

F.)

Zakelijke mediation: wat
is de gewenste aanpak?

Mediatorsfederatie
KWALITEITSREGISTER *Nederland*



Platform Business Mediation (PBM)

Zakelijke mediation, wat is de gewenste aanpak?

Manon Schonewille

Eva Schutte

Marc Simon Thomas

Olga Korneeva

Vervolgonderzoek ZAM/ACB Onderzoek 2018
naar kansen en belemmeringen voor zakelijke
mediation

5 jaar later

Onderzoeksopzet

Twee doelgroepen (advocaten en bedrijfsleven)

Uitgangspunt onderzoek 2018 – enquête – analyse data – presentatie eerste bevindingen tijdens MfN Mediationcongres – eindrapportage

Centrale doelstelling:

Het verkrijgen van een beeld naar de kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation in Nederland anno 2023. Door middel van vergelijking met het onderzoek uit 2018. En met de vraag: waaraan bestaat bij gebruikers behoefte en waaraan juist niet?

Respons

- 102 (597) advocaten
- 43 (238) bedrijven

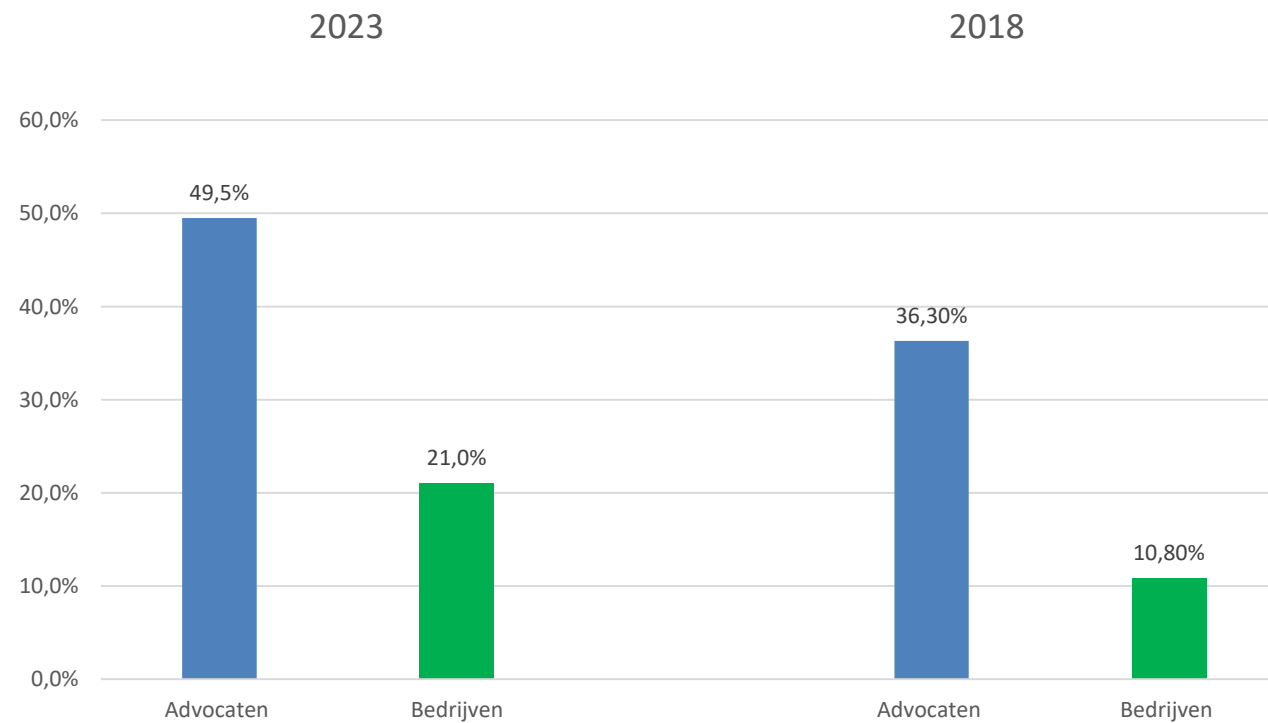
Definitie

Voor dit onderzoek verstaan we onder **zakelijke mediation**: mediation in conflicten tussen bedrijven (en bedrijfsonderdelen) en in conflicten tussen andere professionele partijen. Hieronder rekenen wij ook de aandeelhoudersconflicten, contractuele conflicten, samenwerkingsconflicten en arbeidsconflicten.

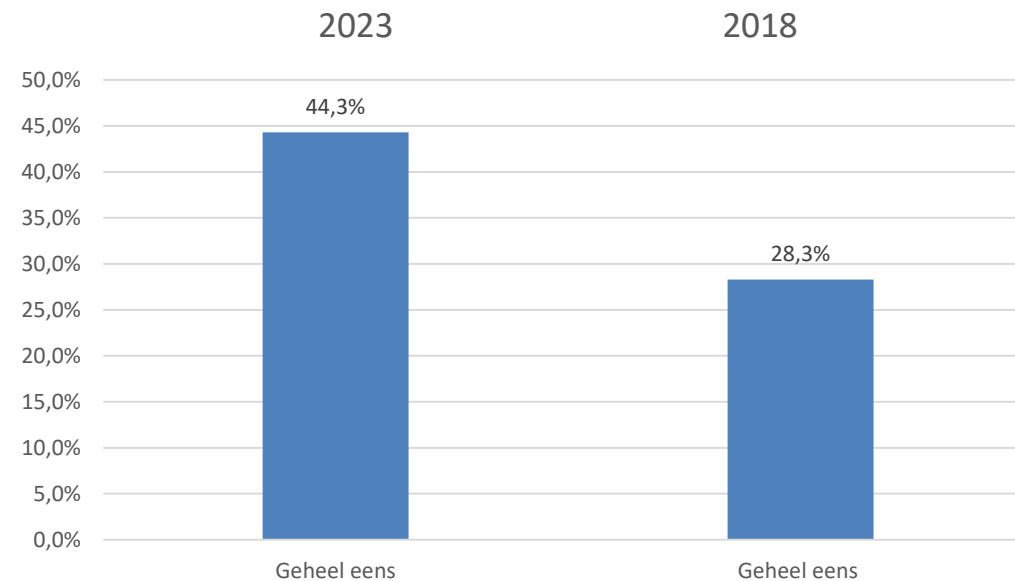
Verschillen tussen de resultaten
van nu en 5 jaar geleden

Het aantal gevallen dat u betrokken bent geweest bij een zakelijke mediation

Meer dan 10 keer:

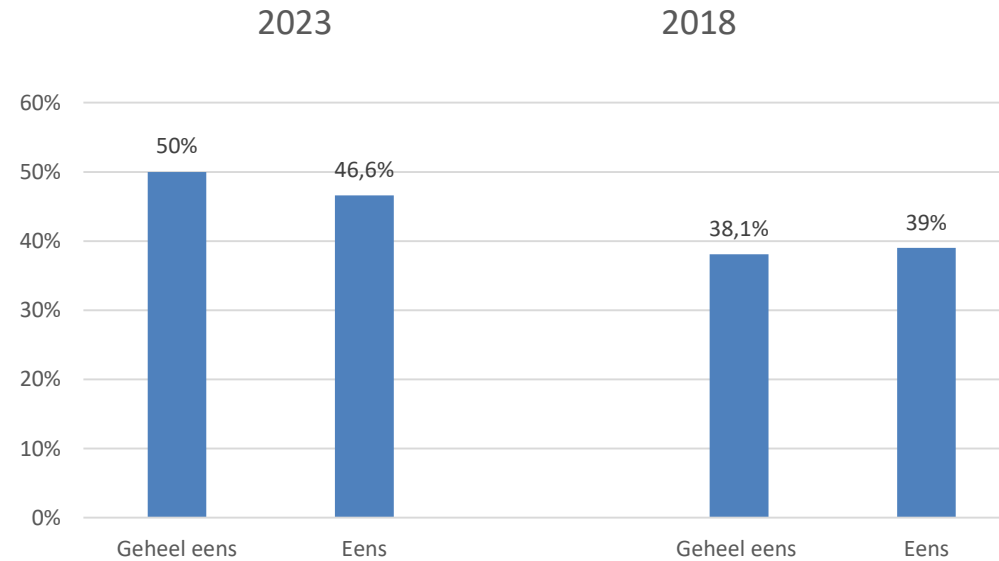


De mediator is iemand met juridische kennis



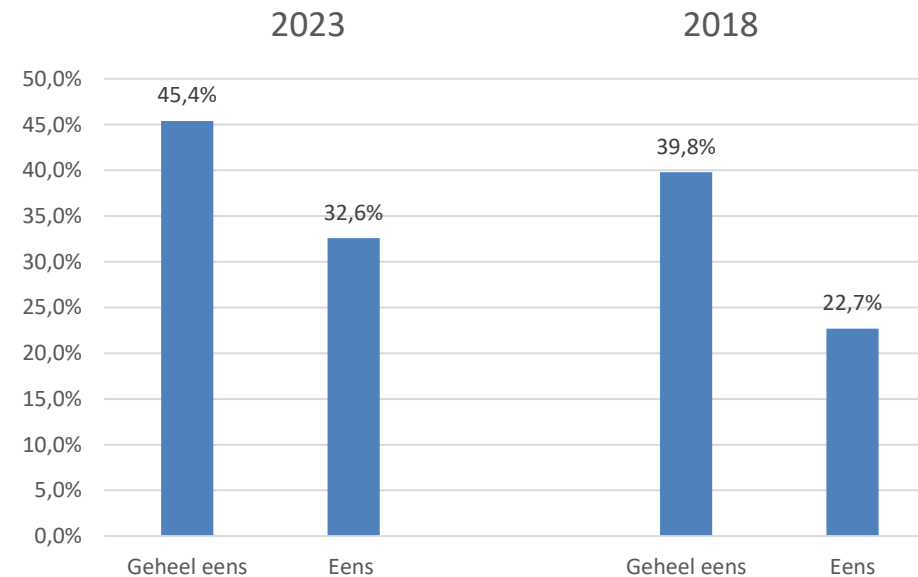
Bedrijven: lichte stijging (ook hier wil de meerderheid een mediator met juridische kennis)

De mediator heeft ervaring als zakelijke mediator



Bedrijven: lichte stijging

De mediator is een MfN-register mediator of heeft een andere (internationale) certificering

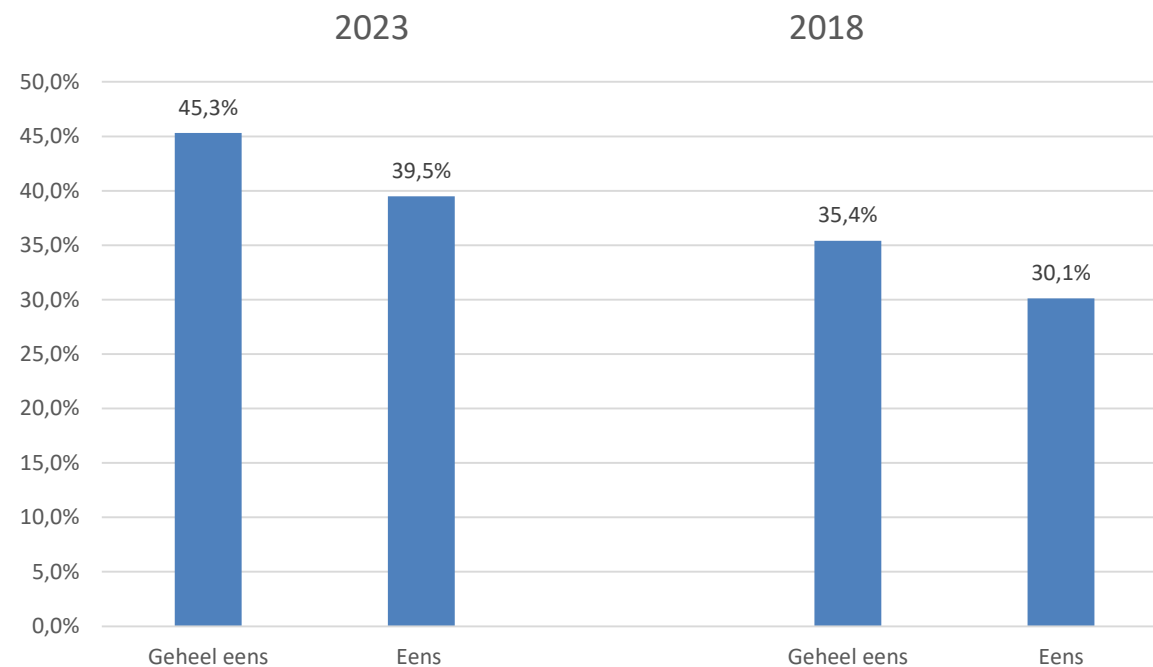


Bedrijven:

2023 Van belang voor 2/3 van de respondenten

2018 Van belang voor iets meer dan de helft van de respondenten

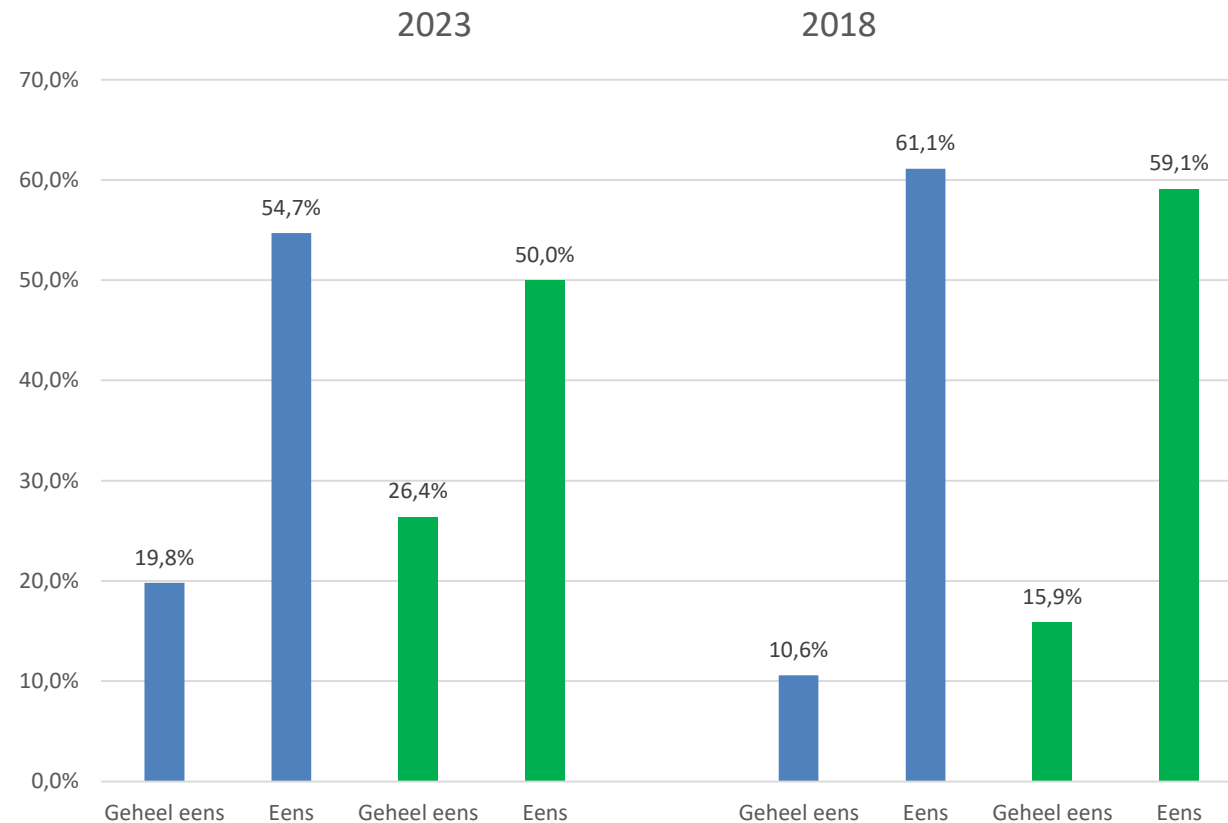
Het heeft mijn voorkeur als mediation start met individuele intakegesprekken



