



Interview met Nienke Wiersma en Caroline Kloppers, MfN-registermediators bij BosnakBender

“Mediation is een zinvolle uitbreiding van de toolbox van de advocaat.”

Door: Vanessa van Westing-Kuipers en Seval Önder

Hoe is jullie carrière verlopen totdat jullie bij BosnakBender zijn gekomen?

Mr. Nienke Wiersma geeft aan dat zij na het afronden van haar studie rechten in verschillende (juridische) beleids- en bestuursfuncties ervaring heeft opgedaan. Zij kwam al snel tot de conclusie dat de juridische oplossingen voor geschillen en conflicten vaak deeloplossingen zijn en doorgaans niet bijdragen aan een duurzame oplossing van het probleem. Daarom besloot zij de post-doctorale beroepsopleiding Alternative Dispute Resolution (Universiteit van Amsterdam) te volgen en werd zij in 2000 mediator. Sinds die tijd heeft Nienke als MfN-registermediator en IMI-certified mediator veel ervaring opgedaan op het gebied van arbeids- en samenwerkingsconflicten, bij zakelijke mediations, bij aandeelhouders- en bestuursgeschillen, exit-meditations, groepsmeditations en bij mediations tussen particulieren. Zij doet onderzoek naar conflicten en conflictantering, onder meer in relatie tot duurzaam en innovatief arbeidsbeleid. Ook is zij als (gast)docent betrokken bij het mastervak Mediation aan de rechtenfaculteit van de

Radboud Universiteit in Nijmegen en als trainer voor de MfN Mediatorsopleiding. Zij is een vaak gevraagd spreker voor diverse congressen en bijeenkomsten. Nienke is redactielid bij het tijdschrift Nederlandse Mediation van Kluwer en assessor bij Intop (Stichting Kwaliteit Mediators). Sinds 2015 heeft Nienke zich bij BosnakBender gevoegd.

Mr. drs. Caroline Kloppers vertelt, dat zij na afronding van de studies psychologie en rechten circa 25 jaren advocaat geweest is (ondernemingsrecht en vastgoedrecht) bij Nysingh in Zutphen en Arnhem en bij Stelvio advocaten | mediators in Arnhem. Sinds 2005 is zij ook mediator en begeleidt zij cliënten bij het vinden van meer duurzame oplossingen voor (juridische) conflicten. Caroline heeft inmiddels als MfN-registermediator en IMI-certified mediator vele mediationtrajecten begeleid op het gebied van arbeids- en samenwerkingsgeschillen, (groeps) mediations, zakelijke mediations tussen en met ondernemers, mediations met overheden, exitmeditations, geschillen binnen maatschappen of besturen, aandeelhoudersgeschillen, mediations bij VVE's en familiebedrijven en tussen particulieren.



mr. drs. C. Kloppers

Caroline is daarnaast als (gast)docent betrokken bij het mastervak Mediation aan de rechtenfaculteit van de Radboud Universiteit in Nijmegen en publiceert regelmatig in het tijdschrift Nederlandse Mediation. Zij was tot voor kort voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Mediation Advocaten en bestuurslid van de Mediatorsfederatie Nederland, de MfN (de overkoepelende organisatie voor mediation en de MfN-registermediators). In 2015 is zij overgestapt naar BosnakBender om zich volledig te richten op mediation.

Hoe zijn jullie bij BosnakBender terecht gekomen?

“Het kantoor zocht versterking en verjonging.” Nienke en Caroline kenden elkaar al lange tijd uit de mediationwereld. Hun visie op mediation en conflictoplossing bleek veel raakvlakken te hebben. Beiden zijn overtuigd van de waarde van het mediationproces; mediation kan partijen zo veel opleveren. Aan die praktijk en aan de ontwikkeling van mediation in zijn algemeenheid willen zij graag bijdragen. In gesprek met John Bosnak en Dirk Jan Bender, de oprichters en naamgevers van BosnakBender, bleken zij het enthousiasme voor (zakelijke) mediation en de ambitie zakelijke mediation meer bekend (en daarmee meer bemind) te maken te delen. Nienke en Caroline hebben zich in 2015



mr. N. Wiersma

aangesloten, evenals Monique Nillesen, die behalve MfN-registermediator ook conflictcoach is.

