

**Flanderijn start binnenkort een pilot waarmee mediation in incassozaken binnen business-to-business en eventueel business-to-consumer wordt verkend. Het sneller betalen van schulden is niet het enige voordeel van mediation, zeggen Joost Batelaan en Daan Breukhoven in een gesprek in Den Haag. „Je kunt erna als zakenpartners elkaar in de ogen kijken en verdergaan.”**

# Mediation in incassobranche: de moeite waard

...

Mediation in de incassowereld is een opkomend fenomeen. Deze vorm van conflictbemiddeling is niet voorbehouden als instrument bij uit elkaar spattende huwelijken en burenruzies. „Al langer is het gebruikelijk om bij zakelijke geschillen een mediator in te schakelen”, zegt advocaat Joost Batelaan. Hij kwam het tegen tijdens zijn loopbaan bij organisaties in het bedrijfsleven. „Toen ik me drie jaar geleden als zelfstandig advocaat vestigde, bleek er een groeiende markt voor corporate mediation.” Ook bij Daan Breukhoven kwam conflictbemiddeling een aantal jaar geleden op zijn pad in zijn werk als interim-manager. „Binnen bedrijven zitten mensen vaak lang op hun standpunten. Het onderliggende belang is vaak verrassend uniform en juist dát is door middel van mediation naar boven te halen. Uiteraard niet door mij als interim manager, gezien de neutraliteit die dit vraagt.”

## Wat is voor jullie de waarde van mediation?

Joost Batelaan: „Het is vaak goedkoper, het is vertrouwelijk en er hoeft geen rechter aan te pas te komen. In alle opzichten, financieel maar ook in sociaal opzicht, is het simpelweg de moeite waard. Onlangs kwam hier een directeur die weg moest bij zijn bedrijf. Een gevoelige zaak. Aan het ontslag veranderde niets, maar dankzij mediation konden het bedrijf en de ex-directeur aan het eind in goede sfeer uit elkaar gaan.”

Daan Breukhoven: „Dat is win/win. Ik noem dat de relatie-reparatie bij exit-mediation. Iets is beschadigd, dat is duidelijk. Persoonlijk vind ik het bij een zakelijk geschil ‘chique’ om elkaar recht in de ogen te blijven kijken. Dit kan bij mediation het geval zijn.”

## Is mediation niet erg soft?

Breukhoven: „We moeten nog veel missionariswerk doen binnen mediation.”  
Batelaan: „Er zijn nog veel wegen te bewandelen voordat mediation als volwaardig alternatief wordt gezien voor de stap naar de rechter. Maar ondertussen vinden er ontwikkelingen plaats in de maatschappij. Zie het wetsvoorstel van VVD'er Ard van der Steur, dat in juli naar de Tweede Kamer is gestuurd. Het proces is langzaam, maar de Tweede Kamerleden zullen praten over de inzet van mediation om juridische procedures te voorkomen.”  
Breukhoven: „Op lokaal niveau worden er eveneens stappen gemaakt, zoals buurtmediation waaronder dader en slachtoffermediation.”  
Batelaan: „Het softe imago bestaat, toch is dat een apert onjuist beeld. Mediation is niet soft, als je kijkt naar de resultaten. Gezellig een beetje kletsen met een bakje koffie is er niet bij; het zijn serieuze gesprekken die volgens strakke regels worden gevoerd.”

## Wat voor rol neemt de mediator in?

Batelaan: „De mediator lost niets op, hij ‘vindt’ nergens wat van. Dat is belangrijk om te begrijpen. Hij faciliteert het proces, waarbij het zaak is dat dit inhoudelijk onderbouwd gebeurt. Eén van zijn taken is om te ontvlechten wat er zich heeft afgespeeld tussen de partijen.”

## Hoe past mediation in de incassowereld?

Batelaan: „Het verschil tussen mediation en de gang naar de rechter is, dat er in principe geen verliezers zijn. Juridische procedures en daarmee gezichtsverlies, worden voorkomen. Zeker als het gaat om business-to-business is dat nuttig; vaak moet je immers met elkaar verder.”