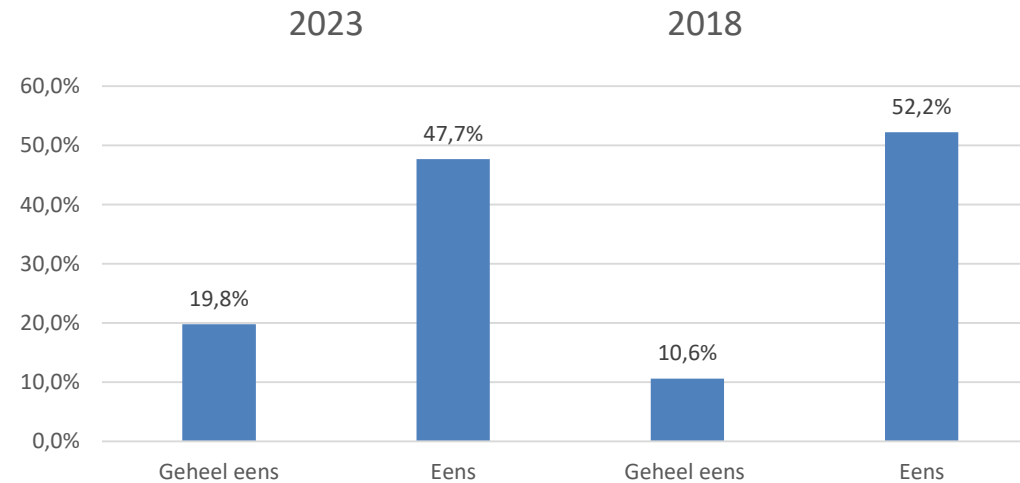
Bedrijven:

Lichte stijging (geheel eens van 48,9% naar 52,6%)

Ik ben een voorstander van een mediator die zich tegenover de partijen uitlaat over de kansen en risico's van een zaak om hen in de richting van een regeling te sturen



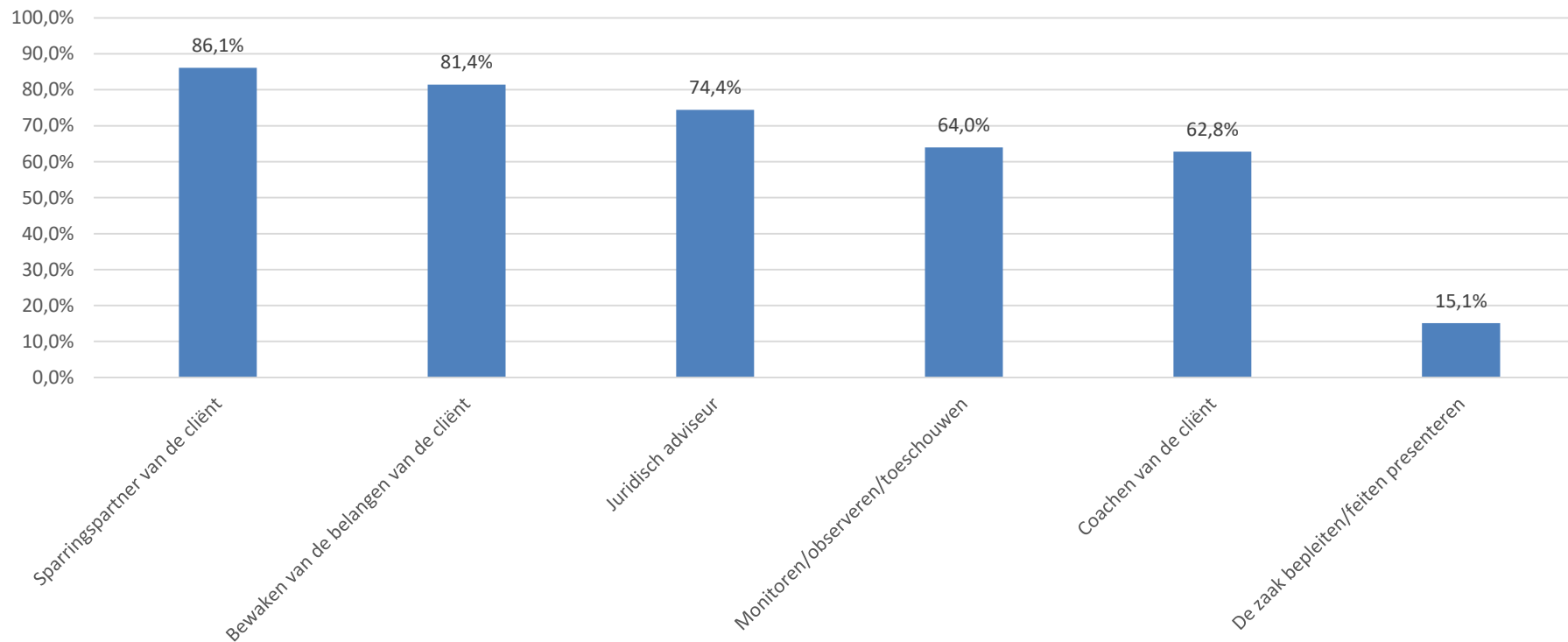
Ik ben een voorstander van het zogenoemde mediator proposal (een voorstel van de mediator voor een mogelijke oplossing als de mediation dreigt te mislukken)



Bedrijven: vergelijkbaar

Als advocaat in de mediation wil ik graag de volgende rollen/taken kunnen vervullen

