

'We hebben goud in handen'

Het is inmiddels 2,5 jaar geleden dat Coşkun Çörüz aantrad als onafhankelijk bestuursvoorzitter van de MfN en vier jaar geleden dat Judith Simon-Emaus, al sinds 2011 betrokken bij de MfN, directeur van het MfN-bureau en het MfN-register werd. Een mooi moment dus om in een dubbelinterview met hen terug te blikken. Maar vooral om, met een schuin oog naar de toekomst, te reflecteren op waar de Mediatorsfederatie Nederland en haar register voor staat en wat zij doet voor mediation in Nederland en de MfN-registermediator.

DOOR MARC SIMON THOMAS FOTO GERHARD VAN ROON

Het gesprek met Coşkun Çörüz en Judith Simon-Emaus vindt plaats – hoe kan het ook anders in tijden van corona – via Zoom. Dit was meteen de aanleiding om te vragen wat de lange periode met coronamaatregelen voor hen heeft betekend. Veel, zo blijkt. Judith Simon-Emaus schetst de gevolgen voor het bureau van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) en alle werkprocessen. Van medewerkers die vanuit huis moesten werken en het kwaliteitssysteem dat online vorm gegeven moest worden. En ook al werd *peer review* tijdelijk opgeschort, alles rondom het kwaliteitssysteem bleef doorgaan. Het MfN-registermediatorschap is een sterk onderscheidend kwaliteitslabel in de markt sinds 1995, 'en ik ben daar heel trots op', zo complimenteert zij alle betrokkenen bij de organisatie MfN. Daarnaast gingen ook in coronatijd alle contacten met externe partners, zoals ministeries, het Juridisch Loket, de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA), de Rechtspraak en de Raad voor Rechtsbijstand online. Opmerkelijk is dat veel processen, door de effectiviteit die online-overleggen ook met zich meebrengt, in een stroomversnelling kwamen. Natuurlijk is online overleggen toch echt anders en wordt het menselijk contact, de mogelijkheid om elkaar in de ogen te kijken gemist. Maar de informatie-uitwisseling over 'wat gebeurt er bij jullie, wat zien jullie in het veld' is heel waardevol gebleken. 'Trots' is het woord dat valt wanneer zij terugblijkt op de MfN-organisatie in coronatijd.

Impact corona

Dat de beroepsgroep heeft geleden onder corona en de daaraan gerelateerde beperkende maatregelen, is echter wel een punt van zorg

voor Judith Simon-Emaus. Naast persoonlijk leed onder mediators, werd *overall* ook nog eens een daling in het aantal zaken herkend. Als voorbeeld noemt zij mediators in verwijzingsvoorzieningen (mediation naast rechtspraak) die als gevolg van het sluiten van rechtbanken hun instroom zagen opdrogen. Het aantal mediators dat ingeschreven staat bij het MfN-register is gelukkig stabiel gebleven, mede ook omdat na de eerste lockdown, het examenbureau Intop heeft kunnen blijven functioneren. Al was de instroom wel minder door het noodgedwongen stilvallen van een aantal opleidingsinstituten. Gelukkig hebben we nu te maken met versoepelingen en is er tijd voor herstel. 'Ik heb respect voor onze mediators, hoe flexibel die waren', aldus Judith Simon-Emaus en ze verwijst daarbij naar het toepasselijke thema van het mediationcongres 2020, Innovatie en veerkracht.

'Die flexibiliteit en veerkracht zie je in de hele samenleving wel terug', zo vult Coşkun Çörüz aan. 'Allerlei vanzelfsprekendheden die we hebben als samenleving, maar ook als persoon, als familie, als collega's, vielen weg. Het coronavirus heeft in korte tijd de samenleving behoorlijk op z'n kop gezet, met alle ellende van het wegvallen van dierbaren, van ziekte en van het opdrogen van inkomens. We zijn daar als samenleving toch wel redelijk goed uitgekomen.' Daarnaast merkt hij dat door corona een verandering in conflicten is waar te nemen. Door coronamaatregelen komen relaties, ook zakelijke, weliswaar onder druk te staan, anderzijds blijken mensen – nog meer dan in gewone tijden – helemaal geen zin te hebben in ruzie. Hier biedt mediation handvatten om er samen uit te komen.



Marc Simon Thomas
is redactielid van dit tijdschrift.



Verwondering

Inmiddels is Coşkun Çörüz sinds januari 2019 de onafhankelijke voorzitter van het MfN-bestuur. Op de vraag of hij niet eerder behoefte had om in een interview zijn visie op mediation en zijn rol als voorzitter te geven, antwoordt hij: 'Nee, ik bepaal zelf mijn agenda. Ik moet me senang voelen en een interview moet toegevoegde waarde hebben. Niet voor mij persoonlijk, maar voor het functioneren van mij als voorzitter. En timing is daarbij een belangrijke factor.' De tijd was er nog niet rijp voor, maar nu wil hij er graag voor gaan zitten, zo blijkt.

