

## **ICT conflicten verstandig oplossen**

### ***Alternative dispute resolution (ADR)***

De ICT is een van de grote ontwikkelingen die in de hele wereld tot economische en maatschappelijke vooruitgang hebben geleid. Maar de ICT heeft ook een keerzijde. Daarom in dit themanummer aandacht voor ICT-conflicten en de mogelijke oplossingen.

*Theo Mulder, Hans Franken, Hans Mulder, en Jan Oord*

De ontwikkeling van het economische en maatschappelijke leven wordt in hoge mate bepaald door enkele fenomenen op wereldformaat. De uitvinding en toepassing van gereedschappen (in steen en later metaal), het wiel, het stoomtijdperk en de elektronische revolutie hebben diep ingegrepen in het leven en werken van mensen. Elke nieuwe ontwikkeling op dat niveau (auto's, chemische producten, televisie, computers) betekent echter niet alleen vooruitgang, maar kent ook een keerzijde. Zo was het stadsbestuur van Londen ooit zeer ingenomen met de introductie van de auto in het verkeer, omdat die toen een oplossing bracht voor de milieuproblemen als gevolg van de enorme hoeveelheid paardenmest in de stad. Nu is het echter de auto die een probleem vormt in de stad. Ook een wereldontwikkeling zoals de ICT brengt niet alleen vreugde en vooruitgang. Dit themanummer van Informatie handelt over ICT-conflicten en de mogelijkheden om die op te lossen.

### **Wie hebben welke ICT-conflicten?**

Zelfs als een (ICT-)organisatie de juiste keuzes maakt in de aanschaf van (onderdelen van) informatiesystemen en een goed bekend bestaande methode hanteert voor ontwikkeling en implementatie, en ook de medewerkers van de ICT-leverancier en de opdrachtgever goed zijn opgeleid, ontstaan er toch nog regelmatig problemen. En als niet aan de voorgaande premissen is voldaan, doen zich zeker problemen voor, zoals de consument die in de winkel of via internet een computer en/of een softwarepakket koopt en nergens gehoor vindt op zijn klachten, de (ex-)ICT-medewerker die belangrijke informatie (en soms de broncode van programma's) van zijn (voormalige) werkgever gaat toepassen in zijn eigen bedrijf, ICT-bedrijven die ruzie maken over marketingovereenkomsten, supportcontracten of distributieafspraken, adviseurs die verkeerde adviezen geven.

De meeste conflicten spelen echter tussen de ICT-leverancier en diens afnemer/klant. Het gaat dan meestal om het (niet op tijd) leveren van (niet of slecht) werkende informatiesystemen. Het resultaat is niet goed en dat is in de ogen van de klant meestal de schuld van de ICT-leverancier. De oorzaak van deze conflicten is dat vaak niet duidelijk is wat precies vooraf is afgesproken (en bedoeld). Verder bestaat er soms verschil van mening over het resultaat. De leverancier vindt dat de klant onterechte verwachtingen heeft over het resultaat. Als het resultaat echt niet goed is, hebben partijen in de meeste gevallen een verschil van mening over de oorzaken daarvan. De adviseur gaat uit van de bedrijfsgegevens die hem zijn verstrekt. Als die onjuist of onvolledig zijn, kan het advies verkeerd zijn. Het softwarebedrijf gaat uit van de specificaties van de opdracht van de klant. Onjuiste specificaties leiden tot onjuiste programmatuur. Een automatiseringsproject is vaak een coproductie van klant en leverancier. In die samenwerking gaat in de praktijk ook het nodige fout. Ook als een informatiesysteem al geruime tijd operationeel is, kan het nog fout gaan. Het is dan voor buitenstaanders moeilijk te zien waarom iets fout is gegaan (toch nog een conversie- of programmafout, systeemfout, bedieningsfout of fout van de systeembeheerder of

helpdeskmedewerker?).