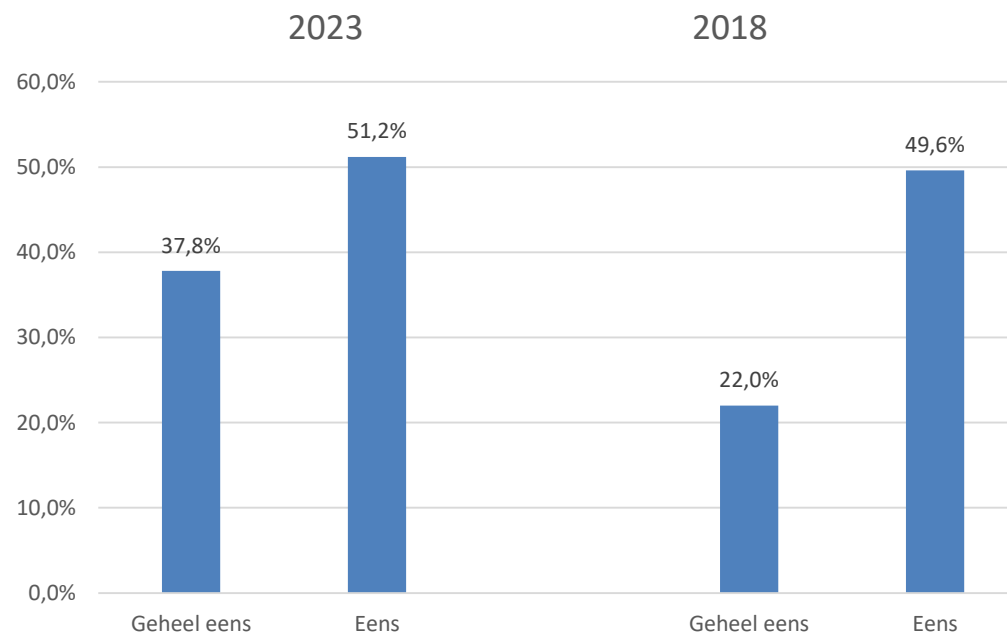
2023



2018 (open vraag):

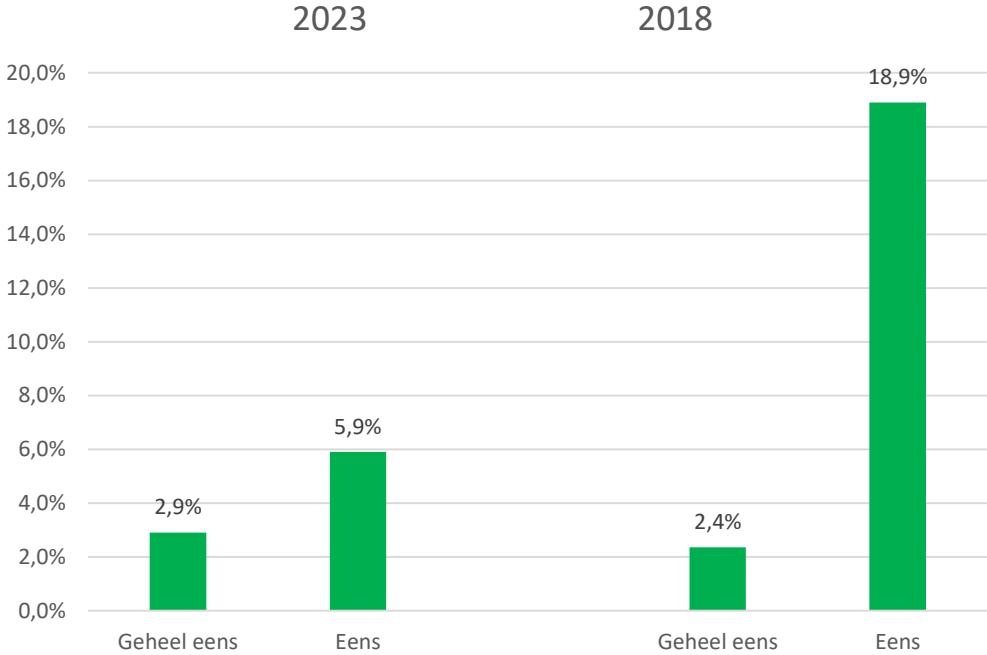
Juridisch adviseur	53%
Sparringspartner	37%
Bewaken belangen	8%
Coachen	7%
Monitoren/observeren/toeschouwen	6%

Als er een mediation-clausule in een contract is opgenomen, dan neem ik dat serieus

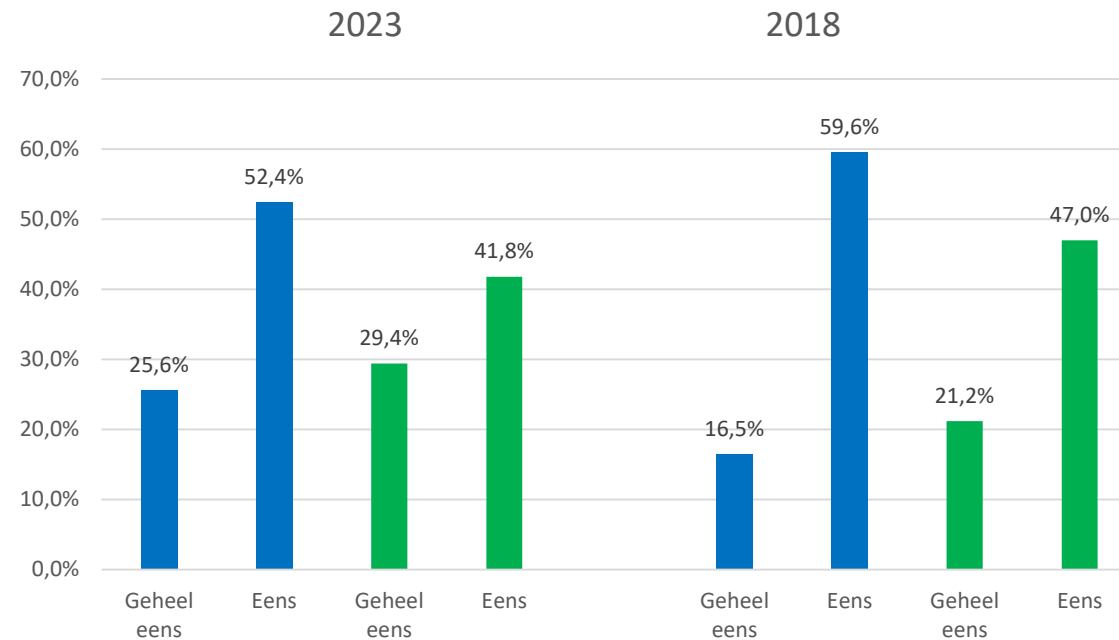


Ook een stijging bij de bedrijven

Het advies van mijn advocaat geeft de doorslag bij het wel of niet kiezen voor mediation



Sinds ik ervaring heb met mediation, ben ik vaker bereid dit middel in te zetten



Bekend maakt bemind!

Gemiddelde waardering voor het proces van de mediations op een schaal van 1-10

	2023	2018
Advocaten	7,8	7,6
Bedrijven	7,7	7,5

Gemiddelde waardering voor de mediator op een schaal van 1-10

	2023	2018
Advocaten	7,8	7,6
Bedrijven	7,8	7,4

Slagingspercentage

	2023	2018
Advocaten	80%	75%
Bedrijven	84%	77%

Nieuwe vragen in 2023

en

verschillen tussen advocaten en bedrijven

Nieuwe vragen in 2023

- Er zijn **enkele nieuwe vragen** toegevoegd, waarom is daarvoor gekozen?
 - Vergelijking met ander – ook buitenlands - onderzoek
 - Doorvragen op resultaten uit 2018 waarbij we vragen bij hadden / wat we misten
 - Nieuwe ontwikkelingen zoals online mediation of analyse tools

5 hiervan uitgelicht: diversiteit; internationale mediationervaring, conflicthanteringbeleid, online mediation, analyse-tools