Nienke geeft aan: *“John Bosnak - één van de grondleggers van het kantoor - is vanaf de begintijd van mediation betrokken bij (de organisatie van) mediation. Hij heeft daardoor een enorme kennis van het vakgebied. Hij is op dit moment onder meer actief voor de MfN bij de ontwikkeling van nieuwe mediationwetgeving en voor de NOvA als hoofddocent voor het vak ADR bij de beroepsopleiding voor advocaten.”*

Beiden geven aan dat John een echte voorvechter is van mediation en waar mogelijk, ook enthousiast vertelt (en doceert) over mediation en de rol van de advocaat in mediation.

Ons kantoor **BosnakBender** richt zich op **arbeids- en samenwerkingsgeschillen en zakelijke geschillen**. Die laatste categorie is onder te verdelen in bijvoorbeeld geschillen binnen familiebedrijven, binnen allerhande samenwerkingsverbanden, binnen VVE's, tussen ondernemers, tussen aandeelhouders of bestuurders en geschillen met de overheid. John, Caroline en Nienke zijn ook 'IMI-certified', een internationale erkenning die inhoudt dat ze ook internationale (i.e. Engelstalige) mediations kunnen begeleiden. Nienke en Caroline begeleiden ieder jaarlijks ca. dertig tot vijftig mediations.

Het mediationbureau

Het is belangrijk dat mensen en organisaties zo veel mogelijk een oplossing op maat krijgen voor hun probleem. Daarom kijkt een rechter of een zaak zich leent voor mediation. Als dat het geval is, ontvangen partijen een mediationvoorstel. Dat kan schriftelijk voorafgaand aan, maar ook mondeling, op de zitting.

De mediationfunctionaris van het gerecht waar de zaak loopt geeft informatie en helpt partijen bij het regelen van de mediation. Een partij kan zich ook zelf aanmelden bij de mediationfunctionaris van het gerecht waar de procedure loopt. Ook dan is de mediationfunctionaris behulpzaam bij het regelen van de mediation, en als partijen zich niet samen met de wederpartij aanmelden ook bij het benaderen van de wederpartij.

Het kiezen van de mediator doen partijen samen. De mediationfunctionaris geeft een overzicht van mediators die zijn gekwalificeerd voor mediation naast rechtspraak, met welke soort zaken die mediators ervaring hebben, wat hun achtergrond is en welk tarief ze hanteren. De mediationfunctionaris kent alle mediators van de lijst en kan desgewenst adviseren.

De mediationfunctionaris maakt vervolgens op korte termijn de eerste afspraak.

Willemijn Lont, mediationfunctionaris Zutphen
Joke Gerritsen, mediationfunctionaris Arnhem
Walter van den Bosch, mediationfunctionaris, Arnhem

“De vestigingsplaats van BosnakBender is Arnhem, maar feitelijk begeleiden wij mediations in heel Nederland. Wij ontvangen cliënten op een van onze flexibele locaties in Arnhem, een eigen kantoor hebben we niet, of (en meestal) op een locatie in de regio waar partijen gevestigd of woonachtig zijn, steeds in afstemming met cliënten. Van belang daarbij is dat het voor alle betrokkenen een neutrale en aanvaardbare plek is.”

Mediation: een gestructureerd traject onder leiding van een onafhankelijke en neutrale professional

Nienke: “Als mediator moet je je erg bewust zijn van de bijzondere rol die je hebt: onafhankelijk, neutraal, transparant en onpartijdig. Vanaf het eerste contact met cliënten of verwijzers zijn wij als mediators erg secuur op die rol.”

Caroline: “De mediation start meestal met telefonisch contact met bijvoorbeeld een advocaat of andere verwijzer, een cliënt of de mediationfunctionaris van het mediationbureau van de rechtbank (*zie

ook het kader). In dat telefoongesprek wordt vooral over het proces als zodanig gesproken. Wie zijn de betrokkenen, stemmen zij allemaal in met mediation en met deze mediator? Ik stem dat met alle betrokkenen apart af. Er wordt dan ook gesproken over mediation als zodanig, wat is het, hoe verloopt het proces en of met vertrouwelijke intake- (of voor-) gesprekken zal worden gestart. In geval van arbeidsmediations is dat inmiddels overigens vaste praktijk.”