Hoe het ook zij, ICT-conflicten komen voor in alle vormen en maten. Doorgaans worden ze meteen op de werkvloer opgelost. Als dat niet lukt, zijn de managers aan de beurt, en als die niet tot resultaten komen, wordt het probleem op het bordje van de directie gelegd. Verstandige leiders (van beide partijen) treffen een regeling. Is dat niet mogelijk, dan gaan partijen in overleg met hun advocaat. Dat is vaak het moment waarop zij de greep op hun ICT-conflict verliezen. Veel advocaten kennen maar één weg en dat is naar de rechter. Gespecialiseerde ICT-advocaten hebben keuze uit meer mogelijkheden. Die mogelijkheden vatten we samen onder de noemer *alternative dispute resolution* (ADR), of in het Nederlands: Anders Dan de Rechter. Deze verschillende oplossingsmethoden passeren hier kort de revue en worden nader uitgewerkt in de navolgende thema-artikelen. Ook is op [www.ictconflict.nl](http://www.ictconflict.nl) een overzicht van cases te vinden.

### **Naar de rechter**

Het rechtspreken door dorpsoudsten, stamhoofden, regenten of andere notabelen brengt problemen met zich mee, omdat de beslisser vaak niet onafhankelijk is. Dat verklaart de ontwikkeling en het succes van onze overheidsrechtspraak. Dat succes is volgens velen echter te ver doorgesloten. Onze samenleving wordt steeds ingewikkelder en dat is te merken aan de aard en omvang van conflicten. Een veelgehoorde klacht is dat onze rechtspraak de overtreders meer beschermt dan de slachtoffers. Veel mensen die enkele rechtsgangen van nabij hebben meegemaakt, zullen dat beamen. Zij herkennen gedurende het proces hun eigen zaak niet meer. Onze civiele rechtspraak is duur, verloopt vaak erg langzaam en is volgens sommigen zelfs een loterij geworden. Het probleem van de betrokkenen wordt het eigendom van advocaten en andere rechtsgeleerden. Het taalgebruik en de procedures van juristen zijn minstens zo ontoegankelijk als die van ICT-specialisten. Voor een juiste rechtsgang moet de werkelijkheid worden vertaald in juridische kaders. Dat vertoont een sterke parallel met het afbeelden (modelleren) van de (organisatorische) werkelijkheid in ICT-modellen. De werkelijkheid wordt vaak geweld aangedaan ten behoeve van de afbeeldingstechniek, of dat nu een juridische of een andere modelleringsmethode is. Dat het niet eenvoudig is de 'juiste juridische afbeelding' te vinden, blijkt uit het feit dat elkaar bestrijdende advocaten aan de hand van dezelfde methodiek (de wet) steevast tot andere conclusies komen. De rechter is het soms met beide juridische benaderingen niet eens. In hogerberoepsprocedures zijn hogere rechters het soms niet eens met lagere rechters, die op hun beurt nog wel eens worden teruggefloten door de Hoge Raad. Het is kennelijk heel moeilijk om het recht toe te passen. Deze problematiek geldt ook voor partijen die samen een ICT-conflict hebben. Er zijn de nodige extreme gevallen gedocumenteerd met een rechtsgang van tien jaar en langer. Niet zelden zijn de kosten (met name de kosten voor juridische bijstand) hoger dan het financiële belang van het ICT-conflict zelf. De reden daarvoor is dat veel rechters en advocaten niet goed op de hoogte zijn van ingewikkelde ICT-problemen. Nu is dat niet vreemd, want deze mensen kunnen natuurlijk geen specialist zijn op elk gebied. De oplossing daarvoor is het inschakelen van (in dit geval) ICT-deskundigen, die de complexiteit van het ICT-conflict moeten terugbrengen naar een inzichtelijke zaak voor de juristen. Soms hebben partijen elk al een eigen (partij)deskundige aangesteld. Aangezien die zelden een gelijke mening hebben over het conflict, benoemt de rechter veelal een onafhankelijke ICT-deskundige. Het moge duidelijk zijn dat deze gang van zaken lang duurt en erg kostbaar is.

*Indicaties voor rechtspraak via de overheidsrechter*

- Partijen zoeken voornamelijk een juridische oplossing en denken hun stellingen te kunnen bewijzen.
- Partijen willen een openbare zitting (in verband met de precedentwerking).
- Partijen willen in hoger beroep kunnen.
- Partijen willen een executoriale titel (om de deurwaarder te kunnen inschakelen).
- Een van de partijen heeft (of beide partijen hebben) belang bij vertraging.

*Contra-indicaties voor rechtspraak via de overheidsrechter*

- Partijen zijn op zoek naar een compromis.
- Partijen zoeken een goedkope oplossing.
- Partijen zoeken een snelle oplossing.
- Behandeling van het geschil vereist technische kennis van de branche of van de handelsgebruiken.
- Vertrouwelijkheid (contra het in de openbaarheid brengen van de zaak).