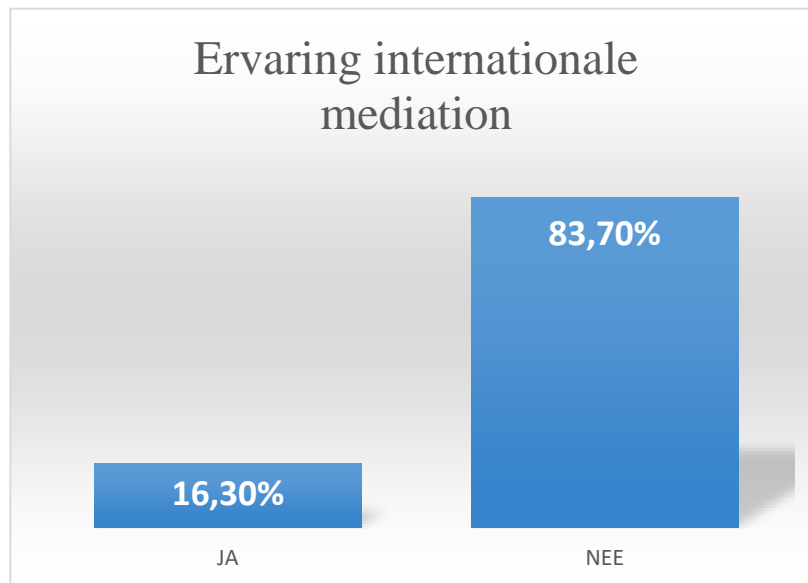
- **Visie advocaten vs. bedrijven**

2 hiervan uitgelicht: redenen om wel/niet voor mediation te kiezen, hoe wordt aangekeken tegen deelname van advocaten aan de mediation?

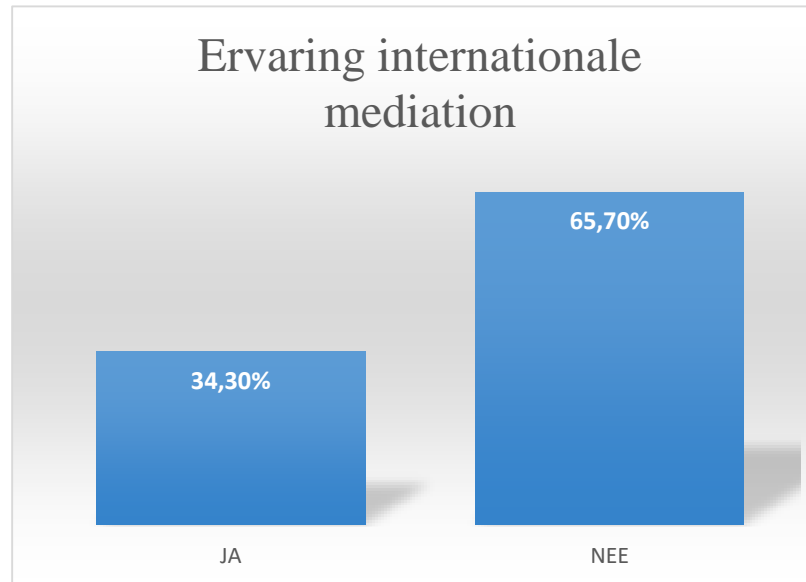
=> loopt hier en daar ook door elkaar

Heeft u ervaring met internationale mediation (een mediation met een wederpartij in een ander land)?