Op de vraag of bij deze voorgesprekken ook advocaten aanwezig zijn, geven zij aan dat dit soms inderdaad voorkomt. De ene cliënt wil dat heel graag, voor de ander voegt dat niets toe. De advocaat schuift dan helemaal niet aan en is enkel op de achtergrond aanwezig, of sluit later in het traject aan. Tijdens de intake is onder meer het procesontwerp (wie gaan met elkaar aan tafel, zijn er ook advocaten aanwezig bij de mediation etc.) onderwerp van gesprek. Tijdens dit vertrouwelijke voorgesprek hoort de mediator van iedere partij ook het eigen



v.l.n.r. Monique Nillessen, John Bosnak, Nienke Wiersma, Dirk-Jan Bender en Caroline Kloppers

verhaal. Zo'n voorgesprek is zeer waardevol onder meer omdat het cliënten helpt bij het onder woorden brengen van dat wat er speelt en van hun wensen en doelen zijn. Caroline: *"De betrokkenen kunnen in alle rust hun verhaal kwijt en dat geeft hen kracht om het later in de gezamenlijke gesprekken aan de ander te kunnen vertellen."*

Vervolgens starten de gezamenlijke gesprekken. Ook daar zijn soms wel en soms geen advocaten bij aanwezig. Dat is afhankelijk van de wens van cliënten en de afspraken die zij daar met elkaar over maken. Eerst worden de procesafspraken gemaakt en vastgelegd in de mediationovereenkomst. Thema's in de overeenkomst zijn onder meer: wie zijn de betrokkenen, waar gaat het over, wat is de rol van de mediator, de vertrouwelijkheid, het commitment, voor zover nodig mandaat, de verdeling van de kosten en de verwijzing naar de klachten- en tuchtregeling.

Caroline: *"Cruciale elementen in mediation zijn de rol van de mediator, de overeengekomen vertrouwelijkheid en het commitment van de partijen. Gemaakte afspraken in een VSO zijn bovendien pas bindend wanneer ze zijn bekrachtigd met een handtekening."*

Het is belangrijk dat er sprake is van een veilige omgeving. Nienke: *"Dat is de kern van het proces: de vertrouwelijkheid en de vrijblijvendheid zorgen ervoor dat alle partijen aan tafel zich veilig en vrij voelen om met elkaar over verschillende opties na*

te denken. Ook opties die misschien niet direct in het juridische stelsel passen. Dat maakt mediation wat mij betreft echt anders dan het juridische proces."

Mediation is een gestructureerd traject. De meeste mediations bestaan uit twee tot vier gezamenlijke gesprekken. Deze gesprekken vinden plaats in een tijdsbestek van slechts een paar weken. Beiden benadrukken dat dit een van de pluspunten is van mediation, het is een kortdurend proces. Dat scheelt cliënten een hoop energie en een hoop kosten. Zodra de mediation is afgerond, worden de afspraken vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. In de praktijk -als advocaten betrokken zijn- stellen zij vaak de vaststellingsovereenkomst op maar het kan ook door de mediator worden gedaan. In onderling overleg wordt er steeds gezocht naar een voor cliënten passende werkwijze.

