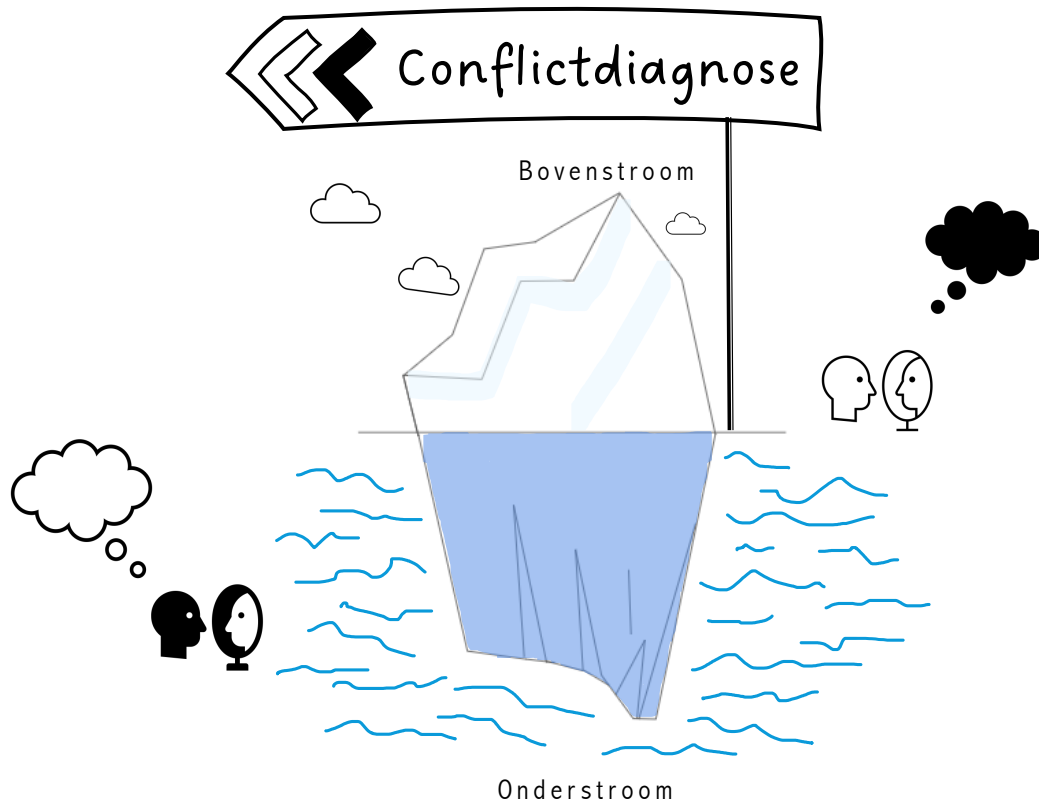


De inbedding van de conflictdiagnose; de weg naar een passende conflictoplossing?!



Scriptie Conflicthantering, rechtspraak en mediation

Vrije Universiteit van Amsterdam

Naam : Pascalle Böck
Begeleider : Mw. Mr. drs. A.M. Zwart-Hink
Tweede lezer : Mw. Mr. L. Hora Adema
Studentnummer : 2636666
Inleverdatum : 20 juli 2023
Aantal woorden : 25.071

Inhoudsopgave

H 1 Inleiding	4
1.1 Probleemstelling.....	4
1.2 Onderzoeksvragen.....	6
1.3 Onderzoeksdoel, methodologie en structuur.....	7
1.4 Een conflictdiagnose: omlijning en het nut.....	8
H 2 Het vinden van de juiste conflictoplossingsmethode	10
2.1 Inleiding.....	10
2.2 Ontwikkelingen in Nederland.....	10
2.2.1 Het responsieve recht; een rechtssociologisch perspectief.....	10
2.2.2 De conflictdiagnose en het responsieve recht.....	11
2.2.3 Juridisering en dejuridisering.....	12
2.2.4 De conflictdiagnose en dejuridisering.....	14
2.2.5 De individuele burger.....	15
2.3 Ontwikkeling in de Verenigde Staten.....	15
2.3.1 Preventive law.....	15
2.4 Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak.....	16
2.4.1 Inleiding.....	16
2.4.2 Achtergrond van Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak.....	17
2.4.3 Wat is Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak?.....	17
2.4.4 Wanneer is een conflictoplossingsmethode effectief?.....	18
2.4.5 MER en de conflictdiagnose.....	19
2.5 Het belang van een minder escalerende conflictoplossingsmethode.....	19
2.5.1 Inleiding.....	19
2.5.2 De rol van de politiek bij de realisatie van de-escalatie.....	19
2.5.3 Bevordering alternatieve conflictoplossing.....	20
2.5.4 Tussenconclusie.....	22
H 3 Hoe zien we de conflictdiagnose al in de praktijk?.....	23
3.1 Inleiding.....	23
3.2 De conflictdiagnose in het bestuursrecht.....	23
3.2.1 Informele bezwaarfase.....	23
3.3 Rechter en de conflictdiagnose.....	25
3.3.1 Inleiding.....	25
3.3.2 Bestuursrechters en conflictdiagnostiek.....	25
3.3.3 Familierechters en conflictdiagnostiek.....	26
3.4 Pilots.....	28
3.4.1 Inleiding.....	28
3.4.2 Fast Lane.....	28
3.4.3 Conflictoplossing op maat.....	29
3.4.4 Huis van het Recht.....	30
3.4.5 Tussenconclusie.....	31

H 4 Het maken van een conflict diagnose	32
4.1 Inleiding	32
4.2. Het belang van een conflict diagnose.....	32
4.3 Belangrijke handvatten voor de conflict diagnose.....	33
4.3.1 Handvat voor het verwijzen	33
4.3.2 Handvat voor een diagnose: de escalatietrapp van Glasl.....	33
4.4 Het 7-i-model	35
4.4.1 Individuen.....	36
4.4.2 Issues	36
4.4.3 Interdependentie	38
4.4.4 Interacties	39
4.4.5 Implicaties	40
4.4.6 Instituties	40
4.4.7 Interventies	41
4.5 Uitkomsten van een conflict diagnose.....	41
4.5.1. Inleiding en toetsingskader.....	41
4.5.2 Mediation	45
4.5.3 De Geschillencommissie	46
4.5.4 (Faciliterende) rechtspraak	46
4.5.5 Tussenconclusie	48
H 5 Welke mogelijkheden zijn er om de inbedding van de conflict diagnose in de Nederlandse civiele rechtspraak verder te bevorderen?	49
5.1 Inleiding	49
5.2 Een preprocesuele gedragsnorm.....	49
5.2.1 Pogingen tot een formulering van een preprocesuele gedragsnorm	49
5.2.2 Een voortborduurstel op dit gedachtegoed.....	51
5.3 Oprichting van een voorportaalbureau op de rechtbank?	52
5.3.1 Inleiding.....	52
5.3.2 Het voorstel: een voorportaalbureau	53
5.3.3 Ketenregie.....	54
5.4 Nudging als stimulans voor de conflict diagnose in de wet.....	55
5.4.1 Inleiding.....	55
5.4.2 Nudging.....	55
5.4.3 Tussenconclusie	57
H 6 Conclusie	58
Bronnenlijst.....	59

H 1 Inleiding

1.1 Probleemstelling

De rechtspraak is in beweging. Er wordt door sommigen gevreesd dat de rechtspraak haar maatschappelijke relevantie aan het verliezen is.¹ Het rapport van Stichting Hague Institute for Innovation of Law (hierna: HiiL) uit 2016 heeft bijgedragen aan de groeiende aandacht voor innovatie binnen de rechtspraak. Het rapport is kritisch en stelt dat juridische procedures meestal geen adequate oplossing bieden voor de problemen die mensen het vaakst ervaren.² Hierbij kan worden gedacht aan burenruzies, scheidingen en ontslag. Volgens Barendrecht e.a. schiet de civiele procedure te kort in het zoeken naar een gezamenlijke probleemoplossing tussen partijen.³ De wettelijk voorgeschreven procedures waaraan de rechtspraak gebonden is, zijn gericht op het vaststellen van gelijk of ongelijk. Bovendien uiten rechters hun twijfels of een juridische oplossing in de meeste gevallen wel de beste oplossing is.⁴

De doelmatigheid van de rechtspraak staat ter discussie. Het vermoeden bestaat dat burgers naar de rechter stappen met een probleem dat eigenlijk smaller is dan het daadwerkelijke conflict tussen de partijen.⁵ Burgers die een conflict voor de rechter brengen hebben vaak het gevoel niet gehoord te worden, omdat een conflict vrijwel nooit alleen uit een juridisch geschil bestaat. Een conflict kan dan ook zelden of nooit worden opgelost door een inhoudelijke beslissing te nemen op basis van objectieve maatstaven.⁶ Er spelen altijd meer aspecten dan slechts de juridische kwestie. Werknemers willen bijvoorbeeld in hun eigen woorden hun verhaal vertellen aan de rechter. Veel elementen uit het verhaal van de burger worden echter door de rechter en juristen als juridisch irrelevant beschouwd.⁷ Voor deze burgers gaat het vaak om problemen in de onderstroom, die niet volledig worden opgelost door een rechtszaak. Hierdoor ontstaat het idee dat de traditionele juridische aanpak van conflicten ontoereikend is, aangezien de rechtspraak lang niet altijd een oplossing biedt voor het daadwerkelijke probleem.⁸ Dit vormt een obstakel voor duurzame conflictoplossing. De maatschappij vraagt naar een nieuwe positionering van de rechtspraak, waarbij de overheid inspeelt op de behoeften van de rechtzoekenden, door middel van rechtvaardige en mensgerichte methodes.⁹

Daarnaast zouden conflicten idealiter pas aan de rechter moeten worden voorgelegd wanneer partijen de neiging tot eigenrichting vertonen en erop uit zijn om elkaar schade toe te brengen, zelfs als dit ten koste gaat van hun eigen belangen.¹⁰ Voor de burgers die nog niet dit stadium van escalatie hebben bereikt en de weg naar de rechter bewandelen, kán dit schadelijk zijn en onnodige gevolgen hebben. Een groeiende opvatting stelt dat het 'toernooimodel', waarbij partijen een eis moeten formuleren waarop de tegenpartij moet reageren, wordt gebruikt bij conflicten die nog vatbaar zijn voor de-escalatie.¹¹ De juridische procedure versterkt juist het vijandbeeld en zet mensen tegenover elkaar.¹²

¹ Jensma 2023.

² Barendrecht e.a. 2017, p. 46.

³ Barendrecht e.a. 2017, p. 14.

⁴ Reichert 2022.

⁵ De Groot 2012, p. 12; Allewijn 2020 in: Akkermans e.a. 2020, p. 6.

⁶ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 27.

⁷ Barendrecht e.a. 2017, p. 22.

⁸ Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 25.

⁹ Barendrecht e.a. 2018, p. 1872.

¹⁰ Partijen bevinden zich nog niet in fase 3 van de escalatietrap van Glasl. Later hier meer over in paragraaf 2.3.1.

¹¹ Allewijn 2020 in: Akkermans e.a. 2020, p. 6.

¹² Barendrecht e.a. 2017, p. 14; Reichert 2022.

Een conflictdiagnose is erop gericht om partijen in een conflict - met hulp van een derde - zoveel mogelijk zelf de methode van conflictoplossing of conflictantering te laten kiezen en partijen inzicht te geven in wat naar verwachting de meest effectieve interventie in hun conflictsituatie is.¹³ Het is een systematische analyse waarbij alle aspecten van het conflict in perspectief worden geplaatst. Nederland is een delta aan conflictoplossingsmogelijkheden rijk. Veel mensen komen automatisch bij de rechter terecht, omdat dit de meest bekende weg is en de burger vaak niet op de hoogte is van andere mogelijkheden. De keuzes die burgers hebben bij het oplossen van conflicten, zijn voor hen veelal niet duidelijk.¹⁴ Als er vaker gebruik zou worden gemaakt van conflictdiagnoses en mensen proactief zouden worden geïnformeerd over andere mogelijkheden, zouden meer passende mogelijkheden worden gekozen.

Bovendien is de rechtspraak overbelast.¹⁵ Het is vandaag de dag daarom van belang om in de maatschappij op een adequate wijze met conflicten om te gaan. Om dat te bewerkstelligen is een goede analyse van conflicten noodzakelijk, zodat mensen bij de juiste interventie terechtkomen. Het is om deze reden ook interessant om te onderzoeken hoe de conflictdiagnose kan bijdragen aan het verhelpen van de overbelasting en het bieden van effectievere en passendere oplossingen voor conflicten. Uit onderzoek blijkt dat mensen vooral advies willen over *hoe* zij hun probleem moeten oplossen.¹⁶ Nederlandse cliënten willen advies over een oplossing, over een rechtvaardige uitkomst, hulp bij contact met de wederpartij en bemiddeling. De keuze voor de rechter lijkt vooral gemaakt te zijn doordat mensen het als enige weg zien dat er een oplossing bereikt kan worden.¹⁷

In hun preadvies voor de Nederlandse Juristenvereniging¹⁸ schrijven Coenraad en Ingelse dat de rechter een conflictdiagnose dient te maken om effectief te zijn. In verscheidene pilots is er geëxperimenteerd met het maken van een conflictdiagnose op zitting. Deze resultaten waren over het algemeen positief.¹⁹ Ook in de literatuur wordt betoogd dat de zitting een ideaal podium is voor een conflictdiagnose.²⁰ Maar kan die diagnose niet eerder worden gemaakt zodat een conflict eerder bij de juiste interventie terecht komt? Idealiter zou er bij iedere burger die overweegt een juridische procedure te starten, van tevoren moeten worden gecheckt of er sprake is van een niet meer voor de-escalatie vatbare mate van vijandschap.²¹ In dit onderzoek wordt onderzocht hoe conflictdiagnostiek hedendaags al wordt toegepast in de rechtspraak en hoe een diagnose kan worden bevorderd vóórdat partijen op zitting belanden en al beide processtukken hebben geschreven. Individuele mensen, de zogenaamde 'vraagkant' in ons rechtssysteem, weten weinig over het oplossingsproduct dat zij nodig hebben.²² Aan de aanbodkant, dan hebben we het over rechters, advocaten en de uitvoerende macht, is die kennis wel aanwezig. Om die reden is het relevant om te onderzoeken hoe door middel van de inbedding van de conflictdiagnose in de rechtspraak, aan burgers proactief de weg kan worden gewezen in de conflictoplossingsdelta. Er wordt in dit onderzoek ingegaan op het maken van een conflictdiagnose op basis van het 7-i-model dat is ontwikkeld door Euwema en Giebels.

Is de rechtspraak wel wat mensen zoeken en weten zij wel de weg naar wat zij wel zoeken?

¹³ Euwema & Giebels 2017, p. 33.

¹⁴ Coenraad & Ingelse 2017, p. 18.

¹⁵ Zie bijv: Endedijk, Driessen & Al Ali 2023, *NRC*; 'Rechtspraak krijgt meer geld, 155 miljoen om overbelasting op te lossen' 2023 *NOS Nieuws*.

¹⁶ Ter Voert & Klein Haarhuis, *Geschilbeslechtingdelta 2014*, WODC, p. 160.

¹⁷ Ter Voert & Klein Haarhuis, *Geschilbeslechtingdelta 2014*, WODC, p. 97 en 98.

¹⁸ Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 222.

¹⁹ Zie bijvoorbeeld de pilot *Conflictoplossing op Maat* (paragraaf 4.4.3) en de pilot *Fast Lane* (paragraaf 4.4.2).

²⁰ De Waart 2018: in Barendrecht e.a. 2018, p. 1876.

²¹ Allewijn 2020 in: Akkermans e.a. 2020, p. 60.

²² Barendrecht 2022, p. 2570.

1.2 Onderzoeksvragen

De hedendaagse rechtspraak gaat gepaard met de verdwaalde burger in de conflictoplossingsdelta, waardoor het vermoeden bestaat dat conflicten bij de rechter belanden, die vatbaar zijn voor een minnelijke de-escalatie. Een mogelijke oplossing voor deze kwestie is de inbedding van de conflictdiagnose in de civiele rechtspraktijk vóór dat men bij de rechter aanklopt. Hiermee wordt bedoeld dat er wordt onderzocht of het wenselijk is dat er een conflictdiagnose wordt gemaakt vóór dat er een dagvaardingsprocedure wordt gestart en vóór de schriftelijke stukkenwisseling. Door de conflictdiagnose proactief toe te passen kan er worden onderzocht of dit proces bij kan dragen aan de verbetering van de rechtspleging. Op deze manier kunnen mensen op een juiste en tijdige wijze worden geïnformeerd over de meest passende weg naar de conflictoplossing.

De vraag die centraal staat in dit onderzoek is:

Hoe wordt conflictdiagnostiek in de hedendaagse Nederlandse rechtspraktijk toegepast en hoe zou de conflictdiagnose voorafgaand aan de zitting bij de civiele rechter verder kunnen worden bevorderd?

Met deze tweedelige onderzoeksvraag wordt zowel onderzocht hoe de conflictdiagnose in de huidige praktijk – in het civiele recht, bestuursrecht en familierecht - wordt gebruikt en hoe ermee is geëxperimenteerd als de wijze waarop verder invulling kan worden gegeven aan de bevordering van de conflictdiagnose in de civiele praktijk. De tweedelige vraag kent evaluerende aspecten, namelijk het onderzoek naar hoe deze al gebruikt wordt en hoe hiermee geëxperimenteerd wordt, en een aanbevelend aspect, namelijk hoe de conflictdiagnose verder kan worden bevorderd in de civiele praktijk. Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, dienen vijf deelvragen te worden beantwoord. Als eerste wordt onderzocht in hoeverre de inbedding van de conflictdiagnose wenselijk is bij de nationale en internationale ontwikkelingen in de hedendaagse rechtspraktijk (**deelvraag 1**). Vervolgens wordt onderzocht wat het belang is van het maken van een conflictdiagnose voor het vinden van de meest passende conflictoplossing (**deelvraag 2**). Daarna wordt beproefd in hoeverre conflictdiagnostiek al in de praktijk is ingebed en hoe ermee wordt geëxperimenteerd in het civiele recht, bestuursrecht en familierecht (**deelvraag 3**). Vervolgens wordt er uiteengezet hoe er een conflictdiagnose kan worden gemaakt met behulp van het 7-i-model dat is ontwikkeld door Euwema en Giebels en hoe de conflictdiagnoser met behulp van een afdoeningswijzer de meest passend conflictoplossing kan bepalen. Ten slotte wordt onderzocht hoe en in welke vorm de inbedding van de conflictdiagnose in de civiele rechtspraktijk verder kan worden bevorderd (**deelvraag 5**).

De deelvragen worden als volgt geformuleerd:

1. *In hoeverre past de inbedding van de conflictdiagnose bij de nationale en internationale ontwikkelingen in de hedendaagse rechtspraak?*
2. *Wat is het belang van het maken van een conflictdiagnose voor het vinden van de meest passende conflictoplossing?*
3. *In hoeverre is conflictdiagnostiek momenteel ingebed in het hedendaagse Nederlandse civiele recht, bestuursrecht en familierecht en hoe wordt er met conflictdiagnostiek geëxperimenteerd?*
4. *Hoe dienen rechtshulpverleners en conflictoplossers een conflictdiagnose op basis van het 7-i-model te maken en zo de meest passende conflictoplossingsmethode te hanteren?*
5. *Hoe kan de inbedding van de conflictdiagnose verder worden bevorderd in de civiele rechtspraak?*

In de volgende paragraaf wordt ingegaan op het doel en de methodologie van het onderzoek en hoe deze onderzoeksvragen beantwoord zullen worden.

1.3 Onderzoeksdoel, methodologie en structuur

Het doel van dit onderzoek is om alle conflictoplossers, juristen en de rechtelijke macht in Nederland aan te sporen om van ieder conflict een conflictdiagnose te maken en met deze uitkomst in dialoog te gaan met de burger. Zo worden burgers proactief begeleid naar de beste conflictoplossing voor hun conflict. Er wordt daarbij gebruikgemaakt van de juridisch-dogmatische onderzoeksmethode. Daarnaast wordt ook beoogd om een bijdrage te leveren aan de verdere ontwikkeling van Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak. De bevindingen in dit onderzoek zouden bekendheid kunnen scheppen in de rechtspraak over het belang van het maken van een conflictdiagnose en waarom de burger begeleid moet worden naar het in verbinding staan met elkaar. Dit sluit aan bij het debat in de literatuur, waarin wordt gesteld dat de huidige rechtspraak niet altijd voldoet. Er wordt gefocust op het maken van een conflictdiagnose in de beginfase van de procedure bij de rechter, waarin wordt onderzocht of het mogelijk is om zo een diagnose te maken vóórdat partijen op de zitting verschijnen.

In hoofdstuk 2 wordt naast de bespreking van de ontwikkelingen op nationaal en internationaal niveau, ingegaan op het vinden van de juiste conflictoplossingsmethode en het belang hiervan en de behoefte hieraan van de samenleving. Ook zal de meerwaarde van een minder escalerende conflictoplossing dan de gang naar de rechter worden onderzocht.

In hoofdstuk 3 wordt onderzocht hoe de conflictdiagnose momenteel in de praktijk wordt toegepast en hoe ermee wordt geëxperimenteerd. Hoewel dit onderzoek zich richt op de bevordering van de conflictdiagnose in de civiele praktijk, wordt het bestuurs- en familierecht in hoofdstuk 3 meegenomen om belangrijke lessen op het gebied van conflictdiagnostiek te verkennen. De keuze om de bestuursrechtelijke praktijk mee te nemen, ondanks de focus op het civiele recht, is gebaseerd op het feit dat het bestuursrecht al een ingebakken diagnose-moment heeft vóór de procedure bij de rechter. De keuze om de familierechtelijke praktijk mee te nemen is omdat het familierecht een nuttig instrument biedt voor conflictdiagnostiek tijdens zittingen. In hoofdstuk 3 worden drie pilots besproken, waarbij voor de bespreking van de pilot *Fast Lane* informatie is verkregen via persoonlijke correspondentie met oud-bestuursrechter Shirine Reichert.

In hoofdstuk 4 en 5 van dit onderzoek wordt een eigen *input* gegeven. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op het belang en het maken van een conflictdiagnose. Daarin wordt het 7-i-model uiteengezet. Dit is een instrument om een conflictdiagnose mee te maken. Het doel is om door middel van een conflictdiagnose, conflicten te diagnosticeren en middels die uitkomst mensen te adviseren over wat de meest passende oplossing is voor hun conflict. Hierbij is op basis van het 7-i-model een conflictafdoeningswijzer ontwikkeld. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 onderzocht hoe de inbedding van de conflictdiagnose in de civiele praktijk verder kan worden bevorderd door middel van literatuuronderzoek, waarna een aanbeveling wordt gedaan. In paragraaf 5.3.2.1 is ook gebruikgemaakt van informatie verkregen via persoonlijke correspondentie met het mediationbureau van de rechtbank Amsterdam. In hoofdstuk 6 worden enkele knelpunten besproken en wordt afgesloten met een conclusie.

1.4 Een conflictdiagnose: omlijning en het nut

Voordat er verder wordt ingegaan op de conflictdiagnose, is het van belang om de termen "conflict" en "geschil" helder te definiëren. Een conflict wordt gedefinieerd als een tegenstelling van standpunten, belangen en/of posities, waarbij minstens één van de betrokken partijen het gevoel heeft dat de ander hem of haar dwarsboomt.²³ Het woord "gevoel" is hierbij van bijzonder belang omdat het verwijst naar de subjectieve ervaring van mensen. George Smits illustreert dit concept van een conflict met een metafoor van een zeiler die van A naar B probeert te zeilen.²⁴ Ondanks dat de zeiler de wind in de zeilen heeft, komt hij toch niet vooruit vanwege de onderstroom. In een conflict bestaat deze *onderstroom* uit negatieve emoties, wantrouwen en onopgeloste kwesties uit het verleden. De *bovenstroom* van een conflict heeft betrekking op het inhoudelijke, feitelijke probleem. Een geschil kan worden omschreven als het specifieke deel van een conflict dat wordt voorgelegd aan een externe autoriteit, zoals een rechter of geschillencommissie.²⁵ Daarnaast is het begrip "belang" cruciaal. Een belang kan worden omschreven als 'datgene wat iemand drijft', waarbij onderscheid kan worden gemaakt tussen materiële, psychologische en procedurele belangen.²⁶ Bij een geschil staat vaak een materieel belang centraal, bijvoorbeeld geld of een goed. Psychologische belangen gaan vaak over basisbehoeftes, bijvoorbeeld serieus genomen worden, begrip en eerlijkheid. Een voorbeeld van een procedureel belang is 'willen participeren in een proces'.

Mensen hebben vaak de neiging om spontaan een beeld te vormen van een conflict.²⁷ Het valt op dat mensen vaak een oordeel vellen of advies geven zonder een volledig beeld te hebben van alle factoren die een rol spelen bij het conflict.²⁸ Voor een **effectieve conflictantering** is het echter van cruciaal belang om eerst een **compleet beeld** van het conflict te verkrijgen. Onder effectiviteit wordt verstaan: leidt de conflictoplossingsmethode tot het beoogde doel, ofwel: lost de methode het conflict daadwerkelijk op?²⁹ Daarvoor is het essentieel dat het duidelijk is waar het conflict nu werkelijk om draait.³⁰ Een hulpmiddel hierbij is een conflictdiagnose, die kan worden omschreven als een systematische en diepgaande analyse van een conflict. Door middel van deze analyse wordt getracht een goed begrip te krijgen van zowel de **bovenstroom als de onderstroom**. Een analyse door een derde kan partijen helpen om hun conflict beter in perspectief te zien en meer afstand te nemen van het conflict. Daarnaast kan het aangrijpingspunten bieden voor een effectieve interventie, omdat partijen er zo achter komen welk aspect zich het beste leent

²³ Euwema & Giebels 2017, p. 25.

²⁴ Allewijn 2020 in: Akkermans e.a. 2020, p. 60.

²⁵ Machteld Pel definieert in haar boek 'Verwijzen naar mediation' uit 2008 een geschil als '*een in een meningsverschil vertaald probleem of conflict*'.

²⁶ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 27.

²⁷ Rosenberg 2011, p. 39 e.v.

²⁸ Euwema & Giebels 2017, p. 25.

²⁹ De Bock 2015, p. 54.

³⁰ De Bock 2015, p. 31.

voor verandering.³¹ Zo is bijvoorbeeld de rechter een minder geschikte interventie voor conflicten met voornamelijk belangen in de onderstroom. Tevens kan een conflictdiagnose ook helpen bij het streven naar een **finale geschillenbeslechting**, waarbij een definitieve oplossing voor het conflict wordt gevonden. Door in een zo vroeg mogelijk stadium van een conflict een diagnose te maken, kan verdere **escalatie worden voorkomen**. Bovendien is het maken van een analyse ook belangrijk voor rechtshulpverleners en conflictoplossers om partijen zo goed mogelijk te kunnen adviseren.

Hieronder som ik alvast kort de hoofddoelen van de conflictdiagnose op, die in hoofdstuk 3 worden toegelicht:

1. Het begrijpen van de aard en oorzaken van een conflict (paragraaf 3.4.2: *Issues*).
2. Het bepalen van de dynamiek en het vaststellen van de escalatiegraad en het escalatiepotentieel van een conflict (paragraaf 3.3.2: *De escalatieladder van Glasl*)
3. Het vaststellen van mogelijke oplossingsstrategieën en interventies om de effectiviteit te optimaliseren (paragraaf 3.5: *Uitkomsten van een conflictdiagnose*).
4. Het bevorderen van communicatie en samenwerking tussen partijen (paragraaf 3.4.4: *Interacties*)
5. Het faciliteren van een duurzame en constructieve oplossing voor het conflict (paragraaf 3.5: *Uitkomsten van een conflictdiagnose*).

Een instrument dat gebruikt kan worden voor een conflictdiagnose is het 7-i-model. Dit model bevat zeven vragen die de belangrijkste aspecten behandelen die altijd aan bod komen bij een conflict.³² In hoofdstuk 3 van dit onderzoek wordt uitgebreid ingegaan op dit model. De antwoorden op de vragen leiden tot conclusies over de meest geschikte aanpak voor een conflict. Door middel van de diagnose kunnen betrokkenen inzicht krijgen in zowel het onderliggende conflict - de onderstroom - als het inhoudelijke conflict - de bovenstroom -. Dit biedt ruimte om op maat gemaakte oplossingen te vinden die het conflict effectief kunnen aanpakken.

Ter verduidelijking sta ik nog even stil bij het feit dat in de literatuur vaak twee verschillende termen door elkaar worden gebruikt: "conflictanalyse" en de "conflictanalyse". In dit onderzoek wordt de terminologie gehanteerd die Euwema en Giebels gebruiken in hun boek waar zij het 7-i-model presenteren. Het verschil in de terminologie is dat het kijken naar een conflict, oftewel het beantwoorden van de vragen van het 7-i-model, "analyseren" wordt genoemd. Het uiteindelijke resultaat van deze analyse, wordt de "conflictanalyse" genoemd. In dit onderzoek wordt de term *conflictanalyse* gebruikt voor de uiteindelijke uitkomst van het 7-i-model. Het beantwoorden van de vragen van het 7-i-model, wordt in dit onderzoek het *analyseren* van het conflict genoemd.

