

Gaan we bij conflicthantering de (mislukte) marktwerking in de zorg achterna?

Liever niet!

Voor deze aflevering van Tijdschrift Conflicthantering opende de redactie de discussie over de betekenis van mediation en de (gedrags)regels die daarop van toepassing zijn. In het verlengde daarvan willen mediator Janny Dierx en advocaat-mediators Diana Hopmans en Michaela Kaaij ook de positie van advocaten versus mediators in het debat over financiering van rechtshulp en hulp bij conflicthantering aan de orde stellen.

De redactie van Tijdschrift Conflict-hantering stelde een aantal vakgenoten voor dit nummer de vraag of het anno 2019 duidelijk genoeg is wat mediation nou eigenlijk precies is en of de regels die op mediation van toepassing zijn, helder genoeg zijn. Wij menen dat mediation nog altijd een relatief jonge tak van sport is. Alsook dat het niet erg is dat de manieren waarop conflicten worden gehanteerd uiteenlopen en (laten we ons daar in ieder geval op richten) voortdurend verbeteren. De regels die op mediation van toepassing zijn, moeten vooral niet de voortdurende ontwikkeling ervan belemmeren. Standaardiseren is geen toverwoord, niet bij conflicthantering en ook niet bij het financieringsconflict waarin mediators partij zijn.

Maar laat ons eerst de positie van mediators én advocaten in het huidige politieke bestel aanschouwen. Minister Dekker schaaft mediation onder de gedejuridiseerde en – in de vergelijking met de kosten van procederen – goedkopere alternatieven die hij wil bevorderen. Dat lijkt een comfortabele

positie voor mediators, maar dat is het volgens ons niet. Een veelgehoorde vraag of mediators de slag om de gefinancierde rechtshulp kunnen winnen van de (sociale) advocatuur, is polariserend. Wij willen helemaal geen strijd zien tussen advocaten en mediators! Mensen die hulp willen bij het oplossen van conflicten zitten hier ook niet op te wachten.

Deze vraag doet ook denken aan het spreekwoord: als twee honden vechten om een been loopt de derde ermee heen. In dit geval omdat de minister van Rechtsbescherming gunsten verleent aan rechtsbijstandsverzekeraars die op kosten van de staat mogen experimenteren met zogenoemde ‘gestandaardiseerde vormen van afdoening’. Wat ons betreft mogen advocaten en mediators dit wel degelijk opvatten als door de staat gesteunde concurrentievervalsing. De financiering van rechtsbijstand moet immers uit de lengte of uit de breedte komen. Wij betogen dat het beter zou zijn dat het ministerie mediators en advocaten stimuleert en in staat stelt deugdelijke en efficiënte ‘eerste hulp bij conflicten’ (EHBC) te leveren.

opinie

Door **Janny Dierx**, **Diana Hopmans** en **Michaela Kaaij**

De ongelijkheid tussen advocatuur en mediators

In Nederland zijn er tegen de 20.000 advocaten en pak hem beet 4.000 geregistreerde mediators (3.000 bij het MfN en 900 bij ADR). Advocaten kunnen als beroepsgroep bogen op een rijke geschiedenis die terugvoert tot de aanwezigheid van de *advocatus* als laat-Romeinse rechtsgeleerd adviseur. In de middeleeuwen was er voor de advocaat al een stevige positie in het canonieke recht. Vanaf de vijftiende eeuw beschrijven diverse bronnen ook de wereldlijke taken van de advocaat/taalmans (zie Donker 2009). De positie van de advocatuur is stevig gevestigd, niet alleen omdat deze wettelijk is geregeld (voor wat betreft het recht op rechtsbijstand verankerd in de Grondwet).

Mediators kunnen overigens net zo goed bogen op een illustere geschiedenis. Al in de tijd van de Grieken werden tussen Athene en Sparta door intermediairs boodschappen overgebracht die zij zodanig diplomatiek herformuleerden dat zij een bijdrage leverden om de vrede te bewaren. Onze vaderlandse geschiedenis kent al in de zestiende eeuw zogenaamde ‘vredemakers’ of vrederechters (Lennaerts 2017).