**Mediation**

Mediation is een modern woord voor bemiddeling. De SGOA (Stichting Geschillenoplossing voor Organisatie en Automatisering) begeleidde al mediations, maar noemde deze bemiddeling *minitrial* (omdat de term 'mediation' nog geen ingang had gevonden). Het NAI (Nederlands Arbitrage Instituut) biedt deze service aan onder de naam *minitrage*. Omdat mediation van ICT-conflicten in de loop der jaren zich steeds verder heeft ontwikkeld en ook een specifieke mediationbenadering kent, heeft de SGOA uiteindelijk gekozen voor de naam *ICT-mediation*.

Bemiddelen is doen onderhandelen. Usance in de gewone rechtspraak is dat partijen elkaar te slim af willen zijn. Zij dekken zich in, houden informatie achter, willen de eerste klap uitdelen, zijn niet wars van trucjes en koesteren vanzelfsprekend een groot wantrouwen jegens de tegenpartij. Daarin worden zij vaak gesteund door hun advocaat. Dit heet standpuntsgewijze onderhandeling. Partijen herhalen hun standpunten en versterken die wanneer de tegenpartij tegengestelde standpunten poneert.

Een andere manier van onderhandelen is de nadruk te leggen op belangen en zienswijzen van partijen. Een goed boek over dit onderwerp is *Getting to Yes* van Roger Fisher en William Ury (1983). Het komt vaak voor dat partijen naast tegengestelde ook gemeenschappelijke belangen hebben, bijvoorbeeld zo min mogelijk kapitaalvernietiging, buiten de publiciteit blijven of zo snel mogelijk het project afronden. De andere partij is niet de vijand, maar een relatie die ook aan zijn trekken mag komen. In een goede sfeer, die met name door de bemiddelaar kan worden gecreëerd, worden eerst alle belangen van de partijen op een rijtje gezet. Hoe dat gebeurt, hangt af van de situatie. De belangen hoeven niet alleen te gaan over het conflict, maar kunnen zich ook uitstrekken tot de toekomstige relatie van partijen. In feite wordt daarmee het aantal mogelijke oplossingen van het geschil aanzienlijk vergroot. In trainingssituaties worden vaak cases gebruikt die toekomstige mediators leren zoeken naar die oplossingen. Een voorbeeld: twee partijen vechten om de oogst van een schaars product en bieden tegen elkaar op. Als zij open kaart zouden spelen, zouden ze erachter komen dat zij beiden een verschillend deel van het product gebruiken en de rest (het belang van een andere partij) weggooien. Natuurlijk zijn er ook altijd tegengestelde belangen. De bemiddelaar kan dan uitkomst bieden door deze tegenstrijdige belangen te toetsen aan objectieve criteria. Het is duidelijk dat deze manier van onderhandelen niet altijd succes heeft. Veel hangt af van de ervaring, de vindingrijkheid en het overwicht van de mediator(s).

Bij ICT-mediations is veel baat gevonden bij het toepassen van co-mediation. Daarbij treden twee mediators op, een ICT-jurist en een ICT-specialist. Beide disciplines zijn in een mediation van belang omdat partijen (en hun raadslieden) zich tijdens de procedure ook afvragen of de eventuele schikking nog wel in verhouding staat tot het redelijk te verwachten resultaat bij de rechter. De raadslieden, doorgaans ICT-advocaten, hebben daar in hun traditionele functie om te vechten voor hun cliënt regelmatig positieve verwachtingen van. Het werkt voor beide partijen vaak ontvullerend om van een onpartijdige top-ICT-jurist verstandige juridische argumenten te horen over hun procesrisico's. Een soortgelijk ontvullerend effect kan ontstaan als een ICT-specialist objectieve criteria te berde brengt, waardoor partijen hun eigen case nog wel eens met andere ogen wil beschouwen. Inmiddels zijn honderden ICT-mediations uitgevoerd en is een uitgebalanceerde aanpak ontstaan die in meer dan 95 procent van de gevallen in één sessie van ongeveer driekwart dag leidt tot een schikking (vaststellingsovereenkomst). Daaraan vooraf hebben partijen en hun raadslieden dan wel huiswerk verricht om hun zaak zo goed mogelijk te belichten. Een en ander wordt verder toegelicht in het artikel over mediation. Als er onverhoopt geen (volledige) overeenstemming kan worden bereikt, bestaan er nog andere mogelijkheden. Zo kunnen partijen de mediators (of anderen) verzoeken een bindend advies uit te brengen. In enkele gevallen is het voorgekomen dat partijen alsnog doorgaan met een arbitrale procedure met dezelfde of andere mediators c.q. arbiters.

