2). Problemen tussen aanbestedende diensten

AVU heeft recent samen met zes andere overheidspartijen een opdracht voor het sorteren en vermarkten van kunststof verpakkingsmateriaal aanbesteed. De opdracht is gezamenlijk aanbesteed en aan één partij gegund. Dit betekent dat er tussen opdrachtgevers de nodige verrekeningen moeten plaatsvinden voor de uitvoering van de overeenkomst, wat tot problemen kan leiden. Om escalatie te voorkomen, is tussen partijen een convenant gesloten met een zogeheten mediation-clausule. Daarin is bepaald dat in geval van geschillen eerst mediation zal worden beproefd. Het initiatief voor het opnemen van de mediationclausule bij deze aanbesteding - en opnieuw bij een nog recentere aanbesteding - kwam van Oosterhof zelf. Hij geeft aan dat hij hiermee bewust een andere manier van denken wil inbrengen. Oosterhof licht toe: "Waar een probleem is,

is een opening". Juist bij mediation is het uitgangspunt dat partijen zelf het beste weten waar die opening ligt. In veel gevallen is het waardevol daarbij een onafhankelijke mediator aan tafel te hebben, aldus Oosterhof.

(3). Problemen tussen samenwerkende opdrachtnemers
Voor de inschrijving op een aanbesteding worden veelal gelegenheidsconsortia opgericht om in aanmerking te komen voor een opdracht of wordt ingeschreven met onderaannemers. Ook hierbij kunnen zich problemen in de samenwerking voordoen. De voordelen van mediation voor de oplossing van deze conflicten zijn evident, nu partijen juist belang hebben bij voortzetting van hun relatie en de vertrouwelijkheid is gegarandeerd.

(4). Arbeidsconflicten

Zowel Oosterhof als Schram beamen dat de afval- en reinigingswereld hiërarchisch is als het aankomt op de relatie werkgever en werknemer. Juist door de onderlinge machtsverhoudingen kan een onafhankelijke mediator een belangrijke rol spelen. De mediator kan zorgen dat er op basis van gelijkwaardigheid wordt gesproken. Gelijkwaardigheid is nodig om de belangen op de juiste manier op tafel te krijgen, aldus beiden. Schram ziet voor mediation bijvoorbeeld een rol bij geschillen over het inschalingsniveau of situaties waarin de medewerker en zijn chef niet langer door één deur kunnen. Neemt een medewerker een advocaat in de arm, dan kan hij uiteindelijk best gelijk krijgen, maar

dan resulteert dat uiteindelijk ook in verstoorde werkverhoudingen dan wel afscheid.

Met mediation krijg je de kans tot de kern van het probleem door te dringen en het probleem op te lossen. Schram noemt het geval van een medewerker die zoveel redenen te horen kreeg waarom zijn werkgever van hem af wilde, dat hij de tel kwijt was. Bij mediation kwam eindelijk de werkelijke zorg van de werkgever op tafel. Die zorg kon worden weggenomen. De medewerker is vervolgens weer aan het werk gegaan en nog jaren naar tevredenheid in dienst gebleven.

Mediation is geen wondermiddel dat ieder conflict in een vloek en een zucht oplost. Voor succesvolle mediation is belangrijk dat partijen zich daadwerkelijk inzetten voor een oplossing. In de afval- en reinigingswereld, waar het behoud van relaties een zo belangrijke rol speelt, lijkt een dergelijk commitment al snel aanwezig. De emoties van het conflict leiden er in de praktijk niet zelden toe dat bij escalatie met een procedure wordt bedreigd. Partijen doen er dan ook goed aan de kans niet voorbij te laten gaan en op voorhand in hun overeenkomsten een mediationclausule op te nemen. Zij spreken daarmee af dat bij een eventueel geschil eerst een oplossing via mediation wordt gezocht. Mocht dat onverhoopt niet lukken, dan is de weg naar de rechter nog altijd vrij.

Tekst: Mr C.J.G.M. (Chantal) Bartels en mr T.A. (Tirza) Hekster, oprichters van House of Mediators, een mediationadvocatenkantoor dat zich richt op samenwerkingsgeschillen tussen en binnen organisaties. HoM is gevestigd in Utrecht en 's-Hertogenbosch. www.houseofmediators.nl.

¹M. Brink, (Business) mediation en materiedeskundigheid (2012), p. 34.



Chantal Bartels (l) en Tirza Hekster.

***Mediation is geen
wondermiddel, maar
een investering in een
duurzame relatie***