Toch haalt het maatschappelijk aanzien van mediators het anno 2019 nog niet bij dat van de advocatuur. De vorm van mediation zoals we die nu kennen, is in de jaren zeventig komen overwaaien als onderdeel van *alternative dispute resolution* (ADR) uit de Verenigde Staten. Mediation wordt in Nederland niet door wettelijke waarborgen omkleed (ADR evenmin). De huidige minister van Rechtsbescherming laat in het midden of dat op korte termijn gaat gebeuren. De (sociale) advocatuur is in het herstructureringsdebat over de financiering in een positie gemanoeuvreerd waarbij men veel te verliezen heeft, terwijl de suggestie boven de markt hangt dat mediators er juist iets bij te winnen zouden hebben. De positie van deze partijen is dus in het financieringsconflict – en in meer dan alleen de hier genoemde opzichten – ongelijk.

Waar is de minister van Rechtsbescherming mee bezig?

In de aanloop naar de Tweede Kamerdebatten over zijn ‘contourennota’ slaagde minister Sander Dekker van Rechtsbescherming erin om de advo-

caatuur in de publieke opinie neer te zetten als kostbare potverteerders die met oogkleppen op procederen. Dekker nam dit stokje over van de bewindslieden die hem voorgingen. De advocatuur zat al ver voor de zomer van 2018 flink in de verdediging. De discussie over financiering van de rechtsbijstand sleept zich in feite al voort sinds het staatssecretariaat van Nebahat Albayrak (PvdA 2010-2012). Het huisorgaan van de advocatuur noemt het ‘een bitter gevecht’ waarin zij tegenover opeenvolgende ministers staat.¹

In augustus 2018 retweette Dekker een filmpje van zijn werkbezoek aan verzekeraar Achmea.² Naast de minister zelf komt er een verzekeringsjuriste in beeld die uitlegt dat de verzekeraar die een fout ontdekt in een beslissing van het UWV niet gaat procederen, maar in zo’n geval met het UWV gaat bellen. Volgens Dekker kunnen ‘we’ daar ten behoeve van de verbetering rechtsbijstand nog veel van leren!

Achteraf kunnen we vaststellen dat het ging om een zorgvuldig georkestreerd beeld. Kort voor het kamerdebat verscheen in *NRC* een opiniestuk van Krijn van Beek en Henk Gossink die het argument van minister Dekker dat sociale advocaten te veel en onnodig procederen kracht bijzetten (*NRC Opinie* 22 januari 2019). Ook Van Beek en Gossink kwamen weer met hét voorbeeld van wat er kennelijk niet deugt aan advocaten op de proppen: die procederen jaren op kosten van de gemeenschap over het verkeerd invullen van een formulier bij het UWV. Van Beek (oud-directeur strategie van het ministerie van Justitie en Veiligheid) en Gossink (bestuurskundig adviseur) werden in 2018 door het ministerie betaald om behulpzaam te zijn bij het ontwikkelen van de plannen voor de contourennota, onder meer door middel van het organiseren van ‘designsessies’ met deskundigen.

De minister en zijn adviseurs weten natuurlijk heus wel dat ook advocaten eerst bellen of schrijven met instanties als het UWV, voordat ze naar de rechter gaan. En dat ze als hun telefoontje vruchten afwerpt, geen procedure, maar een adviestoevoeging declareren. Daar ging het natuurlijk niet om: het ging om de beeldvorming.

Dat gold ook voor het probleem dat in de echte wereld juist overheidsinstanties niet naar individuele burgers luisteren en dat veel mensen niet voor elkaar krijgen dat eenmaal gemaakte fouten door instanties weer worden hersteld. Maar liefst zestig procent van de via de rechtsbijstand gefinancierde zaken zijn gericht tegen de overheid zelf. De minister zegt weliswaar dergelijke misstanden te willen ‘verbeteren’, maar ondertussen schrijft hij de stropigheid en het slechte functioneren van overheidssystemen ijskoud op het conto van zogenaamd procedeergerichte advocaten.