BEDRIJVEN

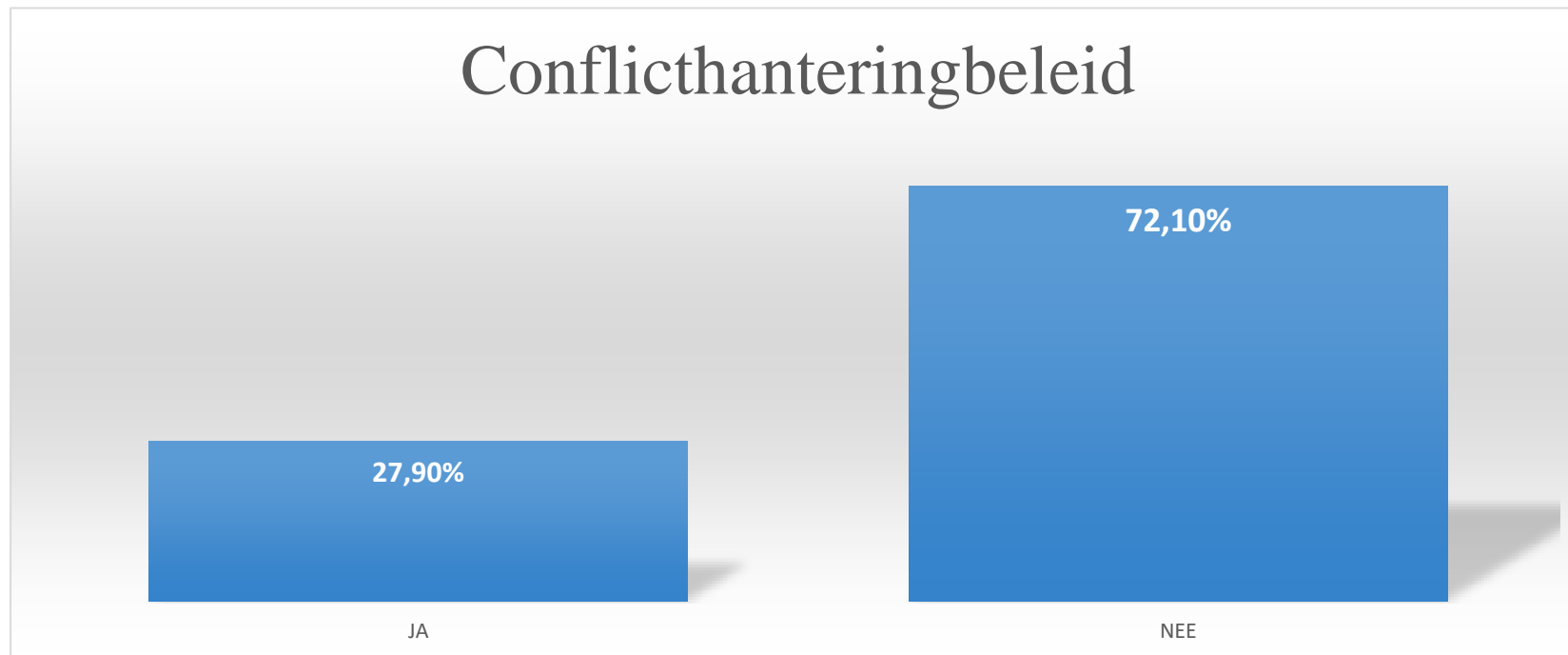


ADVOCATEN



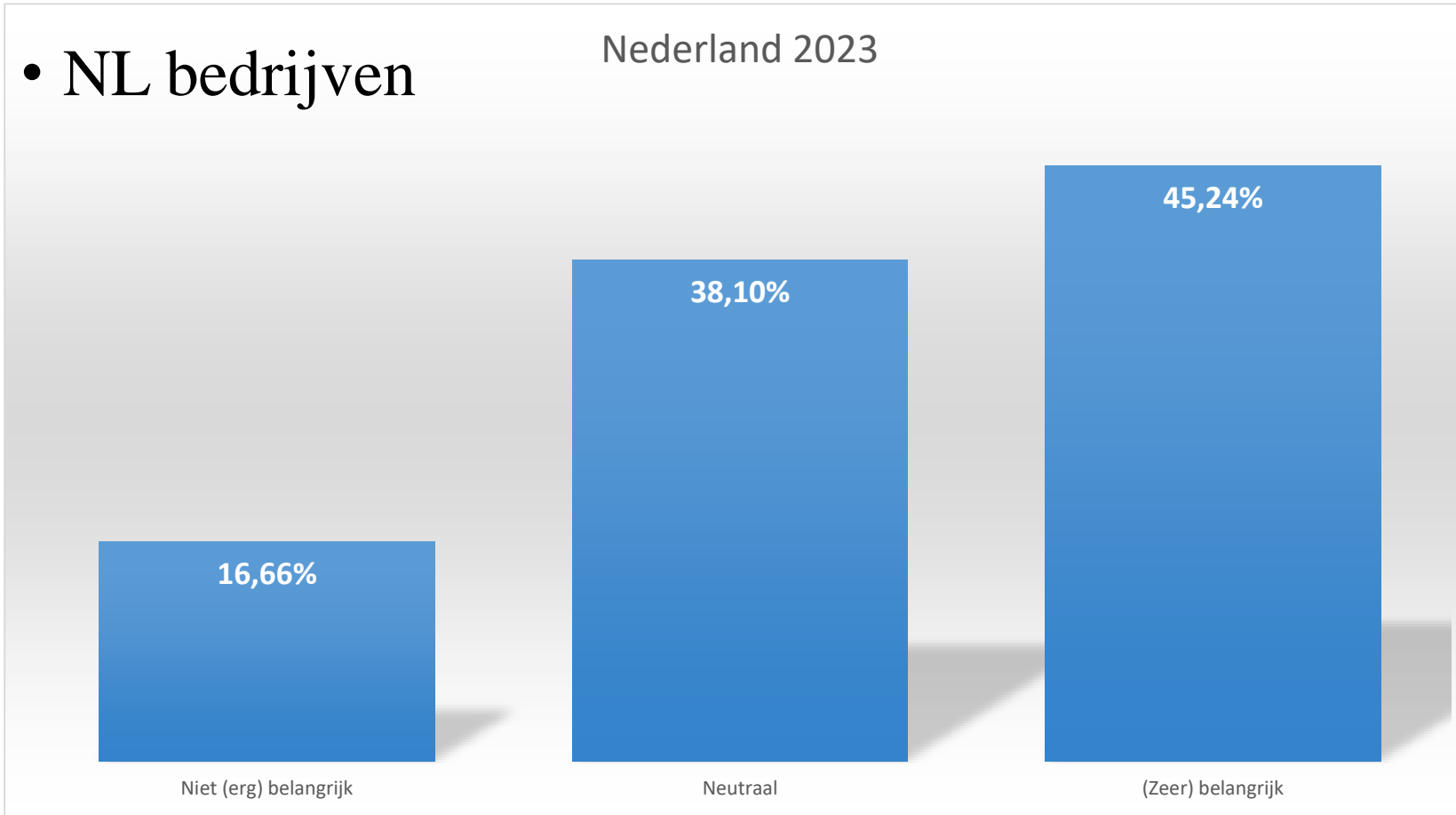
In dit onderzoek is specifiek op NLse taal en bedrijf/advocaat in NL geselecteerd. Kans voor zakelijke mediation? Ook als je als zakelijke mediator tevens in andere taal mediations kunt begeleiden.

Is er binnen uw bedrijf beleid ontwikkeld omtrent de toepassing van conflicthantering (bijv. wanneer procederen, onderhandelen, etc.) waaronder het gebruik van mediation?



Vgl GCN 2023: 2/3 van de GCs bepaalt de (rechts)positie van het bedrijf primair door een op ervaring gebaseerde inschatting. nauwelijks positie bepaald aan de hand van een gestandaardiseerd beslisdocument (5%).

Diversiteit bij de keuze van een mediator (bijv. geslacht, leeftijd, nationaliteit, etniciteit of achtergrond) is van belang



