



Partijen om de tafel met ICT-mediation

Mediation wordt ook steeds vaker ingezet bij zakelijke conflicten en geschillen. Een specialisatie is de ICT-mediation. Wat is dat nou eigenlijk en wie komt ervoor in aanmerking? We vroegen het Ruud Haak, die onder meer als ICT-mediator actief is in de corporatiesector.

Wat is mediation?

„Soms besluiten partijen bij een geschil om ‘gewoon’ uit elkaar te gaan, of het geschil juridisch uit te vechten. Vaak denkt men niet aan mediation om eruit te komen. Bij mediation wordt gezocht naar een oplossing voor het probleem en hoe partijen weer door één deur kunnen, terwijl de rechtspraak zich juist buigt over de vraag wie er schuld heeft en hoe partijen hun verbintenis juridisch correct kunnen beëindigen”.

Waarom ICT-mediation?

„Het uitgangspunt is dat partijen de relatie willen continueren. De softwareleverancier heeft een product geleverd of gebouwd en wil dat graag blijven leveren en ondersteunen. De klant heeft iets gekocht waar hij een tijd mee vooruit wil en wenst daarbij goede ondersteuning. Denk bijvoorbeeld aan een ERP-oplossing die blijvend moet aansluiten op bedrijfsprocessen en doelstellingen. De invoering van nieuwe systemen kost ook veel tijd. Het is veel beter om van alle gedane inspanningen profijt te hebben in plaats van met een ander opnieuw te beginnen. Om nog maar te zwijgen van de motivatie van medewerkers. Het is voor alle partijen gewenst dat de samenwerking goed blijft”.

Wat maakt ICT-mediation specifiek?

„Vaak is de bron van het probleem een inhoudelijk geschil, waar partijen niet uitkomen, mede omdat ze elkaars taal niet verstaan. In het ICT-vakgebied is het essentieel dat de

mediator goed weet waar het over gaat. Juist dan is het goed dat de mediator beide partijen begrijpt en kan bemiddelen in de oplossing van het conflict”.

Wanneer wordt ICT-mediation ingezet?

„Vaak wordt mediation ingezet bij problemen over geleverde producten of dienstverlening. Maar het kan ook worden ingezet wanneer er een geschil is tussen de werkgever en werknemer, bijvoorbeeld over de inhoudelijke kant van het ICT-vakgebied. Mediation brengt partijen dan weer bij elkaar”.

Kun je problemen ook voorkomen?

„De bron van het probleem ligt vaak al in het begin van de samenwerking. Maak goede afspraken en begrijp elkaars wensen en eisen. Kijk uit voor jargon. Maak heldere afspraken over leveringsvoorwaarden, planning, tijdbesteding, kosten, kwaliteit en volledigheid en spreek samen af hoe er gecommuniceerd wordt, juist bij afwijkingen van de gemaakte afspraken. Beter extra tijd besteden in het voortraject om duidelijk te krijgen wat men wil, dan achteraf aan mediation”.

Wat zijn de ervaringen?

„De ervaringen met ICT-mediation zijn positief. Het belangrijkste voordeel is dat door mediation een toekomstgerichte oplossing wordt bedacht door de partijen zelf. Dit in tegenstelling tot een juridische oplossing die de toekomstige relatie lastig of onmogelijk maakt. Mediation werkt aan een win-win-situatie”. ■