De minister weet natuurlijk heus wel dat ook advocaten eerst bellen of schrijven met instanties als het UWV, voordat ze naar de rechter gaan

LegalGuard

Hoe de minister de rechtshulp precies wil gaan hervormen, dat was tijdens de Kamerdebatten aan het begin van dit jaar niet heel erg duidelijk. Uit de contourennota blijkt dat de minister aanstuurt op een soort van lumpsum-financiering van 'rechtshulppakketten' waarbij verschillende professionals de behandeling van 'problemen' voor een integrale prijs gaan oplossen. Er moet een nieuw loket komen als toegangspoort tot de advocaat en andere hulpverleners. De advocatuur concurreert daarbinnen met andere 'hulpverleners', zoals mediators. De minister wil dat ze gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de oplossing van het probleem.

In de Tweede Kamer werd uitvoerig om nadere uitleg en concretisering gevraagd. Die kwam er ondanks aanvullende brieven van de minister nauwelijks. Pas later werd buiten de Tweede Kamer bekend dat het Juridisch Loket 750 verzoeken om rechtshulp in consumentenzaken gaat doorverwijzen aan LegalGuard (te vertalen als rechtsbeschermer?).

LegalGuard is gelieerd aan Achmea (ja, die van het filmpje van het werkbezoek van minister Dekker). Deze opdrachtnemer mag hiervoor ruim € 800.000 declareren bij de Raad voor Rechtsbijstand.³ Er bleek dus toch een heel concreet plan te bestaan!

Deze bulkverwijzing wordt een pilot genoemd, gericht op 'het opdoen van nieuwe ervaringen met gestandaardiseerde vormen van rechtshulp'. De vergoeding voor de opdrachtnemer is volgens de raad afgestemd op 'de gebruikelijke vergoedingen binnen de verzekeringswereld' en het aantal te verwijzen consumentenzaken. We delen € 800.000 door 750: per verwezen zaak levert dat voor iedere gestandaardiseerd afgedane zaak een vergoeding voor LegalGuard van ruim € 1.100.

Wij vragen ons af of het in overeenstemming is met artikel 6 Mededingingswet dat een enkele private organisatie als LegalGuard zich mag bewijzen met behulp van ruimhartige staatssteun, terwijl mediators en andere rechtshulpverleners zich niet mochten inschrijven voor dit of voor een soortgelijk project. Volgens de berichtgeving van de Raad voor Rechtsbijstand op de eigen website, levert deze 'eerste inventarisatie naar wat deze dienstverlening inhoudt' geen concurrentievervalsing op. Onze opvattingen over concurrentievervalsing zien er toch wat anders uit. Alleen al als wij terugdenken aan de hoeveelheid jaren dat mediators in strafzaken hebben moeten strijden en lobbyen voor een structurele financiering van € 1 miljoen per jaar. Dan hebben we het nog niet over de behandeling die mediators daarbij ten deel veel.



Still uit video van Dekkers bezoek aan Achmea

Triage en de lachende derde

Wij vinden het strategisch niet slim dat de vertegenwoordigers van mediators zich bij monde van hun besturen zonder slag of stoot meegaand lijken op te stellen jegens het ministerie en al doende de advocatuur van zich vervreemdt. In de nieuwsbrief van 15 maart 2019 stelt NMv-voorzitter Frederique van Zomeren dat het de inzet van de Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv) is om een 'gelijkwaardige' rol van de mediator te verwerven bij 'de triage' die gaat bepalen wat er straks met de binnen 'de beoogde gesubsidieerde rechtshulppakketten' met conflicten gaat gebeuren. Van Zomeren spreekt van conflict diagnoses die, en maatwerk dat door mediators geleverd zou moeten kunnen worden.