Recent bleek weer dat jaren durende procedures in mediation in vier weken kunnen worden opgelost! Partijen zijn daar soms verbaasd over. Nienke benadrukt dan ook nog eens dat het proces mediation toch echt anders is dan het voeren van een juridische procedure of het treffen van een schikking, omdat het in mediation niet gaat om het zoeken naar de waarheid of naar wie er gelijk heeft, maar juist om het zoeken naar dat waar het partijen écht om te doen is *"Partijen moeten soms echt uit de loopgraven gehaald worden, zodat je op*

zoek kan gaan naar de gemeenschappelijke en verenigbare belangen en vervolgens op basis daarvan kunt gaan zoeken naar (en onderhandelen over) een passende oplossing voor betrokken partijen.” De setting is hierbij erg belangrijk. Deze moet veilig zijn, met andere woorden de vertrouwelijkheid moet gewaarborgd zijn. Daarnaast beschikken zij als professionals over allerlei vaardigheden om met cliënten de ingenomen standpunten te onderzoeken. *“Het is de rol van de mediator te inventariseren wat ieders belangen zijn. Je bent de regisseur van het gesprek en de invulling van je rol als mediator verandert voortdurend, afhankelijk van de fase van het mediationtraject. Dankzij onze kennis en ervaring weten we wanneer en hoe we tijdens de gesprekken moeten interveniëren.”* Het is in mediation belangrijk om oplossingsgericht en toekomstgericht te gaan denken in plaats terug te blijven kijken om uit te zoeken wie er nou exact gelijk heeft. Dat brengt uiteindelijk niets. Caroline: *“Als cliënten meebewegen in het mediationproces, kunnen ze op enig moment ook vooruit kijken en zelf oplossingen bedenken die aansluiten bij de geïnventariseerde belangen. Die eigen oplossingen zijn altijd win-win oplossingen en bovendien makkelijker te accepteren dan door een derde (bv. rechter) opgelegde besluiten.”* Nienke vervolgt: *“Die partijautonomie maakt ook dat de uitkomst een duurzame oplossing is.”*

Een enkele keer lukt het niet en dan kunnen partijen of de mediator de mediation natuurlijk stoppen: Het is immers een vrijwillig traject. Caroline: *“In de praktijk komt dat heel weinig voor, de slagingskansen zijn hoog (90-95%).”*

Wat is de meerwaarde van mediation voor de advocatuur?

Op de vraag wat de meerwaarde van mediation voor de advocatuur is, vertellen Caroline en Nienke over de mogelijkheden die mediation biedt voor cliënten. Vaak komt er van een advocaat een verwijzing in een al langer lopend proces, de zaak is dan vaak al behoorlijk geëscaleerd. Nienke en Caroline benadrukken dat een verwijzing al in een eerder stadium gedaan zou kunnen worden. Hoe lager de mate van escalatie van een conflict, hoe beter c.q. sneller een oplossing in mediation mogelijk is. Een advocaat maakt bij de intake van een nieuwe zaak uiteraard een goede conflict diagnose en toetst dan tevens wat voor deze cliënt onder deze omstandigheden de beste oplossingsstrategie zou kunnen zijn. Tegenwoordig vergoeden steeds meer verzekeraars de kosten van mediation. Dat is ook iets voor advocaten om bij de conflict diagnose en hun advies aan cliënten te betrekken. Daarnaast is mediation onder omstandigheden mogelijk op basis van een toevoeging. Meer bekendheid met mediation kan de advocaat doen afwegen of mediation een optie zou zijn. Een tevreden cliënt is immers ook het doel van de advocaat!

In arbeidszaken gebeurt dat steeds vaker. De STECR richtlijn helpt daarbij: deze richtlijn geldt bij verzuimkwesties en klachtgerichte processen. Al in een vroeg stadium van verzuim is mediation een concreet te nemen stap. *“Het zou mooi zijn als eerder verwezen wordt, omdat er dan tijdig naar een voor cliënten passende oplossing kan worden gezocht. Dat je tijdig en passend iets doet om het conflict op te lossen is heel belangrijk en mediation is één van de mogelijkheden die de advocaten*

Met het tijdschrift Nederlandse Mediation...

...kunt u uw cliënten beter beargumenteerd adviseren om wel of niet tot mediation over te gaan
 ...krijgt u helder inzicht in het proces mediation en de rol van de advocaat in dat proces
 ...komt u in de praktijk nog beter beslagen ten ijs



aan hun cliënten kunnen voorstellen.” In het tijdschrift Nederlandse Mediation van Kluwer (online via Navigator) staan mediations op verschillende rechtsgebieden beschreven. Advocaten zouden dit tijdschrift kunnen raadplegen om te kunnen lezen in welke situaties mediation met succes is ingezet zodat zij kunnen beargumenteren op welke gronden mediation in een specifiek geval al dan niet de beste keuze zou zijn.