Toen Coşkun Çörüz aantrad trof hij een veld aan waarvan hij dacht 'Wauw, petje afl!' Zijn verwondering betreft hierbij vooral de eigen kracht van de beroepsgroep waardoor ze staat waar ze nu staat. Zeker als je het internationaal vergeleukt, zo benadrukt hij, dan is mediation in Nederland toch maar mooi zonder hulp van bijvoorbeeld mediationwetgeving gekomen tot de huidige omvang. En dat komt, zo stelt Coşkun Çörüz, mede door het hoogstaande kwaliteitsregister dat Nederland kent, waarin rond de 2800 MfN-registermediators zijn opgenomen. Een register waarin zij goed functioneren, met het hele kwaliteitssysteem erom heen. Je kan je daarom gerust afvragen: 'Voor welk probleem biedt mediationwetgeving nou een oplossing?'

Vroeger, zo bekent Coşkun Çörüz, was hij best sceptisch over mediation. Vooral omdat hij niet goed wist wat het was. Dat veranderde overigens meteen toen hij de opleiding tot mediator volgde – nu zo'n acht jaar geleden. Zo heeft hij zelf moeten afleren om mensen uit te leggen hoe het zit, een neiging die hij wel bij meer juristen herkent. De kracht van mediation zit 'm erin dat de verantwoordelijkheid bij partijen wordt gelegd. En dat daarmee een oplossing ook meteen veel duurzamer wordt, dat is volgens hem het waardevolle aan mediation. En zoals zijn oorspronkelijke beeld over mediation veranderde, zo verwondert hij zich vanaf het moment dat hij voorzitter werd over hoe ver mediation in Nederland is gekomen in een tijdsbestek van 25 jaar – zonder mediationwetgeving. 'In Nederland, en dat realiseren we ons niet altijd even goed, hebben we goud in handen', zo concludeert hij met respect voor de branche.

Bekendheid met mediation

Scepsis bij, of vooroordelen over mediation zijn geen onbekend fenomeen. Onderzoeken van meer dan twintig jaar geleden naar de mogelijkheden voor mediation in Nederland wezen al op een grote mate van onbekendheid van burgers met mediation, een huivering voor de kosten, het ingesleten patroon van het toernooimodel om conflicten het hoofd te bieden en een schamel imago van mediation. Het in opdracht van de MfN door Panteia uitgevoerde onderzoek naar de Nederlandse mediationmarkt in 2019 wijst er opnieuw op dat de beeldvorming (van burgers over mediation) een aandachtspunt blijft. De vraag is dan ook: wat is er in 25 jaar aan gedaan om dat te veranderen?

Het omgaan met een bepaalde scepsis, met het fenomeen 'onbekend maakt onbemind', vereist allereerst een bepaalde kwaliteitsstandaard. Dat is essentieel volgens Judith Simon-Emaus. Dat was al zo toen zij in 2011 bij de organisatie kwam en dat is wat nu nog steeds wordt gedaan: investeren in

kwaliteit. Een kwaliteitsstandaard betekende destijds eerst: minder mediators, want de toetredings- en onderhoudseisen werden zwaarder. Maar de consument of een organisatie kan vervolgens wel vertrouwen op de kwaliteit. Daar is in geïnvesteerd. De beroepsgroep heeft zich ontwikkeld tot een volwassen professie. Mediation is nog niet zo bekend als bijvoorbeeld de advocatuur of het notariaat, maar het wordt wel bekender. Is het al zo bekend als we zouden willen? 'Nee, er blijft werk aan de winkel als het gaat om voorlichting.'

Judith Simon-Emaus bekent dan ook geschrokken te zijn van de bekendheidscijfers die uit het Panteia-onderzoek van 2019 blijken. 'Maar', zo relativeert ze, 'je ziet wel dat bijvoorbeeld in conflicten in arbeidsrelaties mediation meer wordt gebruikt dan voorheen. En dat mediationclausules in zakelijke overeenkomsten vaker voorkomen.' Daarnaast ziet zij dat ketenpartners zoals het Juridisch Loket, de NOVA, de Raad voor Rechtsbijstand en de Rechtspraak niet meer om mediation in Nederland heen kunnen. In alle formele gremia praat de MfN mee over de inbedding van mediation en de inzet van de MfN-registermediators. Maar toch kan het met de bekendheid beter. En dat betekent niet een publiekscampagne vanuit de branche, want dat lijkt toch vooral op 'wij van wc-eend', maar Judith Simon-Emaus ziet het liefst een brede voorlichting, waarbij het ministerie mede ondersteunt. Dat zou volgens haar wel kunnen helpen om de maatschappelijke relevantie van dialoog, in plaats van de strijd, als oplossing te benadrukken.