Dus zijn de beoogde rechtshulppakketten als hervormingsmechanisme door mediators al geaccepteerd? Maakt het voor mediators niet uit dat vertegenwoordigers van de advocatuur daar niet enthousiast over zijn? En waarom wordt de vraag naar de wenselijkheid en de onwenselijkheid van (verregaande) marktwerking in de gefinancierde rechtshulp niet bespreekbaar gemaakt? Zijn de vertegenwoordigers van onze organisaties beïnvloed door de designsessies waarvoor het ministerie in 2018 een select aantal mediators uitnodigde? Worden zij geleid door de positieve grondhouding die de minister voor mediation zegt te hebben? Ook over de betekenis en de wenselijkheid van de justitiële verzekeringspilot vernamen wij van de zijde van onze bestuurders nog niets.

Onze conclusie is dat het er nu op lijkt dat twee beroepsgroepen die elkaar bij laagdrempelige en sociale conflicthantering zouden kunnen aanvullen en versterken, op dit moment vakkundig uit elkaar worden gespeeld. Met het Verbond van Verzekeraars als lachende derde.

Wat is mediation?

Gelet op deze complexe situatie is de vraag van de redactie van *Tijdschrift Conflicthantering* voor dit themanummer naar wat mediation nu eigenlijk

Glasl maakt onderscheid tussen klassieke mediation en alle andere manieren van procesbegeleiding tot en met voor partijen beslissen

is, des te interessanter. Mediators zouden in het conflict dat is ontstaan over de financiering van rechtshulp kunnen laten zien dat zij bij uitstek in staat zijn om een *win-lose* (en dan veronderstellen we optimistisch dat het bij de gefinancierde rechtshulp nog niet gaat om een *lose-lose*) situatie weten om te buigen naar *win-win*. Want dat is toch wat mediators doen?

De Nederlandse benadering

In Nederland wordt de mediationmarkt (in ieder geval nu nog) overheerst door de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). De gedragsregels en de voorschriften van de federatie zijn de meest gangbare, het MfN-register is het dichtstbevolkt en het *Handboek Mediation* van de Sdu is verplichte kost voor mediators die zich serieus met het vak willen inlaten. Sinds jaar en dag wordt mediation in dat handboek gedefinieerd als ‘een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige – de mediator – de onderhandelingen tussen partijen begeleidt teneinde vanuit hun werkelijke belangen tot gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale resultaten te komen’.⁴ Deze omschrijving is overigens niet vanzelfsprekend, zo schrijft de nestor van het handboek Alex Brenninkmeijer zelf ook in de definitieparagraaf. Hij wijst op de definitie van de Standards of Practice van de American Bar Association (ABA) die mediation neerzet als: ‘*a process in which an impartial third party facilitates communication and negotiation and promotes voluntary decision making by the parties to the dispute.*’ Deze ABA-definitie is volgens Brenninkmeijer minder van toepassing op de Nederlandse situatie. Redenen voor verschil zijn volgens Brenninkmeijer dat de context van een land belangrijk is, dat Nederlandse rechters in het kader van hun rechtsprekende functie niet aan mediation mogen doen en dat in Nederland zogenaamde caucusgesprekken minder vaak voorkomen.

De vraag is of dit laatste nog klopt, nu vele mediators er op los caucussen. In de praktijk is de rechtspraak inmiddels ook volop aan het experimenteren met mediationachtige (regel-, spreekuur- en wijk-)rechters. Op 1 maart 2019 kwam daar ook een bemiddelingsraadsheer in handelszaken bij het Gerechtshof Den Haag bij. Hoe dan ook, het lijken ons geen ontwikkelingen die de omschrijving van wat mediation is fundamenteel zouden veranderen.

Wat ons betreft kunnen beide definities er best mee door als het gaat om het omschrijven van wat mediation is. Wel lijken ze allebei vooral van toepassing op mediation bij win-win-conflicten. Als we de definities loslaten op het speelveld van de gefinancierde rechtsbijstand, dan is het duidelijk dat het realiseren van een win-win-resultaat nog een hele klus kan worden. Toepassen van deze definities kan net zo goed tot de conclusie leiden dat de gefinancierde rechtsbijstand als conflictstelsel niet (meer) mediabel is. Een dergelijke sombere conclusie hoeft niet te worden getrokken als we het (door MfN niet verplicht gestelde) *Handboek Conflictmanagement* van Friedrich Glasl erbij pakken (Glasl, 2015). Glasl kiest dan ook een andere benadering.