#### *Indicaties voor mediation*

- Partijen hebben de bereidheid er samen uit te komen (gezamenlijk belang).
- Partijen willen de relatie met elkaar in stand houden of niet nog slechter maken.
- Partijen verwachten dat een juridisch gevecht geen oplossing zal bieden.
- Er is sprake van communicatiegeschillen in plaats van principiële belangentegenstellingen.
- Partijen willen zelf verantwoordelijk blijven voor de oplossing.
- Partijen zoeken een duurzame oplossing die wederzijds wordt gedragen.
- Partijen zoeken een snelle oplossing.
- Partijen zoeken een goedkope oplossing.
- Het conflict is nog niet geëscaleerd tot op het niveau waarop men wraak wil.
- Partijen wensen om reden van privacy geen openbare zitting (vertrouwelijkheid).
- Partijen zijn bereid vrijwillig mee te werken.
- Partijen zijn op zoek naar pragmatische, creatieve oplossingen.
- Partijen zijn bereid ter wille van een schikking het verleden te laten rusten en naar de toekomst te kijken.

#### *Contra-indicaties voor mediation*

- Een van de partijen is niet bereid water bij de wijn te doen (wil zijn gelijk halen).
- Partijen willen een openbare uitspraak van een rechter (overheidsrechter), bijvoorbeeld in verband met precedentwerking.
- Partijen willen een executoriale titel (rechtspraak of arbitrage). (Kan echter ook worden gerealiseerd door de vaststellingsovereenkomst notarieel te verlijden.)
- Partijen willen zekerheid dat na afloop het geschil is opgelost. (Kan echter ook worden opgelost door afspraken te maken over een zogenoemde combinatietherapie.)
- Het conflict is zodanig geëscaleerd dat partijen elkaar willen beschadigen.
- Een te grote machtsongelijkheid staat een gelijkwaardige onderhandeling in de weg.
- Een van de partijen heeft belang bij een verdragingsstactiek.

Sinds kort worden bij de SGOA ook mediations uitgevoerd waarbij het gaat om een arbeidsconflict tussen een ICT-medewerker en diens werkgever. Daarvoor zijn nieuwe mediators aangetrokken met ervaring in en kennis van het arbeidsrecht en de ICT-branche.

### **Arbitrage**

Arbitrage is een wettelijke erkende en gewaarborgde vorm van rechtsspraak waarbij particuliere scheidslieden (arbiters) volgens een door partijen te bepalen procedure tot een vonnis komen (Franken, Kaspersen & De Wild, 2004). In principe kan iedereen (alleen of met meerdere personen) een arbitrage uitvoeren, mits alle wettelijke regelingen in acht worden genomen. Voor ICT-conflicten ligt het voor de hand zich te wenden tot een instituut dat geëquipeerd is om arbitrages uit te voeren. In Nederland worden ICT arbitrages behandeld door de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA) in Rijswijk. Arbitrages over andersoortige zaken kunnen worden uitgevoerd door het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI) in Rotterdam.

Een arbitraal vonnis heeft dezelfde rechtskracht als een 'gewoon' vonnis. Nadat de arbiters het vonnis hebben geschreven en ondertekend, wordt het vonnis ingeschreven bij de rechtbank. Daarna kan een partij een deurwaarder inschakelen, die bijvoorbeeld beslag kan leggen bij de andere partij om zo de uitvoering van het vonnis af te dwingen.

De brancheorganisatie ICT ~ Office in Woerden (opvolger van FENIT) heeft in haar algemene voorwaarden voor de branche een clausule opgenomen over het beslechten van geschillen. Wanneer die voorwaarden van toepassing zijn in een overeenkomst tussen een ICT-bedrijf en een opdrachtgever, zijn partijen vooraf al overeengekomen dat zij in geval van een conflict hun problemen zullen voorleggen aan de SGOA. Dat kan door middel van een arbitrage, tenzij partijen samen besluiten een mediation uit te voeren. Als dit laatste onverhoopt niet tot succes leidt, staat nog altijd de weg open om een arbitrage uit te voeren.