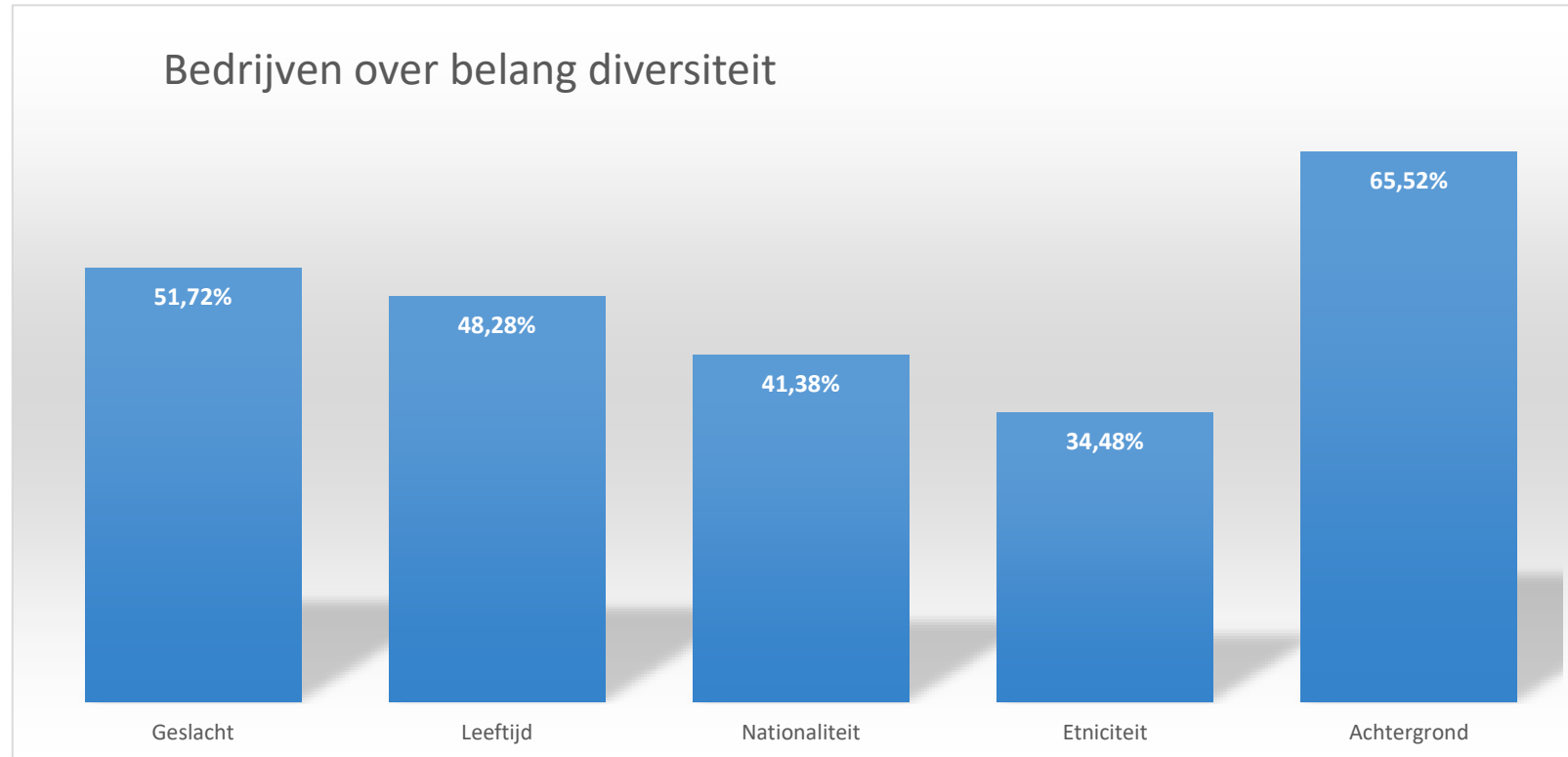
Advocaten: 30,68%

37,50%

31,72%

Veel in uitersten (1 of 5): iedereen die een mening heeft is erg overtuigd

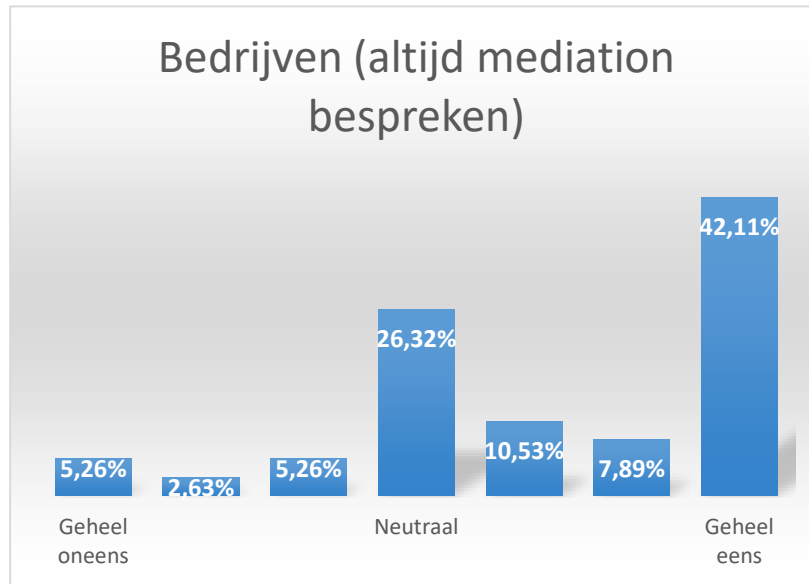
Een grotere diversiteit bij de keuze van een mediator is vooral van belang op het gebied van



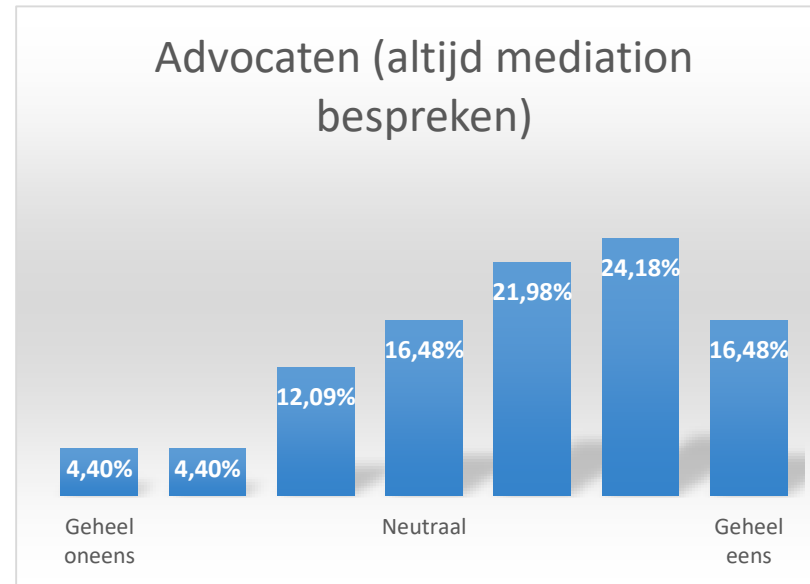
Bedrijven (en advocaten) vinden vooral achtergrond en daarna gender belangrijk

Een advocaat moet altijd de mogelijkheid van mediation onderzoeken en met hun cliënt bespreken

Bedrijven



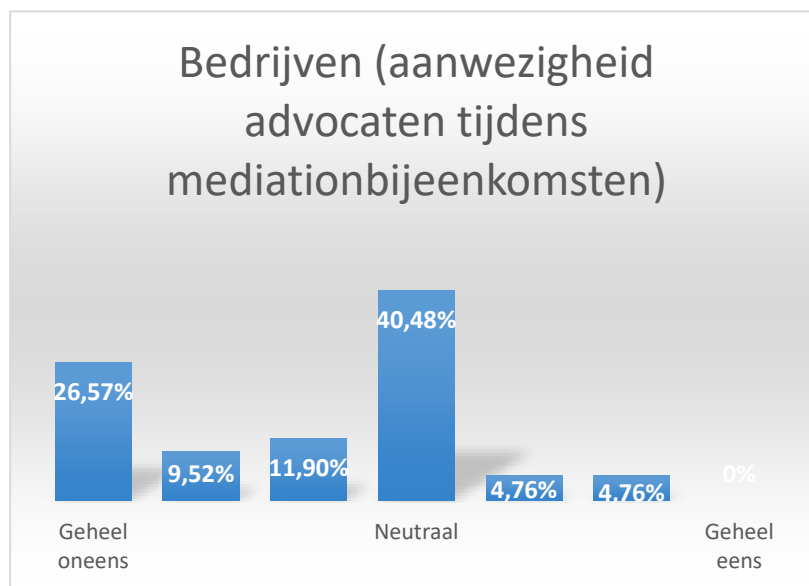
Advocaten



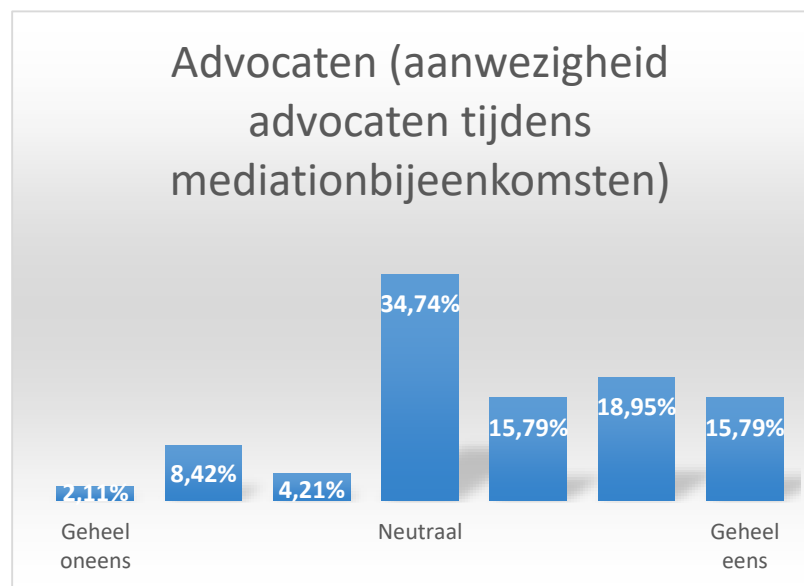
Bedrijven meer uitgesproken voor; totaal (*geheel*) eens bij advocaten en bedrijven rond 60%

Ik ben er een voorstander van dat de advocaten van partijen aanwezig zijn bij de mediationbijeenkomsten