De benadering van Glasl

Het handboek van Glasl typeert mediation als een van de mogelijke interventies bij conflicten. *Conflicthantering* is dan wat de mediator doet. Glasl maakt onderscheid tussen klassieke mediation en alle andere manieren van procesbegeleiding tot en met voor partijen beslissen.

Klassieke mediation (gericht op het bewerkstelligen van een vorm van co-existentie) is volgens Glasl bij uitstek inzetbaar in conflicten van wat hij noemt de zesde en de zevende escalatietrede, omdat partijen dan zelf niet (meer) in staat zijn tot een vruchtbare directe ontmoeting om de problemen coöperatief op te lossen.

In Glasls analyse verschilt de mate van zelfwerkzaamheid van partijen naargelang de escalatiegraad van het conflict én de geïndiceerde of gekozen interventie. Bij hogere escalatiegraden zijn volgens Glasl directieve(re) interventies geboden (al dan niet uit te voeren door directieve mediators).

Ook met die omschrijving kunnen wij als mediators goed uit de voeten. En wat betekent dit voor de analyse van het rechtsbijstandsconflict? Een voorbeeld. Het conflict kent twee partijen die machtsingrepen kunnen doen. Beiden beschikken over (veel) eigen dan wel gemeenschapsgeld om hun belangen te behartigen. De minister is uiteraard een van die partijen die zich machtsingrepen kan veroorloven, en die dat tot nu toe ook niet nalaat.

Met de advocatuur is sprake van een conflict dat de afgelopen jaren door opeenvolgende bewindspersonen op koude wijze is doorgeëscaleerd. Een vorm van koude escalatie is het voortdurend zwartmaken van de ander. Deze werkwijze van de minister (het zwartmaken van de advocatuur) heeft gewerkt. De aanhoudende diskwalificerende politieke uitspraken hebben geleid tot publieke imagoschade en een gevoel van kleinering. Het gevolg is dat de uitlatingen van de minister over de vakbekwaamheid van de advocatuur door advocaten massaal worden ontkend. Zelfs als de kritiek van de minister ergens een kern van waarheid raakt (wordt er niet heel soms misschien toch wel eens een keertje onnodig geprocedeerd?), dan verhindert de escalatiegraad van het conflict dat toe te geven. Het openlijke gesteggel veroorzaakt slechts nieuwe teleurstellingen en wakkert het wantrouwen verder aan. De behoefte aan distantie van de advocatuur is manifest geworden. Zo heeft de Orde van Advocaten geweigerd om op bestuurlijk niveau deel te nemen aan het begeleiden van de eerder in dit artikel genoemde verzekeringspilot. Men vaardigt ‘een kritische beleidsmedewerker’ af als deelnemer aan ‘de klankbordgroep’. Dat lijkt op het eerste gezicht niet echt op indrukwekkende of strategische conflicthantering. De ongemakkelijkheden in de verhoudingen liggen op straat. Er lijkt geen proactieve sturing op het proces te zitten en wij zien als buitenstaanders geen enkele vorm van gecompartmenteerd handelen.

Het zou dus een optie kunnen zijn dat mediators hiervan niet wegstijgen, zoals de meelopers van pesters op het schoolplein dat doen, in de hoop niet zelf uit de gratie te geraken. Mediators zouden de advocatuur behulpzaam kunnen zijn en bijvoorbeeld aanbieden om gezamenlijk de conflictanalyse te maken. Coalitievorming kan de behartiging van beider belangen immers versterken. Ons lijkt het een goed advies van Glasl dat partijen die een coalitie zouden willen sluiten met de ander, vooral aandacht moeten besteden aan elkaar. Veel aandacht. Ook apart, dus ook in caucus.