In dit onderzoek introduceer ik de term *conflictanalyser*: een nieuwe professie. Met de conflictanalyser bedoel ik iedere professional, rechtshulpverlener of conflictoplosser die een conflictanalyse maakt en partijen mogelijk doorverwijst naar de meest passende interventie voor hun conflict. Het doel van dit onderzoek is dan ook om professionals wegwijs te maken met een conflictanalyse en het belang hiervan aan te tonen.

³¹ Euwema & Giebels 2017, p. 25.

³² Euwema & Wild 2012, p. 21.

H 2 Het vinden van de juiste conflictoplossingsmethode

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de focus gelegd op de ontwikkelingen in Nederland die spelen rondom conflictantering en hoe de inbedding van de conflict diagnose daarbij aansluit. Zo is niet alleen de visie van de overheid op het gebied van conflictantering het afgelopen decennium veranderd, maar ook de burger zelf. Er heerst een groeiend bewustzijn dat de traditionele juridische aanpak van conflicten in veel gevallen ontoereikend is op twee vlakken. Allereerst omdat een juridische procedure niet het onderliggende conflict oplost. Ten tweede omdat de juridische weg vaak tijdrovend, kostbaar, moeilijk voorspelbaar en belastend is.³³ Er is een verschuiving waarneembaar van de traditionele focus op geschilbeslechting naar de bredere conflictoplossing. Waar geschilbeslechting voornamelijk gericht is op het nemen van beslissingen en het correct toepassen van het materiële recht, streeft conflictoplossing naar een meer holistische benadering waarbij ook de onderliggende oorzaken en dieperliggende problemen aangekaart worden. Deze beweging wordt nader toegelicht in **paragraaf 2.2 en 2.3**. Ook in de rechtspraak is deze ontwikkeling te zien (**paragraaf 2.4**). In **paragraaf 2.3** wordt een internationale beweging die past bij de ontwikkelingen in Nederland toegelicht. Het doel van dit hoofdstuk is om te beschrijven hoe de inbedding van de conflict diagnose past bij de ontwikkelingen in Nederland. Deelvraag 2 vloeit voort uit deze ontwikkelingen en er zal dus ook al in zekere mate worden beantwoord wat het belang is van het maken van een conflict diagnose voor het vinden van de meest passende conflictoplossing.

Deelvragen

1. *In hoeverre past de inbedding van de conflict diagnose bij de ontwikkelingen in de hedendaagse rechtspraak?*
2. *Wat is het belang van het maken van een conflict diagnose voor het vinden van de meest passende conflictoplossing?*

2.2 Ontwikkelingen in Nederland

2.2.1 Het responsieve recht; een rechtssociologisch perspectief

De eerste ontwikkeling komt vanuit een sociaal wetenschappelijke hoek waarbij de rol van het recht in de samenleving wordt beschouwd. De Amerikaanse rechtssociologen Nonet en Selznick hebben in 2001 de term responsiviteit geïntroduceerd in hun boek *Law & Society in Transition*.³⁴ Zij beschrijven een ontwikkelingsmodel van het recht waarbij drie rechtssystemen op elkaar voortbouwen; het repressieve recht, het autonome recht en het responsieve recht. De drie ideaaltypen laten de verhouding van het recht tot de maatschappij zien. Elk van deze typen heeft zijn eigen kracht, maar ook zijn tekortkomingen.³⁵

In het repressieve recht is het recht een instrument van de politieke elite, waarbij het ondergeschikt is aan het politieke systeem. Het recht is in deze typologie primair een middel om gehoorzaamheid af te dwingen bij burgers en het gezag van de machthebbers te bekrachtigen. Het repressieve evolutiestadia roept verzet op en duwt het recht richting de autonome typologie, waar het tegengaan van machtsmisbruik en

³³ Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 25.

³⁴ Nonet & Selznick (1978) 2001.

³⁵ Allewijn 2016, p. 222.

onderdrukking voorop staat. Autonomo recht baseert zich op rechtmatigheid, waarbij materieelrechtelijke en procesrechtelijke regels belangrijke waarden zijn.

Het streven naar responsief recht ontstaat wanneer de regels, die goed nageleefd worden, toch niet als rechtvaardig worden beschouwd.³⁶ Volgens Verberk staan niet meer de procedures voorop, maar de principes.³⁷ Het responsief optreden van rechtsstatelijke instituties is niet alleen gericht op het trekken van juridische lijnen, maar ook op het oplossen van de in de maatschappij levende problemen.³⁸ Het recht is er voor de gebruiker. Taekema onderscheidt drie uitgangspunten van het responsief recht om het recht op een andere manier vorm te geven.³⁹ Het eerste reflexieve aspect, gaat er om dat burgers een stem in het recht willen hebben. Er dient aandacht te zijn voor de wensen, behoeften en ideeën van burgers. Daarnaast is het van belang dat de maatschappelijke waarden worden verbonden met de waarden die in de maatschappij courant zijn. Ten slotte moet het recht een probleemoplossend vermogen hebben, inhoudende dat het recht dient te luisteren naar actuele problemen die zich in de maatschappij voordoen. Dit wordt het pragmatische aspect genoemd. Er wordt gestreefd naar materiële rechtvaardigheid. In het jaarplan van de Raad voor rechtspraak 2023 staat als visie opgenomen dat de rechtspraak rechtvaardig moet zijn en in moet spelen op maatschappelijke ontwikkelingen.⁴⁰ Responsief recht houdt al met al in dat het recht het vermogen heeft om zich aan te passen aan maatschappelijke veranderingen en behoeften. De tekortkoming van het responsief recht is echter dat bijvoorbeeld het rechtsgelijkheidsbeginsel uit het oog kan worden verloren door het enthousiasme om concrete problemen op te lossen.⁴¹

Volgens Allewijn gaat responsiviteit over de manier waarop macht wordt uitgeoefend. Hij beschrijft het responsieve recht als systeem waarbij de uitoefening van macht of de toepassing van regels niet autonoom wordt gedaan door de machtige partij, maar waar er een dialoog wordt aangegaan met degene over wie de macht wordt uitgeoefend of op wie de regels worden toegepast.⁴² Zo wordt er een gesprek gevoerd op behoefteniveau in plaats van standpuntniveau. Deze responsiviteit kan behulpzaam zijn bij het eerder geschetste knelpunt betreffende de doelmatigheid: beantwoordt de rechtspraak de doelen die daaraan worden gesteld? Responsiviteit betreft een vreedestichtende aspiratie. De weg naar vrede wordt voor de burger niet bereikt door slechts de correcte toepassing van technisch-juridische rechtmatigheid. Rechtzoekenden ervaren pas rechtvaardigheid op het moment dat zij het gevoel hebben daadwerkelijk gehoord te worden, zich serieus genomen voelen en als ze hun mening kunnen geven.⁴³ Er moet aandacht worden besteed aan de subjectieve ervaring van burgers, de emoties in de onderstroom. Het recht is voor de gebruikers. Bij responsief recht wordt er op een empathische manier invulling gegeven aan de behoeften van de burger.

2.2.2 De conflict diagnose en het responsieve recht

De inbedding van de conflict diagnose sluit aan bij het concept van responsief recht dat in deze paragraaf wordt geschetst. Het responsieve recht beoogt de stem van burgers te laten horen, met aandacht voor hun behoeften en ideeën, en bevordert een dialoog als middel voor verbinding. Een conflict diagnose kan een waardevol instrument zijn om inzicht te krijgen in deze behoeften en te kijken bij welke conflict oplossingsmethode deze behoeften het meest vervuld kunnen worden. Indien een burger bijvoorbeeld veel waarde hecht aan invloed hebben op het proces, kan gefocust worden op methoden waar de invloed van partijen het grootst is. Deze behoefte aan invloed is een belang in de onderstroom die met

³⁶ Nonet & Selznick (1978) 2001, p. 29 e.v; Verberk 2011, p. 40; Allewijn 2016, p. 222.

³⁷ Verberk 2011, p. 39.

³⁸ Allewijn 2020 in: Akkermans e.a. 2020, p. 58 en 59.

³⁹ Kromhout & Marseille 2018, p. 374.

⁴⁰ Raad voor rechtspraak 2023, p. 6.

⁴¹ Kromhout & Marseille 2018, p. 374.

⁴² Allewijn 2018, p. 22.

⁴³ De Wildt 2018, p. 453.

een conflictdiagnose naar boven kan komen. Zo kan een interventie worden gezocht die aansluit bij de specifieke behoeften: een *effectieve* oplossing. Daarnaast dient responsief recht een probleemoplossend vermogen te hebben, waarbij het recht dient te luisteren naar actuele problemen die zich in de maatschappij voordoen, bijvoorbeeld het gebrek aan toegankelijkheid en doelmatigheid. In hoofdstuk 4 wordt dieper ingegaan op hoe de conflictdiagnose behulpzaam kan zijn bij de doelmatigheid, bijvoorbeeld door de kern van het conflict op tafel te leggen. Door het analyseren van een conflict kan beter begrepen worden welke belangen en wensen er spelen bij de betrokken partijen in de onderstroom. Dit stelt rechtshulpverleners in staat om een meer empathische en oplossingsgerichte benadering te hanteren.

In hoofdstuk 5 wordt een voorbeeld gegeven van hoe in de praktijk het responsieve recht met betrekking tot de conflictdiagnose verder kan worden bevorderd.

2.2.2.1 Nederland als responsieve rechtsstaat

De term 'responsieve rechtspraak' is in Nederland voor het eerst gebruikt door Verberk in haar proefschrift over responsiviteit in het strafrecht.⁴⁴ Dit heeft een debat op gang gebracht rondom probleemoplossende rechtspraak, waarin rekening wordt gehouden met achterliggende belangen als belangrijk element van responsiviteit.⁴⁵ Volgens Scheltema laat een responsieve rechtsstaat de burger ervaren dat het bij de rechtsstaat om hem te doen is.⁴⁶ De overheid is dan namelijk daadwerkelijk geïnteresseerd in de belangen van de burger. De burger moet gaan ervaren dat de overheid oprechte belangstelling in hem toont, hem serieus neemt en ook het beste met hem voor heeft.⁴⁷ In de bestuursrechtelijke literatuur wordt beschreven dat er rond de eeuwwisseling in Nederland een ontwikkeling heeft plaatsgevonden van autonoom recht naar responsief recht.⁴⁸ Akkermans beschrijft dat er een transformatie gaande is binnen de conflictoplossende functie van het Nederlandse rechtssysteem.⁴⁹ Als gevolg van deze transformatie naar een responsieve overheid, veranderen zowel de gerechtelijke procedures als de rolopvattingen van professionals en het achterliggende mensbeeld. Het pleidooi voor een responsieve rechtsstaat domineert het debat in het bestuursrecht, waarbij het burgerperspectief centraal staat.⁵⁰ Dat betekent dat het bestuursorgaan 'maatwerk' moet leveren. Regels dienen niet slechts te worden toegepast, maar moeten worden toegesneden op de bijzondere omstandigheden en de belangen van de individuele burgers. Daarnaast is de responsieve overheid gericht op finale geschilbeslechting, waarbij ook aandacht wordt besteed aan belangen en emoties van partijen.⁵¹ In hoofdstuk 3 wordt verder ingegaan op hoe het responsieve recht in de praktijk te zien is.

2.2.3 Juridisering en dejuridisering

In deze paragraaf wordt het debat in de politiek en rechtspraak rondom de juridisering en dejuridisering besproken. In de beleidsbrief van 2000-2002 genaamd *Meer wegen naar het recht*, is voor het eerst het doel 'dejuridisering van geschilafdoening' geformuleerd.⁵² Voordat op het begrip dejuridiseren wordt ingegaan, dient er stil te worden gestaan bij een trend die voor die tijd werd gesignaleerd: *juridisering*.

⁴⁴ Het proefschrift van Verberk uit 2011 getiteld *Probleemoplossend strafrecht en het ideaal van responsieve rechtspraak*.

⁴⁵ Allewijn 2018, p. 23.

⁴⁶ Scheltema 2015, p. 288.

⁴⁷ Koenraad 2020, p. 121.

⁴⁸ Scheltema 2015, p. 288.

⁴⁹ Akkermans 2020 in: Akkermans e.a. 2020, p. 11.

⁵⁰ Giezeman & Jak 2020, p. 616.

⁵¹ Akkermans 2020 in: Akkermans e.a. 2020, p. 14.

⁵² *Kamerstukken II* 1999-200, 26 352, nr. 19.

Het HiiL definieert het begrip als *'een trend richting meer formele procedures met een interactie gericht op klachten, claims, beschuldigingen, verweren en procedurele debatten.'*⁵³ Juridisering wordt op zichzelf niet onwenselijk geacht, maar er doen zich situaties voor waarin gesproken kan worden van een te ver doorgeschoten juridisering.⁵⁴ Een illustratie van deze klacht is dat gewone problemen van mensen onnodig worden gejuridiseerd door het zogenoemde toernooimodel, waarin partijen letterlijk tegenover elkaar komen te staan in een juridische procedure waarin zij vechten om hun gelijk. Zo is het in de woorden van Barendrecht e.a. "(...) contraproductief om burens, ouders of betrokkenen bij een noodlottig ongeval elkaar te laten bestoken met claims, beschuldigingen, ontkenningen en verweren. Dat is zelden de goede route naar een aanvaardbare waarheid, verwerking, erkenning, verantwoording, praktische oplossing of genoegdoening."⁵⁵

Juridisering gaat dus over de toenemende complexiteit en de polariserende aard van juridische procedures. Het zorgt voor een kanalisering, dat uitmondt in een verminderde werkelijkheid.⁵⁶ Daarnaast is het een onvermijdelijk fenomeen dat de alledaagse problemen van de gewone mensen meetrekt. Hierbij speelt het toernooimodel een rol. Volgens het HiiL is er een steeds bredere opvatting waarbij veel problemen van gewone mensen onnodig gejuridiseerd worden via het toernooimodel.⁵⁷ Het toernooimodel kenmerkt zich door het feit dat mensen eerst een eis moeten formuleren bij de rechter, waar de tegenpartij op moet reageren.⁵⁸ Mensen worden tegen elkaar opgezet, terwijl ze juist op zoek moeten naar een oplossing.⁵⁹ Het is slechts mogelijk dit toernooimodel te omzeilen als beide partijen op een andere manier willen procederen, maar vaak is één van de twee partijen hier niet toe bereid.⁶⁰ Het gaat daarbij om het geval dat de juridische problemen van mensen niet goed worden opgelost. Barendrecht beschrijft als oorzaak dat het procesrecht de innovatie in de weg staat. Ook vanuit de beroepsgroep klinken geluiden dat het leven in de maatschappij alsmar complexer wordt met de hoeveelheid regels.⁶¹ Er wordt beschreven dat het rechtssysteem een doolhof is geworden, waar alleen specialisten je de weg kunnen wijzen en dat je dan alsnog blij mag zijn dat je niet verdwaalt.

Een voorbeeld om de juridisering visueel te maken, komt van voormalig minister Sander Dekker. Hij vergelijkt de rechtspraak en de juridische dienstverlening met de GSM van Nokia. Nokia hield te lang vast aan het idee dat een telefoon was om te bellen. De concurrentie focuste zich ondertussen op de vele andere functies van de smartphone; het bellen was daarbij slechts een bijzaak. Volgens Dekker ging het voormalig grote Nokia ten onder omdat het bleef focussen op bellen. Het parallel ziet Dekker in de huidige rechtspraak die volgens hem te veel gericht is op het rechterlijk vonnis. Zo een rechterlijk vonnis lost vaak het onderliggende probleem van burgers niet op, wat juist wel het doel behoort te zijn. Het vonnis biedt vaak geen volledige oplossing omdat er niet alleen sprake is van een geschil, maar ook van een conflict.⁶² Als gevolg hiervan wordt er een groeiende kloof, tussen wat de samenleving van ons juridisch systeem verlangt en wat dat systeem biedt, omschreven. Volgens Dekker zijn de oplossingen voor deze kloof onder meer: dejuridisering en de-escalatie.⁶³

⁵³ Barendrecht e.a. 2017, p. 14.

⁵⁴ *Kamerstukken II* 1999-200, 26 352, nr. 19, p. 3.

⁵⁵ Barendrecht e.a. 2017, p. 39.

⁵⁶ Allewijn & Van der Vlugt in 2017: Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 553-554.

⁵⁷ Barendrecht e.a. 2017, p. 39.

⁵⁸ Rechtspraak 2017, rechtspraak.nl (laatst geraadpleegd op 30 maart 2023).

⁵⁹ Barendrecht e.a. 2017, p. 14.

⁶⁰ Rechtspraak 2017, rechtspraak.nl 2017 (laatst geraadpleegd op 30 maart 2023).

⁶¹ Zie bijvoorbeeld advocaat-mediator Bollen 2018, bollenvanscheppingen.nl (laatst geraadpleegd op 10 mei 2023).

⁶² Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 27.

⁶³ Bollen 2018, bollenvanscheppingen.nl (laatst geraadpleegd op 10 mei 2023).

Juridisering is dus inherent aan onze rechtsstaat en vormt een fundamenteel principe. Desalniettemin brengt het enige wrijving met zich mee op het gebied van geschilbeslechting en conflictoplossing, omdat het niet altijd volledig tegemoetkomt aan de behoeften van de burgers binnen de rechtsstaat. Het dejuridiseren is een tegenreactie op de juridiseringstendens.

Coenraad en Ingelse benadrukken de meerwaarde van het toernooimodel. Volgens hen waarborgt het toernooimodel het beginsel van hoor en wederhoor, dat een van de basisprincipes van goede rechtspraak is.⁶⁴ Bovendien richt hun kritische benadering zich ook op de rol van de rechter. Het dejuridiseren is geen taak van de rechter en de invulling van zijn rol moet scherp worden gehouden.⁶⁵ De rechter is niet bevoegd om ten aanzien van het 'beslisbare deel' vragen te stellen en interventies toe te passen die niet relevant zijn voor de beslissing, zoals het vragen naar achterliggende belangen.⁶⁶ De wereld die buiten de rechtszaak valt, wordt zo binnen het juridische getrokken, wat aldus Coenraad en Ingelse onvoorzienbare gevolgen voor het materiële recht heeft.⁶⁷ Volgens Brenninkmeijer is juridisering positief te waarderen indien het recht ongelijke verhoudingen in evenwicht probeert te brengen. Juridisering is echter negatief te waarderen wanneer de nadruk op de juridische kant te overheersend wordt en het de menselijke verhoudingen overschaduwet.⁶⁸

De Bock stelt echter dat het zelf moeten oplossen van geschillen, niet bijdraagt aan dejuridisering. Indien de rechter voor mensen onbereikbaar is, leidt dit er volgens haar toe dat mensen blijven zitten met hun onopgeloste problemen, in plaats van dat de problemen effectiever worden opgelost.⁶⁹ Juridisering waarborgt bovendien wel de rechtszekerheid en gelijke behandeling. Er moet dan ook vanzelfsprekend niet voorbij worden gegaan aan deze belangrijke uitgangspunten van het Nederlandse recht.

Wat nemen we mee uit dit debat? De politiek zet eenduidig in op dejuridisering. Vanuit de rechtspraak en de beroepsgroep worden verschillende perspectieven belicht. Enerzijds wordt de waarde van juridisering benadrukt als belangrijke waarborg voor de rechtsstaat, anderzijds wordt erkend dat juridisering niet altijd volledig voldoet aan de behoeften van burgers binnen de rechtsstaat. In de paragraaf hierna wordt de koppeling gemaakt met een conflict diagnose in dit debat.

2.2.4 De conflict diagnose en dejuridisering

Hoewel juridisering tot op zekere hoogte wenselijk wordt geacht en het bovendien onvermijdelijk is, is er hedendaags een trend zichtbaar rondom het dejuridiseren van de geschilafdoening in de Nederlandse rechtspraktijk. Met het dejuridiseren wordt gestreefd naar het verminderen van onnodige procedures en het vinden van alternatieve wegen om conflicten op te lossen. Een conflict diagnose biedt een gestructureerd en analytisch kader om conflicten te categoriseren en om zo een passende oplossing te identificeren. Door een conflict diagnose in te bedden in de rechtspraktijk wordt er gestreefd naar een meer finale op maat gemaakte oplossing. Het helpt bij het vinden van passende interventies en oplossingsstrategieën die niet alleen juridisch van aard zijn. Conflict diagnose draagt bovendien bij tot het verminderen van de juridische complexiteit en de polarisatie die gepaard gaat met juridisering. Door conflicten vroegtijdig te diagnosticeren en te streven naar een meer samenwerkende benadering, kunnen de gewone problemen van mensen beter worden opgelost zonder ze onnodig te juridiseren.

Dekker beschrijft dat er grote winst valt te halen door snellere en meer doelgerichte interventies in te zetten bij conflicten, en in veel eerdere stadia. Door een conflict in een vroeg stadium te herkennen, kan het

⁶⁴ Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 46.

⁶⁵ Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 92.

⁶⁶ Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 91.

⁶⁷ Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 92.

⁶⁸ Brenninkmeijer 2017 in: Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 39.

⁶⁹ De Bock 2017, p. 12.

conflict vroegtijdig en op tijd - voor de escalatie - worden doorverwezen naar de passende conflictoplossing. Met een conflictdiagnose kunnen maatwerkoplossingen worden gevonden die recht doen aan de individuele situatie en belangen van de burger. Dit draagt bij aan het streven naar finale geschilbeslechting met aandacht voor emoties en niet-juridische belangen. Ook kan er worden voorkomen dat partijen in een langdurige juridische strijd belanden.

De voormalig minister pleit voor juridische online platforms en juridische spreekuren in wijken, zodat burgers zelf hun problemen kunnen oplossen. Indien deze zelfhulp en buurthulp niet baten, moet de burger - in de woorden van advocaat-mediator Hedy Bollen - naar een juridische huisarts die gaat onderzoeken of de kwaal ernstig genoeg is voor een doorverwijzing naar een advocaat.⁷⁰ Die juridische huisarts heeft in feite de functie van een conflictdiagnoser.⁷¹ Het idee dat pas ná het maken van een conflictdiagnose een rechtszaak in beeld moet komen, sluit bij deze gedachte aan. Een voorbeeld hiervan uit de praktijk wordt in hoofdstuk 3 uitgewerkt.

2.2.5 De individuele burger

Dat de rechtsstaat en rechtspraktijk veranderen, komt mede door de bewoners ervan. Zolas alles aan verandering onderhevig is, verandert de individuele burger verandert ook. Het mensbeeld wordt steeds dominanter; de burger komt meer voor zichzelf op en wil over zijn eigen proces mee beslissen.⁷² Daarnaast zijn burgers steeds meer geëmancipeerd en geïnformeerd. De samenleving verandert snel. Zij wordt complexer en individualistischer, mede door de invloed van technologische ontwikkelingen en digitalisering.⁷³ De rechtspraak moet vandaag de dag in staat zijn om adequaat te reageren op de wisselende behoeften van mensen en hun wisselend vermogen om conflicten op te lossen. Een deel van de burgers houdt graag zelf de regie en voert graag zelf het woord in een procedure. De afhankelijkheid van de overheidsrechter past dan ook minder bij de hedendaagse burger, die het liefst zo veel mogelijk zelf de regie houdt. Bij een juridische procedure bij de rechter is men echter al snel genoodzaakt om juridische bijstand en expertise in te schakelen. De individuele burger lijkt steeds mondiger te worden, komt uit voor zijn mening en brengt zijn ideeën en grieven onomwonden naar voren.⁷⁴ Daarnaast leggen partijen de uitkomst van hun geschil in de handen van de rechter. Deze overgave aan een autoriteit past niet meer bij de hedendaagse geëmancipeerde positie van burgers.⁷⁵ Bij een bemiddelingsproces hebben burgers meer controle over het proces en de uitkomst dan bij een rechtszaak, wat past bij het moderne beeld van de individuele burger die het liefst zo veel mogelijk zelf de regie in handen houdt. Het maken van een conflictdiagnose vóórdat een zaak op zitting komt, kan resulteren in de aanbeveling om het conflict bijvoorbeeld via een mediation te laten oplossen. Gezien de hedendaagse wens van de individuele burger om meer regie te hebben in het proces en op het oplossen van conflicten, kan het passend zijn om bij het maken van een conflictdiagnose te onderzoeken of mediation of een andere conflictoplossingsmethode een geschikt alternatief is voor een juridische procedure.

2.3 Ontwikkeling in de Verenigde Staten

2.3.1 Preventive law

Een beweging die gehoor geeft aan de ontwikkelingen in Nederland zoals in paragraaf 2.2.5 beschreven - het responsieve recht, de juridisering en dejuridisering en de individuele burger - is *preventive law*. Preventive law is een ontwikkeling uit de Verenigde Staten die is ontwikkeld door advocaat en hoogleraar

⁷⁰ Bollen 2018, [bollenvanscheppingen.nl](https://www.bollenvanscheppingen.nl) (laatst geraadpleegd op 10 mei 2023).

⁷¹ Zie later meer over een 'juridische huisarts' in paragraaf 4.4.4 over de pilot *Huizen van het Recht*.

⁷² Fisher, Ury & Patton 2021, p. 15-18.

⁷³ *Kamerstukken II* 2018/19, 35 263, 3 (MvT), p. 4.

⁷⁴ Wiertz-Wezenbeek 2020 in: Akkermans e.a. 2020, p. 27.

⁷⁵ Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 25.

Louis Meir Brown. Het uitgangspunt van deze beweging is 'Voorkomen is beter dan genezen'.⁷⁶ De focus ligt op mensen die nog helemaal geen probleem hebben: een jurist helpt om een juridisch probleem te voorkomen, in plaats van dat deze ingehuurd moet worden omdat zaken zijn misgelopen. Na Brown zet onder meer Thomas Barton het preventive law voort. Barton leidde het '*preventive law programme*', dat een nieuwe benadering biedt van het opleiden van juristen om de belangen van burgers beter te dienen.⁷⁷ Het programma richt zich op het opbouwen van vertrouwen, het leggen van verbindingen, het breed advies geven en het plannen van zowel juridische als niet-juridische aspecten van het leven. Het doel is om problemen te voorkomen in plaats van te streven naar een juridische interventie als ultieme oplossing of de escalatie van problemen te voorkomen. Juristen worden opgeleid om eerst andere wegen te verkennen en eerst een verbinding met partijen te zoeken, voordat ze eventueel tot procederen overgaan. Barton spreekt van een paradigmaverschuiving. Waar eerst het juridisch denken werd beheerst door het paradigma: *Rationality, Separation* en *Power (R/S/P)*, introduceert Barton een nieuw paradigma: *Understanding, Integration* en *Accommodation (U/I/A)*.⁷⁸ Preventive law vult de vaardigheden van juristen aan die meer gericht zijn op de menselijke aspecten. Daarnaast worden ze getraind om uitgebreide analyses te maken waarbij ze een afweging moeten maken tussen voorkomen, aanpassen, integreren of procederen, waarbij niet-procederen vaak de voorkeur heeft. De principes van preventive law lijken goed aan te sluiten bij de ontwikkelingen in Nederland die zijn beschreven in paragraaf 2.2.

Volgens Van de Luijngaarden moet focus meer te komen liggen op de jurist zelf, in plaats van op het verbeteren van de toegankelijkheid van het recht.⁷⁹ Het systeem moet worden gericht op de mens en de oorzaak van de toenemende juridisering moet niet worden gezocht in de toenemende complexiteit van de samenleving, maar in het gebrek aan morele betrokkenheid.⁸⁰ Van de Luijngaarden heeft de zogenaamde presentiebenadering waar het gaat om het voorkomen van problemen - ontwikkeld door Andries Baart⁸¹ - uitgewerkt voor het juridische veld. Volgens de methode dienen juristen zich ten eerste aan te passen aan de leefwereld van cliënt, ten tweede zich niet te beperken tot een juridisch probleem, maar gericht te zijn op de context, en ten derde zich te richten op een goede werkbare oplossing.⁸² De jurist schakelt daarvoor andere professionals in als dat nodig is. Deze kenmerken van de presentiebenadering komen overeen met de doelen van de conflict diagnose, waarbij de nadruk ligt op de onderstroom zodat een passende interventie kan worden gezocht.

2.4 Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak

2.4.1 Inleiding

In paragraaf 2.2.1 is vanuit een rechtssociologische invalshoek de opkomst van het responsieve recht beschreven. Vanuit dat oogpunt is de opkomst van de Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak goed te begrijpen. In paragraaf 2.4 wordt Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak nader beschouwd en wordt betoogd waarom de inbedding van de conflict diagnose binnen dit kader past en waarom het een aanvulling kan zijn in de Nederlandse rechtspraktijk.

⁷⁶ Van de Luijngaarden 2021, p. 21.

⁷⁷ Van de Luijngaarden 2018, p. 2899.

⁷⁸ Barton 2009, p. 26 en 118.

⁷⁹ Van de Luijngaarden 2021, p. 25.

⁸⁰ Van de Luijngaarden 2021, p. 24.

⁸¹ Baart 2003, p. 5-8.

⁸² Punt 3 is van belang voor het voorstel in hoofdstuk 5. In paragraaf 5.3.3 wordt dit punt nader toegelicht onder de noemer: ketenregie.