Breukhoven: „Ik denk dat mediation toepasbaar is bij verschillende soorten geschillen. Zelf kwam ik op het idee om Flanderijn te benaderen voor de mogelijkheden van mediation, nadat ik de huidige reclamecampagne had gezien. Ik zag dit beeld. (Hij pakt een exemplaar van Flanderijn-Juist en wijst op de advertentie





‘Het is maar hoe je er naar kijkt. Achter iedere schuld zit een verhaal’

JOOST  
BATELAAN

DAAN  
BREUKHOVEN

waarin een man op twee manieren staat afgebeeld: ‘Schuldenaar/Schuldeiser’.) „Wauw, dacht ik. Ik werd daar door geraakt, want ik herkende de situatie. Ik had ooit een opdrachtgever die mij niet meer kon betalen. Als ik het verhaal erachter had geweten, had ik nu niet een nare bijmaak bij dat bedrijf gehad. Hoewel het natuurlijk fijn was geweest als ik alsnog mijn centjes had gekregen. Dat toont precies waar het om moet gaan. Iemand kan door omstandigheden werkloos worden, of als bedrijf in liquiditeitsproblemen raken en dus plotsklaps in de problemen komen. Het is maar hoe je er naar kijkt. Achter iedere schuld zit een verhaal. Als je dat kunt zien, dan kun je ook samen naar de oplossing zoeken.”

#### **Flanderijn gaat een pilotproject starten. Wat kunt u daarover vertellen?**

Breukhoven: „Vooralsnog is het idee om, als pilot, mediation toe te passen bij een groep van circa tien opdrachtgevers van Flanderijn en hun debiteuren. Het is uiteraard eerst de vraag: staan ze open voor mediation? Dat ga ik onderzoeken. Aan de mediation-tafel zelf zit ik, van-

wege de vereiste neutraliteit, overigens niet. Ik ben de trekker van de pilot en zal - indien mediation gewenst is - dit traject faciliteren. Nu zijn we bezig dit verder te ontwikkelen.” Batelaan: „Het inzetten van mediation past bij de toegenomen belangstelling bij Flanderijn - en ook andere incassobureaus - voor de minnelijke kant. Wanneer je dat wilt doen, moet je die kant van je organisatie ook verder professionaliseren.”

#### **Wat hebben jullie toe te voegen?**

Batelaan: „Het grote voordeel is dat je het conflict lostrekt van de organisatie. Flanderijn kan de mogelijkheid van mediation aanbieden aan de klant. Gaat hij daar op in, dan komt er bij de mediator een telefoontje binnen die het overneemt.”

Breukhoven: „Om het makkelijk te zeggen: voor de debiteur is de deurwaarder de bad guy en misschien andersom ook. De mediator is neutraal, hij zit er tussen in en trekt het uit de good guy/bad guy-sfeer. Je kweekt atmosfeer, de basis voor overleg.”

#### **Zijn alle zaken geschikt voor mediation?**

Batelaan: „Nee. Niet alle zaken lenen zich ervoor, laat dat duidelijk zijn. Mensen die moedwillig iets niet doen, dat is een ander verhaal. Ook als het bedrag laag is, dan loont het de moeite niet. Maar als er twee deelnemers zijn met een zakelijk geschil die bereid zijn om elkaars verhaal aan te horen en eventueel concessies willen doen, dan is het nuttig om mediation te beproeven. Er kunnen allerlei redenen zijn waarom iemand niet betaalt. Een brief die verkeerd valt, kan aanleiding zijn voor een misverstand. Mensen gaan zich ingraven.”

Breukhoven: „Gedrag van het ‘struisvogelen’ en schaamte kun je perfect verhelpen met mediation. Als interim-manager kom ik bij veel bedrijven binnen. In de missie van het bedrijf kun je de waarborging van conflictbeslechting op een prachtige wijze inbedden. Maar uiteraard zijn niet alle kwesties voor mediation geschikt. Wanneer mensen doelbewust iets fouts doen, denk aan zwartrijden, dan hoef je niet te praten. Dan past lijk-op-stukbeleid.”