Natuurlijk is het hoe dan ook een flinke valkuil voor mediators om te denken dat zij in een complexe meerpartijensituatie waar zoveel van afhangt, ook voor henzelf als medepartij, het zelf wel zonder conflicthanteringsstrategie kunnen stellen dan wel dat ze zelf in het eigen conflict de mediator kunnen uithangen. We hopen dan ook dat onze voormannen en -vrouwen zich goed op hun doelstellingen en strategieën bezinnen.

Voor de zekerheid wijzen we daarom nog op het handboek *Mediación Estratégica* van Ruben Calcaterra (2006) dat in Spaanstalige landen nog altijd met instemming wordt geciteerd. Calcaterra gebruikt maar liefst veertien pagina's om media-

tion te omschrijven als een middel om conflicten op te lossen. Het voornaamste kenmerk van iedere mediation is volgens Calcaterra dat het steeds weer een uniek proces is, uniek vanwege de karakteristieken en vanwege de doelstellingen van mediation. Mediation onder leiding van een onafhankelijke bemiddelaar is volgens hem wel een gestructureerd proces, geregisseerd, formeel, maar ook ‘strategisch, paradoxaal en met een eigen ideologie en opvatting over macht’. Calcaterra vond het in 2006 belangrijk om te benadrukken dat de inhoud en de praktijk van mediation nog volop in ontwikkeling is en dat het definiëren ervan om het vervolgens vast te leggen niet zinvol is. Is dat in Nederland anno 2019 eigenlijk al anders?

Verandering voor regels voor conflicthantering?

Mediation zoals dat in Nederland wordt bedreven, ligt al enkele decennia vast in sindsdien nauwelijks wezenlijk gewijzigde (eerst NMI- en later) MfN-reglementen. We noemen een paar voorbeelden van beginselen, die wat ons betreft genuanceerd zouden moeten worden.

Mediators zouden de advocatuur behulpzaam kunnen zijn en bijvoorbeeld aanbieden om gezamenlijk de conflictanalyse te maken

Vertrouwelijkheid staat met stip op één. Vertrouwelijkheid is zeker bij elke mediation een aandachtspunt. In het MfN-reglement is de vertrouwelijkheid niet voor niets als uitgangspunt vastgelegd. Het is een belangrijke interventie in conflicten. Deze vertrouwelijkheid wordt de afgelopen jaren echter steeds meer als doel op zich geïnterpreteerd en via klacht- en tuchtrecht streng gehandhaafd. Dit hoeft niet en kan juist in zaken die zich in het openbaar afspelen (zeker ook in strafzaken) wringen. Het financieringsconflict is er een illustratie van. Als de publieke schade zo groot is geworden, kan die niet meer met (louter) vertrouwelijkheid worden hersteld.

In het *Handboek Mediation* van 2017 schreven Bijlsma en Dierx dat het begrip ‘neutraliteit van de mediator’ ook nuancering behoeft (Bijlsma en Dierx 2017). Volgens de basistheorie wordt neutraliteit gekenmerkt als objectief, waardenvrij, rationeel, kalm en rustig, en boven partijen staand. Het begrip neutraliteit wordt door insiders en buiten-

Het is jammer dat we in Nederland op het gebied van *community mediation* tot nu toe niet een vergelijkbare ontwikkeling hebben doorgemaakt als in vele Engelse en Spaanstalige taalgebieden

staanders vaak als een opdracht aan de mediator gezien om ‘conflictloos’ te zijn. Iets oneerbiediger: het is de plechtige opdracht aan de mediator om een toonbeeld van voorbeeldigheid te zijn. Deze notie van neutraliteit is voortgebracht in westers georiënteerde samenlevingen en getuigt van technisch-rationeel denken (Benjamin 1999, 2003 en 2017, Field 2000 en Jordaan 2016). Dit type mediator kan vooral tot zijn recht komen in conflicten met een lage escalatiegraad waarbij deelnemende partijen echt willen dat er een oplossing komt (win-win). Een dergelijke houding werkt in slepende en slopende conflicten eerder belemmerend dan constructief.