2.4.2 Achtergrond van Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak

Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak is een reactie op de kritiek op de civiele procedure en beoogt een antwoord hierop te bieden. Samengevat is de kritiek dat de rechtspraak te lang duurt, te duur is en geen oplossing biedt voor de problemen van de rechtszoekenden. De tekortkomingen van de civiele rechtspraak zijn volgens De Bock de te dure en te lange procedures.⁸³ Dit maakt volgens haar het procederen over eenvoudige claims moeilijk: haar kritiek betreft de toegankelijkheid van het recht. De Groot uit haar kritiek op de doelmatigheid van de inzet van de rechter. Geschillen waar de rechter over oordeelt, kunnen beperkter zijn dan het gehele conflict tussen partijen. Het HiiL rapport van Barendrecht e.a., uit kritiek op de toegankelijkheid en de effectiviteit van het Nederlandse rechtssysteem. Zij noemen het rechtssysteem inefficiënt: het is kostbaar en levert niet wat mensen nodig hebben.⁸⁴ Daarnaast wordt er gesteld dat het procesrecht verouderd is en dat partijen door middel van het toernooimodel onnodig tegenover elkaar worden gezet.⁸⁵ Ondanks kritiek op het rapport (er zou bijvoorbeeld sprake zijn van een vage en eenzijdige benadering,⁸⁶ te weinig aandacht besteed aan het belang van de rechtsstaat⁸⁷ en de conclusies zouden niet voldoende empirisch zijn onderbouwd), toont het de onvrede in de maatschappij aan over de civiele procedure. Het rapport is namelijk mede richtinggevend voor het beleid maatschappelijk effectieve rechtspraak van de minister en van de Raad voor de rechtspraak, aldus Vranken.⁸⁸

2.4.3 Wat is Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak?

De Raad voor de rechtspraak heeft in 2016 het programma 'Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak' (MER) geïntroduceerd.⁸⁹ Het project is vanuit de rechtspraak en politiek gelanceerd. MER wordt gedefinieerd als:

*'Rechtspraak is maatschappelijk effectief, als daarbij **tijd en aandacht** kan worden besteed aan eventuele **onderliggende en niet of minder juridische** kwesties en maatschappelijke problematiek, als de rechter **laagdrempelig** is en wordt ingezet in alle zaken waarin die inzet voor de burger relevant is, als de beslissing van de rechter **toegevoegde waarde** heeft en de rechter geen stempelmachine is en als de rechter de gerechtvaardigde **verwachtingen van de burger** ook daadwerkelijk waarmaakt'.*

Met effectieve rechtspraak wordt bedoeld dat de rechtspraak een dialoog met de samenleving aangaat: dan is rechtspraak zowel maatschappelijk relevant als effectief.⁹⁰ Bij MER staat probleemoplossing centraal. Het gaat om procedures die partijen bij elkaar brengen en conflicten niet op de spits drijven.⁹¹ De rechtspraak wil zo veel mogelijk bijdragen aan de problemen waar mensen mee te maken hebben. Het jaarplan van 2023 omschrijft goede rechtspraak niet alleen als knopen doorhakken, maar ook proberen de achterliggende problemen van mensen op te lossen.⁹² De rechter dient een breed georiënteerde conflictoplosser te zijn.⁹³ Om dit te bewerkstelligen wordt er gefocust op een toegankelijke en laagdrempelige rechter, die aandacht besteedt aan achterliggende belangen en regie en maatwerk levert. De rechtspraak moet aansluiten bij de behoefte van de burger. Uit onderzoek komt naar voren dat burgers

⁸³ De Bock 2017, p. 19.

⁸⁴ Barendrecht e.a. 2017, p. 2 en 4.

⁸⁵ Barendrecht e.a. 2017, p. 14.

⁸⁶ Coenraad & Ingelse 2017, p. 19.

⁸⁷ Coenraad & Ingelse 2017, p. 19.

⁸⁸ Vranken 2020, p. 540.

⁸⁹ Zie Bakker 2016; Verberk 2019.

⁹⁰ Raad voor de Rechtspraak, *Agenda van de Rechtspraak 2008-2011*, p. 10; De Bock 2015, p. 7.

⁹¹ Bauw & Roos 2021, p. 109.

⁹² Jaarplan 2023, p. 24.

⁹³ De Groot 2012; Coenraad & Ingelse 2017, p. 17.

in een conflictsituatie ook andere behoeften hebben dan slechts de correcte toepassing van het materiële recht in een eerlijke procedure of het doorhakken van knopen.⁹⁴

2.4.4 Wanneer is een conflictoplossingsmethode effectief?

In paragraaf 2.4.3 is ingegaan op wat maatschappelijk effectieve rechtspraak is. In deze paragraaf wordt verder ingegaan op het begrip effectiviteit. De Bock onderscheidt drie aspecten van effectiviteit: tijdigheid, probleemoplossend vermogen en finaliteit.⁹⁵ Tijdigheid is volgens haar een integraal en onmisbaar element van kwaliteit dat volgt uit de 'redelijke termijn' ex artikel 6 EVRM. Wanneer een rechterlijke uitspraak te lang op zich laat wachten, vermindert de effectiviteit van de beslissing. Daarnaast wordt van de rechter gevraagd om onderliggende problemen op te lossen (*probleemoplossend vermogen*). Ten slotte dient een conflictoplossing definitief te zijn, zodat er geen nieuwe procedures worden uitgelokt (*finaliteit*). Hoe kan ervoor worden gezorgd dat de beoogde conflictoplossingsmethode het conflict daadwerkelijk oplost? Bij de effectiviteit van een conflictoplossingsmethode gaat het om de doelmatigheid van de procedure.⁹⁶ Daarnaast kan ook de tevredenheid met de uitkomst aanduiden of een methode effectief is. Het is belangrijk om te weten wanneer een bepaalde conflictoplossingsmethode dient te worden gekozen. Daarvoor is het van belang om te meten en dus te weten wanneer een bepaalde interventie in een bepaald geval effectief is of juist niet.⁹⁷ Er dient gekeken te worden naar onder meer het soort conflict, de fase van het conflict en de kenmerken van partijen. Voor een effectiviteit van de interventie is vereist dat ook het onderliggende probleem wordt opgelost. Een van de knelpunten bij het onderzoeken van effectiviteit bij alternatieve conflictoplossingsmethoden ligt in het feit dat veranderingen in de perceptie en erkenning tussen partijen vaak een langdurig proces zijn en minder eenduidig meetbaar dan bijvoorbeeld het behalen van een onderhandelingsresultaat.⁹⁸ Er ontbreekt dan ook empirisch onderzoek dat effectiviteit bij interventies aantoonst. In het onderzoek van Bekkers uit 2023 is een theorie ontwikkeld dat een normatieve onderbouwing biedt voor stabiele en rechtvaardige oplossingen voor identiteitsgerelateerde morele conflicten. Kern van zijn theorie is wederzijdse erkenning. Hierbij is de eerste stap dat partijen actief een oplossing willen: er wordt commitment vereist. Het begrip van zichzelf en van de ander moet transformeren, zodat partijen elkaar en het conflict beter begrijpen. De theorie opent nieuwe mogelijkheden voor empirisch onderzoek naar de effectiviteit van specifieke interventies en geeft richtlijnen voor het ontwikkelen van instituties die conflicten vroegtijdig kunnen oplossen of zelfs voorkomen.⁹⁹ Daarnaast kan door de toepassing van de theorie, de effectiviteit en de impact van conflictoplossingsmethoden beter worden gemeten.

Een voorbeeld van hoe de conflictdiagnose kan helpen om de effectiviteit te optimaliseren is een conflict tussen twee burens over geluidsoverlast. Zonder conflictdiagnose komt het conflict mogelijk voor de rechter en wijst de rechter een vonnis, waarbij bijvoorbeeld een partij wordt veroordeeld tot het betalen van een boete of het aanbrengen van geluidsisolatie. Dit kan de relatie tussen de burens verder verslechteren en het probleem over de geluidsoverlast bovendien niet oplossen. Er wordt daarnaast in de rechtszaal geen aandacht besteed aan de communicatie tussen partijen. Indien er in zo een geval een conflictdiagnose wordt gemaakt, kan er naar boven komen dat het in feite om een communicatieprobleem gaat tussen de burens. Er dient aandacht te worden besteed aan de onderliggende niet juridische kwesties. In deze context kan aan partijen een mediationtraject worden geadviseerd. Een mediator kan helpen om de communicatie tussen de burens te verbeteren en gezamenlijk tot een oplossing te komen. Het mediationtraject kan zo niet alleen leiden tot een inhoudelijke praktische oplossing van het conflict - de bovenstroom -, maar zorgt ook voor een duurzame holistische oplossing in de onderstroom.

⁹⁴ De Groot 2012, p. 5.

⁹⁵ De Bock 2015, p. 54-64.

⁹⁶ De Bock 2015, p. 102-106.

⁹⁷ Akkermans 2020, p. 90.

⁹⁸ Bekkers 2023, p. 18; Rothman & Olson 2001, p. 299.

⁹⁹ Bekkers 2023, p. 243.

2.4.5 MER en de conflictdiagnose

Het doel van deze paragraaf is om uit te leggen hoe een eventuele inbedding van de conflictdiagnose past bij het streven naar maatschappelijk effectieve rechtspraak. Een conflictdiagnose biedt de mogelijkheid om naast de inhoudelijke kwesties in een conflict ook aandacht te besteden aan eventuele onderliggende en niet of minder juridische kwesties. Maatschappelijk effectieve rechtspraak heeft als doel om problemen van rechtzoekenden effectief op te lossen. Het gaat daarbij niet alleen om het formele juridische geschil, maar ook om de onderliggende en niet-juridische kwesties. Door het maken van een conflictdiagnose wordt er inzicht verkregen in de achterliggende belangen en behoeften van betrokken partijen, waardoor maatwerkoplossingen mogelijk worden die recht doen aan de individuele situatie.

Hoewel we in theorie nog weinig exact weten over de mate van effectiviteit bij de rechter, kan er wel geconstateerd worden dat de gang naar de rechter het meest effectief is bij hoog geëscaleerde conflicten.¹⁰⁰ Een zorgvuldige conflictdiagnose, die de kern van het probleem blootlegt, lijkt van essentieel belang te zijn voor het optimaliseren van de effectiviteit van een conflictaneringmethode.

2.5 Het belang van een minder escalerende conflictoplossingsmethode

2.5.1 Inleiding

In deze paragraaf ligt de nadruk op het belang van de-escalatie van conflicten. De ontwikkelingen die eerder zijn besproken - het responsieve recht, het streven naar dejuridisering en de individuele burger - hebben ervoor gezorgd dat de aandacht gevestigd is op het bevorderen van een zo de-escalierend mogelijke conflictoplossing. Het maken van een conflictdiagnose kan een belangrijke rol spelen in dit streven, omdat het kan helpen een conflict in een zo vroeg mogelijk stadium van escalatie te diagnosticeren. Allereerst wordt de opkomst van het doel de-escalatie beschreven, dat zijn oorsprong heeft vanuit de politiek (**paragraaf 2.5.2**). Vervolgens wordt in **paragraaf 2.5.3** beschreven hoe het streven naar het realiseren van de-escalatie ook tot uitdrukking komt in de groeiende erkenning van het belang van minder escalerende conflictoplossingsmethoden. In het bijzonder wordt de conflictoplossingsmethode mediation nader toegelicht omdat meestal in de eerste mediationbijeenkomst een conflictdiagnose wordt gemaakt (**paragraaf 2.5.3.1**).

2.5.2 De rol van de politiek bij de realisatie van de-escalatie

Mede door de snel veranderende samenleving is het voor de politiek van belang kritisch te blijven kijken of het systeem van de burgerlijke rechtspraak nog voldoende aansluit bij de maatschappij. Het realiseren van de-escalatie bij conflicten vormt een belangrijk streven binnen het hedendaagse rechtstelsel. Het de-escaleren van conflicten is met de opkomst van Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak op de politieke agenda gekomen, waarna MER is opgenomen in het regeerakkoord.¹⁰¹ Een voorbeeld van dit streven naar de-escalatie is tot uitdrukking gekomen in de Memorie van Toelichting bij de Tijdelijke Experimentenwet rechtspleging. De wet biedt de mogelijkheid om in de praktijk te onderzoeken hoe de procesvoering voor de burgerlijke rechter kan worden verbeterd, met als focus de behoeften van rechtzoekende burgers en bedrijven. Dit onderzoek richt zich specifiek op het vergroten van de effectiviteit van gerechtelijke geschilbeslechting en het bevorderen van de de-escalatie van conflicten.¹⁰² Iedere pilot moet effectieve en de-escalerende geschilbeslechting bevorderen.¹⁰³

¹⁰⁰ Coenraad 2020, p. 89; Allewijn 2020 in: Akkermans e.a. 2020, p. 3.

¹⁰¹ Regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst', 2017-2021, 10 oktober 2017, p. 5.

¹⁰² Kamerstukken II 2018/19, 35 263, 3 (MvT), p. 1.

¹⁰³ Kamerstukken II 2018/19, 35 263, 3 (MvT), p. 3.

De pilotprocedures op basis van dit wetsvoorstel zijn erop gericht om onder meer partijen dichter bij elkaar te brengen. De kansen voor de-escalatie liggen voornamelijk in het naar boven halen van de emotionele onderstroom van conflicten.¹⁰⁴ Onderzoek toont aan dat aandacht voor de onderliggende belangen de-escalierend en legitimerend werkt.¹⁰⁵ Bij eenvoudigere conflicten is het primaire doel van de Experimentenwet om partijen weer bij elkaar te brengen en om het conflict niet op de spits te drijven.¹⁰⁶ Een reflectie vormt vaak de eerste stap naar de-escalatie. Een conflictdiagnose kan die reflectie geven aan partijen. Daarnaast sluit de conflictdiagnose aan bij de wens om partijen dichter bij elkaar te brengen. Door een diagnose te maken van een conflict kan er worden onderzocht of deze geschikt is voor een alternatieve vorm van geschilbeslechting, zoals mediation. Een mediationproces is er onder meer op gericht om partijen dichter bij elkaar te brengen en om verdere escalatie te voorkomen.¹⁰⁷

Het Nederlandse rechtsstelsel is van oudsher primair gericht op de toepassing van materieel recht en een eerlijke procedure en niet zozeer op conflictoplossing.¹⁰⁸ Het is daarom niet altijd mogelijk om het onderliggende conflict op te lossen via de gerechtelijke procedure. Traditioneel gezien wordt de rol van de rechtspraak bij conflictoplossing beperkt geacht vanwege taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en beschikbare middelen en tijd. In de praktijk komt het beslechten van civiele geschillen dan ook neer op het behandelen van het specifieke conflict dat door partijen aan de rechter wordt voorgelegd.¹⁰⁹

Gezien het feit dat de kansen voor de-escalatie vaak liggen in de onderstroom en dat conflicten vrijwel altijd voortkomen uit een onderliggend probleem, is het van belang om te streven naar conflictoplossingsmethoden die minder escalierend zijn dan een juridische procedure.

2.5.3 Bevordering alternatieve conflictoplossing

In de rechtspraak is een groeiende erkenning voor het belang van conflictoplossingsmethoden die minder escalierend zijn dan de rechtspraak. De oorzaken hiervan zijn beschreven in paragraaf 2.2: de juridische geschiloplossing is soms ontoereikend en past minder bij de hedendaagse burger en instellingen. In de beleidsbrief van 2000-2002 *Meer wegen naar het recht* is het overheidsbeleid rondom de bevordering van buitengerechtelijke geschilafdoening geïntroduceerd. Het onderzoek van de Geschilbeslechtingsdelta in 2020 toont aan dat mensen die overeenstemming bereikten met de andere partij, de meest gunstige resultaten behaalden.¹¹⁰ Zij bereikten het vaakst hun doel, waren het meest tevreden als hun probleem was opgelost en de afspraken werden vaker nagekomen door de andere partij.¹¹¹ Ervaring leert dat door het beantwoorden van juridische vragen zelden het gehele conflict wordt opgelost. Daarnaast staat ook vast dat de uitkomsten van een procedure beter worden nagekomen als partijen een eigen aandeel hebben in het bedenken van de meest passende oplossing.¹¹² Er wordt vandaag de dag dan ook ingezet op maatregelen die partijen stimuleren in onderling overleg hun problemen op te lossen. Zo wordt bijvoorbeeld vanaf 1 maart 2023 mediation naast rechtspraak deels gefinancierd.¹¹³ Partijen hebben recht op een startbijdrage als ze vanuit de rechtspraak naar mediation zijn verwezen. Ook vanuit de literatuur wordt betoogd dat mediation bevorderd moet worden. Zo wordt gesteld dat voor een gezonde conflictcultuur nog een stap tussen het zelf oplossen en het nemen van juridische stappen hoort, namelijk

¹⁰⁴ Allewijn 2020 in: Akkermans e.a. 2020, p. 7.

¹⁰⁵ Allewijn 2016, p. 7; Allewijn 2018, p. 25.

¹⁰⁶ *Kamerstukken II* 2018/19, 35 263, 3 (MvT), p. 2.

¹⁰⁷ Meer over mediation in paragraaf 2.3.2.

¹⁰⁸ De Groot 2012, p. 5.

¹⁰⁹ De Groot 2012, p. 5.

¹¹⁰ Ter Voert & Hoekstra, *Geschilbeslechtingsdelta 2019*, WODC, 2020, p. 144.

¹¹¹ Ter Voert & Hoekstra, *Geschilbeslechtingsdelta 2019*, WODC, 2020, p. 144.

¹¹² Pel 2009, p. 1.

¹¹³ Raad voor rechtsbijstand 2023, [rvr.org](https://www.rvr.org) (laatst geraadpleegd op 1 juni 2023).

het kijken of je er samen uit kunt komen.¹¹⁴ Mediation is op dit moment geen gelijkwaardige keuze naast de gang naar de advocaat en rechter. Een mediator wordt omschreven als een neutrale derde die een goede conflict diagnose kan maken en onderzoekt met partijen wat de beste stap is in het conflict. Tevens wordt er bepleit dat mediation zelfs nuttig is als uit de conflict diagnose blijkt dat een uitspraak van de rechter wenselijk is, bijvoorbeeld om de rechtsvraag helder te krijgen. In de volgende paragraaf wordt mediation als conflict oplossingsmethode nader toegelicht, omdat de conflict diagnose afkomstig is uit het mediation proces en vrijwel alle mediators gebruikmaken van een conflict diagnose. Daarnaast richt het stimuleringsbeleid van de overheid zich in het bijzonder op mediation vanwege de daaraan verbonden voordelen.¹¹⁵ Deze initiatiefwetsvoorstellen van voormalig minister Van der Steur (van Veiligheid en Justitie) worden ook besproken.

2.5.3.1 Mediation

Aangezien een conflict diagnose wordt uitgevoerd om te beoordelen of een conflict zich leent voor mediation, wordt in deze paragraaf mediation als conflict oplossingsmethode in het bijzonder nader toegelicht. Mediation is *een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingskundige, de mediator, de communicatie en onderhandelingen tussen partijen begeleidt om vanuit hun werkelijke belangen tot een gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale besluitvorming te komen.*¹¹⁶

Mediation biedt de ruimte om het conflict in volle omvang en van alle kanten aan de orde te stellen.¹¹⁷ Het is een psychologisch proces dat vaak ook een juridische context heeft. In tegenstelling tot een rechtszaak, waarbij de rechter geen vertrouwelijke ruimte kan bieden, kunnen mediators een veilige omgeving creëren waarin partijen vrij kunnen spreken. Een essentieel onderdeel van het mediation proces is de conflict diagnose die vrijwel altijd aan het begin van de mediation plaatsvindt. Deze diagnose helpt de mediator om te beoordelen of het conflict geschikt is voor mediation en biedt een uitgebreid inzicht in het verhaal en de belangen van beide partijen.

Mediation sluit aan bij de behoeften van de geëmancipeerde mens die zelf de regie wil hebben. Het streven van partijen in een mediation traject is om gezamenlijk een bevredigende oplossing te vinden voor hun belangentegenstelling, in plaats van een beslissing opgelegd te krijgen. Deze focus op gezamenlijke uitkomsten resulteert vaak in een meerwaarde voor de uiteindelijke oplossing van het conflict.¹¹⁸ Bovendien vergroot het gezamenlijk bereiken van een oplossing de kans dat partijen in de toekomst beter uit de geschilpunten komen.¹¹⁹ Dit bevordert de duurzaamheid van het nakomen van de gemaakte afspraken tijdens de mediation. Door de vrijwillige en actieve deelname van partijen in een mediation proces ontstaat er ruimte voor wederzijds begrip, communicatie en het onderzoeken van creatieve oplossingen. Hierdoor kan mediation een effectief middel zijn om conflicten op te lossen.

Er zijn verschillende pogingen gedaan mediation in de wet op te nemen. In de vierde poging van het wetsvoorstel voor een Mediationwet werd als doel gesteld om geschillen op een duurzame, passende en efficiënt mogelijke wijze op te lossen.¹²⁰ De wetgevingsinitiatieven beogen een cultuuromslag¹²¹ in het rechtsbestel te realiseren, waarbij onderling overleg de norm wordt.¹²² Mediation wordt daarbij als eerste optie gezien, in plaats van procederen. Het voorgestelde artikel betreft een wettelijk vermoeden: *een geschil*

¹¹⁴ Barendrecht e.a. 2018, p. 1877.

¹¹⁵ Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 94.

¹¹⁶ Definitie volgens Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 32.

¹¹⁷ Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 80.

¹¹⁸ Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 35.

¹¹⁹ Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 36.

¹²⁰ Brief van de Minister van Rechtsbescherming van 20 januari 2020.

¹²¹ Of: 'paradigmaverschuiving', zie *Kamerstukken II 2013/14, 33 723, 6 (MvT)*, p. 26.

¹²² *Kamerstukken II 2013/14, 33 723, 6 (MvT)*, p. 26; Ingelse 2014, p. 2862.

met een rationele dimensie wordt vermoed zich te lenen voor mediation, 'mediationfähig'.¹²³ Bij die geschillen geldt als uitgangspunt dat de rechter de zaak aanhoudt en verwijst naar een mediator. In hoofdstuk 5 wordt verder ingegaan op de achterliggende norm van deze processuele regeling.

De wetsvoorstellen benadrukken de waarde van vroegtijdige geschiloplossing. De mogelijke inbedding van de conflict diagnose in de civiele rechtspraak past bij de breed gedeelde opvattingen. Door bij aanvang van een procedure conflict diagnoses te maken, kunnen betrokken partijen en rechtshulpverleners dieper inzicht krijgen in de aard en oorzaak van het geschil. Dit inzicht kan hen helpen om conflict oplossingsmethoden, waaronder mediation, op een meer gerichte en effectieve wijze in te zetten. De pogingen voor een mediationwet tonen de toenemende erkenning van het belang van een conflict diagnose aan als een waardevol instrument om conflicten op een passende en doelgerichte manier aan te pakken in de civiele rechtspraak.

De Nederlandse Mediatorsvereniging (hierna: NMv) heeft in 2022 een document opgesteld waarin zij hun gedachten opschreven over de inhoud van een mogelijke mediationwet. De NMv ziet het als haar taak om mediation in te bedden in al haar vormen als een op z'n minst gelijkwaardige vorm van conflict oplossing.¹²⁴ De NMv is van mening dat conflict partijen eerst de mogelijkheid van conflict oplossing in bemiddeling/mediation beproeven, voordat zij de gang naar de rechter maken.

2.5.4 Tussenconclusie

Er kan geconcludeerd worden dat er verschillende ontwikkelingen zijn die wijzen op een verschuiving naar een responsiever rechtssysteem. Er wordt gestreefd naar dejuridisering en de-escalatie van conflicten. Dit streven uit zich in verschillende wetsvoorstellen die beogen minder escalerende conflict oplossingsmethoden te bevorderen. De internationale *preventive law* beweging, waarbij juristen wordt aangeleerd om de focus te leggen op de menselijke aspecten van het recht, sluit hierbij aan. Maatschappelijk effectieve rechtspraak tracht deze doelen te realiseren door onder andere meer aandacht te besteden aan de onderstroom van conflicten. Dit zorgt ervoor dat de kern van het conflict naar boven komt, waardoor een passende effectieve conflict oplossingsmethode kan worden gekozen. De conflict diagnose is een nuttig instrument dat aansluit bij deze ontwikkelingen en het vinden van de juiste conflict oplossingsmethode. In het volgende hoofdstuk worden de doelen van de conflict diagnose nader toegelicht.

¹²³ *Kamerstukken II 2013/14, 33 723, 6 (MvT), p. 15.*

¹²⁴ NMv 2022, mediatorsvereniging.nl (laatst geraadpleegd op 1 juni 2023).

H 3 Hoe zien we de conflictdiagnose al in de praktijk?

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar hoe de conflictdiagnose in de hedendaagse praktijk zijn vorm heeft aangenomen. Er wordt allereerst omschreven hoe de overheid de conflictdiagnose gebruikt in de bezwaarfase met de burger (**paragraaf 3.2**). Daarna wordt uiteengezet hoe de rechters in het bestuursrecht en familierecht methoden van conflictdiagnostiek hanteren (**paragraaf 3.3**). Daaropvolgend wordt de rol van de conflictdiagnose en de ervaringen daarmee in experimenten in het bestuursrecht en het civiele recht besproken (**paragraaf 3.4 en 3.5**). Aangezien de pilots zeer divers zijn, is er geen formele afbakening. De eerste twee besproken pilots gaan over het gebruik van een conflictdiagnose op zitting, terwijl het experiment *Huizen van het Recht* over het gebruik van conflictdiagnostiek buiten de rechtszaal gaat.

De volgende pilots worden besproken:

- *Fast Lane* (rechtbank Amsterdam, bestuursrecht)
- *Conflictoplossing op maat* (rechtbank Amsterdam kanton, rechtbank Zutphen civiel)
- *Huizen van het recht* (conflictdiagnostiek voorafgaand aan stukkenwisseling)

Deelvraag 3

In hoeverre is conflictdiagnostiek momenteel ingebed in het hedendaagse Nederlandse civiele recht, bestuursrecht en familierecht en hoe wordt er met conflictdiagnostiek geëxperimenteerd?

3.2 De conflictdiagnose in het bestuursrecht

3.2.1 Informele bezwaarfase

In de informele bezwaarfase van het bestuursrecht is het maken van een conflictdiagnose al in zekere zin ingebed in de procedure. De vraag rijst hoe deze informele fase tot stand is gekomen. Bij de eerder besproken overgang van het Nederlandse bestuursrecht van autonoom naar responsief recht (paragraaf 2.2.2.1), hoort verzet vanuit het autonome recht. Deze kritiek uit zich op het ontbreken van rechtvaardigheid: de regels worden weliswaar nageleefd, maar de uitkomst wordt niet als rechtvaardig beschouwd.¹²⁵ Zowel de overheid in de bezwaarfase als de taakopvatting van de bestuursrechter zijn verschoven van formaliteit naar deformalisering, waardoor er meer ruimte is gekomen voor een informele en flexibele aanpak. In deze paragraaf wordt ingegaan op de informele bezwaarschriftenprocedure, waarbij het bestuursorgaan maatwerk dient te leveren en wordt gekeken naar het individuele geval van de burger.¹²⁶ De informele bezwaarschriftenprocedure komt voort uit de beweging 'Prettig contact met de overheid', waar het accent is verschoven naar het zoeken van een legale oplossing voor de concrete situatie.¹²⁷ De nadruk in deze responsieve bestuursrechtelijke ontwikkeling ligt op de informaliteit bij het behandelen van bezwaarschriften door de ambtenaar, omdat informeel contact met de burger de kwaliteit van besluitvorming kan verbeteren waardoor burgers tevredener zijn met de overheid.¹²⁸ Zo wordt het advies gegeven aan ambtenaren om telefonisch contact op te zoeken met burgers die bezwaar hebben ingediend tegen de beslissing van een bestuursorgaan.¹²⁹ In de *Handleiding Professioneel behandelen van bezwaarschriften* wordt de functie van het eerste telefoongesprek met de burger beschreven: het maken

¹²⁵ Allewijn 2016, p. 222.

¹²⁶ Giezeman & Jak 2020, p. 3.

¹²⁷ Allewijn 2016, p. 222.

¹²⁸ Brenninkmeijer & Marseille 2011, p. 2011.

¹²⁹ *Handleiding Professioneel behandelen van bezwaarschriften*, p. 54 e.v.

van een diagnose.¹³⁰ Tijdens dit eerste telefoongesprek vervult de ambtenaar in feite de rol van een conflictdiagnoser. Het primaire doel van het bellen is de achterliggende motieven te inventariseren en, mede op basis daarvan, een passende behandelwijze te bepalen.¹³¹ Zij dienen tijdens dit telefoongesprek te achterhalen in welke fase van escalatie de burger zich bevindt.¹³² Door vast te stellen op welke trede van de escalatietrap de burger zich bevindt, kan de ambtenaar oordelen wat de passende oplossing is voor het conflict.

Het uitgangspunt van een conflictdiagnose in de bezwaarfase is om te kijken naar de beleving van de partij die het conflict als meest geëscaleerd ervaart.¹³³ Het indienen van bezwaar door de burger, duidt er op dat de burger een conflict ervaart met de overheid. De behandelend ambtenaar bevindt zich vaak in een minder geëscaleerde fase van het conflict dan de burger.¹³⁴ Het overgrote deel van bezwaarschrift conflicten, is nog niet dusdanig geëscaleerd dat partijen het niet meer gezamenlijk kunnen oplossen. Indien het conflict wél zodanig is geëscaleerd dat partijen er niet meer zelf uitkomen, kan de ambtenaar een buitenstaander inschakelen om te helpen bij het vinden van een oplossing, bijvoorbeeld een mediator.