Let op: Wanneer je als advocaat mediation overweegt moet je ook de andere partij polsen. Mocht die ander onverhoopt niet willen meewerken, kun je het verzoek eventueel herhalen in de rechtbank.

Een groot voordeel van mediation is dat de kosten veel lager zijn dan die van een gerechtelijke procedure. Ook is de doorlooptijd aanzienlijk korter. Zoals gezegd, het is mogelijk dat binnen één maand een mediation wordt afgerond. Daarnaast is ook de te behalen uitkomst in een mediation relevant. Het is altijd een door cliënten zelfgekozen en daarmee duurzame oplossing. Partijen zijn toch eerder geneigd zich te conformeren aan een eigen oplossing dan wanneer ze bijvoorbeeld de uitspraak van een rechter moeten aannemen. Die oplossing kan, maar hoeft niet alleen maar een juridisch kader te hebben. Dat biedt mogelijkheden!

Nienke en Caroline merken op, dat de advocaten ook een grote rol (kunnen) spelen in een mediation door bijvoorbeeld hun cliënten goed te ondersteunen tijdens de gesprekken, creatieve opties te benoemen, hun cliënten tijdens de onderhandelingen te adviseren en de vaststellingsovereenkomst op te stellen of te controleren. Mediation (i.c. de rol van een advocaat in mediation) maakt tegenwoordig overigens ook een verplicht onderdeel uit van de beroepsopleiding van advocaten.

Nienke en Caroline geven aan dat schikken toch echt iets anders is dan mediation. Advocaten hebben vaak het beeld ‘We hebben toch al geprobeerd te schikken dus waarom zouden we dan nog mediation gaan doen.’ *“Terwijl bij mediation dan vaak toch een oplossing voor het geschil te vinden blijkt. Je hebt namelijk de ruimte om in het probleem*

te duiken en over mogelijke oplossingen na te denken zonder dat deze meteen bindend zijn. Hierdoor wordt het mogelijk ook creatieve oplossingen te bedenken die mogelijk een oplossing bieden voor alle betrokken partijen.”

Het zou voor een advocaat een mooie uitbreiding zijn van de toolbox om bij een nieuwe zaak ook mediation te overwegen. Advocaten kunnen hier ook echt het verschil maken. De slagingskans bij mediation is namelijk erg hoog! Beperkte kosten, snel klaar en autonomie m.b.t. de oplossing: een goede investering in de advocaat-cliëntrelatie.

Op de vraag wat MfN-registermediator betekent, geven zij aan dat MfN-registermediators een door de MfN erkende opleiding moeten volgen, een theoretisch examen moeten afleggen, een assessment moeten doen en ook jaarlijks PE-punten moet halen. Daarnaast is er verplichte intervisie en elke drie jaar een verplicht peerreview waarbinnen (de praktijk van) de mediator aan kwaliteitscriteria wordt getoetst. MfN-registermediators moeten aan hoge kwaliteitseisen voldoen. Niet alle mediators in Nederland zijn MfN geregistreerd. De mediationbureaus van de rechtbank en de Raad voor Rechtsbijstand verwijzen alleen naar MfN-registermediators.

Nienke en Caroline benadrukken tot slot nog eens dat mediation een heel gestructureerde werkwijze is bestaande uit verschillende fasen. “Dat is belangrijk om te onthouden. Als je te snel naar een volgende fase gaat of een stap overslaat, kan dat de mediation schaden. Het is echt niet zomaar wat praten met elkaar zoals het beeld soms naar buiten toe is. Ook is mediation niet per definitie gericht op harmonie dan wel herstel van de relatie. Een voor cliënten passende oplossing kan ook zijn het beëindigen van een relatie, zoals bijvoorbeeld regelmatig in arbeidszaken gebeurt.”

Wij bedanken Nienke en Caroline voor hun uitgebreide toelichting en wensen hen veel succes toe met hun interessante mediationpraktijk. ▶