Bij diep-geëscaleerde conflicten moeten de interventies van de mediator directiever en invasiever zijn (zie wederom het handboek van Glasl). Partijen moeten soms worden ‘aangepakt’ en kunnen zich dan soms danig op de proef gesteld voelen door de mediator, al dan niet in caucus. Sterker nog, soms zijn heftige, gewaagde en pijnlijke ingrepen van de mediator noodzakelijk om een doorbraak en vrede te bewerkstelligen. De hiervoor genoemde Benjamin preekt in dit verband over de guerilla-mediator. Al naar gelang de analyse van het conflict, treedt deze versie van de mediator aan. De beroepsregels moeten ondersteunen dat de mediator controversieel mag zijn en zijn meerzijdige partijdigheid – zonder angst voor klachten – kan invullen. In plaats van ‘onpartijdig’ en ‘oordeel-loos’ zouden wij liever zien dat de omschrijving van mogelijk gedrag van de mediator op zijn minst ‘meerzijdig partijdig’ wordt of dat toch ten minste als mogelijkheid wordt toegevoegd. En waarom kiezen we ook hier geen positieve omschrijving van veelvoorkomend mediators-gedrag in winlose- en lose-lose-conflicten? Assertief, duidelijk en confronterend, bijvoorbeeld?

Eerste hulp bij conflicten

De op mediation van toepassing zijnde regels moeten het mogelijk maken dat mediators ook guerilla-mediators kunnen en mógen zijn. Natuurlijk weten wij dat niet iedere mediator zo wil of kan werken. Dat hoeft ook niet. Het toepassen van

guerilla-tactieken is niet iedere mediator gegeven (Benjamin 1999 en 2003) en niet altijd nodig. Dat betekent niet dat directieve mediators dat vervolgens niet zou moeten mogen. De theoretische onderbouwing van conflicthantering is er, zowel voor de mediator die in win-win-situaties bemiddelt, als voor de mediator die in win-lose- en lose-lose-situaties aantreedt. De pretentie van *one-size-fits-all*-regelingen voor conflicthantering past niet bij het maatwerk dat mediation is en zou moeten zijn.

Datzelfde geldt voor de richting die het ministerie van Justitie en Veiligheid nu dreigt in te slaan. Het verkavelen van rechtshulpverzoeken naar gestandaardiseerde afdoening lijkt in de verste verte niet op de laagdrempelige en menselijke eerste hulp bij conflicten in de multidisciplinaire Huizen van het recht die bijvoorbeeld door de SP worden voorgesteld. Het SP-voorstel sluit aan bij de goede ervaringen die er waren bij het combineren van mediation en spreekuurrechter (Lennaerts 2017). Het is jammer dat we in Nederland op het gebied van *community mediation* tot nu toe niet een vergelijkbare ontwikkeling hebben doorgemaakt als in vele Engelse en Spaanstalige taalgebieden. Daar heeft het invoeren van community mediation, respectievelijk *mediación comunitaria*, vaak geleid tot het ontwikkelen van rijke vormen van wijk- en stadsbemiddeling vergeleken met eendimensionale buurtbemiddeling. Nato en Rodrigues Querejazu omschrijven community mediation als ‘een menselijk en beschaafd middel waarmee de bewoners van een buurt en/of de leden van maatschappij hun verschillen van mening kunnen verwerken en hun publieke en private conflicten kunnen hantieren op een manier die bijdraagt aan participatie en gemeenschappelijke vormgeving van de gemeenschap waarvan ze deel uit maken’ (Nato e.a. 2006). Dit is een definitie van mediation die ook de doelstelling van het beoogde inclusieve en vreedzame eindresultaat omvat. Niks neutraal, en prachtig!

Wij menen dat mensen van vlees en bloed met conflicten dat juist nodig hebben: betrokkenheid,

deel uitmaken van de oplossing met een realistische, zo nodig confronterende en niet-gestandaardiseerde bejegening. We hebben *huizen* nodig waar mensen *terecht kunnen*. Niet alleen om hun recht te halen, maar zo nodig ook om op de eigen verantwoordelijkheid te worden gewezen.