Zowel het NAI als de SGOA kent een arbitragereglement waarin de procesgang is geregeld (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.nai-nl.org](http://www.nai-nl.org)). In een arbitrage bij de SGOA worden drie arbiters benoemd. De voorzitter is altijd een jurist en minstens een van de leden is een ICT-specialist. De partijen kiezen zelf 'hun' arbiters aan de hand van een lijst verstrekt door het Bureau van de SGOA. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een advocaat, maar dat mag ook een jurist, accountant of een andere raadsman zijn. Omdat de arbiters ofwel ICT-jurist zijn ofwel ICT-specialist, kan in een arbitrage diep op de inhoud van het conflict worden ingegaan. Hierdoor hoeft in de meeste gevallen geen externe ICT-deskundige te worden ingeschakeld, zoals dat in gewone zaken bij de gewone rechter vaak wel het geval is.

Alle arbiters bij de SGOA zijn ook geregistreerde of gecertificeerde NMI-mediators (Nederlands Mediation Instituut). Misschien zijn er daarom nogal wat arbitragezaken die op de dag van de zitting toch geschikt worden. Desgewenst kan dan een vaststellingsovereenkomst of een vonnis worden opgesteld waarin de schikking is verwoord.

Een kort geding kan ook worden gevoerd langs arbitrale weg. Een kortgedingarbitrage komt overeen met een gewone arbitrage, zij het dat de procedure zich in enkele dagen kan voltrekken.

### *Indicaties voor arbitrage*

- Partijen streven naar nakoming dan wel ontbinding van de overeenkomst.
- Partijen streven naar een redelijke schadevergoeding.
- Partijen zijn redelijk in staat hun stellingen met bewijzen te staven (overeenkomsten, correspondentie, ingebrekestellingen en dergelijke).
- Partijen hebben behoefte aan een executoriale titel (vonnis).

- Behandeling van het geschil vereist (technische) kennis van de branche en van de handelsgebruiken.
- Partijen hebben geen tijd of geduld voor een bodemprocedure bij de rechtbank.
- Partijen kunnen hun geschil vertrouwelijk oplossen.

#### *Contra-indicaties voor arbitrage*

- Partijen willen in hoger beroep kunnen gaan (kan alleen indien vooraf overeengekomen).
- Partijen willen geen formele procedure.
- Partijen willen een openbare uitspraak van een rechter (overheidsrechter), bijvoorbeeld in verband met precedentwerking.
- Onbetwiste geldvorderingen.

#### **Bindend advies**

Bij een bindend advies wordt aan één of meer personen gevraagd een advies uit te brengen aan partijen, waarbij deze zich vooraf reeds hebben gebonden om dat 'advies' uit te voeren. 'Advies' is in dit verband misleidend, omdat het in feite gaat om een beslissing. De bindend adviseur bij de SGOA is doorgaans een ICT-specialist met enige juridische kennis. Daardoor is de procedure goedkoop, want er hoeft geen externe deskundige te worden ingeschakeld. Een andere mogelijkheid is dat een bindend adviseur zich laat bijstaan door een jurist voor het schrijven van het juridische deel van het bindend advies.

Een nadeel is dat nakoming van een bindend advies moeilijker is af te dwingen dan van een arbitraal vonnis als een partij zich achteraf toch niet wenst te houden aan de beslissing van de bindend adviseur.

#### *Indicaties voor bindend advies*

- Niet-juridisch geschoolde adviseurs en daardoor geen formele rechtsgang zoals bij arbitrage.
- Voor 'kleine' geschillen om de kosten te drukken.
- Voor geïsoleerde deelproblemen.
- Beslechting door ICT-deskundige.

#### *Contra-indicaties voor bindend advies*

- Geen executoriale titel (dus geen deurwaarder in te schakelen).
- Bij omvangrijke geschillen.
- Wanneer een goede juridische onderbouwing wordt gewenst.

#### **Deskundigenbericht**

Een deskundigenbericht (ofwel D-bericht) is een rapport van een deskundige (meestal een ICT-specialist) die antwoord geeft op de vragen van de rechter of arbiter(s) of partijen rechtstreeks. In het laatste geval willen partijen eerst samen een beeld krijgen van hoe hun conflict door een externe deskundige wordt beoordeeld alvorens gerechtelijke stappen te gaan ondernemen.