Coşkun Çörüz vult vervolgens aan: 'Mediation zou een vanzelfsprekende eerste stap moeten zijn bij het oplossen van problemen. Zo vanzelfsprekend als mensen naar een advocaat stappen, zo is het nog niet met de gang naar een mediator.' Maar dat kan gestimuleerd worden vanuit de overheid, via wetgeving, met geld of met informatievoorziening. De burger moet de mediator weten te vinden, en de mediator de burger, stelt hij. 'Maar', zo klinkt hij ook waarschuwend, 'als het product niet goed genoeg is, dan koopt de klant het niet. Er mag dus geen enkele discussie zijn over de kwaliteit van de mediators.' 'En die is er ook niet', stelt hij vervolgens gerust, 'want in Nederland kennen we een hoogstaand kwaliteitsregister.'

Aanbod en vraag

Maar toch, zo kan je je afvragen, maak je je hiermee niet te veel afhankelijk van anderen? Van de verwijzers, die jou moeten kennen, of van de overheid, die jou moet stimuleren. In hoeverre kijkt de branche in de spiegel? En een tweede vraag die daar eigenlijk aan vooraf gaat is, in hoeverre weet je zeker of het 'product' mediation wel aansluit bij de vraag in de markt?

'Natuurlijk zijn we continu aan het reflecteren', antwoordt Judith Simon-Emaus op de eerste vraag. 'Dat doen we zowel met het kwaliteitsregister als met de federatie waarin nu in totaal zeven mediatorsverenigingen zijn vertegenwoordigd. Daarin wordt gesproken over de algemene belangen van mediation-Nederland. Over de bekendheid met en de promotie van mediation, daar zijn we veel met elkaar over bezig. En er gebeurt op dat terrein veel. Misschien voor sommigen achter de schermen, maar we praten heel veel met onze relaties en

ketenpartners. Maar ja, de bekendheid, hoe bereiken we de burger, het zou helpen wanneer de overheid bijvoorbeeld zegt: wij gaan eerste naar de mediator als er iets is.' 'En daar komt bij dat de samenleving verandert,' zo valt Coşkun Çörüz bij, 'de klassieke wijzen van conflictoplossing worden uitgebreid. Denk aan experimenten met buurtbemiddeling of wijkrechters. Er is een trend gaande om meer te proberen conflicten te voorkomen, om juridisering van conflicten te voorkomen en daar moet mediation een volwaardige plaats in krijgen. Dat is waar we naar toe moeten. De 'gereedchapskist' van de conflictoplosser wordt groter en daarmee het aanbod voor de samenleving. Dan is het wel van belang dat de burger weet dat mediation ook in die gereedchapskist zit. En daar ligt een rol voor de mediator als ondernemer. Die zal ervoor moeten zorgen dat zijn diensten worden aangeboden dat het ook wordt ingekocht. Voorop blijft staan dat er geen twijfel mag bestaan over de kwaliteit, daar staat het MfN-register voor. En daarnaast kunnen we met de federatie zorgen voor voorlichting en stimulering. En zo kom ik uit bij het antwoord op jouw tweede vraag. De burger moet een handje geholpen worden om de mediator te kunnen vinden. De kwaliteit, en het private kwaliteitslabel van het MfN-register dat is opgebouwd, staat als een huis, en vervolgens is het aan de mediator om dat ook aan de man te brengen. En dat betekent: aansluiten bij de trend van het dejuridiseren van conflicten, het preventief voorkomen dat een conflict escaleert.' 'Daar kunnen mediators een grote rol in spelen', beaamt Judith Simon-Emaus.

Specialisatie

De metafoor van een gereedchapskist is een heldere. De burger kan in die kist gaan zoeken naar wat voor hem of haar het beste is en het is de verantwoordelijkheid van de mediator, als ondernemer, om ervoor te zorgen dat hij daarin terecht komt. Het register bewaakt de kwaliteit, de federatie stimuleert de bekendheid, maar om in de gereedchapskist terecht te komen en erin te blijven, wordt inspanning van de mediator zelf verwacht. Tegelijkertijd kun je je voorstellen dat er ook verschillende gereedchapskisten bestaan. Zoals die van een timmerman qua inhoud zal verschillen van die van een loodgieter, zal dat ook gelden voor de verschillende conflicten die mensen hebben en welk gereedschap zo nodig hebben bij het oplossen daarvan. Bij een probleem in de familiale sfeer zoekt men een andere mediator dan bij een zakelijk conflict. Gechargeerd gesteld, het lijkt nu alsof de MfN een *one size fits all* mediator vertegenwoordigt, terwijl er zo veel verschillende specialismen zijn. Is het voor de burger niet helderder wanneer die differentiatie in de beroepsgroep ook breder wordt uitgedragen?