Uit de ervaringen blijkt dat er een zekere samenhang zichtbaar is tussen de mate waarin wordt gebeld en de mate waarin het bezwaarschrift uiteindelijk wordt ingetrokken.¹³⁵ Het feit dat er gebeld is, zegt echter nog niets over de kwaliteit van het telefoongesprek.¹³⁶ De intrekking kan uiteraard een andere reden hebben dan de informele aanpak, maar dat doet niks af aan dat het percentage bezwaren dat wordt ingetrokken, als indicator kan worden gezien voor het succes van de informele aanpak. Daarnaast wisselt het aanzienlijk per gemeente hoe vaak gebeld wordt. Mein & Marseille geven in recent onderzoek een aanbeveling: het bellen met de bezwaarmaker nadrukkelijker moet worden gebruikt als diagnose- en selectie-instrument.¹³⁷ Na het bellen met de burger dient op basis van een grondige analyse van de zaak, in intercollegiaal overleg worden gekozen voor de best passende behandeling. Al met al kan er wel gesteld worden dat hoe meer wordt gebeld, hoe vaker bezwaarmakers hun bezwaarschrift intrekken.¹³⁸ Deze uitkomst is van belang voor het voorstel wat in hoofdstuk 5 wordt gedaan.

Uit een recent onderzoek volgt een punt van nuancering. Er blijkt dat de informele aanpak in de praktijk moeilijk van de grond komt, aangezien bij de meerderheid van bestuursorganen nog steeds een tamelijk formele en gejuridiseerde werkwijze wordt aangehouden.¹³⁹ Een ander knelpunt bij het diagnose-instrument in de informele bezwaarprocedure, doet zich voor wanneer de behandelend ambtenaar tevens partij is in het conflict, namelijk het betreffende bestuursorgaan. Naast de rol van conflictdiagnoser kan de behandelend ambtenaar in sommige gevallen namelijk ook partij zijn in het conflict met de burger. In het geval het conflict dusdanig geëscaleerd is dat het raadzaam is om een neutrale derde in te schakelen, dient de ambtenaar zelf deze deskundige in te schakelen. Dit vereist het vermogen om de emoties die bij een conflict komen kijken te overstijgen, omdat de ambtenaar zelf partij is bij het conflict. De trots van de ambtenaar kan hierbij in de weg staan: 'Ik wil het gewoon zélf oplossen en heb een derde niet nodig.'¹⁴⁰ Het gevaar bestaat dat de ambtenaar handelt vanuit emotie en zelf een beslissing op bezwaar neemt in het proces. Als gevolg hiervan kan het geschil dan voor de bestuursrechter terecht komen, terwijl mediation

¹³⁰ *Handleiding Professioneel behandelen van bezwaarschriften*, p. 25.

¹³¹ Mein & Marseille 2019, p. 371.

¹³² Zie voor informatie over de escalatiefasen paragraaf 3.3.2.

¹³³ *Handleiding Professioneel behandelen van bezwaarschriften*, p. 26.

¹³⁴ *Handleiding Professioneel behandelen van bezwaarschriften*, p. 26.

¹³⁵ Mein & Marseille 2019, p. 367 figuur 3a.

¹³⁶ Mein & Marseille 2019, p. 366.

¹³⁷ Mein & Marseille 2020, p. 27.

¹³⁸ Mein & Marseille 2019, p. 368.

¹³⁹ Mein & Marseille 2019, p. 365.

¹⁴⁰ Dronkers 2022, p. 63.

mogelijk een minder escalerende oplossing had kunnen bieden. Ambtenaren dienen te herkennen wanneer de inzet van een professionele mediator nodig is en zij moeten die mediator ook weten te vinden.¹⁴¹

De conflictdiagnose is op zekere hoogte geïntegreerd in de bezwaarschriftprocedure, wat past bij de verschuiving van een proceduregerichte naar oplossingsgerichte benadering in het bestuursrecht.¹⁴² Het maken van een conflictdiagnose tussen de burger en de ambtenaar biedt inzicht in de aard van het conflict, waardoor de onderliggende belangen zichtbaar worden. Bovendien zorgt het bellen met de bezwaarmaker ervoor, dat zij vaker hun bezwaar intrekken. Het kan dus worden gezien als een positieve ontwikkeling, wat het rechtvaardigheidsgevoel van burgers kan vergroten. Afgezien daarvan moet er worden gefocust op de uitvoering in de praktijk, waarbij ambtenaren extra scholing in conflicthantering dienen te krijgen.

3.3 Rechters en de conflictdiagnose

3.3.1 Inleiding

Volgens de visie van de NMv dient het uitgangspunt, dat de rechter kijkt wat partijen nodig hebben om hun geschil/conflict op te lossen, te worden verlaten.¹⁴³ Zij stellen dat er een plicht moet komen voor rechters om samen met partijen te onderzoeken of er ook andere wegen van conflictoplossing mogelijk zijn dan procederen. In de beroepsfase in het bestuursrecht is de standaard dat rechters op zitting een conflictdiagnose dienen te maken, dit wordt uiteengezet in **paragraaf 3.3.2**. Ook in de familierechtspraak is er een model voor een conflictdiagnose ontwikkeld (**paragraaf 3.3.3**).

3.3.2 Bestuursrechters en conflictdiagnostiek

Ook het functioneren van de bestuursrechter zelf staat ter discussie. In 2012 heeft de discussie rondom de finaliteit, het maatwerk, de communicatie, het probleemoplossend vermogen en de acceptatie van de uitkomst van het bestuursproces geleid tot de 'nieuwe zaaksbehandeling'.¹⁴⁴ Bij deze nieuwe zaaksbehandeling is de klassieke behandelingswijze verruild voor een benadering waarin de zitting het belangrijkste onderdeel van het proces is geworden.¹⁴⁵ Van Ettekovén en Marseille stellen in de NJV-preadvies dat in de gangbare praktijk de conflictdiagnose tijdens de zitting plaatsvindt, waarbij de bestuursrechter actief regie voert.¹⁴⁶ De inhoudelijke regie van de rechter begint met het screenen van de zaak.¹⁴⁷ Volgens de professionele standaard¹⁴⁸ van de bestuursrechter is het de taak van de bestuursrechter om te onderzoeken of er sprake is van een eenduidig juridisch geschil of van een conflict met achterliggende belangen.¹⁴⁹ Rechters maken gebruik van hun gereedschapskist en passen flexibel verschillende instrumenten toe. Ze voeren een conflictdiagnose uit ter zitting, maar laten ook ruimte voor pleidooien. Sinds de Nieuwe Zaaksbehandeling is er ruimte ontstaan om met toepassing van mediationvaardigheden, belangen en emoties te bespreken.¹⁵⁰ Het gesprek op zitting richt zich niet langer op het geschil zelf, zoals de beroepsgronden, maar omvat ook het onderliggende conflict, inclusief de belangen die daarmee samenhangen. Zo zijn bestuursrechters die de zitting starten vanuit de rol van bemiddelende rechter en onderzoeken in welke mate van escalatie het conflict zich bevindt. Omdat de ervaring leert dat partijen

¹⁴¹ Dronkers 2022, p. 63.

¹⁴² 'Wat is de informele aanpak?', prettigcontactmetdeoverheid.nl (laatst geraadpleegd op 7 juni 2023).

¹⁴³ 'NMv mediationwet', mediatorsvereniging.nl (laatst geraadpleegd op 7 juni 2023).

¹⁴⁴ Loth 2017, p. 1511.

¹⁴⁵ Allewijn 2016, p. 226.

¹⁴⁶ Van Ettekovén & Marseille in: Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 225.

¹⁴⁷ Van Ettekovén & Marseille in: Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 222.

¹⁴⁸ Professionele standaarden zijn kwaliteitsnormen die rechters hebben ontwikkeld en waarmee zij laten zien wat goede rechtspraak is.

¹⁴⁹ Niveau 2.5 van de professionele standaarden van de bestuursrechter bij de rechtbanken.

¹⁵⁰ Reichert 2021.

vaak in het begin in de vechtstand staan, ligt de focus in eerste instantie op het verbinding maken met partijen en het creëren van een veilige setting, aldus rechter Shirine Reichert.¹⁵¹

3.3.3 *Familierechters en conflictdiagnostiek*

In 2013 vonden twee experimenten plaats op het gebied van conflictdiagnostiek op zitting.¹⁵² Doel was om te experimenteren met een zittingsmodel - zogenoemde *coachmatrix* - dat sterk appèl doet op partijen om zelf naar voren te komen met waar het hun *echt* om te doen is. Er is geëxperimenteerd met het vragenmodel - het toepassen van mediationstechnieken - in familiezaken en belastingzaken. Ik bespreek alleen de resultaten van het familierecht-experiment, omdat de coachmatrix in de huidige praktijk voornamelijk in het familierecht nog wordt toegepast.¹⁵³ Zo is er voor ouderconflicten een Staalkaart met beslissingsvarianten met een handreiking voor de familierechter opgesteld, waar de coachmatrix onderdeel van is.

Allereerst: hoe werkt het vragenmodel op zitting? De coachmatrix is gericht op conflictdiagnostiek en bestaat uit vier fasen die de rechter op zitting dient te doorlopen. De eerste fase betreft het klassieke feitenonderzoek door de rechter. Verschil van deze fase met de reguliere klassiek juridische feitenonderzoek is dat bij het vragenmodel relevante feiten door partijen zelf worden beschreven en worden feiten waar geen consensus over is overgeheveld naar fase 2 (*problemen*). Het vragenmodel leert dat de rechter het logisch denken van partijen versterkt tijdens het feitenonderzoek, omdat hij door het model onderscheid tussen feiten en aannames maakt.¹⁵⁴ Ook helpt het partijen soms zelf om het verschil te laten ontdekken tussen een gebeurtenis en een eigen gedachte over die gebeurtenis. Dit heeft ook de onderhandelingen van partijen tijdens de zitting bevorderd.¹⁵⁵ Een leermoment uit deze eerste fase is dat het moeilijk is om emotionele partijen te vragen hun emoties even uit te stellen en te benadrukken dat deze later aan bod zullen komen, wat hen in staat stelt om zich tijdelijk op het denken te richten.¹⁵⁶

In fase twee probeert de rechter door het stellen van vragen de problemen die partijen ervaren helder te krijgen en wat de gehele situatie met partijen doet.¹⁵⁷ Een aandachtspunt in het experiment is dat rechters minder vertrouwd zijn met de onderstroom, met angst voor controleverlies.¹⁵⁸ De deelnemende rechters zien de waarde in van het vragen naar emoties, omdat daar een ingang ligt naar een mogelijke oplossing, ondanks dat sommigen zich onwennig voelen om daar naar te vragen. Zij waren getuige van een verandering in de dynamiek tussen partijen.

In de derde fase wordt door de rechter onderzocht wat partijen willen en wat hun (gezamenlijke) doelen zijn. Deze fase wordt betreden nadat de rechter van beide partijen de meest knellende problemen en de daarbij behorende gevoelens heeft samengevat.¹⁵⁹ Dit betreft het keerpunt; de rechter formuleert positief de behoeften en belangen van partijen. Vervolgens staan in de vierde fase de concrete acties centraal die partijen moeten ondernemen. Indien er in fase 3 geen gezamenlijke doelstellingen naar voren komen, zal de actie meestal de door de rechter te nemen beslissing zijn. Het staat de rechter vrij om suggesties te doen,

¹⁵¹ Reichert is oud bestuursrechter en is tot op het heden mediator. Zij heeft onder meer de pilot Fast Lane (paragraaf 3.4.2) ontwikkeld.

¹⁵² Smilde & Van Leuven 2013, p. 314.

¹⁵³ *Rechterlijke regie en beslissen in (conflict)scheidingen* 2022, p. 37.

¹⁵⁴ Smilde & Van Leuven 2017, p. 316; Voor meer info over de transactionele analyse : Thunnissen & De Graaf 2013 *Leerboek transactionele analyse*, Utrecht: De Tijdstroom 2013.

¹⁵⁵ Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 104.

¹⁵⁶ Smilde & Van Leuven 2017, p. 316.

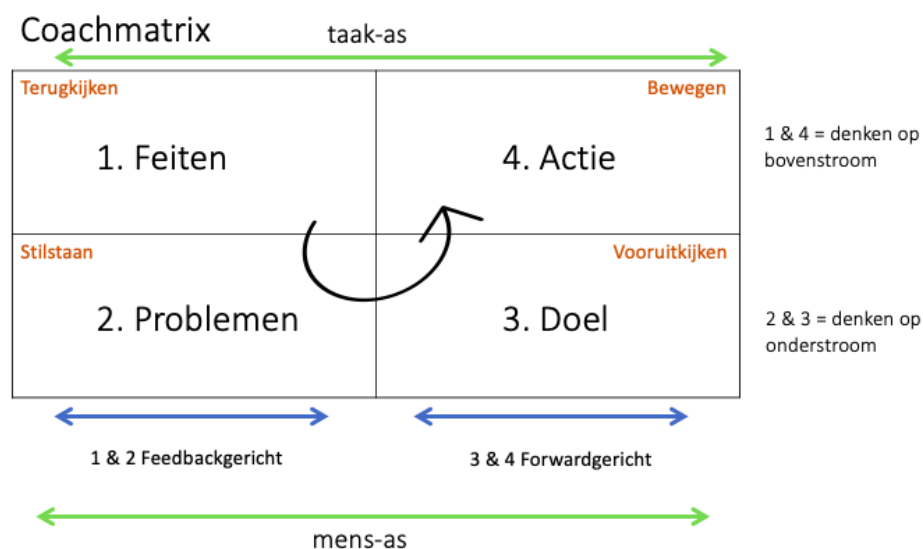
¹⁵⁷ Smilde & Van Leuven 2013, p. 315.

¹⁵⁸ Smilde & Van Leuven 2017, p. 317.

¹⁵⁹ Smilde & Van Leuven 2017, p. 318.

tevens ervaren rechters dat ze meer bewust zijn geworden dat partijen zelf eigenaar zijn van hun probleem.¹⁶⁰

Tabel V: De coachmatrix



In fase 2 en 3 gaat de rechter de onderstroom in en tracht hij de emoties en gevoelens van partijen te achterhalen en zo partijen in beweging te krijgen om in onderling overleg een oplossing te vinden.¹⁶¹ Fasen 1 en 4 vormen samen de bovenstroom. De grootste lessen uit het experiment vinden de rechters de vraag naar het meest knellende probleem en het scheiden van feiten en problemen.¹⁶² Ook zijn ze onder de indruk van de emotionele impact van het model inclusief de mogelijkheid om negatieve gevoelens om te zetten naar positieve gevoelens. Typerend aan de coachmatrix is dat de rechter door zijn vragen de verantwoordelijkheid bij partijen legt, zodat zij zelf worden aangespoord om hun problemen, doelen en acties te formuleren.¹⁶³

Vervolgens op het experiment in 2013, zijn de pilot *Preventie vechtscheidingen* (rechtbank Groningen) en de pilot *regierechter echtscheidingen* (rechtbank Rotterdam).¹⁶⁴ Uit deze onderzoeken is gebleken dat de meningen van de rechters over de coachmatrix zeer verdeeld zijn. Sommigen waren enthousiast, sommigen vonden dat mediatie technieken niet binnen het takenpakket van de rechter passen.¹⁶⁵ Conclusie van de rechtbank Rotterdam is dat de rechters meer training in conflictdiagnose dienen te krijgen.¹⁶⁶ De coachmatrix moet vrijblijvend en op vrijwillige basis door rechters worden toegepast.

De coachmatrix is dus een vragenmodel dat helpt om het conflict te diagnosticeren. De rechter kan met deze tool krachtige regie voeren tijdens zitting.¹⁶⁷ Het familierecht kent in de huidige praktijk daarbij hun 'eigen' 7-i-model. Er kan geconcludeerd worden dat conflictdiagnostiek voor partijen zeer behulpzaam is en effectief werkt. De discussie rondom de rechter daargelaten. Zowel in het bestuursrecht als in het familierecht worden methoden van conflictdiagnostiek op zitting toegepast. Dit heeft positieve effecten

¹⁶⁰ Smilde & Van Leuven 2017, p. 319.

¹⁶¹ Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 103.

¹⁶² Smilde & Van Leuven 2017, p. 319.

¹⁶³ Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 104.

¹⁶⁴ Zie het evaluatierapport van deze pilots: Antokolskaia, Coenraad, Thomassen-van der Lans e.a. 2017.

¹⁶⁵ Antokolskaia, Coenraad, Thomassen-van der Lans e.a. 2017, p. 16.

¹⁶⁶ Antokolskaia, Coenraad, Thomassen-van der Lans e.a. 2017, p. 109.

¹⁶⁷ Antokolskaia, Coenraad, Thomassen-van der Lans e.a. 2017, p. 16.

voor het bevorderen van een gezamenlijke oplossing vinden tussen partijen. Zo heeft het vragenmodel bijvoorbeeld de onderhandelingen tussen partijen bevorderd.

3.4 Pilots

3.4.1 Inleiding

Er wordt in deze paragraaf allereerst gekeken naar de bestuursrecht pilot *Fast Lane* (**paragraaf 3.4.2**). Daarna wordt de pilot *Conflictoplossing op maat* besproken (**paragraaf 3.4.3**). De laatste toegelichte pilot genaamd *Huis van het Recht* vond niet op de rechtbank plaats, maar op een eigen fysieke loket (**paragraaf 3.4.4**) Het experiment *Huis van het Recht* is van belang om te bespreken voor het voorstel dat wordt gedaan in hoofdstuk 5 (**paragraaf 5.3**). Het doel van deze paragraaf is om aan te duiden dat in de praktijk wordt geëxperimenteerd met het diagnosticeren van conflicten en het vinden van de meest passende oplossing.

3.4.2 *Fast Lane*

De eerste pilot die besproken wordt komt uit de sector bestuursrecht.¹⁶⁸ De pilot geeft informatie over het gebruik van de conflictdiagnose tijdens de zitting. De pilot *Fast Lane* is ontwikkeld door - onder meer - oud-bestuursrechter Shirine Reichert en had een looptijd van oktober 2019 tot april 2020. Type zaken die zich leenden voor de pilot betroffen de Ambtenarenwet, Algemene Ouderdomswet, Participatiewet en toeslagen. De centrale gedachte achter de pilot is dat het functioneren van de rechtsstaat in relatie tot de burger centraal staat en het ontwikkelen van een werkwijze die bij partijen leidt tot een gevoel van procedurele rechtvaardigheid uitmondend in een maatschappelijk effectieve en efficiënte rechtspraak.¹⁶⁹

De procedure

In de pilot zijn wijzigingen aangebracht in de werkwijze voor, tijdens als na de zitting. Uniek is dat de juridisch medewerker direct na het instellen van het beroep telefonisch contact opneemt met partijen. Doel van het telefoongesprek was het toelichten hoe de pilot werkt en toestemming vragen daarvoor, omdat er werd afgeweken van een aantal gangbare regels. Daarnaast werd de dag en tijd van de zitting op zeer korte termijn telefonisch afgestemd. Dit leidde tot een behoorlijk aantal intrekkingen van het beroep of wijzigingen van het bestreden besluit. Een eerste reden voor het intrekken van het beroepschrift na een telefoongesprek met een eiser volgde bij gelegenheid omdat het bestuursorgaan ineens in beweging moest komen aangezien er op korte termijn - binnen twee weken - een zitting gepland werd. Dit leidde er soms toe dat het bestuursorgaan inzag dat een bestreden besluit niet houdbaar was en dus ingetrokken werd, waarna de eiser ook zijn beroepschrift introk. Een tweede reden voor het intrekken was dat er werd doorgevraagd wat de reden van het instellen van het beroep was, wat ook kon leiden tot het intrekken van beroep. Partijen behoeften hun beroepschrift niet heel uitgebreid juridisch te onderbouwen, maar globaal aangeven wat maakte dat ze het niet met het bestreden besluit eens waren. Op zitting is daartoe alle ruimte voor een gesprek van mens tot mens, het verhaal, belangen en emoties.¹⁷⁰ De rechter hoeft bovendien niet over een volledig dossier te beschikken, aangezien de nadruk van de zitting vooral lag op het vaststellen van een conflictdiagnose. Zonder uitpuittend alle stukken te bestuderen, lag de focus van het gesprek over wat de kern van de zaak was voor betrokken partijen. Er werd op een mediation-achtige wijze - met de focus op de onderliggende belangen - het gesprek met partijen aangegaan. Soms werd duidelijk dat een rechterlijke beslissing het probleem van de burger niet zou oplossen, en dit werd dan ook aan partijen voorgelegd. Daarnaast lag de nadruk op het vinden van een oplossing voor wat er tussen partijen speelt, in plaats van puur te focussen op juridisch correct handelen.

¹⁶⁸ Informatie voor deze paragraaf is onder meer verkregen via persoonlijke correspondentie met S. Reichert.

¹⁶⁹ Reichert 2021: inspiratie voor de pilot kwamen van Marseille 2010 '*Comparitie en regie in de bestuursrechtspraak*' en Barendrecht e.a. 2017 '*Menselijk en rechtvaardig*'.

¹⁷⁰ Reichert 2022.

Evaluatie

Wat voornamelijk positief is aan de pilot, is dat veel onnodige juridische stukken helemaal geen rol spelen. Het niet beschikken over een volledig dossier werkt beter op drie punten. Ten eerste in de voorbereiding, door minder stukken waren er minder omvangrijke instructies. Ten tweede blijft het probleem op zitting overzichtelijk. En ten derde is dus ook voor de uitspraak fijn, omdat er op basis van het beperktere dossier direct mondeling uitspraak kon worden gedaan of op korte termijn schriftelijke uitspraak. Hierdoor zijn de doorlooptijden veel korter. Daarnaast is de feedback van partijen op deze pilot overwegend positief, er gingen minder mensen in hoger beroep. *Overall* positieve effecten. Zowel procesrechtelijk - het intrekken van bezwaar - als op gevoelsniveau - ruimte voor een menselijk gesprek.

3.4.3 Conflictoplossing op maat

Op de rechtbanken Amsterdam (kanton), Zutphen (civiel) en Den Bosch (bestuur) is in 2009 in samenwerking met het Landelijk Bureau Mediation het project *Conflictoplossing op maat* gestart.¹⁷¹ Doelstelling van het project was ervaring opdoen op basis van belangenonderzoek en conflictdiagnose ter zitting waarbij wordt gestreefd naar finale conflictoplossing.¹⁷² Een belangeninventarisatie gezamenlijk met een inventarisatie van specifieke conflictkenmerken, maakt het mogelijk dat de rechter komt tot een juiste conflictdiagnose. Ook samenwerking was een van de uitgangspunten; het is noodzakelijk om overleg met alle betrokkenen te hebben om tot een goede conflictdiagnose te komen. Deze 'samenwerking' heeft betrekking op de *Institutes* in het 7-i-model. Wie kijken er allemaal mee met het conflict?

De focus van de pilot *Conflictoplossing op maat* lag op het methodisch onderzoeken op zitting welke oplossingsmethoden en welke oplossingen bijdragen aan een snelle definitieve afdoening van hun geschillen en de daaronder liggende problemen.¹⁷³ Bij het experiment zijn zittingen gedaan door een rechter en mediator samen, waarbij de rechters een cursus Conflictdiagnose kregen en vertrouwd werden gemaakt met het 7-i-model.¹⁷⁴

De procedure en evaluatie

Het onderzoek van de pilots heeft zich gericht op 1) de wijze waarop de rechter (en mediator) met partijen en hun advocaten tijdens de zitting tot een belangeninventarisatie en conflictdiagnose komt en 2) wat het effect van de werkwijze op partijen is en de mate waarin zij in staat zijn om tot een duurzame en finale oplossing te komen. Hoewel in vier van de tien zaken nadrukkelijk werd doorgevraagd naar belangen, vond in geen van de zaken in Amsterdam en Zutphen uitdrukkelijk een conflictdiagnose plaats.¹⁷⁵ Opmerkelijk is dat de rechter en mediator tijdens de schorsing, wanneer partijen op de gang stonden, wel een soort van diagnose uitwisselden.¹⁷⁶ Wel liet de rechter de 'kosten en baten' doorschemeren die verbonden waren aan bepaalde wijzen van conflictafdoening.¹⁷⁷ In twee zaken waarbij de rechter partijen probeerde te verwijzen naar mediation, werd uitdrukkelijk gesteld dat partijen niet met een vonnis geholpen waren.¹⁷⁸ Het proces op belangeninventarisatie werd gevolgd door het zoeken naar oplossingen zonder dat met partijen werd gereflecteerd op de geïnventariseerde belangen en de betekenis daarvan voor de wijze van oplossing.¹⁷⁹ Ondanks dat geven de onderzoeksresultaten wel steun aan de gedachte dat met een goede analyse van het

¹⁷¹ Vanwege de omvang en relevantie van dit onderzoek, worden alleen de pilots in Amsterdam, Zutphen en Den Bosch van *Conflictoplossing op maat* besproken. De rechtbanken Den Haag en Utrecht worden buiten beschouwing gelaten aangezien daar bij de sectie familierecht werd geëxperimenteerd.

¹⁷² Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 89.

¹⁷³ Pel 2009, p. 1.

¹⁷⁴ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 92.

¹⁷⁵ De Hoon & Verberk 2009, p. 19.

¹⁷⁶ De Hoon 2010, p. 17.

¹⁷⁷ De Hoon & Verberk 2009, p. 19.

¹⁷⁸ De Hoon & Verberk 2009, p. 19.

¹⁷⁹ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 103.

conflict achter het geschil de kern van waar het partijen om draait boven water komt.¹⁸⁰ Partijen werden nadrukkelijk betrokken bij de bespreking over de meest passende afdoeningsmethode, wat maakt dat het onderzoek concludeert dat de keuze voor de afdoeningsmethode van het conflict juist het beste bij partijen kan worden gelaten als zij dat kunnen.¹⁸¹ Dus: hoe meer de beslissing over de methode van conflictafdoening bij de partijen zelf wordt gelaten, hoe effectiever. Een andere les uit de pilot is dat bij het maken van een conflictdiagnose het waarnemen en oordelen twee verschillende activiteiten zijn en die goed uit elkaar moeten worden gehouden. De pilots met *conflictoplossing op maat* laten zien dat de conflictdiagnose veel collegae aanspreekt en effectief is waar deze wordt uitgevoerd.¹⁸²

Het bespreken van deze pilot verdient nuancering. Ondanks dat de pilot een zeer informatieve eindrapportage heeft en er een aantal artikelen over zijn geschreven, gaat het maar om een handje vol civiele zaken. Daarnaast heeft de pilot twaalf jaar geleden gedraaid, en heeft het geen vervolg gekregen.

3.4.4 Huis van het Recht

In deze paragraaf wordt het eerste *Huis van het Recht* (HvhR) - gelegen in Heerlen - besproken. Het HvhR in Heerlen is een samenwerkingsverband met de rechtbank Limburg, de gemeente Heerlen en het Juridisch Loket te Heerlen. Het HvhR had de looptijd van januari 2020 tot juli 2022 in Heerlen op initiatief van de Socialistische Partij. De kern van het concept is dat mensen binnen kunnen lopen in een fysiek loket, waar hun hulpvragen en problemen in brede context worden bekeken. Hierbij is niet het procesrecht leidend, maar de problematiek van een persoon, gezin of een buurt.¹⁸³ Hier worden het sociaal en juridisch domein samengebracht en wordt de burger naar de juiste hulpverleners begeleid.¹⁸⁴ De Huizen van het Recht fungeren als een soort juridische huisarts, waarbij burgers één ingang krijgen naar een breed scala aan hulpverleners voor allerlei juridische problemen en conflicten.¹⁸⁵ Het doel is om een breed scala van expertise zoals mediators, psychologen, advocaten, schuldhulpverleners, het Openbaar Ministerie en de Belastingdienst beschikbaar te stellen onder één dak. Kantonrechters en politierechters worden er ook bij betrokken, waarbij zij samen met burgers op zoek gaan naar duurzame oplossingen en oog hebben voor achterliggende problematiek, zodat zij zo nodig door kunnen verwijzen naar andere mogelijkheden. Huizen van het Recht betreft één inlooplek in de buurt, waar mensen geholpen kunnen worden, een afspraak krijgen bij een professional of doorverwezen worden naar andere hulpverleners.¹⁸⁶ Er is dus ruimte om de multi-problematiek met ketenpartners duurzaam aan te pakken, door hulp en advies op maat wordt verdere escalatie van de problemen voorkomen.¹⁸⁷

De procedure

In het *Huis van het Recht* voert een medewerker van het Juridisch Loket een korte beoordeling uit om mogelijke meervoudige problematiek te identificeren. Als de problematiek geschikt is om verder te worden behandeld binnen het HvhR en de betrokken persoon akkoord gaat, wordt hij begeleid naar de meest geschikte instantie om de problemen op te lossen.¹⁸⁸ Binnen het HvhR kan de behandeling van een zaak een andere vorm van procesvoering aannemen. Hierbij staat niet het procesrecht centraal, maar de specifieke problematiek van een individu. De rechtspraak speelt een rol in gevallen waarbij een snellere interventie van een rechter kan helpen problemen op te lossen of zelfs te voorkomen.¹⁸⁹

¹⁸⁰ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 102.

¹⁸¹ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 116.

¹⁸² Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 115.

¹⁸³ Lutter, Van de Luijngaarden & Geurden-Cuyppers 2023, p. 2.