Bedrijven

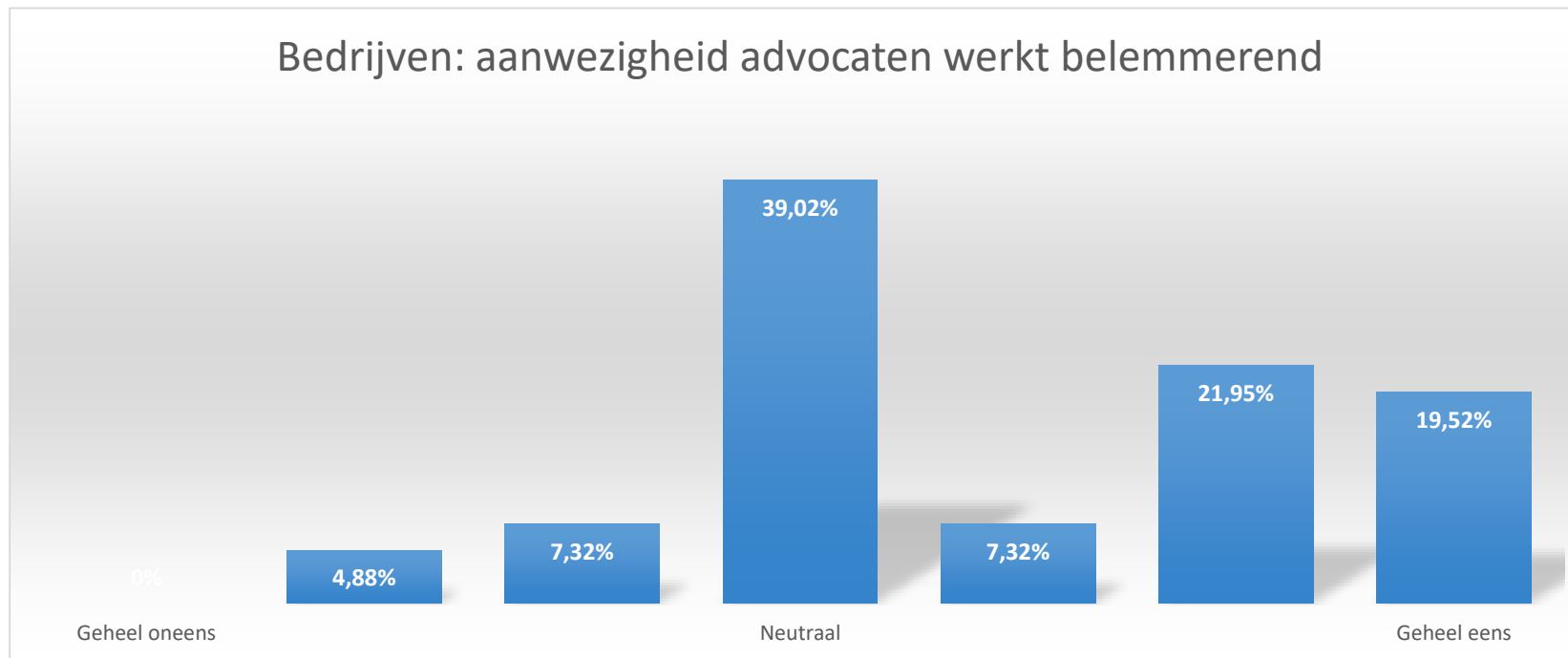


Advocaten



Bedrijven meer uitgesproken (geheel) oneens (48%) of neutraal, < 10% voor, en niemand geheel mee eens. Advocaten 14,7% oneens en 50,5% eens

In mijn ervaring werkt de aanwezigheid van advocaten bij de mediation vaak belemmerend: regelingen komen moeilijker tot stand



Bedrijven: 49,8% (zeer) mee eens, slechts 12,2% niet mee eens (n niemand is het hiermee geheel oneens|)

Op een schaal van 1-10 hoe nuttig vindt u het gebruik van:

Bedrijven

- **Online mediation** bijeenkomsten als technologie ter ondersteuning van een mediationproces: **5,7**
- **Analyse tools** om sterktes en zwaktes in te schatten, of om mogelijke hoogte van een schadevergoeding of mogelijke uitkomst van een claim te analyseren: **6,5**

Advocaten

- **Online mediation** bijeenkomsten als technologie ter ondersteuning van een mediationproces: **5,6**
- **Analyse tools** om sterktes en zwaktes in te schatten, of om mogelijke hoogte van een schadevergoeding of mogelijke uitkomst van een claim te analyseren: **5,5**
=> onbekend met deze tools??

SIDRA 2022: Bedrijven waren positief over en vonden technologische hulpmiddelen, zoals e-discovery/ due diligence, geautomatiseerde onderhandelingshulpmiddelen en analyses voor de aanstelling van mediator nuttiger dan advocaten.

In hoeverre spelen de volgende redenen een rol bij uw keuze om wel een zakelijke mediator in te schakelen

* o.b.v. gewogen gemiddelde

Top 4 bedrijven NL *

1. Relatie verbeteren/zorgvuldig beëindigen
2. Verwachting sneller dan procedure
3. Verwachting werkelijke oorzaak komt aan bod
4. Creatieve oplossing mogelijk (nieuw in 2023)

Top 4 internationale bedrijven & advocaten

1. Behoud relatie
2. Vertrouwelijkheid
3. Snelheid | Indirecte business kosten
4. Kosten

Maak keuze: behoud of verbetering van de relatie, de snelheid van mediation en grote rol emoties

In hoeverre spelen de volgende redenen een rol bij uw keuze om zakelijke mediation te adviseren

* o.b.v. gewogen gemiddelde

Top 3 advocaten NL *

1. Verwachting sneller dan procedure
2. Onzekerheid juridische procedure
3. Creatieve oplossing mogelijk | Verwachting werkelijke oorzaak komt aan bod

Top 3 bedrijven NL *

1. Relatie verbeteren/zorgvuldig beëindigen
2. Verwachting sneller dan procedure
3. Verwachting werkelijke oorzaak komt aan bod
4. Creatieve oplossing mogelijk (nieuw in 2023)

Maak keuze: behoud of verbetering van de relatie en de snelheid van mediation

In hoeverre spelen de volgende redenen een rol bij uw keuze om geen zakelijke mediator in te schakelen / geen mediation te adviseren

Top 3 bedrijven

1. Juridisch sterke positie
 2. Meer druk zetten via procedure
 3. Verhoudingen te ernstig verstoord
- => Geen redenen die er uitspringt

* o.b.v. gewogen gemiddelde

Top 3 advocaten

1. Principieel karakter waardoor gerechtelijk oordeel wenselijk is (een nieuw 2023)
2. Juridisch sterke positie
3. Meer druk zetten via procedure

Weerstand cliënt uit top 3 verdwenen

Wat werkt goed, wat juist niet?

Tips voor de zakelijke mediator
op basis van resultaten van het onderzoek

Uitstraling als mediator

Juridische kennis

Ervaring/kennis

Certificering

Diversiteit

Niet soft

Werkwijze

Aparte intakes

Sturing/leiding

Voortgang/proces

Geen rolwisseling

Mediator proposal

Zendingswerk

Bekend maakt bemind

Voordelen benadrukken

Arbeidsconflicten

Mediationclausule

Bedrijfsbezoek

Interactief deel

- Vragen of opmerkingen?
- Hoe kunnen we de kansen optimaal benutten en als beroepsgroep een kwaliteitsslag maken naar tegemoet komen aan / rekening houden met de wensen van de zakelijke gebruikers?
Wat zien we als best practices?
- Dialoog over:
 - Mediator proposal
 - Stevige mediator met ‘sturende stijl’

Mediator proposal

REMINDER

Advocaten: Overgrote meerderheid (67,45%) voorstander mediator proposal; Ruim ¼ advocaten ervaring; gemiddelde waardering 7
Bedrijven: Overgrote meerderheid (78,6%) voorstander mediator proposal; slechts 17,1% ervaring; gemiddelde waardering 7,4

- Mogelijke kans: Mediator proposal in je toolbox en laten weten dat dit mogelijk is?
- Als beroepsgroep afspreken hoe een mediator proposal in z'n werk gaat?
- Wat zien we als best practices?

Twee assen voor type en stijl van mediation: proces en inhoud

- Hoe zien wij als beroepsgroep de (kennelijke) wens van zakelijke gebruikers naar een stevige, 'sturende' mediator?
- Wat zijn de best practices voor een sturende stijl en voor een faciliterende / transformatieve stijl in zakelijke mediation?