'Destijds, zo'n tien jaar geleden', legt Judith Simon-Emaus uit, 'is ervoor gekozen om één MfN-registermediator 'op de kaart te zetten'. Dat had toen te maken met het omgaan met de onbekendheid van mediation. Het antwoord was: een uniform, eenduidig beeld van dé kwaliteitsmediator. Die kwaliteitsmediator kan uiteraard verschillende expertises of aandachtsgebieden hebben en die zijn dan ook te vinden in het register. Alleen voor het specialisme 'familie' is ervoor gekozen die wel apart te registreren vanwege de aard van de zaken en de extra eisen die daarom aan een familiemediator mogen worden gesteld. Maar leidend is: één kwaliteitsstandaard voor alle mediators. Maar

dat neemt niet weg dat vanuit het perspectief van de burger differentiatie in het register het vinden van de juiste, gespecialiseerde mediator bij het specifieke probleem misschien zou kunnen helpen. Maar helpen we de beroepsgroep daar ook verder mee, wat bereiken we daar voor onze mediators mee? Duidelijk is wel dat dit een vraag is die op dit moment speelt.'

'Jazeker', beaamt Coşkun Çörüz. 'Maar een belangrijkere eerste vraag is: waar stoppen we de meeste tijd en energie in? Van belang is vooraleerst dat de burger de mediator kan vinden. En andersom, dat de mediator de burger moet kunnen vinden. De vraag naar differentiatie in het register is een vervolgvraag. Als voorzitter sta ik een, door allen gedeelde, krachtige koers voor. De zeven verschillende beroepsverenigingen die in de federatie zijn vertegenwoordigd hebben verschillende belangen. Dat is niet erg, dat maakt het mooi. Maar een eenduidige koers, vanuit een solidariteitsgedachte, die gericht is op de bekendheid van mediation is een gezamenlijk belang.' 'En die gericht is op een eenduidige kwaliteitsstandaard', vult Judith Simon-Emaus aan. 'Dat kan de MfN-registermediator dan naar buiten toe uitdragen en als ondernemer vervolgens zijn of haar eigen specialisme benadrukken.'

Vooruitkijken

Toch blijft het een vraag hoe, na ruim 25 jaar mediation in Nederland, de bekendheid te vergroten. Wetgeving zou daarbij kunnen helpen, maar vergeleken met het buitenland floreert mediation zonder wetgeving prima. Dus vraagt Coşkun Çörüz zich af: 'Welk probleem gaan we nou oplossen mét wetgeving?' Belangrijk is volgens hem om te koesteren wat er al is. Extra geld voor voorlichting en campagnes kan helpen. Maar ook dan zal er teruggevallen moeten kunnen worden op een stevige basis, en die is er al in Nederland met het MfN-kwaliteitsregister. De sleutel voor een mooie toekomst ligt vervolgens toch bij het innoverend ondernemerschap van de mediators.

Vooruitkijkend ziet Judith Simon-Emaus over vijf jaar idealiter een Nederland voor zich waarbij het vanzelfsprekend is dat mediators worden ingeschakeld in bepaalde typen zaken, het liefst preventief. Waarbij de professionele mediator voldoende *tools* heeft om de burger verder te helpen in het vinden van een duurzame oplossing van conflicten en het de-escaleren of dejuridiseren ervan. En dat er in elke overeenkomst een mediationclausule staat. Coşkun Çörüz vult daarop aan dat de bekendheid van mediation dan ook aanzienlijk hoger is dan nu, waarbij voor hem belangrijk is dat aan de ene kant de burger en organisaties de mediator moeten kunnen vinden, maar andersom de mediator de burger en de organisaties ook moet kunnen bereiken. Dat betekent voor hem als voorzitter: permanente aandacht voor innovatie en openstaan voor allerlei discussies over hoe mediation verder te professionaliseren – ook openstaan voor discussies over specialisaties. Daarnaast ziet hij toekomst in een nauwere samenwerking met de wetenschap. En de federatie, zo wenst hij, kan over vijf jaar een nog krachtiger, gebundeld geluid laten horen naar alle partijen, de beroepsgroep, de partners en de markt. De federatie ondersteunt de mediators en er ligt ook een eigen verantwoordelijkheid bij de mediators. Maar vooral, laten we met z'n allen niet vergeten dat we in Nederland goud in handen hebben. ■