¹⁸⁴ *Pilotoverzicht Stelselvernieuwing Rechtsbijstand*, p. 6.

¹⁸⁵ Brief Raad voor de rechtspraak 28 februari 2022, p. 1.

¹⁸⁶ Brief Raad voor de rechtspraak 28 februari 2022, p. 6.

¹⁸⁷ rechtspraak.nl (laatst geraadpleegd op 16 juni 2023).

¹⁸⁸ Brief Raad voor de rechtspraak 28 februari 2022, p. 7.

¹⁸⁹ Brief Raad voor de rechtspraak 28 februari 2022, p. 7.

De conflictdiagnose en Huizen van het Recht

De pilot *Huizen van het Recht* richt zich op de integrale aanpak van multiproblematiek en het bieden van passende oplossingen.¹⁹⁰ Deze aanpak sluit nauw aan bij de doelen van een conflictdiagnose. Door het creëren van een toegankelijke inloopplek waar burgers toegang hebben tot diverse hulpverleners en professionals, wordt actief gewerkt aan het begrijpen van de aard en oorzaak van conflicten. Dit stelt de betrokkenen in staat om een volledig beeld van het conflict of geschil te krijgen waardoor er effectieve interventies kunnen worden ingezet. Het is essentieel dat de medewerker van het Juridisch Loket bekend is met de handvatten van conflictdiagnostiek.

Evaluatie

In totaal zijn er 281 enkelvoudige zaken en 19 multiproblematiek zaken behandeld bij het *Huis van het Recht* in Heerlen. In de evaluatie worden twee effecten van de pilot genoemd: er is een betere samenwerking en rechtzoekenden krijgen betere ondersteuning. Er is sprake van een betere samenwerking tussen het juridisch loket en de gemeente Heerlen, waarmee de samenwerking tussen het sociale en juridische domein om tot een duurzame oplossing te komen geslaagd lijkt te zijn.¹⁹¹ Problemen zonder de rechter werden opgelost doordat er gebruik werd gemaakt van elkaars contacten en waardoor escalatie van de zaken is voorkomen - ketenregie. Verbeterpunten in de samenwerking zijn: vaker fysieke aanwezigheid bij interne overleggen van ketenpartners, terugkoppeling over zaken, snelle afwikkeling van zaken en het inzetten op meer communicatie. De feedback van de rechtzoekenden zag op dat telkens het verhaal opnieuw moest worden verteld, ondanks dat voelden de rechtzoekenden zich wel bevoorrecht door de betrokkenheid en hulp binnen de pilot.¹⁹² Bovendien heeft de rechtzoekende geleerd van zijn problematiek en van de pilot. Daarnaast kreeg de rechtszoekende betere ondersteuning. Door het vroegtijdig betrekken, worden de problemen eerder en beter herkend, wat zorgt voor de-escalatie en tevens bijdraagt aan de toegang tot het recht.¹⁹³

3.4.5 Tussenconclusie

De conflictdiagnose is in zekere mate in de huidige praktijk ingebed. Zo wordt het telefonisch contact in de informele bezwaarschriftenprocedure als diagnose-instrument gebruikt. Het bellen met de bezwaarmaker en het maken van een conflictdiagnose bevorderen de mogelijkheid tot het intrekken van bezwaar en zorgen voor een verhoogd gevoel van rechtmatigheid bij de burger. Op zitting in het bestuursrecht en het familierecht is ook geëxperimenteerd met conflictdiagnostiek. In de beroepsfase in het bestuursrecht wordt hedendaags de zitting soms als diagnosemoment gebruikt en in het familierecht wordt hedendaags de coachmatrix als methode voor conflictdiagnostiek gehanteerd. Uit de pilots waarin geëxperimenteerd is met conflictdiagnostiek, klinken over het algemeen positieve geluiden. Zowel vanuit de samenleving als de beroepsgroep. De experimenten werden gedaan bij het type zaken: de Ambtenarenwet, Algemene Ouderdomswet, Participatiewet en toeslagen (*pilot Fast Lane*), handelszaken bij de sector civiel en kanton, en bestuur (*Conflictoplossing op maat*) en enkelvoudige zaken en multiproblematiek (*Huis van het Recht*).

¹⁹⁰ Brief Raad voor de rechtspraak 28 februari 2022, p. 1.

¹⁹¹ Lutter, Van de Luitgaarden & Geurden-Cuyppers 2023, p. 12.

¹⁹² Lutter, Van de Luitgaarden & Geurden-Cuyppers 2023, p. 15.

¹⁹³ Lutter, Van de Luitgaarden & Geurden-Cuyppers 2023, p. 18 en 21.

H 4 Het maken van een conflictdiagnose

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk ligt de focus op het belang en het opstellen van een conflictdiagnose. Het maken van een conflictdiagnose is van essentieel belang, omdat het helpt bij het verkrijgen van een diepgaand inzicht in het conflict. Allereerst wordt het belang van een conflictdiagnose besproken (**paragraaf 4.2**). Daarna worden twee belangrijke handvatten voor de conflictdiagnoser uiteengezet (**paragraaf 4.3**) Het instrument dat in dit onderzoek centraal staat voor het maken van een conflictdiagnose is het 7-i-model (**paragraaf 4.4**). Dit model helpt een gestructureerde analyse te maken van conflicten, waardoor er een helder overzicht ontstaat van het conflict en de dynamiek in zowel de bovenstroom als de onderstroom. Bovendien stimuleert het model partijen om zelf na te denken over mogelijke oplossingen. Vervolgens wordt in **paragraaf 4.5** een conflictafdoeningswijzer gepresenteerd dat de conflictdiagnoser helpt de meest passende conflictoplossing te hanteren.

Deelvragen

2. Wat is het belang van het maken van een conflictdiagnose voor het vinden van de meest passende conflictoplossing?

4. Hoe dienen rechtshulpverleners en conflictoplossers een conflictdiagnose op basis van het 7-i-model te maken en zo de meest passende conflictoplossingsmethode te hanteren?

4.2. Het belang van een conflictdiagnose

Uit de voorgaande paragrafen komt voort dat het wenselijk is om te onderzoeken hoe een conflictdiagnose verder kan worden ingebed in de rechtspraktijk. Het doel van het introduceren van een conflictdiagnose is vooral gericht op het vinden van een passende conflictoplossingsmethode. Minder gerechtelijke procedures is daarbij een bijkomend effect dat kan worden bereikt door zo vroeg mogelijk in het proces een conflict te diagnosticeren. Een conflictdiagnose kan helpen de potentiële achterliggende problematiek van partijen naar boven te halen. Om effectief met conflicten om te gaan is het van belang om duidelijk te krijgen wat er precies speelt tussen partijen. Het gaat daarbij enerzijds om de objectieve feiten, anderzijds gaat het om ieder zijn beleving en perspectief. In de analyse wordt duidelijk hoe die omstandigheden zich tot elkaar verhouden. Op basis van de conflictdiagnose kan worden bepaald wat de beste aanpak is om het conflict op te lossen. Door een conflictdiagnose wordt de kern van het conflict achterhaald, wat weer van belang is om een passende oplossing te vinden.¹⁹⁴ In de Geschilbeslechtingdelta-onderzoeken komt naar voren dat burgers in conflictsituaties ook andere behoeften kunnen hebben dan een correcte toepassing van het materiële recht in een eerlijke procedure of het doorhakken van knopen.¹⁹⁵ *De oplossing* staat centraal en daarbij zijn bijvoorbeeld rechtspraak en mediation 'slechts' middelen die daar een bijdrage aan leveren. Het WODC toont daarnaast aan dat conflicten en conflictoplossingen contextafhankelijk zijn.¹⁹⁶ Door een conflictdiagnose te maken kunnen de conflicten in hun context worden geplaatst en naar de juiste afdoeningswijze worden verwezen.

¹⁹⁴ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 111.

¹⁹⁵ De Groot 2012, p. 5.

¹⁹⁶ Simon Thomas 2017 in: Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 66 .

Voor conflictoplossingen is het van groot belang hoe ver of dichtbij partijen tot elkaar staan en in welke relatie.¹⁹⁷ Een conflictdiagnose geeft een gestructureerde en objectieve analyse van een conflict, waardoor duidelijk wordt wat de oorzaken van het conflict zijn en de aard van het conflict in kaart kan worden gebracht. Daarnaast helpt het partijen om hun eigen belangen en behoeften zelf beter te begrijpen. Bovendien kan het maken van een conflictdiagnose partijen helpen om mogelijke oplossingen te identificeren en te evalueren. Doordat partijen beter begrijpen wat de aard van hun conflict is en de precieze oorzaak, verduidelijkt hun perspectief op het conflict en kunnen zij hun communicatie verbeteren.

4.3 Belangrijke handvatten voor de conflictdiagnoser

4.3.1 Handvat voor het verwijzen

Het eerste belangrijke punt voor een conflictdiagnoser is het proces van *verwijzen*. Het proces begint wanneer partijen met een conflict zich melden, vervolgens wordt er een gesprek gevoerd waarbij een conflictdiagnose wordt gemaakt, en tot slot wordt de uitkomst van de diagnose gedeeld met partijen. Dit gehele proces van het analyseren en afwegen wat de meest passende methode van conflicthantering is en het gesprek daarover met partijen, kan worden gedefinieerd als *verwijzen*.¹⁹⁸ De professional die zich hier om bekommert, wordt in dit onderzoek de *conflictadviseur* genoemd. Op de functie van de conflictadviseur wordt in hoofdstuk 5 nader ingegaan. Het is van belang dat iedere professional in conflictoplossing zich realiseert dat het wijzen van de weg en het daarbij maken van een weloverwogen keuze onderdeel van zijn taak uitmaakt.¹⁹⁹ Het proces van het maken van een conflictdiagnose en het uiteindelijke verwijzen is een interactieve bezigheid waarbij de inbreng van partijen cruciaal is. Het is van belang voor de conflictadviseur om bewust te zijn van het feit dat de antwoorden op de vragen van het 7-i-model gedeeltelijk slechts hypotheses zijn. De conflictadviseur dient continu zijn gedachten over de antwoorden bij partijen te controleren voor de uiteindelijke diagnose. Zo een gesprek met partijen test, of hun conflict past bij hun manier van conflicthantering of dat zij beter kunnen worden doorverwezen naar een meer passende methode.

De conflictadviseur kan deze vragen voor zichzelf invullen, maar dient zijn hypotheses over de conflictpartijen altijd na te gaan of deze juist zijn. De hypotheses kunnen bovendien per persoon verschillen. Ook dient de verwijzing geen verplichting met zich mee te brengen.²⁰⁰ De conflictadviseur dient transparant hierover te zijn tegenover zichzelf en de partijen.

4.3.2 Handvat voor een diagnose: de escalatieladder van Glasl

Voordat de 7-i's worden uitgewerkt, is een ander instrument voor conflictadviseurs van belang: de escalatieladder van Friedrich Glasl. Maar allereerst: hoe werkt escalatie? Bij een conflict gaat het bijna altijd om het onderliggende probleem.²⁰¹ Vaak blijkt dat de essentie van veel conflicten ligt in het feit dat de basisbehoeften van mensen geschonden zijn: ze voelen zich niet gezien, niet erkend of afgewezen.²⁰² Dit leidt vaak tot de reflexieve gedachte dat de ander een hekel aan hen heeft. Door ruimte te creëren om te onderzoeken of deze reflexieve gedachte wel juist is, kan al progressie te zien zijn in het conflict.

¹⁹⁷ Simon Thomas 2017 in: Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 63.

¹⁹⁸ Deze definitie hanteert Machteld Pel in haar boek 'Verwijzen naar mediation', p. 17.

¹⁹⁹ Coenraad & Ingelse 2017, p. 20.

²⁰⁰ Ingelse 2014, p. 2856-2861.

²⁰¹ Simon Thomas 2017 in: Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 63.

²⁰² Reichert 2022.

Een meningsverschil gaat over in een conflict als partijen er niet meer constructief mee om kunnen gaan.²⁰³ Hoe meer een conflict escaleert, hoe meer het ons denken, voelen, willen en handelen beheerst.²⁰⁴ De mate waarin een conflict is geëscaleerd heeft invloed op de manier waarop het opgelost kan worden. Om de meest passende aanpak voor een conflict te kiezen, is het daarom van belang voor de conflictdiagnoser om de escalatiegraad te bepalen.

De theorie van Glasl over conflictescalatie stelt dat conflicten zich stapsgewijs kunnen ontwikkelen. De eerste stap om conflicten te begrijpen is door conflicten te zien als dynamische en sociale processen die zich ontwikkelen en veranderen naarmate ze zich voortbewegen. De belangen verschuiven naarmate een conflict escaleert of de-escaleert.²⁰⁵ Binnen deze dynamiek kunnen volgens Glasl verschillende stadia worden onderscheiden, die zowel de aard van het conflict als de mogelijke oplossingen beïnvloeden. Conflicten worden enerzijds beïnvloed door hun omgeving, anderzijds beïnvloeden zij die omgeving ook weer.²⁰⁶ De escalatieladder van Glasl beschrijft negen fases waarin conflicten zich kunnen ontwikkelen en hoe dit van invloed kan zijn op het gedrag, de houding en het denkproces van partijen.

De escalatieladder bestaat uit drie hoofdstadia van conflictescalatie:²⁰⁷

1. Het meningsverschil: partijen kunnen in deze fase het conflict nog zelf de-escaleren (*relationele fase*).
2. Tegenstanders: wanneer het conflict niet is opgelost in het meningsverschilstadium, hebben partijen de hulp van een derde nodig om te de-escaleren (*emotionele fase*)
3. Vijanden: de partijen zien elkaar als vijanden en de de-escalatie gaat zonder crisisinterventie van iemand met macht niet meer lukken (*escalatiefase*).

Tabel 1: De escalatieladder van Glasl



Bron: Gimd.nl, 2023.

²⁰³ Glasl 2001, p. 80.

²⁰⁴ Glasl 2001, p. 30.

²⁰⁵ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 27.

²⁰⁶ Glasl 2001; Simon Thomas 2017 in: Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 62.

²⁰⁷ Glasl 2001, p. 30; Simon Thomas 2017 in: Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 61.

Bij iedere overgang naar een volgend stadium wordt een drempel overschreden, waardoor een conflict verder escaleert. Binnen elk hoofdstadium kunnen ook weer verschillende fasen worden herkend. Door inzicht te krijgen in de escalatiestadia en de dynamiek van conflicten, kunnen conflictoplossers de meest constructieve en effectieve oplossingen in beeld krijgen. Iedere rechtshulpverlener en conflictoplosser dient op de hoogte te zijn van de dynamiek van de escalatiestap om zo door te kunnen verwijzen naar de meest passende effectieve oplossing. Het is van belang voor de conflictdiagnoser en partijen om te beseffen dat de win-lose en lose-lose geen objectieve werkelijkheid is, maar een *state of mind* in de verschillende fasen.

Het maken van een conflictdiagnose kan helpen om bij een conflict vroegtijdig de escalatiestap te diagnosticeren en daarna passend door te verwijzen - indien het conflict vatbaar is voor een minnelijke conflictoplossingsmethode - zodat het conflict niet verder escaleert via de rechtsgang. De rechtshulpverlener of conflictoplosser die een conflictdiagnose maakt, kan door gebruik te maken van de escalatiestap een inschatting maken van de ernst van het conflict. Door te kijken in welke escalatiefase het conflict zich bevindt kan de begeleider beter bepalen welke interventies effectief zijn. Het bewust creëren van inzicht bij de betrokken partijen over hun positie op de escalatiestap, kan hen bovendien houvast bieden en helpen om effectiever met het conflict om te gaan.

4.4 Het 7-i-model

Voor het effectief hanteren van conflicten, is het essentieel om helder te krijgen wat er precies speelt tussen partijen. Bovendien is het van belang om van beide partijen het conflictverhaal te horen, aangezien iedere partij zijn eigen beleving en perspectief heeft. Het 7-i-model is ontwikkeld in 2010 door Euwema en Giebels als een hulpmiddel om systematisch en op een gestructureerde manier te leren kijken naar een conflict.²⁰⁸ Het instrument heeft een sociaal-psychologische invalshoek. Door middel van het stellen van zeven kernvragen, kan er een goede diagnose van het conflict worden gemaakt. Het 7-i-model bekijkt een conflict vanuit een **structuurbenadering**, waar naar de omstandigheden wordt gekeken. Daarnaast wordt het verloop van het conflict in tijd geanalyseerd, de **procesbenadering**.

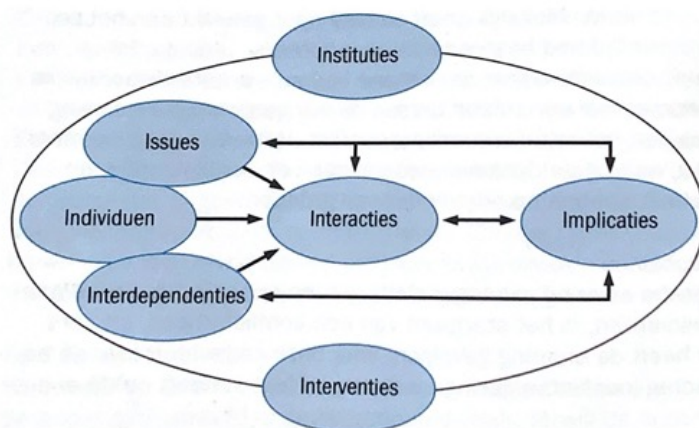
De structurele analyse focust zich op de kwesties die op het spel staan (*Issues*), wie de betrokken partijen zijn (*Individuen*) en onderlinge afhankelijkheid van partijen (*Interdependentie*). Vervolgens wordt er bij de procesanalyse gekeken naar de interactie van partijen, hoe reageren partijen op elkaar; hoe is de wederzijdse communicatie tussen partijen. Deze analyse is erop gericht om zichtbaar te maken hoe het conflict zich heeft ontwikkeld. De consequenties die uit deze interacties voortvloeien, de gevolgen en uitkomsten van het conflict, worden de *Implicaties* genoemd. Het model houdt daarnaast rekening met de context waarin het conflict zich afspeelt en welke derde partijen er betrokken zijn bij het conflict (*Instituties*) en wat er al geprobeerd is om het conflict op te lossen (*Interventies*).

Het 7-i-model biedt twee perspectieven waarop er naar een conflict kan worden gekeken. Het praktische perspectief omvat het analyseren van wat voor soort professionele derde partijen bij het conflict betrokken zijn en welk type hulp van derde partijen nodig hebben. Tevens omvat het psychologische perspectief het analyseren van behoeften, perspectieven, ervaringen en de interacties van de conflictpartijen. Vanuit dit psychologisch perspectief kan een mogelijk verband worden afgeleid aan wat voor soort rechtsbijstand partijen behoefte hebben.

Zie op de volgende bladzijde een afbeelding van het 7-i-model (tabel II).

²⁰⁸ Euwema & Giebels 2017, p. 28.

Tabel II: Het 7-i-model



Bron: Euwema & Giebels 2017, p. 28.

4.4.1 Individuen

De kernvraag bij de eerste invalshoek is: Wie zijn de partijen die een rol spelen in het conflict? De conflictdiagnoser dient een duidelijk beeld te krijgen over hoe de partijen in het leven staan en wat hun persoonlijke kwaliteiten en drijfveren in het leven zijn. Mensen hun persoonlijkheid speelt een belangrijke rol bij hun gedrag in conflicten. Een normatieve benadering van persoonlijkheid richt zich op de vraag wie de verantwoordelijkheid draagt voor het conflict.²⁰⁹ Het criterium in de afdoeningswijzer wat hierbij gehanteerd wordt is het **type relatie**.

4.4.2 Issues

Om een goed beeld van het conflict te krijgen, is het zaak na te gaan wat beide partijen als het probleem zien. Mensen die in een conflict zitten zien vaak niet helder wat er dwars zit, wat ze van de ander willen en wat het belangrijkste is wat ze willen. Bij de issues gaat het om wat de kwesties zijn: waar gaat het conflict om? Deze vraag is niet altijd eenvoudig te beantwoorden. Het kan namelijk zijn dat partijen verschillende antwoorden op die vraag hebben. Zo kan partij A vinden dat er geen respect en waardering wordt getoond en gaat het partij B om dat er niet goed gecommuniceerd wordt. Daarnaast is een aandachtspunt bij conflictkwesties dat het zelden zo is dat er slechts één kwestie is. Ook weten partijen soms niet wat de ander dwars zit. Verschillende conflictkwesties vereisen vaak een verschillende aanpak.²¹⁰ Het is belangrijk om de aard van het conflict te begrijpen en te analyseren voordat een passende aanpak wordt gekozen. Grofweg worden er vier typen conflictkwesties onderscheiden.²¹¹

Het eerste type is een *operationeel conflict*. Operationele conflicten betreffen een verschil van mening over een praktische aanpak. Er is onenigheid over de strategieën waarmee men een doel wil bereiken, over de gewenste werkwijzen, manieren van organiseren en procedures.²¹² Een passende aanpak voor zo een afstemmingsprobleem is om een open, creatief gesprek te voeren waarbij afspraken worden gemaakt over de gezamenlijke rolverdeling.²¹³

²⁰⁹ Euwema & Giebels 2017, p. 34.

²¹⁰ Euwema & Giebels 2017, p. 29.

²¹¹ Euwema 2016 onderscheidt in zijn artikel 'Bemiddelen bij conflicten aan de top' vijf conflictkwesties. De vijfde conflictkwestie wordt hier buiten beschouwing gelaten wegens irrelevantie voor dit onderzoek.

²¹² Euwema & Giebels 2017, p. 30.

²¹³ Euwema & Giebels 2017, p. 30; Euwema & Wild 2013, p. 26.

Het tweede type conflictkwesatie wordt een *schaarsemiddelenconflict* genoemd. Het gaat daarbij om belangen. Materiële en sociale middelen vormen de inzet van de strijd om zaken die we graag willen of juist niet willen.²¹⁴ Voorbeelden van die middelen in een schaarsemiddelenconflict zijn geld, vrije tijd of aandacht van een geliefd persoon. Een effectieve aanpak voor partijen om met deze kwesties om te gaan, is door middel van onderhandelingen.

Een *visieconflict*, ook wel een *waardeconflict* genoemd, ontstaat wanneer partijen fundamenteel verschillende opvattingen hebben over belangrijke waarden en ideologieën.²¹⁵ Een voorbeeld zijn ouders die heel verschillende ideeën hebben over het opvoeden van kinderen. Een passende aanpak voor een visieconflict is het creëren van een open gesprek om na te gaan waar ieder voor staat. Omdat het conflict gebaseerd is op diepgewortelde overtuigingen, kan het moeilijk zijn om een gezamenlijke visie te ontwikkelen. Indien er niet meer voldoende feiten zijn die partijen verbinden, kan dit een reden zijn om afscheid te nemen van elkaar.

Het laatste type is een *identiteitsconflict*. Zo een kwestie doet zich voor wanneer het zelfbeeld van een persoon wordt aangetast of ontkend.²¹⁶ Een partij is dan persoonlijk gekwetst. Zulke persoonlijke conflicten vragen om persoonlijke aandacht omdat partijen elkaar verwonden.²¹⁷ Voor een passende aanpak is actief verzoenend gedrag nodig. De kern van een succesvolle benadering van dit type conflict is gelegen in de acceptatie en het tonen van respect en begrip.²¹⁸

Tabel III: Typen conflictkwesaties, hun aard en passende aanpak

Conflictkwesaties	Aard van het conflict	Passende aanpak
Operationeel conflict	Rationeel	Gezamenlijke rolverheldering / afspraken maken
Schaarsemiddelenconflict	Rationeel	Onderhandelen
Visie- of waardenconflict	Rationeel / emotioneel	Dialogoog / mission statement / scheiding van de wegen
Identiteitsconflict	Emotioneel	Wederzijds begrip en acceptatie / werken aan relatie / scheiding van de wegen

Bron: Euwema & Giebels 2017.

Er dient bovendien te worden nagegaan welke psychologische, procedurele en/of inhoudelijke belangen er spelen bij conflictpartijen (zie tabel IV). Een inhoudelijk of een materieel belang is bijvoorbeeld de behoefte aan geld of goederen. Een psychologisch belang gaat over de manier waarop mensen behandeld worden, zoals met respect of serieus genomen worden. Procedurele belangen gaan over de wijze waarop het proces wordt uitgevoerd en over het soort procedure, bijvoorbeeld participatie in het proces.

De criteria die hierbij worden gehanteerd in de afdoeningswijzer zijn het **type belangen** en het **type conflictkwesatie**.

²¹⁴ Euwema & Giebels 2017, p. 30; Euwema & Wild 2013, p. 27.

²¹⁵ Euwema & Giebels 2017, p. 30; Euwema & Wild 2013, p. 27.

²¹⁶ Euwema & Giebels 2017, p. 32; Euwema & Wild 2013, p. 28.

²¹⁷ Euwema & Giebels 2017, p. 32.

²¹⁸ Euwema & Wild 2013, p. 28.

Tabel IV: Schema van inhoudelijke, psychologische en procedurele belangen

Materiële/inhoudelijke belangen	Psychologische belangen	Procedurele belangen
Financiën, goederen, waardevolle bronnen en middelen	Basisbehoeften, relationele behoeften, gezichtsbehoud, macht, de ander schade berokkenen	Wensen en behoeften met betrekking tot de vorm van het onderhandelings- of beslechtsingsproces
Voorbeelden	Voorbeelden	Voorbeelden
Werk, woning, bron van inkomsten, kunnen doorgaan met wat je wilt doen, vergoeding van geleden schade	Privacy, zelfrespect, erbij horen, zekerheid, autonomie, zelfvertrouwen, serieus genomen worden, erkenning en begrip, macht uitoefenen over de ander	Rechtvaardige procedure, stem kunnen laten horen, gehoord worden, invloed kunnen uitoefenen, participatie, neutraliteit derden

Bron: Pel, 2008: 62.

4.4.3 Interdependentie

Een derde belangrijke factor bij het analyseren van conflicten is de interdependentie, de mate waarin partijen afhankelijk van elkaar zijn. Het conflictpotentieel zijn alle mogelijke zaken waarover conflicten kunnen ontstaan. Naarmate partijen op meer punten afhankelijk van elkaar zijn, neemt de kans op teleurstelling of verschil van inzicht toe, en hiermee het conflictpotentieel. Hoewel de interdependentie het conflictpotentieel kan vergroten, kan een hoge mate van interdependentie ook risico op escalerend gedrag in een conflict verminderen.²¹⁹

De mate van afhankelijkheid varieert en heeft een aanzienlijke invloed op het gedrag.²²⁰ Een voorbeeld hiervan is wanneer partijen gezamenlijk een opdracht moeten inleveren en zij een gezamenlijke beoordeling ontvangen. In deze situatie zijn zij sterk van elkaar afhankelijk, omdat hun cijfer afhangt van hun gezamenlijke inspanningen. Als beide partijen echter een individuele beoordeling ontvangen, is hun onderlinge afhankelijkheid en daarmee het conflictpotentieel minder sterk.²²¹ Zij hebben zelf meer controle en worden minder beïnvloed door de prestaties van de ander. Om die reden is het belangrijk om te analyseren wat de relatie van partijen is en in welke mate zij afhankelijk van elkaar zijn. De afhankelijkheid van partijen is belangrijk voor de mate waarin partijen bereid zijn om samen te werken en de strijd aan te gaan.

De interdependentietheorie richt zich op twee vragen: 1) Hoe is de interdependentie van de doelen tussen partijen? En 2) Gaan zij op coöperatieve of competitieve wijze hiermee om? Deze vragen onderzoeken hoe doelen en uitkomsten van mensen worden beïnvloed door hun relaties en interacties met anderen. De theorie stelt dat mensen afhankelijk van elkaar zijn voor het bereiken van hun doelen. Deze afhankelijkheid kan bijvoorbeeld wederzijds zijn - partijen hebben elkaar nodig voor succes - of complementair - waarbij mensen elkaar aanvullen in het bereiken van hun doelen. Daarnaast onderzoekt de theorie hoe mensen reageren op deze onderlinge afhankelijkheid: coöperatief (samenwerkend) of competitief (eigen belangen maximaliseren).

²¹⁹ Euwema & Giebels 2017, p. 38; Pruitt & Kim 2004.

²²⁰ Euwema & Giebels 2017, p. 38.

²²¹ Euwema & Giebels 2017, p. 38; Pruitt & Kim 2004.

Deze vragen zijn volgens de theorie cruciaal om een goede analyse van de onderlinge afhankelijkheid te maken en voor een goed begrip van het conflict.²²² Daarnaast is het een belangrijke kwestie die duidelijk dient te worden of er sprake is van een machtsongelijkheid. Tevens is van belang dat bij de hypothesen over de machtsverhoudingen de zogenoemde BAZO wordt betrokken. Deze afkorting staat voor Beste Alternatief Zonder Oplossing. De BAZO kan worden vastgesteld door te onderzoeken welke andere mogelijkheden partijen hebben, indien zij niet tot een oplossing komen.²²³ Het is een alternatief waarvoor de wederpartij niet nodig is. Alle alternatieven binnen de feitelijke onderhandeling met de wederpartij vallen daar dus niet onder. Het is belangrijk om alert te zijn op de BAZO omdat het de onderhandelingspositie van partijen bepaalt. Hoe beter de alternatieven zijn, hoe sterker de BAZO is, hoe minder een partij afhankelijk is. Een partij met een sterke BAZO heeft een sterke onderhandelingspositie.