Deskundigen die in rechterlijke procedures optreden zijn bezig een organisatie te vormen (Slijk, Ruiterman & Schers, 2002) en sinds enkele jaren bestaat er ook bij de Universiteit Leiden een postacademische opleiding voor gerechtelijke deskundigen. Verder is er de stichting SDR (Studiekring Deskundigen en Rechtspleging), die regelmatig studieavonden en een jaarlijkse studiedag organiseert.

Er is een verschil tussen een partijdeskundige en een door beide partijen (of door de rechtbank of arbiters) benoemde onafhankelijke deskundige. Een advocaat weet altijd wel een deskundige te vinden die de standpunten van zijn cliënt kan onderbouwen. Daardoor wordt een rechter meestal geconfronteerd met twee partijdeskundigen, die het grondig met elkaar oneens kunnen zijn. In zo'n geval benoemt de rechter steevast een 'eigen' deskundige.

De SGOA kent geen procedures voor het inschakelen van partijdeskundigen en voert uitsluitend deskundigenberichten uit in opdracht van twee partijen of van de gewone rechter dan wel van arbiters.

#### *Indicaties voor onafhankelijk deskundigenbericht*

- Onafhankelijke beeldvorming van de problematiek.
- Vooruitlopend op een schikking.
- Vooruitlopend op een eventueel te voeren procedure (gewone rechtspraak of arbitrage).
- Partijen hebben geen kennis (meer) van hun eigen geschil.

#### *Contra-indicaties voor onafhankelijk deskundigenbericht*

- Wanneer een directe beslissing door een derde gewenst is.
- Problemen met een gering financieel belang.

### **E-ADR**

E-ADR (*electronic alternative dispute resolution*) ondersteunt automatisch de samenwerking tussen mensen ongeacht plaats en tijd. Er kan gelijktijdig worden geparticipeerd in sessies, waar de verschillende deelnemers zich dan ook in de wereld mogen bevinden. E-ADR bestaat uit een netwerk van computers en specifieke software, aangevuld met audio- en videotecnologie. In het geval van sessies door mensen op verschillende plaatsen en/of in verschillende tijdzones, wordt gebruikgemaakt van internet.

Bij het gebruik van e-ADR zijn drie belangrijke rollen te onderscheiden: de procesbegeleider (e-mediator), de technisch facilitator en de deelnemers van de partijen. De procesbegeleider leidt de deelnemers door de elektronische agenda. Tijdens het planningsproces worden de doelstelling en de stappen van de sessie vastgelegd in de agenda. De stappen bestaan uit een logisch opgebouwde serie discussies en opdrachten, zoals elektronisch brainstormen of evalueren, die gericht zijn op het oplossen van het vraagstuk. De technisch facilitator regelt en bestuurt de e-ADR-software. De rol van technisch facilitator en procesbegeleider kan door één persoon vervuld worden. De deelnemers zijn gelijkwaardige leden van de sessie en als zij niet aanwezig zijn in dezelfde ruimte, loggen zij in op een internetserver.

**Er wordt nauwelijks serieus aandacht besteed aan de mogelijkheden van internet voor het oplossen en beslechten van geschillen.**

#### *Ervaringen in de ICT*

Hoewel miljoenen mensen dagelijks online zijn en honderdduizenden via internet zakelijk en privé relaties onderhouden of zelfs de grote liefde van hun leven vinden, wordt er nauwelijks serieus aandacht besteed aan de mogelijkheden van internet voor het oplossen en beslechten van geschillen. En dat terwijl vrijwel alle geschillen met betrekking tot internettransacties door of met behulp van computersystemen kunnen worden opgelost. Er zijn echter maar enkele voorbeelden van gevallen waar in de praktijk een eventueel geschil elektronisch kan worden opgelost, zoals bij de

internetveiling e-Bay.