In zijn contourenbrief noemde Dekker SP-voorstel voor lokale EHBC weliswaar een 'goed idee', maar ondertussen stuurt hij zonder deugdelijke onderbouwing aan op grootschalige marktwerking in de rechtshulp via 'bijbeurende' verzekeraars. Het lijkt dan ook het understatement van het jaar dat minister Dekker in zijn brief van 11 maart 2019 aan de Tweede Kamer over buitengerechtelijke geschilbeslechting en herstelrecht tussen neus en lippen opmerkt dat hij onderzoekt of wettelijke regulering van mediation nog 'nuttig, wenselijk en haalbaar is'.

Zal het echt zo gaan? Krijgen we marktwerking met verkavelde rechtshulp pakketten met een al dan niet 'gelijkwaardige rol' voor mediators? En blijft er dan uiteindelijk, net zoals in de zorg en ten koste van de kwaliteit, steeds minder geld over voor het resultaat dat zogenaamd centraal staat? ●

Noten

1. Zie de nieuwsberichten van de Raad voor Rechtsbijstand op www.rvr.org van 28 februari en 14 maart 2019.
2. Zie het dossier Gefinancierde rechtsbijstand op www.advocatenblad.nl.
3. Zie Sander Dekker, 'Hoe voorkomen we onnodige juridische processen?', 23 aug 2018 op twitter.com.
4. Alex Brenninkmeijer, Dick Bonenkamp, Karen van Oyen en Hugo Prein, *Handboek Mediation*, zesde gewijzigde druk, Den Haag: Sdu 2017, p. 32-33.

Literatuur

Benjamin, R., *Guerilla Mediation. The Use of Warfare Strategies in the Management of conflict*, 1999. Zie www.mediate.com.

Benjamin, R.D., Managing the Natural Energy of conflict. Mediators, Tricksters, and the Constructive Uses of Deception. In: D. Bowling & D. Hoffman (red.), *Bringing Peace into the Room. How the Personal Qualities of the Mediator Impact the Process of Conflict Resolution*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers 2003, p. 79-134.

Benjamin, R.D., *The Risks Of Neutrality. Reconsidering The Term And Concept*, beschikbaar op www.mediate.com/articles/benjamin.cfm (geraadpleegd op 19 februari 2017).

Bijlsma, Jent en Janny Dierx, Mediation in strafzaken, in: Alex Brenninkmeijer, Dick Bonenkamp, Karen van Oyen en Hugo Prein, *Handboek Mediation*, Den Haag: Sdu 2017, p. 604-612.

Calcaterra, Ruben, *Mediación Estratégica*, Barcelona: Editorial Gedisa 2006, p. 33-37.

Donker, Gretha e.a., *De geschiedenis van de advocatuur in de lage landen*, Hilversum: Uitgeverij Verloren 2009.

Field, R., 'Neutrality and power. Myths and reality', *ADR Bulletin* 2000, nr. 1, p. 1-5

Glasl, Friedrich, *Handboek Conflictmanagement*, Amsterdam: Uitgeverij SWP 2015.

Jordaan, Barney, Power imbalances in mediation: how far should a mediator go? In: Georg Frerks, Ton Jongbloed, Marion Uitslag en Tobia Westra (red.), *Macht en mediation*, Apeldoorn/Antwerp: Maklu, 2016, p. 59-74.

Lennaerts, Ton, 'De proef met de spreekuurrechter', *NJB* 2017, afl. 40, p. 2936 e.v.

Nató, Alejandro Marcelo, María Gabriela Rodríguez Querejazu & Liliana María Carbajal, *Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*, Buenos Aires: Editorial Universidad 2006.



Janny Dierx, Diana Hopmans en Michaëla Kaaij zijn gespecialiseerde (sociale) advocaten en/of mediators bij respectievelijk De Mediation Coöperatie, Advokatenkollektief Oud-Charlois en Kaaij Advocatuur. Janny Dierx is tevens redactielid van dit tijdschrift.