Het criterium wat hierbij in de afdoeningswijzer wordt gehanteerd is de **interdependentie**, de mate waarin de machtsverhouding in balans is.

4.4.4 Interacties

Om een goed beeld van het gehele conflict te krijgen, is het van belang om te kijken hoe partijen met elkaar omgaan in de concrete situatie. Daarbij staat de manier van communiceren van beide partijen centraal.²²⁴ Het analyseren van deze interactie is cruciaal voor een goede conflictdiagnose.²²⁵ Een belangrijk perspectief om interactie te analyseren is de theorie van coöperatie en competitie.²²⁶ Bij een coöperatieve relatie is er sprake van een open gesprek en interesse voor elkaar, het benadrukken van gezamenlijke belangen en een vriendelijke sfeer.²²⁷ Bij een interactie die gericht is op competitie, vertrouwen partijen elkaar niet. De communicatie is gebrekkig en de machtsverschillen worden gebruikt om eigen voordeel te behalen, vaak ten koste van de ander.²²⁸ Er is bij een competitieve interactie meer kans op escalatie. Deze twee processen houden zichzelf in stand en versterken elkaar. Watzlawick onderscheidt drie ruziepatronen die voorspeld kunnen worden op grond van de voorgaande relatie in zijn Systeemtheorie.²²⁹ Mensen met een taakgerichte relatie hebben de valkuil dat overleg overbodig is, waardoor er een dwang-terugtrekgedrag ruziepatroon bij hoort. Degene die taken oplegt vertoont dwanggedrag en degene die opdrachten toespeld krijgt, vertoont terugtrekgedrag. In een autonome relatie is de valkuil dat mensen bij problemen elkaar de rug toekeren. Het ruziepatroon hierbij is een symmetrische escalatie, waarbij de een het gedrag weerspiegelt van de ander. Ten derde is er de parallelle relatie, waarbij de valkuil is dat partijen vanuit totaal verschillende uitgangspunten over hetzelfde onderwerp debatteren. Dit ruziepatroon wordt interpunctie genoemd.

Bij de interacties is het daarnaast van belang om te kijken in welke escalatiefase van Glasl partijen zich bevinden. Partijen staan daarbij vaak niet op dezelfde trede van de escalatiestap. Om achter de onderliggende belangen te komen, dient er na te gaan welke kritische gebeurtenissen tot die escalatie hebben geleid. Kritische gebeurtenissen zijn specifieke momenten of situaties waarin het conflict verder escaleert of waarin belangrijke veranderingen plaatsvinden die de dynamiek van het conflict beïnvloeden. Een voorbeeld hiervan is als een partij zegt: 'Op een dag is mij verteld dat ik niet meer welkom was'. Het onderliggende belang van deze opmerking zou kunnen zijn dat de partij zich niet gezien of gewaardeerd voelt. Het achterhalen van de ernst en de negatieve impact van het incident is van groot belang voor de analyse van escalatie. Door de kritische gebeurtenis te onderzoeken wordt het effect erop van partijen

²²² Deutsch, Coleman & Marcus 2011.

²²³ Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 150.

²²⁴ Euwema & Giebels 2017, p. 42.

²²⁵ Folger, Poole & Stutman 2004 ; Euwema & Giebels 2017, p. 41.

²²⁶ Euwema & Giebels 2017, p. 41.

²²⁷ Euwema & Giebels 2017, p. 42.

²²⁸ Euwema & Giebels 2017, p. 42. ; Euwema & Wild 2013, p. 33.

²²⁹ Watzlawick, Weakland & Fisch 1974.

zichtbaar. De impact van het incident op partijen zegt veel over in welke fase van escalatie de partij zich bevindt. Het criterium wat hierbij in de afdoeningswijzer wordt gehanteerd is de **mate van escalatie**. In welke van de escalatietrap is het conflict te indentificeren?

4.4.5 Implicaties

De wijze waarop partijen omgaan met een conflict heeft aanzienlijke gevolgen voor de verdere ontwikkeling ervan. Deze gevolgen en uitkomsten van het conflict worden implicaties genoemd. Een conflict tussen collega's heeft bijvoorbeeld implicaties voor het team en de gehele werkvloer. Als een van de partijen er bijvoorbeeld voor kiest om de ander te negeren, resulteert dit in een langdurige situatie waarin weinig verandering optreedt.²³⁰ De centrale vraag met betrekking tot de implicaties is of het conflict escaleert of dat er de-escalatie plaatsvindt met als resultaat een uitkomst waar de partijen mee verder kunnen.²³¹

Onder implicaties van het conflict worden alle consequenties verstaan die voortvloeien uit de interactie tussen betrokken partijen en die van invloed zijn op de uitkomsten van het conflict. De uitkomsten van het conflict kunnen worden onderverdeeld in **substantiële uitkomsten**, waarbij de vraag centraal staat of beide partijen in welke mate krijgen wat ze willen, en **rationele uitkomsten**, waarbij de effecten van het conflict op de onderlinge betrekkingen worden bekeken. Er zijn ook individuele opbrengsten voor partijen, zoals gevoelens van onvrede. Het is tevens belangrijk om in de analyse na te gaan of en welke mogelijke voordelen het conflict oplevert; conflictwinst. Conflicten kunnen namelijk ook positieve resultaten hebben, zoals aandacht van derden. Ten slotte is het analyseren van de gezamenlijke opbrengsten van het conflict van belang, waarbij het grotere geheel in beschouwing wordt genomen.

Het is lastig om de implicaties in één duidelijk criterium te vertalen, omdat ze voortkomen uit de resultaten van de eerdere criteria. De implicaties geven aan of het wenselijk is om het conflict überhaupt op te lossen. Ze vormen als het ware een voorbereidende vraag: wat zijn de consequenties van het bestaan en voortduren van het conflict voor de betrokken partijen, en hoe 'noodzakelijk' is het om het conflict op te lossen? De implicaties zijn bijvoorbeeld te veralen in:

- A. *Conflictissues*: Nemen de conflictkwesaties toe, of nemen ze af en worden ze opgelost?
- B. *Inderdependentie*: Hoe wordt de relatie beïnvloed door de uitkomsten?

4.4.6 Instituties

De zesde kernvraag in de analyse betreft de context van het conflict. Wie kijken er mogelijk mee in het conflict en welke effecten zouden daar vanuit kunnen gaan? In een arbeidsconflict speelt bijvoorbeeld de organisatie met collega's en andere afdelingen een rol. Verschillende rollen die medewerkers hebben, kunnen conflicten oproepen of versterken en zijn daarmee een belangrijk aanknopingspunt voor de uiteindelijke diagnose.²³² Een voorbeeld van een context die een rol kan spelen, is de roltheorie. Die kan worden gebruikt om een verklaring te zoeken voor *rolproblemen*. Dat zijn voornamelijk conflicten tussen mensen binnen een organisatie.²³³ Zo ontstaan er bijvoorbeeld conflicten tussen werknemers en leidinggevenden omtrent onduidelijkheid over de rolverwachting of rolopvatting van taken. Daarnaast heerst er een toenemend besef dat *culturele verschillen* een belangrijke rol spelen bij het ontstaan en hanteren van conflicten. Cultuurverschillen hebben namelijk direct gevolg op de communicatie tussen partijen.²³⁴

²³⁰ Euwema & Wild 2013, p. 34.

²³¹ Euwema & Giebels 2017, p. 46.

²³² Euwema & Giebels 2017, p. 47.

²³³ Euwema & Giebels 2017, p. 47.

²³⁴ Euwema & Giebels 2017, p. 51.

Naast organisaties die mee kunnen kijken bij conflicten, kunnen dat bijvoorbeeld ook partners, familieleden of advocaten zijn. Zij behoren ook tot de instituties. Zo kan het van belang zijn voor de conflictdiagnoser om bij een familieconflict een hypothese te maken over de familiegeschiedenis. Voor de context waarbinnen het conflict zich afspeelt is het belangrijk om te analyseren of er een hechte familieband of juist niet aanwezig is.

Het criterium waar een conflictdiagnoser naar dient te kijken is of er **betrokkenen** bij het conflict zijn. Indien er betrokkenen zijn die indirect door het conflict geraakt worden, is het denkbaar dat het voor het vinden van een oplossing nuttig kan zijn om die derden op één of andere manier te betrekken bij de afdoening. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn op de collega's in geval van een arbeidsconflict of nieuwe partners bij een echtscheiding. In een mediationproces is het mogelijk om derden te betrekken, maar bij andere oplossingsmethoden is dit vaak niet het geval, of in ieder geval in mindere mate.

4.4.7 Interventies

Als laatste dient er om een volledig beeld te krijgen van het conflict, te worden gekeken naar wat er al is geprobeerd om het conflict op te lossen. Het betreft hier voornamelijk de conflictregulering. De inbreng van partijen is hierbij van belang om helder te krijgen wat zij zien wat nog zou kunnen werken. Hierbij dient ook de machtsverhoudingen tussen partijen in gedachten te worden gehouden. Die machtsverhouding kan invloed hebben op de keuze aan behoefte aan hulp. Nadat de conflictdiagnoser heeft vastgesteld wat partijen al hebben geprobeerd om het conflict op te lossen, dient op te worden opgesomd wat mogelijk nog zou kunnen werken voor zowel de kwesties in de bovenstroom als in de onderstroom.

Daarnaast dient er stil te worden gestaan of er mogelijke formele regels of informele regels zijn.²³⁵ Voorbeeld van een formele regel is een reglement bij een organisatie waarin staat dat bij een conflict naar een klachtencommissie dient of vertrouwenspersoon dient te worden gegaan. Informele regels betreffen ongeschreven afspraken die onderdeel zijn van een groepscultuur.

Het criterium in de afdoeningswijzer dat hierbij wordt gehanteerd, is de **mate van effort**. Hierbij wordt gekeken of partijen al met elkaar hebben onderhandeld. Door te beoordelen of er reeds inspanningen zijn geleverd, kan er een indicatie zijn van de mate waarin de partijen zich hebben ingezet om het conflict op te lossen. Dit kan van invloed zijn op de keuze en effectiviteit van de interventies die kunnen worden toegepast om het conflict te reguleren.

4.5 Uitkomsten van een conflictdiagnose

4.5.1. Inleiding en toetsingskader

Op basis van de analyse gemaakt met behulp van het 7-i-model komt er een uiteindelijke conflictdiagnose tot stand. Deze diagnose kan verschillende uitkomsten hebben. Het doel van deze paragraaf is om uiteen te zetten welke 'uitkomsten' de conflictdiagnose allemaal zou kunnen hebben. De uitkomst van de diagnose is een *advies* aan partijen. Daarnaast heb ik een eerste schets van een schema gemaakt voor de conflictdiagnoser: *de conflictafdoeningswijzer*.²³⁶

In de conflictafdoeningswijzer wordt de meest passende afdoeningsmethode van een conflict bepaald aan de hand van tien factoren. De criteria zijn tot stand gekomen op basis van de het 7-i-model, die te vertalen zijn naar de vragen van de wijzer. De criteria 7 t/m 10 volgen niet expliciet uit het 7-i-model. Ik heb deze

²³⁵ Euwema & Giebels 2017, p. 53.

²³⁶ Inspiratie hiervan is ontleend van Van der Drift, Franssen, Moerdijk & Praagman 2010 uit hun artikel "Eindopdracht 'Mediation in zakelijke geschillen' Wijzer in conflictmanagement". Zij maken hier een oplossingswijzer voor managers.

wel opgenomen in de wijzer omdat zij wel van belang kunnen zijn bij het kiezen van een conflictoplossingsmethode.²³⁷ De wijzer is te gebruiken door bij de vragen in kolom twee het bijpassende antwoord te omcirkelen. Na het beantwoorden van de vragen, dient de diagnoser de omcirkelde antwoorden op te tellen. De methode met de meeste cirkels is de meest passende conflictoplossingsmethode.

De antwoorden op de 7-i-vragen kunnen worden gekwalificeerd in een aantal criteria. De criteria waar naar gekeken wordt zijn:

1. Type relatie (*Individuen*)
2. Type belangen (*Issues*)
3. Type conflictkwesitie (*Issues*)
4. Interdependentie (*Interdependentie*)
5. Mate van escalatie (*Interacties*)
6. Betrokkenen (*Instituten*)
7. Mate van *effort* (*Interventies*)
8. Vrijwilligheid
9. Vertrouwelijkheid
10. Tijd
11. Kosten

Hieronder worden de criteria kort toegelicht om uit te leggen waarom de criteria van belang zijn voor een goede diagnose en waaruit deze uiteenvallen. Zo wordt duidelijk waarom zij zijn opgenomen in de wijzer.

Bij het zoeken van een afdoeningswijze is het **type relatie** (*Individuen*) van belang. Zo is het belangrijk om te weten of partijen in de toekomst nog met elkaar verder moeten samenwerken. Bij zo een relatie die behouden dient te worden, moet expliciet worden ingezet op het vinden van een duurzame conflictoplossing. In de wijzer wordt onderscheid gemaakt tussen belang bij een toekomstige relatie of incidenteel contact.

Bij het **type belangen** (*Issues*) wordt gekeken of er voornamelijk inhoudelijke, psychologische of procedurele belangen een rol spelen. Indien er een inhoudelijk belang - ook wel een materieel belang - centraal staat en er geen andere belangen aan de orde zijn, kan een rechterlijke beslissing volledig voorzien in de gewenste oplossing.²³⁸ Conflicten waarbij voornamelijk psychologische belangen een rol spelen, komen beter tot hun recht bij een mediationproces.

Het **type conflictkwesitie** (*Issues*) is van belang omdat verschillende conflictkwesities om een andere aanpak vragen. In de afdoeningswijzer wordt onderscheid gemaakt tussen een zakelijke of een relationele kwesitie.

Bij de **interdependentie** (*Interdependentie*) gaat het om de mate waarin er sprake is van een machtsongelijkheid en afhankelijkheid tussen beide partijen die een rol speelt in het conflict. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen relatieve machts gelijkheid en machtsongelijkheid.

De **escalatiegraad** (*Interacties*) is een vereist criterium omdat de mate waarin een conflict geëscaleerd is, invloed heeft op de manier waarop het opgelost kan worden. Dit is van belang voor het kiezen van een afdoeningsvorm, omdat niet iedere vorm geschikt is voor het oplossen van hoog geëscaleerde conflicten. In fase 1 en 2 van de escalatietrapp kan bijvoorbeeld een mediator worden ingebracht om te kijken of

²³⁷ De argumentatie voor de criteria 7 t/m 10 in de wijzer wordt later bij de toelichting duidelijk.

²³⁸ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 27.

partijen gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen. Indien partijen zich echter in fase 3 bevinden, is een derde die een beslissing neemt meer een passende oplossing.

Het criterium **betrokkenen** (*Instituties*) omvat onder andere instellingen of personen die een rol spelen bij het conflict. In sommige gevallen kan het waardevol zijn om derde partijen die (indirect) ook door het conflict worden beïnvloed, te betrekken bij de afdoening.

Het criterium **mate van effort** (*Interventies*) heeft betrekking op de vraag of partijen al met elkaar hebben onderhandeld. Bij de regulering van het conflict is de inbreng van betrokken partijen belangrijk om te begrijpen welke mogelijkheden zij zien die nog kunnen werken.

De achtste en negende criteria zijn de **vrijwilligheid** en **vertrouwelijkheid**. Zo is bijvoorbeeld vrijwilligheid een essentiële voorwaarde voor het deelnemen aan een mediation. Ook speelt de vertrouwelijkheid een rol indien partijen behoefte hebben aan een vertrouwelijke afdoening van het conflict. Indien dat het geval is, is een rechterlijke uitspraak niet passend, aangezien een uitspraak van de rechter in beginsel openbaar is.

Tot slot is gekozen voor de factoren **tijd** en **kosten**. Het verschilt per afdoeningswijze hoeveel tijd en kosten ermee gemoeid zijn. Het is van belang om partijen hiernaar te ondervragen en rekening mee te houden bij het advies wat uit de diagnose komt.

Het toetsingskader van de conflictafdoeningswijzer is een eerste schets. Er wordt bij het type conflict kwestie gekeken naar de relationele dimensie. Dit criterium verdient een nuancering. Ingelse beschrijft namelijk dat alle civiele geschillen wel een relationele dimensie hebben.²³⁹ Dit maakt het criterium niet waterdicht. De volgende afdoeningsvormen worden toegelicht: *mediation, de geschillencommissie, faciliterende rechtspraak en reguliere rechtspraak*. Er is voor deze conflictafdoeningsoplossingen gekozen omdat zij het meest bekend en gangbaar zijn en het meest recht doen aan de hedendaagse behoeften van de burger.

Zie op de volgende pagina tabel V: de conflictafdoeningswijzer.

²³⁹ Ingelse 2014, p. 2857-2859.

Tabel V: De conflictafdoeningswijzer

Criteria	Vraag	Mediation	Geschillencommissie	Faciliterende rechtspraak	Reguliere rechtspraak
1. Type relatie	Is de relatie tussen partijen van groot belang voor de toekomst?	Belang bij toekomstige relatie	Incidenteel contact	Middenweg	Incidenteel contact
2. Type belangen	Waar gaat het u voornamelijk om?	Inhoudelijk Psychologisch Procedureel	Inhoudelijk Procedureel	Inhoudelijk Psychologisch Procedureel	Inhoudelijk
3. Type conflictkwestie	Waar gaat het conflict over?	Relationeel Zakelijk	Zakelijk	Relationeel Zakelijk	Zakelijk
4. Interdependentie	Is de machtsverhouding in balans?	Relatieve machtsongelijkheid	Machtsongelijkheid	Middenweg	Machtsongelijkheid
5. Mate van escalatie	In welke fase is het conflict te kwalificeren op de escalatietrap?	Fase 1 Fase 2	Fase 1 Fase 2 Fase 3	Fase 2 Fase 3	Fase 3
6. Mate van <i>effort</i>	Hebben partijen met elkaar onderhandeld?	Partijen hebben nog niet of amper onderhandeld	Partijen hebben al onderhandeld	Partijen hebben nog niet of amper onderhandeld	Partijen hebben al onderhandeld
7. Betrokkenen	Wie zijn er indirect (ook) betrokken bij het conflict?	Meer dan twee (indirecte) betrokkenen	Voorname conflict tussen twee partijen	Voorname conflict tussen twee partijen	Voorname conflict tussen twee partijen
8. Vrijwilligheid	Bent u bereid om te zoeken naar een oplossing in wederzijds belang?	Hoog	Laag	Hoog	Laag
9. Vertrouwelijkheid	Is het van belang om het conflict vertrouwelijk te behandelen?	Ja	Nee	Nee	Nee
10. Tijd	Heeft u behoefte aan een snelle oplossing van het conflict	Snelle oplossing gewenst	Wel van belang	Snelle oplossing gewenst	Niet van belang
11. Kosten	Zijn de kosten van belang bij de oplossing van het conflict?	Wel van belang	Wel van belang	Middenweg	Niet van belang

4.5.2 Mediation

Mediation is een vorm van bemiddeling waarbij een neutrale derde de communicatie en onderhandelingen tussen partijen begeleidt om vanuit hun werkelijke belangen tot een gezamenlijke en voor ieder van hen optimale oplossing te komen.²⁴⁰ Het eerste belangrijke kenmerk van mediation is de vrijwilligheid, waarbij partijen de keuze hebben om deel te nemen en de vrijheid om op elk gewenst moment het proces te beëindigen. Ten tweede is commitment een essentieel kenmerk van mediation, waarbij partijen gezamenlijk bereid zijn om naar een oplossing te zoeken. Alles wat besproken wordt tijdens de mediation blijft binnen vier muren, wat betekent dat de vertrouwelijkheid gewaarborgd is. Indien partijen gezamenlijk tot een oplossing komen, wordt deze vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst (art. 7:900 BW).

De voorkeur voor mediation berust uiteindelijk op de erkenning van de belangen die in het geding zijn.²⁴¹ Mediation leent zich voor kwesties waar er **onderhandelingsbereidheid** en onderhandelingsruimte is.²⁴² Partijen dienen bereid te zijn met elkaar rondom de tafel te zitten en partijen dienen voldoende mogelijkheden te hebben om elkaar over en weer iets te bieden.²⁴³ Het conflict kan dus niet dusdanig geëscaleerd zijn, maar dient zich idealiter in **fase 1 of 2 van de escalatieladder** te bevinden. Het blijkt effectief te werken in diverse contexten, zoals persoonlijke en familieverhoudingen, arbeidsverhoudingen, samenwerkingsrelaties en bij geschillen met de overheid. Het WODC stelt vast dat met name mensen gebruik maken van mediation die een probleem hadden dat te maken heeft met relaties, familie, gezondheid of verhuurzaken.²⁴⁴

Als conflictdiagnoser bepaal je of mediation de beste methode is als tijdens het proces van het maken van de conflictdiagnose er een actieve inbreng is van de conflictpartijen.²⁴⁵ Dit komt doordat een mediationproces ook een actieve inbreng van partijen vraagt. Het is van groot belang om te onderzoeken of partijen zich actief willen inzetten voor de oplossingen die in de mediation kunnen worden bereikt (*commitment*). Dit ziet op het criterium '**vrijwilligheid**' in de afdoeningswijzer. Verder kunnen keuzemotieven zoals **tijdgebonden** aspecten, het **behoud van een relatie, vertrouwelijke behandeling** en het streven naar een maatwerkoplossing ook van invloed zijn op de keuze voor mediation.²⁴⁶

Voor een effectieve verwijzing naar mediation is het belangrijk om na de verwijzing behulpzaam te zijn bij het organiseren van de mediation.²⁴⁷ Uit ervaringen blijkt namelijk dat verwijzingen naar mediation alleen zinvol zijn als kort daarna daadwerkelijk de mediation start.²⁴⁸ Mediation biedt de mogelijkheid om zowel de bovenstroom als de onderstroom van conflicten aan te pakken, waarbij partijen een grote invloed hebben op het proces en worden begeleid in het vinden van een oplossing. Door het onderlinge overleg en de tijd die partijen hebben om de achterliggende belangen in kaart te brengen, kan een duurzame oplossing worden bereikt die de toekomstgerichtheid bevordert.²⁴⁹

²⁴⁰ Verkorte definitie volgens Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 32.

²⁴¹ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 30.

²⁴² Ter Voert & Hoekstra, *Geschildbeslechtingdelta 2019*, WODC, 2020, p. 31.

²⁴³ Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 49.

²⁴⁴ Ter Voert & Hoekstra, *Geschildbeslechtingdelta 2019*, WODC, 2020, p. 106.

²⁴⁵ Pel 2008, p. 17.

²⁴⁶ Brenninkmeijer in: Brenninkmeijer e.a. 2017, p. 49; Diederer in: Ernes e.a. 2014, p. 536.

²⁴⁷ Pel 2008, p.18.

²⁴⁸ Zie voor meer informatie hoofdstuk 3 van Machteld Pel 2008 *Verwijzen naar mediation*.

²⁴⁹ *Kamerstukken II 2013/14*, 33 723, nr. 5 (MvT), p. 2 en 3; Coenraad & Ingelse 2017, p. 95.

4.5.3 De Geschillencommissie

Een geschillencommissie is een instelling die advies geeft, bemiddelt of een uitspraak doet.²⁵⁰ Het staat dus van tevoren niet vast wat de gekozen afdoeningswijze wordt. Binnen de geschillencommissie worden verschillende oplossingen geboden, zoals een uitspraak van een commissie (op basis van bindend advies), bemiddeling/mediation of het bereiken van een onderlinge oplossing. De geschillencommissie lijkt dus gebruik te maken van diagnostiek.

Bij De Geschillencommissie kun je terecht indien je een **klacht hebt over een product of dienst** van een aanbieder.²⁵¹ Het betreft over het algemeen geschillen tussen consumenten en bedrijven. Er dient allereerst door de burger geklaagd te zijn bij de ondernemer. Indien het probleem niet opgelost wordt, kan in veel gevallen de klacht worden ingediend bij De geschillencommissie. Een andere voorwaarde voor de toegankelijkheid van De Geschillencommissie is dat de aanbieder in kwestie aangesloten moet zijn bij een participerende brancheorganisatie of bij De Geschillencommissie rechtstreeks.

Bij De Geschillencommissie wordt de afdoeningswijze niet van tevoren vastgesteld, maar hangt deze onder andere af van de **escalatiefase** van het conflict. Een belangrijk kenmerk van de geschillencommissie is dat het **snel** en **kostenefficiënt** is. Er is geen verplichte rechtsbijstand en er zijn geen proceskosten, waardoor de geschillencommissie toegankelijk is voor betrokken partijen. Conflicten waarbij een zekere vorm van **expertise** gewenst is, lenen zich goed voor de geschillencommissie als methode voor geschillenbeslechting. Elke commissie bestaat namelijk uit iemand uit de betreffende beroepsgroepsgroep, waardoor expertise beschikbaar is. De toegankelijkheid en expertise zijn dus de belangrijkste aspecten die bepalen of de geschillencommissie een passende oplossing is. Bovendien fungeert de geschillencommissie als een gratis deskundigenonderzoek, wat aanzienlijke kosten kan besparen ten opzichte van de gang naar de rechtspraak.²⁵² Bovendien bevindt zich in de geschillencommissie ook een diagnose-instrument, wat in zekere zin zorgt voor een dubbele check of het conflict zich leent voor mediation. In gevallen waarbij de conflict diagnose resulteert in een doorverwijzing naar een geschillencommissie, kan het voorkomen dat de escalatie van het conflict aanzienlijk hoog is en dat een besluitvormende benadering de meest geschikte oplossing lijkt te zijn. Indien partijen bij de geschillencommissie aankomen, kunnen de emoties van partijen wat zijn gezakt en kan het zijn dat mediation nu wel een kans van slagen heeft.

Als conflictdiagnoser kan de geschillencommissie geadviseerd worden als er behoefte is aan een snelle kostenefficiënte oplossing en wanneer expertise van professionals uit een betreffende beroepsgroep gewenst is. Daarnaast kan het feit dat er geen verplichte rechtsbijstand en proceskosten zijn, de geschillencommissie aantrekkelijk zijn voor betrokken partijen.

4.5.4 (Faciliterende) rechtspraak

Faciliterende rechtspraak

Een faciliterende rechter wordt omschreven als een rechter tot wie partijen zich kunnen wenden ten einde door bemiddeling een procedure te voorkomen, voorlopige bewijsmaatregelen te entameren of eventueel een beslissing te verkrijgen.²⁵³ Hierbij moet de **vrijwilligheid** waarborgen dat partijen bereid zijn de comparitie en het vervolg efficiënt te laten verlopen. Faciliterende rechtspraak omvat de behandeling van deelgeschillen in het aansprakelijkheidsrecht en maatwerk-rechtspraak op basis van artikel 96 Rv bij de kantonrechter. Artikel 96 Rv is reeds de grondslag van de pilots die onder de MER-vlag zij uitgerold. Onder faciliterende rechtpraak vallen dus ook de huidige lopende MER-pilots. Er wordt hieronder verder ingegaan op de deelgeschilprocedure als voorbeeld.

²⁵⁰ rijksoverheid.nl. (laatst geraadpleegd op 3 juli 2023).

²⁵¹ degeschillencommissie.nl (laatst geraadpleegd 14 juli 2023).

²⁵² In de rechtspraak wordt dit een descende genoemd.

²⁵³ Asser e.a. 2006, p. 66.

Bij de behandeling van deelgeschillen op basis van artikel 1019 Rv krijgen partijen de mogelijkheid om een specifiek geschilpunt voor te leggen, voornamelijk in situaties waarbij personen schade lijden door dood of letsel en een ander aansprakelijk stellen. Rechtspraak op basis van artikel 96 Rv biedt partijen de kans om gezamenlijk naar de kantonrechter van hun keuze te gaan en de rechter te vragen een beslissing te nemen over een punt waar zij samen niet uit zijn gekomen. Daarnaast kunnen zij gezamenlijk beslissen of hoger beroep open staat (artikel 333 Rv).²⁵⁴ De wetgever geeft de voorkeur aan partijen die gezamenlijk een verzoek indienen bij de rechter, zodat mogelijke polarisatie wordt voorkomen en de onderhandelingen na de uitspraak van de rechter worden vergroot. Faciliterende rechtspraak heeft dus een vrijwillig karakter, wat bevorderlijk is voor de finaliteit en duurzaamheid van het geschil.²⁵⁵ Daarnaast scoort faciliterende rechtspraak hoog op **toegankelijkheid** omdat rechtsbijstand van een advocaat niet verplicht is en de doorlooptijd van artikel 96 Rv-zaken gemiddeld zes weken bedraagt.²⁵⁶ Dit ziet op de criteria **'tijd'** en **'kosten'** in de afdoeningswijzer. Bovendien biedt deze vorm van rechtspraak flexibiliteit doordat de kantonrechter niet gebonden is aan de normale regels van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

De inzet van faciliterende rechtspraak is aan te raden voor conflicten waarbij een zekere mate van **onderhandelingsbereidheid** aanwezig is, zowel in de bovenstroom als in de onderstroom. Partijen dienen namelijk gezamenlijk overeen te komen hoe ze de procedure willen inrichten. Conflicten voor faciliterende rechtspraak bevinden zich idealiter in **fase 2 of 3 van de escalatieladder**. Een deelgeschilprocedure is in het leven geroepen om onderhandelingen na de procedure te stimuleren, zodat de rechtspraak niet polariserend en juridiserend werkt.²⁵⁷ Het is dus gericht op de-escalatie en dejuridisering. Een verzoek voor een deelgeschil kan echter ook eenzijdig worden ingediend, wat mogelijk juist escalierend kan werken.²⁵⁸ Daar staat wel tegenover dat een deelgeschilprocedure juist kan leiden tot een oplossing. Als we het gegeven in ons achterhoofd houden dat mensen die overeenstemming bereikten met de andere partij de gunstigste resultaten behaalden,²⁵⁹ zou je kunnen stellen dat hoe meer inspraak en vrijwilligheid er is in de procedure, hoe groter de mate van effectiviteit. Bij de effectiviteit van de rechtspraak gaat het om de vraag of de rechtspraak het beoogde doel bereikt.²⁶⁰

Als conflictdiagnoser kan overwogen worden om een vorm van faciliterende rechtspraak te adviseren indien er een zekere onderhandelingsbereidheid bij de betrokken partijen aanwezig is. Het is belangrijk om rekening te houden met het vrijwillige karakter van de procedure en de behoefte aan flexibiliteit en maatwerk in de geschilafhandeling. Tot op heden is het toepassingsbereik van de deelgeschilprocedure beperkt tot schadevergoedingszaken die veroorzaakt zijn door dood of letsel, ex artikel 1019w lid 1 Rv.²⁶¹ Het feit dat de procedure gericht is op het de-escaleren en dejuridiseren en dat de uitspraak van de rechter een component is waar partijen op door kunnen onderhandelen, brengt mee dat het conflict niet dusdanig geëscaleerd moet zijn dat partijen elkaar de afgrond in willen zien verdwijnen.