Sinds de oprichting in 1989 zijn bij de SGOA meer dan 350 business-to-business zaken (de SGOA behandelt geen geschillen tussen particulieren) in een mediation opgelost of in een (kortgeding)arbitrage beslecht. Vanaf 1998 heeft de SGOA ervaring opgebouwd met het elektronisch ondersteunen van mediations en vergaderingen. In het najaar van 2003 is de SGOA een onderzoek gestart naar de haalbaarheid van online mediation of beter gezegd e-ADR, met de uitdrukkelijke opdracht dat online mediation kostenbesparend moest zijn. De term 'e-ADR' dekt de lading beter omdat ook andere vormen van alternatieve geschillenoplossing dan mediation elektronisch kunnen worden uitgevoerd, zoals bindend advies, deskundigenbericht en (kortgeding)arbitrage. De SGOA gebruikt voor adequate informatie over e-ADR haar website (onder andere het geschillenreglement), het softwarepakket Meetingworks en e-mail voor het aanmelden en deponeren van zaken. Net als bij elke mediation en arbitrage hebben partijen bij e-ADR zich verbonden tot een geheimhoudingsplicht. Daarom is de nodige aandacht besteed aan de beveiliging, onder meer door het inbouwen van (toegangs)controles, het verstrekken van wachtwoorden en het versleutelen van informatie. Het jaar 2004 is gebruikt om inzicht te krijgen in de technische en juridische haalbaarheid van e-ADR. Diverse testen wezen uit dat online geschillenoplossing op een verantwoorde en veilige manier kan worden toegepast. Daarbij moet de e-mediator dan wel worden bijgestaan door een technisch facilitator. In de periode januari tot mei 2005 werd de eerste Nederlandse e-ADR-procedure uitgevoerd (FNV, 2005). Het betrof een geschil tussen een softwarehuis en een oderaannemer over de ontwikkeling van een internettoepassing. Kort samengevat werd het geschil na twee internetrondes, een deskundigenbericht per e-mail en een teleconferentie (via de normale vaste telefonielijn, omdat niet alle deelnemers over bijvoorbeeld Skype beschikten) van een uur succesvol afgerond met een elektronische handtekening van beide partijen onder de vaststellingsovereenkomst.

#### *Indicaties voor e-ADR*

- Partijen zijn niet of moeilijk in staat bij elkaar te komen.
- Partijen zijn goed bekend met internet.
- Het geschil is zakelijk en inhoudelijk.
- Combinaties van ADR, zoals ook een deskundigenbericht, zijn gewenst (door elektronische dossiervorming gedurende de gehele procedure kan een deskundige zonder informatieachterstand worden ingeschakeld).

#### *Contra-indicaties voor e-ADR*

- Partijen kunnen en willen elkaar ontmoeten.
- Partijen hebben geen affiniteit met ICT.
- De zaak heeft veel relationele of emotionele aspecten.



### **Literatuur**

Fisher, R. & W. Ury (1983). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Londen: Hutchinson.  
FNV (2005), *Ledenblad FNV*, juli 2005.  
Franken, H., H.W.K. Kaspersen & A.H. de Wild (red.) (2004), *Recht en computer. Recht en Praktijk, deel 26*. Deventer: Kluwer.  
Slijk, B.W., F.J.M. Ruiterman & J.J.M. Schers (red.) (2002). *De (automatiserings-)deskundige in rechtspleging*. Maastricht: Shaker.

### **Links**

[www.ictconflict.nl](http://www.ictconflict.nl)  
[www.nai-nl.org](http://www.nai-nl.org)  
[www.nmi-mediation.nl](http://www.nmi-mediation.nl)  
[www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)

### **Prof. Theo Mulder**

*is werkzaam bij VIAgroep N.V. te Rijswijk en mede-oprichter van de SGOA te Rijswijk.*  
*E-mail: [theo.mulder@viagroep.nl](mailto:theo.mulder@viagroep.nl)*

### **Prof. dr. Hans Franken**

*is lid van de eerste kamer en bestuursvoorzitter van de SGOA te Rijswijk.*  
*E-mail: [h.franken@xs4all.nl](mailto:h.franken@xs4all.nl)*

### **Dr. ing. Hans Mulder**

*is directeur van VIAgroep NV te Rijswijk en bestuurslid van de SGOA te Rijswijk.*  
*E-mail: [hans.mulder@viagroep.nl](mailto:hans.mulder@viagroep.nl)*

### **Jan Oord**

*is directeur van ArMeCo - Arbitrage Mediation Consultancy - te Bussum en bestuurslid van de SGOA te Rijswijk*  
*E-mail: [jan.oord@armeco.nl](mailto:jan.oord@armeco.nl)*