Reguliere rechtspraak

De gang naar de civiele rechter is het meest effectief bij hoog geëscaleerde conflicten.²⁶² Partijen behoren zich bij de reguliere rechtspraak idealiter in **fase 3 van de escalatieladder** te bevinden. Het grootste verschil

²⁵⁴ Dosker & Hora Adema 2019, p. 1.

²⁵⁵ Dosker & Hora Adema 2019, p. 1.

²⁵⁶ Dosker & Hora Adema 2019, p. 53.

²⁵⁷ *Kamerstukken II 2007/08*, 31 518, nr. 3 (MvT), p. 18.

²⁵⁸ Wesselink 2016, p. 406 en 407.

²⁵⁹ Ter Voert & Hoekstra, *Geschilbeslechtingdelta 2019*, WODC, 2020, p. 144

²⁶⁰ De Bock 2015, p. 102 - 106.

²⁶¹ In de literatuur wordt geschreven over mogelijke uitbreiding van dit toepassingsgebied. Zie bijvoorbeeld: M. Wesselink: *De deelgeschilprocedure werkt: tijd voor uitbreiding?!* VR 2016/163.

²⁶² Coenraad 2020, p. 89; Allewijn 2020 in: Akkermans e.a. 2020, p. 3;

met de faciliterende rechtspraak is dat partijen bij de reguliere rechter niet hoeven te onderhandelen. Voor zowel de faciliterende rechtspraak als de doorsnee rechtspraak, geldt dat er een verschuiving waarneembaar is de rol van de rechter van slechts een geschilbeslechter naar een meer omvattende probleemoplosser. Het debat over de rolopvatting van de rechter speelt vandaag de dag nog steeds. De discussie betreft de vraag of de taak van de rechter slechts een beslisser behoort te zijn, of dat de rechter een probleemoplosser is? Voorstanders van de rechter als probleemoplosser zullen meer aandacht besteden aan bijvoorbeeld emoties tijdens een zitting. Tegenstanders van een rechter als probleemoplosser zullen echter puur een beslissing maken op basis van de feiten.

Een rechterlijke beslissing is een passende oplossing, indien slechts een **materieel belang** centraal staat. Indien er ook andere procedurele en vooral meer psychologische belangen aan de orde zijn, is een gerechtelijke beslissing mogelijk ontoereikend.²⁶³ Het vonnis zal dan het werkelijke probleem niet geheel oplossen.

4.5.5 Tussenconclusie

Het maken van een conflictdiagnose is belangrijk voor het vinden van de meest passende conflictoplossing, omdat het helpt om de kern van het conflict te begrijpen en de achterliggende problematiek van partijen naar boven te halen. Het 7-i-model is een nuttig instrument voor het systematisch en gestructureerd analyseren van een conflict, waarbij verschillende aspecten zoals *individuen*, *issues*, *interdependentie*, *interacties*, *implicaties*, *instituties* en *interventies* worden onderzocht. Belangrijke handvatten bij het maken hiervan zijn goed kunnen verwijzen en het kunnen identificeren van de escalatiefase van een conflict. Ten slotte is er een conflictafdoeningswijzer geschetst waarbij de conflictdiagnoser de verschillende conflictafdoeningsmethoden: *mediation*, *geschillencommissie*, *faciliterende rechtspraak* en *reguliere rechtspraak* kunnen worden afgewogen tegen elkaar.

²⁶³ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 27.

H 5 Welke mogelijkheden zijn er om de inbedding van de conflictdiagnose in de Nederlandse civiele rechtspraktijk verder te bevorderen?

5.1 Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken van dit onderzoek is naar voren gekomen dat het wenselijk is om de conflictdiagnose verder te bevorderen. Daarnaast is besproken hoe in de huidige praktijk geëxperimenteerd is daarmee en hoe deze hedendaags al zijn vorm aanneemt. In dit hoofdstuk worden mogelijkheden besproken hoe de inbedding van de conflictdiagnose verder kan worden bevorderd. Er wordt gekeken naar zowel een mogelijkheid op de korte termijn als een mogelijkheid op de lange termijn om de toepassing van de conflictdiagnostiek te stimuleren. Allereerst worden suggesties uit de literatuur voor de invoering van een gedragsnorm uiteengezet. Daarna wordt voortgeborduurd op dit gedachtegoed en wordt betoogd waarom er een extra vangnet nodig is. Het voorstel betreft een voorportaalbureau op de rechtbank. Dat biedt de als mogelijkheid om op korte termijn de conflictdiagnose te bevorderen (**paragraaf 5.3**). Daarnaast wordt onderzocht of het opnemen van de conflictdiagnose in de wet tot de mogelijkheden behoort, middel van nudging (**paragraaf 5.4**). Dat betreft een oplossing voor bevordering van de conflictdiagnose op de lange termijn.

Deelvraag 5

Hoe kan de inbedding van de conflictdiagnose verder worden bevorderd in de civiele rechtspraktijk?

5.2 Een preprocessuele gedragsnorm

5.2.1 Pogingen tot een formulering van een preprocessuele gedragsnorm

In deze paragraaf wordt uiteengezet welke pogingen er zijn gedaan om een gedragsnorm te formuleren en op te nemen in de wet. Daarnaast wordt een aanbeveling gedaan. Achter de pogingen voor een mediationwet²⁶⁴ schuilt volgens Ingelse een materiële gedragsnorm, met als doel om meer burgers de weg naar mediation te laten vinden.²⁶⁵

Deze norm luidt:

‘Gij zult de rechter niet benaderen dan nadat u (tezamen met uw wederpartij) heeft onderzocht of u het onderlinge geschil en/of het daar achterliggende conflict gezamenlijk kunt oplossen.’

Deze norm verplicht partijen feitelijk niet alleen tot het onderzoeken of mediation een geschikte methode is, maar ook tot het redelijkerwijs ondernemen van onderzoek naar de mogelijkheid van een minnelijke oplossing in het algemeen.²⁶⁶ Het stimuleringsbeleid van de overheid richt zich echter voornamelijk op mediation. In feite gaat het om stimuleren van onderling overleg, al dan niet onder begeleiding van een mediator.

Achter de voorgestelde processuele regeling van Van der Steur, waarbij geschillen die een rationele demensie hebben vermoed worden ‘mediationfāhig’ te zijn, schuilt een *eigen verantwoordelijkheid* van partijen. Deze brengt mee dat partijen altijd eerst moeten bezien of zij in gezamenlijk (begeleid) overleg tot

²⁶⁴ Zie paragraaf 2.3.3.1.

²⁶⁵ Ingelse 2014, p. 2863.

²⁶⁶ Coenraad & Ingelse 2017, p. 94.

een oplossing voor hun conflict of geschil kunnen komen'.²⁶⁷ Volgens Ingelse is de beoogde cultuuromslag, waarbij onderling overleg de norm is, een mooi streven.²⁶⁸ Het doel verdient echter relativering en hij verwerpt de methode die is gekozen om onderling overleg te stimuleren. Het valt volgens hem te betwijfelen of het zinvol is om zo een norm op te nemen in de wet.²⁶⁹ Hij geeft er de voorkeur aan dat de rechter deze norm ontwikkelt.²⁷⁰ Een punt van kritiek daarbij is, dat de rechter er niet is om de burger naar de mediationmarkt toe te sturen.²⁷¹ Het effect van de cultuuromslag komt volgens Ingelse namelijk pas tot uiting "nadat rechters partijen en hun advocaten in een lange reeks van zaken de nieuwe cultuur hebben ingepeperd."

In feite kan de geformuleerde gedragsnorm worden beschouwd als de plicht tot onderzoek naar de meest passende conflictoplossing *door partijen zelf*. De facto, wordt dus van partijen gevraagd om zelf een conflict diagnose te maken van het eigen conflict. Partijen zijn echter zelf niet geëquipeerd om deze diagnose naar behoren te stellen. Bovendien bevinden ze zich in een conflict waardoor het lastig is om niet uit emotie te handelen en bovendien hebben partijen tegengestelde belangen. De "helicopterview" die hiervoor noodzakelijk is, kan niet van partijen zelf worden verwacht. Ingelse merkt op dat Van der Steur optimistisch is in het kader van deze *eigen verantwoordelijkheid* en verwacht dat partijen de rechter vóór zullen zijn en eerst hun eigen verantwoordelijkheid zullen nemen door mediation te beproeven.²⁷² Ik zal hierna deze *eigen verantwoordelijkheid van partijen* als argument voor de onderbouwing voor mijn voorstel nader uitwerken.

Barendrecht, Ingelse, Schonewille, De Waart & Van Zomeren pleiten voor een *inverbindingstelling* als preprocesuele norm. Met 'preprocesueel' wordt bedoeld op de tijd voorafgaand aan de procedure bij de rechter. Deze norm berust op de gedachte dat het redelijk is om te verwachten dat een partij die overweegt om een rechter in te schakelen, eerst de andere partij benadert met het voorstel om samen te onderzoeken of een minnelijke oplossing mogelijk is.²⁷³

Deze inverbindingstelling en de conflict diagnose zouden volgens hen in artikel 3:303a BW in de wetgeving kunnen worden ingebed:

'Behoudens spoedvoorzieningen wordt geen rechtsvordering ingesteld zonder dat de eiser in redelijkheid heeft onderzocht of het geschil door partijen in der minne kan worden opgelost. Hij doet dit onderzoek zo mogelijk tezamen met de wederpartij.'

Partijen zijn niet verplicht om een deskundige in te schakelen.²⁷⁴ Indien zij dit wel doen behoort het tot de professie van een mediator om samen met partijen een diagnose van het conflict te maken en om oplossingsrichtingen te verkennen. Zowel een mediator als advocaat dienen in staat te zijn een conflict diagnose op te stellen. Van de Luitgaarden beschrijft echter dat de auteurs hierin voorbijgaan aan het feit dat inverbindingstelling om een ander soort jurist vraagt.²⁷⁵ Er lijkt een behoefte te bestaan om juristen anders op te gaan leiden, waarbij juristen ook grondige kennis nodig hebben van hoe juridische problemen voorkomen kunnen worden en hoe je mensen en procespartijen met elkaar verbonden kunnen

²⁶⁷ *Kamerstukken II 2013/14, 33 723, 6 (MvT)*, p. 15.

²⁶⁸ Ingelse 2014, p. 2856.

²⁶⁹ Schonewille zegt juist dat door middel van nudging zo een norm wel in de wet dient te komen. In paragraaf 5.4 wordt dit verder uitgewerkt.

²⁷⁰ Ingelse 2014, p. 2863.

²⁷¹ Ingelse 2014, p. 2862.

²⁷² Ingelse 2014, p. 2862.

²⁷³ Barendrecht e.a. 2018, p. 1879 en 1880.

²⁷⁴ Barendrecht, p. 13.

²⁷⁵ Van de Luitgaarden 2018, p. 2898.

raken. Van de Luitgaarden stelt dat het noodzakelijk is om juristen volgens het nieuwe paradigma van Barton²⁷⁶ op te leiden om de preprocesuele norm van inverbindingstelling een kans van slagen te laten hebben.²⁷⁷ De focus van deze verschuiving naar *Understanding, Integration en Accommodation* ligt meer op de verbinding in plaats van het conflict. Coenraad & Ingelse delen een andere opvatting dan deze paradigmaverschuiving. Zij spreken van een mentaliteitsverandering: "bij de burger van strijd naar de keuze tussen strijd en overleg, en bij de professional van de competitie wat beter is naar begeleiding van de burger bij zijn keuze wat *hij* beter vindt."

5.2.2 Een voortborduursel op dit gedachtegoed

Het voorstel van Barendrecht e.a. betreft de invoering van de inverbindingstelling als een preprocesuele gedragsnorm. Van de Luitgaarden formuleert een punt waarop zij mijns inziens terecht voorbij gaan. Het opnemen van een gedragsnorm is een terecht signaal, maar het zal nog niet het beoogde effect vertonen. Ik zal betogen waarom er een extra vangnet op de rechtbank dient te komen om conflicten te diagnosticeren.

Het eerste argument betreft het feit dat de gedragsnorm - zowel de geformuleerde norm door Ingelse als Barendrecht e.a. - is gericht op de rechtzoekende. Dit legt een *eigen verantwoordelijkheid* op partijen in een conflict. Rechtzoekenden hebben in een conflict een reflexmatige blik die is gericht op de advocaat en rechter: 'mijn advocaat en anders de rechter moet het conflict voor mij oplossen'.²⁷⁸ Dit reflex valt te begrijpen vanuit neurologisch perspectief. In een stressvolle en emotionele conflictsituatie wordt de toegang tot de prefrontale cortex, het gebied in het brein waar beslissingen en gedrag bepaald worden, sterk verminderd.²⁷⁹ Dat maakt dat mensen niet meer kalm kunnen nadenken. In plaats daarvan valt men terug op aanval, vlucht of verstarring. Van partijen in een conflictsituatie kan dus niet worden verwacht dat ze op kalme wijze een diagnose stellen. Dit brengt mee dat het partijen in een conflict niet of in elk geval minder valt verwijten als zij zich niet aan de gedragsnorm houden en de andere partij niet benaderen voor een minnelijke oplossing. Deze eigen verantwoordelijkheid vergt een enorme calculerende inzet van partijen, terwijl hun prefrontale cortex het helder bemoeilijkt. Bovendien wordt vanuit neurologisch perspectief betoogd dat het leggen van *verbinding met de ander*, het belangrijkste onderdeel voor effectief conflictmanagement is.²⁸⁰ Sterker nog: zonder een verbinding tussen partijen is er geen conflictoplossing mogelijk. Voor het leggen van verbinding dient expliciet gecommuniceerd te worden vanuit een mindset van erkenning, respect en appreciatie. Vanuit dat besef van appreciatie en dus van verschillen, kan de ander zich gezien voelen. Deze erkennende vorm van communicatie schept vertrouwen, rust en veiligheid. Hierdoor kan de prefrontale cortex weer gebruikt worden.²⁸¹

Een tweede punt is dat advocaten een cruciale rol spelen in de ontwikkeling van een conflict tussen partijen. Volgens Boontje²⁸² hebben zij de keuze tussen een versterkende escalerende rol of een verzwakkende de-escalerende rol.²⁸³ Advocaten kennen bovendien de gedragsregel dat zij voor ogen dienen te houden dat een regeling in der minne veelal de voorkeur verdient boven de rechtsgang.²⁸⁴ Deze gedragsregel bevat geen verplichting; het gaat erom dat een advocaat zich voldoende inzet om tussen partijen tot een oplossing te komen. Volgens Coenraad en Ingelse vervult een advocaat diens taak niet behoorlijk, indien hij in het kader van de conflictdiagnose niet ten minste voor zijn cliënt analyseert en met hem bespreekt op welke

²⁷⁶ Barton 2009, p. 26 en 118; Zie paragraaf 2.3.1 over preventive law.

²⁷⁷ Van de Luitgaarden 2018, p. 2900.

²⁷⁸ Barendrecht e.a. 2018, p. 1873; Coenraad & Ingelse 2017, p. 20.

²⁷⁹ Tophoff 2022, p. 196.

²⁸⁰ Tophoff 2022, p. 199.

²⁸¹ Doll e.a. 2016, p. 305-313.

²⁸² Arbeidsrecht advocaat te Amsterdam.

²⁸³ Boontje 2019, p. 2.

²⁸⁴ Regel 5 van de Gedragsregels Advocatuur, regelgeving.advocatenorde.nl (laatst geraadpleegd op 10 juni 2023).

manieren de zaak kan worden aangepakt en welke voor-en nadelen aan elk van de mogelijkheden zijn verbonden.²⁸⁵ Schonewille stelt dat advocaten die gedragsregel niet erg serieus lijken te nemen.²⁸⁶ Juristen worden opgeleid in het toernooimodel²⁸⁷, wat voor een systeem zorgt dat leidt tot de prikkel van het continueren van conflicten als 'verdienmodel'.²⁸⁸ Of het advocaten verweten kan worden dat zij de gedragsregel niet naleven, is een ander punt van discussie (geen onderdeel van dit onderzoek). Feit is dat rekening gehouden dient te worden met het gevolg van de mogelijke niet-naleving daarvan.

Ten slotte stelt Van de Luijngaarden dat *eerst* juristen anders dienen te worden opgeleid, *voordat* de invoering van de gedragsnorm *inverbindingstelling* een kans van slagen heeft. Dejuridiseren en problemen van burgers in der minne oplossen en voorkomen, begint bij het anders opleiden van juristen. Het gaat om een verandering van denken over de juridische werkwijze waarin minder het recht en meer de mens centraal staat.²⁸⁹ Schonewille gebruikt een moeilijk te manoeuvreren olietanker die van koers moet veranderen, als metafoor voor het huidige rechtssysteem.²⁹⁰ Op de korte termijn zal de invoering van een dergelijke norm volgens Van de Luijngaarden geen verandering teweegbrengen. Dat kan pas als het preventieve recht daadwerkelijk geïmplementeerd is in het Nederlandse rechtsbestel en juristen een andere denkwijze en werkwijze hanteren.²⁹¹ Volgens Niermeijer dienen juristen in staat en bereid te zijn tot regelmatige vernieuwing en aanpassing aan de veranderende maatschappelijke omstandigheden.²⁹² Alleen dan kunnen ze de maatschappelijke functies van het recht goed vervullen.

Op basis van deze redenen - de *te* optimistische eigen verantwoordelijkheid van partijen, de mogelijke niet-naleving van de gedragsregels van advocaten en de noodzaak tot het anders opleiden van juristen voor het potentieel aanslaan van een gedragsnorm - pleit ik voor de oprichting van een voorportaalbureau op de rechtbank. Dit biedt de mogelijkheid om op de korte termijn de conflictdiagnose te bevorderen. Korte termijn ziet op een relatief snellere aanpak in vergelijking met de vernieuwde opleiding van juristen, dat mijns inziens nog steeds verwezenlijkt moet worden. Dit voorportaalbureau fungeert als een soort juridische eerstelijns huisarts die aanhangig gemaakte zaken diagnosticeert. Dit zorgt voor een extra vangnet voor de inverbindingstelling. In de volgende paragraaf zal ik dit voorstel nader uitwerken.

5.3 Oprichting van een voorportaalbureau op de rechtbank?

5.3.1 Inleiding

Uit de pilots *Conflictoplossing op maat* en *Fast Lane*, waarbij met name de nadruk lag op het maken van een diagnose op zitting, is gebleken dat een conflictdiagnose van toegevoegde waarde kan zijn. Ook in de bezwaarfase van het bestuursrecht, heeft de conflictdiagnose een positief effect op het verdere verloop van het conflict. Initiatieven zoals *Huizen van het Recht* begeleiden mensen naar de meest geschikte instantie om hun problemen op te lossen. In het HiiL rapport spreken Barendrecht e.a. over een 'bruggenbouwer' die voor een binnenkomende rechtzoekende een conflictdiagnose moet maken en contact moet zoeken met de wederpartij met de intentie om voor beide partijen een goede oplossing te bereiken.²⁹³ Er zijn volgens het HiiL rapport nieuwe verbindende routes nodig waarop mensen zich gehoord voelen en waarop ze tijdig en

²⁸⁵ Coenraad & Ingelse e.a. 2017, p. 98.

²⁸⁶ Barendrecht e.a. 2018, p. 1874.

²⁸⁷ Zie paragraaf 2.2.3.

²⁸⁸ Susskind 2019; Van de Luijngaarden 2021, p. 22.

²⁸⁹ Van de Luijngaarden 2018, p. 2900.

²⁹⁰ Barendrecht e.a. 2018, p. 1875.

²⁹¹ Van de Luijngaarden 2018, p. 2901.

²⁹² Niermeijer 2018, p. 3.

²⁹³ Barendrecht e.a. 2017, p. 38.

effectief hun bestemming kunnen bereiken.²⁹⁴ Als kritiek hierop werd gesteld dat het Hiil rapport te onrealistisch is.²⁹⁵ Hieronder wordt een poging gedaan om een nieuwe realistische route te formuleren.

5.3.2 Het voorstel: een voorportaalbureau

Een voorstel om conflictdiagnose en daarbij komend maatwerk in te bedden in de praktijk is het oprichten van een voorportaal op de civiele sector van de rechtbank. Type zaken waarbij het voorportaal zou diagnosticeren zijn bijvoorbeeld: arbeidszaken, huurzaken, consumentenzaken, onbtindingszaken en aansprakelijkheidszaken. Dit bureau, bestaande uit rechtshulpverleners en andere professionals, zou verantwoordelijk zijn voor het maken van conflictdiagnoses. Op basis van ingediende stukken en een telefonisch gesprek met de partijen kan een conflictdiagnose worden opgesteld. Indien de uitkomst van de diagnose aangeeft dat de escalatie zich nog in een vroeg stadium bevindt - niet in fase 3 van de escalatietrap - of dat partijen voornamelijk psychologische en procedurele belangen hebben waar een andere conflictoplossingsmethode meer passend bij is, dient het bureau beide partijen te benaderen en te adviseren en zo nodig door te verwijzen naar de meest passende conflictoplossingsmethode. Het bureau kan voor de diagnose het 7-i-model en de geschetste afdoeningswijzer gebruiken. Voor een goede conflictdiagnose is de input van partijen van essentieel belang. De hypothesen van de conflictdiagnoser kunnen worden nagegaan en besproken bij/met partijen via het telefoongesprek. Het bureau benadert beide partijen telefonisch, waarbij gebruik wordt gemaakt van de ervaring bij de informele aanpak in de bezwaarfase in het bestuursrecht. Daar had het diagnose-instrument een positief effect op het verdere verloop van het conflict.²⁹⁶

De introductie van een dergelijke aanpak op de rechtbank biedt de mogelijkheid om conflictdiagnose toe te passen en maatwerk te leveren in de conflictoplossingsdelta. Het voorportaal kan een rol spelen in de verdere inbedding van de conflictdiagnose vóór de zitting. Het streven is om van elk geschil dat al aanhangig is gemaakt bij de rechtbank een diagnose te maken en deze met de betrokkenen te communiceren, zodat advies kan worden gegeven en indien nodig doorverwijzingen kunnen plaatsvinden. Een essentieel aspect in het kader van de *individuele burger* is, dat die burger inspraak wil hebben en in het proces wordt meegenomen. In de pilots *Conflictoplossing op maat* werd een expliciete terugkoppeling aan partijen - van de belangen en kenmerken van het conflict - nagelaten. Er kon zo niet gezamenlijk met partijen worden bepaald wat de beste oplossingswijze was.²⁹⁷ Een expliciete terugkoppeling aan partijen van de type belangen en een terugkoppeling van de kenmerken van het conflict zijn dan ook essentieel. Dit stelt partijen in staat om gezamenlijk te bepalen wat de beste oplossingswijze is.

In tabel VI op de volgende bladzijde is een eerste schets gemaakt van het kader van de conflictdiagnose voor het voorportaal. Inspiratie hiervan is gehaald uit de verwijzingsvoorziening die is getest in de pilot *Conflictoplossing op maat* in Zwolle.²⁹⁸

²⁹⁴ Barendrecht e.a. 2017, p. 50.

²⁹⁵ Coenraad & Ingelse 2017, p. 19.

²⁹⁶ Zie paragraaf 4.2.1.

²⁹⁷ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 103.

²⁹⁸ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 44. Zie tabel 2.1.

Tabel VI: Conflictdiagnose door voorportaalbureau.

Moment van conflictdiagnose	Methode	Door wie	Indicaties/ selectiecriteria
Vóór eventuele zitting na verstuurde dagvaarding	Random/schriftelijk	Voorportaalbureau (of administratie van rechtbank)	Bijvoorbeeld: elke vijfde zaak
Vóór eventuele zitting na verstuurde dagvaarding en ontvangen conclusie van antwoord	<ul style="list-style-type: none"> - Selectie op relatie partijen/ schriftelijk of mondeling - Selectie op soort zaak/ schriftelijk of mondeling 	Voorportaalbureau	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Zaken waar relatiebehoud een rol speelt - Alle huurzaken - Alle burenzaken - Consumentenzaken - Ontbinden van zakelijke samenwerkingsrelaties - Elke tweede arbeidszaak

5.3.2.1 Relatie met het mediationbureau op de rechtbank

Wat is de relatie van het voorportaalbureau tot het mediationbureau?²⁹⁹ De belangrijkste taak van het mediationbureau is informatie geven over wat mediation inhoudt. Het bureau geeft voorlichting over waarom mediation in de desbetreffende situatie behulpzaam kan zijn, om te komen tot een gezamenlijke oplossing, bespreken wie aan de mediationtafel gaat plaatsnemen, wat de rol van de advocaten in de mediation is en de functie van vrijwilligheid en vertrouwelijkheid. Daarnaast is het mediationbureau nodig om partijen te helpen bij het kiezen van een gekwalificeerde mediator. Ook onderzoekt het bureau als een van de partijen mediation wil of de andere partij ook wil deelnemen aan de mediation.

Medewerkers van het mediationbureau gaan in gesprek met partijen die de mogelijkheid van mediation na een verwijzing van de rechter willen onderzoeken. Zij maken daarbij zelf geen gebruik van conflict diagnoses en scannen niet actief of zaken zich lenen voor mediation. Wel kan men bij de uitleg over wat mediation is, ingaan op het onderliggende conflict in de juridische procedure bij de rechtbank. Ook bestaat de mogelijkheid dat een rechter een zaak specifiek voorlegt aan het mediationbureau met de vraag of mediation een optie is. Het bureau denkt dan mee of de zaak zich voor mediation zou lenen. Verschil met het mogelijke voorportaal is dat expliciet gefocust wordt op het maken van conflict diagnoses, het benaderen en overleggen met partijen hierover en zo nodig correct doorverwijst. De conflict diagnoses worden gemaakt door middel van het scannen van zaken vóór de zitting. Hiervoor is ketenregie nodig, waarbij de het voorportaal op de rechtbank met ketenpartners tot een adequaat hulpaanbod kan komen na de diagnose, waarna zo nodig doorverwijzen. In de volgende paragraaf wordt verder op dit begrip ingegaan. Voor zover er overlap bestaat, kan er worden nagedacht over het onderbrengen van het voorportaal bij het mediationbureau.

5.3.3 Ketenregie

Ketenregie is een term die voornamelijk wordt gebruikt in het familierecht. Het speelt echter ook een cruciale rol bij het voorgestelde voorportaalbureau. Het voorportaal zou moeten bestaan uit goed opgeleide professionals die gespecialiseerd zijn in verschillende conflict oplossingsmethoden, zoals professionals van de geschillencommissie, mediators, arbiters en bindend adviseurs. Het doel van ketenregie is het bieden

²⁹⁹ Informatie uit deze paragraaf is verkregen via persoonlijke correspondentie met het mediationbureau van de rechtbank Amsterdam.

van een uniform hulpaanbod dat aansluit op de behoeften van partijen en de verschillende escalatiegraden van een conflict. Ketenregie op het voorportaalbureau zorgt ervoor dat diverse professionals en ketenpartners effectief kunnen samenwerken en indien nodig partijen kunnen doorverwijzen en ondersteunen. Het is namelijk voor de kwaliteit van de eventuele verwijzing van groot belang dat er een tussenpersoon of aanspreekpunt op de rechtbank aanwezig is, die extra informatie kan geven aan partijen.³⁰⁰ Dit waarborgt een georganiseerde diagnosticeer- en verwijzingsprocedure, waardoor het eerste contact tussen partijen en hulpverleners snel wordt gelegd. Het voorportaalbureau fungeert als een aanspreekpunt op de rechtbank, dat extra informatie kan verstrekken aan partijen en zorgt voor kwalitatieve verwijzing.

In de pilot *Huis van het Recht* volgt uit de evaluatie dat problemen werden opgelost doordat er gebruik werd gemaakt van elkaars contacten en waardoor escalatie van de zaken is voorkomen. Dit bewijst de essentie van een goed werkende ketenregie.

Dit alles sluit aan bij de visie van de Geschillencommissie, wat is om samen te werken met de rechtspraak. Door het samenbrengen van geschoolde professionals van verschillende conflictoplossingsmethoden die goede conflict diagnoses kunnen maken op het voorportaalbureau, vergelijkbaar met het concept Huizen van het recht, kan een breed scala van experts worden gebonden. Het implementeren van ketenregie bevordert het streven naar maatwerk.

5.4 Nudging als stimulans voor de conflict diagnose in de wet

5.4.1 Inleiding

In paragraaf 5.3 is een voorstel gedaan voor een mogelijke aanpak om de conflict diagnose verder te bevorderen op de korte termijn. In deze paragraaf wordt een mogelijke aanpak voor de lange termijn onderzocht namelijk: de mogelijkheid van nudging als een manier voor het bevorderen van de conflict diagnose. Nudging is de subtiele beïnvloeding van het gedrag door middel van een duwtje, een *nudge*.³⁰¹ Er wordt uiteengezet waarom de opname van de conflict diagnose in de wet door middel van nudging een mogelijkheid is om de conflict diagnose op de lange termijn te bevorderen. Er wordt tot slot een aanbeveling gedaan die voortbouwt op de gedane voorstellen.

5.4.2 Nudging

Nudging, een vorm van gedragsbeïnvloeding, kan een effectief instrument zijn om mensen subtiel te sturen naar keuzes. Volgens de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WWR) is nudging *een vorm van beïnvloeding waarbij de vormgeving van de keuze-architectuur dat mensen als het ware vanzelf worden geleid richting 'een verstandige keuze'*.³⁰² Het is een vorm van gedragsbeïnvloeding, die soms door de overheid wordt gebruikt om burgers aan te moedigen om voor de 'goede' optie te kiezen.³⁰³ Het kenmerkende van nudging is dat de keuzevrijheid van burgers niet wordt beperkt. Nudging is slechts een duwtje in de goede richting en kan een effectief instrument zijn om mensen met een zachte hand te bewegen naar de keuze die past bij hun langetermijndoelen en -wensen. Aangezien het behoud van keuzevrijheid van groot belang is voor de hedendaagse *individuele burger* en de effectiviteit van de afdoening toeneemt wanneer de beslissing bij de partijen zelf ligt,³⁰⁴ lijkt nudging een veelbelovende methode. Een kanttekening die wel

³⁰⁰ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 43.

³⁰¹ Thaler & Sunstein 2008 p. 24 e.v.

³⁰² *Weten is nog geen doen* 2017, p. 142.

³⁰³ handhavingsacademie.info (laatst geraadpleegd op 13 juni 2023).

³⁰⁴ Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009, p. 116.

geplaatst moet worden bij nudging is dat het gevaar voor intertransparantie bestaat.³⁰⁵ De wetgever dient voldoende open te zijn over de wijze waarop de nudging wordt ingezet.

Schonewille benadrukt de noodzaak van wetgeving op het terrein van mediation om het huidige juridische systeem te veranderen, zodat partijen niet meer worden aangemoedigd om hun eigen gelijk te bepleiten en te vergroten.³⁰⁶ Nudging als middel voor effectieve mediationwetgeving maakt volgens hem het beproeven van mediation aantrekkelijk en vanzelfsprekend, zodat de overheid partijen niet meer min of meer dwingt te procederen indien zijn wederpartij niet tot overleg bereid is.³⁰⁷ Doel van de nudging is om de keuze voor mediation aantrekkelijk te maken.³⁰⁸ Volgens Schonewille dient de overheid zorg te dragen dat burgers door het systeem in eerste instantie naar een conflictoplossingsmethode worden geleid die effectief is en efficiënt, de communicatie tussen de betrokken partijen bevordert, toekomstgericht is, de rechtsnormen aanreikt die relevant zijn, snel verloopt en met lage kosten gepaard gaat.³⁰⁹ Hoewel Schonewille betoogt dat nudging nodig is om mediation te bevorderen/duwtje in de goede richting van mediation te geven, betoog ik dat deze uitgangspunten goed aansluiten bij het opnemen van de conflictdiagnose in de wet. Een kanttekening bij mediation in de wet is namelijk dat een van de kernwaarden - vrijwilligheid - in het geding komt. Verplicht deelnemen aan een conflictdiagnose, waarvan de uitkomst heel goed kan zijn dat de gang naar de rechter de beste optie is, betreft volgens Allewijn geen tegenstrijdigheden.³¹⁰ Het resultaat van een conflictdiagnose dient slechts als advies beschouwd te worden en is niet bindend, wat betekent dat het niet verplicht opgevolgd hoeft te worden. Het is van belang om dit expliciet te benadrukken aan betrokkenen.

Volgens Schonewille is nudging gerechtvaardigd en noodzakelijk en betoogt dat de overheid een rol moet spelen in het sturen van burgers naar mediation. Een effectieve mediationwetgeving zou bewerkstelligen dat partijen in een conflict aan tafel worden gezet, met een mediator erbij, om ten minste één gesprek te voeren waarin het conflict wordt gediagnosticeerd en gezamenlijk naar oplossingsrichtingen wordt gezocht. Schonewille betoogt dat door middel van nudging van mediation, burgers de weg eerst moeten bewandelen van de conflictdiagnose en het afwegen van de verschillende oplossingsrichtingen, alvorens eventueel voor de rechter te kiezen.³¹¹

Nudging sluit ook aan bij het responsieve recht, dat streeft naar het centraal stellen van het perspectief van burgers.³¹² Het maakt gebruik van gedragspsychologische kennis om de keuze van burgers te beïnvloeden zonder financiële prikkels of dwang. Zeilstra trekt echter in twijfel of de Nederlandse overheid voldoende responsief is naar de visie van de burgers bij het vormgeven van nudgingsbeleid. Zij beschrijft als voorbeeld een experiment uit het rapport *Rijk aan gedragsinzichten*³¹³ genaamd 'Geen onnodige telefoontjes daar DUO', waarbij uit de cijfers bleek dat MBO-studenten vaker naar de telefoondienst van DUO belden dan andere studenten. Om het belgedrag te sturen werden verschillende nudges ontworpen, waardoor volgens de bedenkers van het experiment de nudges leidden tot een significant minder bezoeken aan de contactpagina van DUO. Zeilstra vindt het kwalijk dat de beleidsmakers bij meerdere experimenten niet in gesprek gingen met de burger - in dit voorbeeld de student - over de nudge, wat volgens haar getuigt van een technocratie. Het responsieve recht behoort de stem van burgers te laten horen, waarbij in gesprek gaan met de burger essentieel is.

³⁰⁵ *Weten is nog geen doen* 2017, p. 144.

³⁰⁶ Schonewille e.a. 2021, p. 6.

³⁰⁷ Schonewille e.a. 2021, p. 6; Schonewille 2017, p. 13.

³⁰⁸ Schonewille 2017, p. 12.

³⁰⁹ Schonewille e.a. 2021, p. 7.

³¹⁰ Allewijn 2012.

³¹¹ Schonewille 2017, p. 15.

³¹² Zeilstra 2022, nederlandrechtsstaat.nl (laatst geraadpleegd op 28 juni 2023).

³¹³ *Rijk aan gedragsinzichten* 2021.

Ik deel de opvatting van Schonewille op het punt dat conflicten moeten worden gediagnosticeerd om te onderzoeken of mediation een geschikte optie is, wat meestal in de eerste mediationbijeenkomst gebeurt. Zo een diagnose gebeurt niet voor een zitting bij de rechter als conflictoplossingsmethode, vandaar dat ik pleit voor een voorportaal. Ondanks dat de conflictdiagnose als gedragsnorm door middel van nudging pas optimaal bijdragen aan het bevorderen van een gezamenlijke probleemoplossing tussen partijen, als juristen een nieuwe wijze van denken eigen hebben gemaakt, ben ik voor het openemen van de conflictdiagnose in de wet. Het blijft bovendien een stimulans om partijen te helpen bij het vinden van de beste manier om hun conflict op te lossen. Het voorstel van Barendrecht e.a. voor artikel 3:303a BW lijkt mij realistisch. Hierbij dient transparantie gewaarborgd te worden, zodat burgers vertrouwen hebben in het gebruik van nudging als een ondersteunend instrument in het rechtssysteem.

5.4.3 Tussenconclusie

Om de inbedding van de conflictdiagnose verder te bevorderen in de praktijk, wordt in dit onderzoek voorgesteld om een voorportaalbureau op de rechtbank op te richten, waarbij een goede ketenregie essentieel is. Dit is een mogelijkheid om de conflictdiagnose verder te bevorderen op de korte termijn. Daarnaast is nudging een mogelijkheid om de conflictdiagnose op de lange termijn te bevorderen.

H 6 Conclusie

Dit onderzoek heeft zich gericht op de vraag hoe de conflictdiagnostiek in de hedendaagse Nederlandse rechtspraktijk wordt toegepast en hoe de conflictdiagnose voorafgaand aan de zitting bij de civiele rechter verder zou kunnen worden bevorderd?

De bevindingen laten zien dat de inbedding van de conflictdiagnose in de civiele rechtspraktijk een waardevolle bijdrage kan leveren aan het responsieve rechtssysteem, waarbij in dialoog wordt gegaan met de burger. De conflictdiagnose wordt wenselijk geacht aangezien deze past bij het streven naar de-escalatie, dejuridisering en de individuele burger. Het maken van een diagnose geeft inzichten in de behoeften van betrokken partijen, waardoor er een passende conflictoplossingsmethode kan worden gehanteerd. Rechtshulpverleners en conflictoplossers kunnen een conflictdiagnose maken op basis van het 7-i-model. In dit onderzoek is daarvoor een conflictafdoeningswijzer ontwikkeld voor de uitkomsten hiervan. Conflictdiagnostiek wordt in de hedendaagse praktijk toegepast in de informele bezwaarfase in het bestuursrecht en in het familierecht wordt de coachmatrix gebruikt. Daarnaast is te zien dat in pilotprojecten met conflictdiagnostiek wordt geëxperimenteerd. Deze praktijkervaringen tonen aan dat het gebruik van een conflictdiagnose voor of tijdens een zitting een positieve invloed heeft op de efficiëntie van conflicten.

Er kan worden gesteld dat het inbedden van de conflictdiagnose aan het begin van de civiele procedure vele voordelen biedt. Het draagt bij aan het streven naar responsief recht, effectieve conflicthantering en maatwerkoplossingen. Het is echter van belang om te benadrukken dat een conflictdiagnose niet verplicht moet worden gesteld, maar dat het als informatief instrument moet worden beschouwd. Partijen behouden het recht om hun geschil aan de rechter voor te leggen, zelfs als de conflictdiagnose een andere richting suggereert. Ik pleit voor een pilot voor de oprichting van het voorportaalbureau zodat hiermee verder kan worden geëxperimenteerd. Een extra vangnet op de rechtbank is nodig omdat het zowel burgers als advocaten niet verweten kan worden de weg naar verbinding af te slaan. Daarnaast is een andere denkwijze van juristen noodzakelijk om een gedragsnorm in de wet een kans van slagen te geven. Het opnemen van de conflictdiagnose als gedragsnorm door middel van nudging kan pas optimaal bijdragen aan het bevorderen van een gezamenlijke probleemoplossing tussen partijen, als de jurist handelt vanuit het nieuwe paradigma *Understanding, Integration* en *Accommodation*. Desalniettemin ben ik voorstander van het opnemen van de conflictdiagnose in de wet. Het blijft bovendien een stimulans om partijen te helpen bij het vinden van de beste manier om hun conflict op te lossen.

Volgens Barendrecht, Ingelse, Schonewille, De Waart & Van Zomeren dient de wetgever de ontwikkeling in het kantelen in het denken van conflicthantering te ondersteunen. In dit onderzoek is betoogd waarom dit op de korte termijn nog niet zinvol zal zijn, omdat dit een andere opleiding van juristen vergt. Om die reden is een voorstel gedaan om in een pilot met een voorportaal op de rechtbank verder te experimenteren. Zo wordt de burger begeleid naar een passende conflictoplossing. Mensen weten dan in ieder geval wát voor hulp zij zoeken, of dat nou het recht is of niet.

Bronnenlijst

Akkermans, De Groot & Marseille 2020

A. Akkermans, D. de Groot & B. Marseille *Het probleemoplossend vermogen van het rechtssysteem: Inleidingen op de Lustrumconferentie van het Nederlands Institute for Law & Governance, Amsterdam, november 2019*, Amsterdam: Boom Juridisch 2020.

Allewijn 2016

D. Allewijn, 'Het rapport "De praktijk van de nieuwe zaaksbehandeling in het bestuursrecht" *NTB* 2016/29, afl. 7, p. 222-227.

Allewijn 2018

D. Allewijn, *Tussen recht en vrede. Mediation in de responsieve rechtsstaat* (oratie Vrije Universiteit Amsterdam), Den Haag: Sdu 2018.

Asser, Groen, Vranken & Tzankova 2006

W.D.H. Asser, H.A. Groen, J.B.M. Vranken & I.N. Tzankova, *Uitgebalanceerd: eindrapport fundamentele herbezinning Nederlands burgerlijk procesrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2006.

Baart & van Heijst 2003

A. Baart & A. Van Heijst, 'Inleiding: een beknopte schets van de presentietheorie', *Sociale interventie* 2003/2, p. 5-8.

Barendrecht, Van Beek & Muller 2017

M. Barendrecht, K. van Beek & S. Muller, *Menselijk en rechtvaardig: Is de rechtsstaat er voor de burger?*, Hague Institute for Innovation of Law 2017.

Barendrecht 2022

M. Barendrecht, 'Conflicten hanteerbaar maken. De rol van het recht versterken.' *NJB* 2022/2238, afl. 32, p. 2562-2572.

Barendrecht, Ingelse, Schonewille, De Waart & Van Zomeren 2018

M. Barendrecht, P. Ingelse, F. Schonewille, J. de Waart & F. van Zomeren, "Van 'in gebreke' naar 'in verbinding", *NJB* 2018/1298, afl. 26, p. 1870-1880.

Barton 2009

T.D. Barton, *Preventive Law and problem solving, Lawyering for the future*, Lake Mary: Vandeplas Publishing 2009.

Bauw & Roos 2021

E. Bauw & J. Roos, 'De rechter in civiele handelszaken in het domein van conflictoplossing: een nulmeting', in: M. Dubelaar, L. Glas, A. Terlouw & M. ter Voert, *Conflictoplossing: het domein van rechters? Een vergelijkende studie naar rechterlijke en alternatieve conflictoplossing in verschillende rechtsgebieden*, Deventer: Wolters Kluwer 2021.

Bekkers 2023

F.H.W. Bekkers, *De Transformatieve Dialoog. Over het oplossen van identiteitsgerelateerde morele conflicten* (oratie Universiteit Utrecht), 2023.

De Bock 2015

R.H. de Bock, 'Grip op Kwaliteit. Een model voor inhoudelijke kwaliteit van rechterlijke beslissingen', in: R.J.P.M. van Lochem, R.A.J. van Gestel & R.H. de Bock, *Kwaliteit als keuze in rechtspraak, wetgeving en rechtswetenschap* (preadvis Nederlandse Juristen Vereniging), Deventer: Wolters Kluwer 2015.

De Bock 2017

R.H. de Bock, 'De toekomst van de civiele rechtspraak: Een pleidooi om de rechter niet te ontlasten' (creatie Universiteit van Amsterdam), 2017.

Boontje 2019

P.A. Boontje, 'De mediation-advocaat verlaat het toernooimodel', *TRA* 2019/78, afl. 10, p. 3-6.

Brenninkmeijer & Marseille 2011

A.F.M. Brenninkmeijer & A.T. Marseille, 'Meer succes met de informele aanpak van bezwaarschriften', *NJB*, afl. 30, p. 2010-2016.

Brenninkmeijer, Bonenkamp, Van Oyen & Prein 2017

A.F.M. Brenninkmeijer, D. Bonenkamp, K. van Oyen & H. Prein, *Handboek Mediation*, Den Haag: Sdu 2017.

Combrink, Klijn, Pel & Verberk 2009

L. Combrink, A. Klijn, M. Pel & S. Verberk, *Op maat beslecht. Mediation naast rechtspraak 1999-2009*, Den Haag: Sdu 2009.

Coenraad, Tomassen-van der Lans e.a. 2017

L.M. Coenraad, M. Tomassen-van der Lans, *Evaluatie pilot preventie vechtscheidingen en pilot regierechter echtscheidingen*, Den Haag: Raad voor de Rechtspraak 2017.

Coenraad, Ingelse, Van Ettehoven, Marseille, Crijns & Kool 2017

L.M. Coenraad, P. Ingelse, B.J. van Ettehoven, A.T. Marseille, J.H. Crijns, R.S.B. Kool, *Afscheid van de klassieke procedure?* (Handelingen Nederlandse Juristen-Vereeniging 2017-1), Deventer: Wolters Kluwer 2017.

Coenraad & Ingelse 2017

L.M. Coenraad & P. Ingelse, 'Rechter, mediator en innovatie: een uitdaging', *Tijdschrift Conflictantering* 2017/5, p. 18-22.

Doll e.a. 2016

A. Doll e.a. 'Mindful attention to breath regulates emotions via increased amygdala-prefrontal cortex connectivity' *Neuroimage* 2016/134, p. 305-313.

Donkers e.a. 2022

J.H. Donkers, in: H. Brink 'Interviews met ambtenaren en een overheidsmediator. Hoe werkt de informele aanpak van de overheid?', *TC* 2022/19, p. 62-68.

Dosker & Hora Adema 2019

E. Dosker & L. Hora Adema, 'Get your kicks on route 96', *Tijdschrift Conflictantering* 2019/5, p. 50-55.

Van der Drift, Franssen, Moerdijk & Praagman 2010

E. van der Drift, L. Franssen, L. Moerdijk & S. Praagman, "Eindopdracht "Mediation in zakelijke geschillen"-Wijzer in conflictmanagement", *Nederlands-Vlaams tijdschrift voor mediation en conflictmanagement* 2010/14, p. 83-95.

Endedijk, Driessen & Al Ali 2023

B. Endedijk, C. Driessen & W. Al Ali, 'De rechter ligt er wakker van: het lukt niet meer om op tijd én goed te vonnissen' *NRC* 8 januari 2023.

Ernes e.a. 2014

A.L.H. Ernes e.a., *Burgerlijk procesrecht praktisch belicht*, Deventer: Wolters Kluwer 2014.

Euwema & Wild 2012

M.C. Euwema & U. Wild, *Omgaan met conflicten op het werk. Over vuurhaarden, pyromanen en brandweermannen*, Zaltbommel: Thema 2013.

Euwema 2016

M.C. Euwema, 'Bemiddeling bij conflicten aan de top', *Ondernemingsrecht* 2016/2, afl. 1, p. 3-10.

Euwema & Giebels 2017

M.C. Euwema & E. Giebels, *Conflictmanagement en mediation*, Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers 2017.

Fisher, Ury & Patton 2021

R. Fisher, W. Ury, B. Patton, *Excellent onderhandelen. Getting to yes, Een praktische gids voor het best mogelijke resultaat in elke onderhandeling*, Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Business Contact 2021.

Glasl 2001

F. Glasl, *Help, conflicten, heb ik een conflict of heeft het conflict mij?*, Zeist: Uitgeverij Christoffor 2001.

Glasl 2021

F. Glasl, 'Is het escalatiemodel van Glasl achterhaald?', *TC* 2021/4, p. 51-59.

Giezeman & Jak 2020

K. Giezeman & N. Jak, 'Bestuursrechtelijk maatwerk. De wetgever en het bestuur aan zet', *NJB* 2020/572, afl. 9, p. 616-620.

De Groot 2012

G. de Groot, *Rechtspraak met hart voor de zaak*, (oratie Vrije Universiteit Amsterdam), 2012.

Ingelse 2014

P. Ingelse, 'De rechter en de mediator', *NJB* 2014/2058, afl. 40, p. 2856-2863.

Jaarplan Rechtspraak 2023

De Rechtspraak, *Jaarplan Rechtspraak 2023. Rechtspraak maakt samenleven mogelijk*, 2023.

Jensma 2023

F. Jensma, 'Het is tijd voor een revolutie in de rechtspraak', *NRC* 21 februari 2023.

Koenraad 2020

L.M. Koenraad, 'De welwillende overheid', *NTB* 2020/52, afl. 3, p. 121-124.

Kromhout & Marseille 2018

D.M. Kromhout & A.T. Marseille, 'Responsief bestuursrecht in de veranderende publieke ruimte. Verslag van een op 15 juni 2018 gehouden VAR-studiemiddag', *NTB* 2018/60, afl. 8, p. 374-381.

Loth 2017

M. Loth, 'Hoe responsief is het klassieke proces (eigenlijk)?', *NJB*, afl. 22, p. 1510-1519.

Van de Luijtgaarden 2018

E. van de Luijtgaarden, 'Inverbindingstelling vraagt om andere juristen!', *NJB*, afl. 38, p. 2898-2901.

Van de Luijtgaarden 2021

E. van de Luijtgaarden, 'Preventive law: een wending in de rechtspleging', *Tijdschrift Conflicthantering* 2021/1, p. 21-25.

Marseille 2010

A.T. Marseille, '*Comparitie en regie in de bestuursrechtspraak*, (oratie Rijksuniversiteit Groningen), 2010.

Mein & Marseille 2019

A.G. Mein & A.T. Marseille, 'Responsieve bezwaarbehandeling in theorie en praktijk', *NTB* 2019/36, afl. 8, p. 365-371.

Mein & Marseille 2020

A.G. Mein & A.T. Marseille, '*Onderzoek: Informele aanpak bij bezwaar. Rapportage werkpakket 5: afsluitende rapportage*, (oratie Hogeschool van Amsterdam), 2020.

Nonet & Selznick (1978) 2001

P. Nonet & P. Selznick, '*Toward Responsive Law. Law & Society in Transition*, New Brunswick: Transaction Publishers 2001 (New York: Harper Torch Books 1978).

Pel 2008

M. Pel, '*Verwijzen naar mediation. Praktijkgids voor een effectief mediationvoorstel*, Den Haag: Sdu 2008.

Pel & Verberk 2009

M. Pel & S. Verberk, '*De pilots 'Conflictoplossing op maat', Reflectie op resultaten en ideeën voor de toekomst*, Den Haag: Raad voor de rechtspraak 2009.

Reichert 2021

S. Reichert, 'Mijn langzame route naar Fast Lane', *TC* 2021/76, (geen paginanummers bekend).

Reichert 2022

S. Reichert, in: R. Lips 'Mensen die elkaar haten, zijn mensen in nood' (interview met S. Reichert) 2022, *Trouw* 4 september 2022.

Reichert 2023

S. Reichert. Evaluatie van pilot Fast Lane via persoonlijke correspondentie ontvangen op 5 juli 2023.

Rosenberg 2011

M.B. Rosenberg, '*Geweldloze Communicatie. Ontwapenend, doeltreffend en verbindend*, Amersfoort: Lemniscaat 2021 (vertaald door P. van der Veen & C. van Soelen).

Scheltema 2015

M. Scheltema, 'Bureaucratische rechtsstaat of responsieve rechtsstaat?' *NTB* 2015/37, afl. 9, p. 287-289.

Schonewille 2017

F. Schonewille, 'It's the system, stupid! Over de maatschappelijke meerwaarde van effectieve Nederlandse mediationwetgeving en over nudging.', *Tijdschrift Conflicthantering* 2017, afl. 1, p. 12-16.

Smilde & Van Leuven 2013

M. J. Smilde & C. van Leuven, 'Verslag van twee experimenten met een nieuw zittingsmodel. De zitting: naar de kern van de kwestie', *Trema* 2013, p. 314-320.

Smilde 2019

M.J. Smilde, 'Communicatie ter zitting: In gesprek over geschillen, conflicten en oplossingen,' in: D. de Groot, H. Steenberghe (red.), *De mondelinge behandeling in civiele zaken*, Den Haag: Boom Juridisch 2019, p. 31-64.

Susskind 2019

R. Susskind, *Online Courts and the Future of Justice*, Oxford: Oxford University Press 2019.

Ter Voert & Klein 2015

M.J. Ter Voert & C.M. Klein Haarhuis, *Geschilbeslechtingdelta 2014. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: Boom Lemma 2015.

Ter Voert & Hoekstra 2020

M.J. Ter Voert & M.S. Hoekstra, *Geschilbeslechtingdelta 2019. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: Boom Lemma 2020.

Thaler & Sunstein 2008

R.H. Thaler & C.R. Sunstein, *Nudge. Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness*, USA Yale University: Penguin USA.

Tophoff 2022

M. Tophoff, 'Conflictmanagement: de kunst van het niet handelen', *MAB* 2022, afl. 96 (7/8), p. 195-200.

Verberk 2011

H.G.E. Verberk, *Probleemoplossend strafrecht en het ideaal van responsieve rechtspraak*, Den Haag: Sdu 2011.

Vranken & Snel 2019

J. Vranken & M. Snel, 'De civiele rechter in Nederland op de schopstoel', *NJB* 2019/687, afl. 13, p. 858-866.

Vranken 2020

J. Vranken, 'Wie beschermt de rechtspraak?', *NJB* 2020/491, alf. 8, p. 536-543.

De Wildt 2018

J.H. de Wildt, 'Symposium Moderne bestuursrechtspraak. Van Nieuwe zaaksbehandeling naar professionele standaarden', *NTB* 2018/69, afl. 10, p. 449-456.

Watzlawick, Weakland & Fisch 1974

P. Watzlawick, J.H. Weakland & R. Fisch, *Change: Principles of Problem Formation and Problem Solution*, New York: W.W. Norton.

Weten is nog geen doen 2017

Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid, Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid 2017.

Wesselink 2016

M. Wesselink, 'De deelgeschilprocedure', *VR* 2016/163, p. 402-407.

Parlementaire stukken

Kamerstukken II 1999-2000, 26 352, nr. 19.

Kamerstukken II 2007/08, 31 518, nr. 3 (MvT).

Kamerstukken II 2013/14, 33 723, nr. 5 (MvT).

Kamerstukken II 2013/14, 33 723, 6 (MvT).

Kamerstukken II 2018/19, 35 263, 3 (MvT).

Brief van de Minister van Rechtsbescherming van 20 januari 2020, onderwerp: Vervolg wetgevingstraject mediation (open.overheid.nl).

Brief van de Raad voor de rechtspraak van 28 februari 2022, onderwerp: reactie Initiatiefnota over Huizen van het Recht (rechtspraak.nl).

Digitale bronnen

Bakker 2016

F.C. Bakker, 'Maatschappelijk effectieve rechtspraak', NJB-blog 2016, njb.nl (laatst geraadpleegd op 12 mei 2023).

Bollen 2018

'Minister Dekker en de dejuridisering', bollenvanscheppingen.nl (laatst geraadpleegd op 10 mei 2023).

De Geschillencommissie 2023

degeschillencommissie.nl (laatst geraadpleegd 14 juli 2023).

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

'Wat is de informele aanpak?', prettigcontactmetdeoverheid.nl (laatst geraadpleegd op 7 juni 2023).

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Pilotoverzicht Stelselvernieuwing Rechtsbijstand, open.overheid.nl (laatst geraadpleegd op 8 juni 2023).

NOS Nieuws 2022

'Rechtspraak krijgt meer geld, 155 miljoen om overbelasting op te lossen', nos.nl (laatst geraadpleegd op 20 mei), 11 juli 2022.

NMv 2022

'NMv mediationwet. Gedachte van de NMv over inhoud van een mogelijke mediationwet', mediatorsvereniging.nl (laatst geraadpleegd op 7 juni 2023).

Nederlandse orde van de advocaten

Regel 5 van de Gedragsregels Advocatuur, regelgeving.advocatenorde.nl (laatst geraadpleegd op 10 juni 2023).

Professioneel behandelen van bezwaarschriften 2014

Handleiding voor het oplossingsgericht behandelen van bezwaarschriften, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, prettigcontactmetdeoverheid.nl (laatst geraadpleegd op 3 mei 2023).

Rechterlijke regie en beslissen in (conflict)scheidingen 2022

Staalkaart belissingsvarianten en interventies met een Handreiking voor de familierechter voorafgaand aan, tijdens en na de zitting (geraadpleegd via rechtspraak.nl).

Raad voor rechtsbijstand 2023

Raad voor rechtsbijstand 'Invoering startbijdrage mediation vanaf 1 maart 2023', [rvr.org](https://www.rvr.org) (laatst geraadpleegd op 1 juni 2023).

Rechtspraak 2017

'Te weinig ruimte voor juridische innovatie', [rechtspraak.nl](https://www.rechtspraak.nl) (laatst geraadpleegd op 30 maart 2023).

Regeerakkoord 2017 – 2021

'Vertrouwen in de toekomst', [open.overheid.nl](https://www.open.overheid.nl) (laatst geraadpleegd op 12 mei 2023).

Zeilstra 2022

R. Zeilstra, 'Nudging en responsiviteit. Een pleidooi tegen technocratisch nudgingsbeleid', [nederlandrechtsstaat.nl](https://www.nederlandrechtsstaat.nl) (laatst geraadpleegd op 28 juni 2023).

Ter referentie

van: **Pascalie Böck** <prv.boeck@gmail.com>
aan: mediation.ams@rechtspraak.nl
datum: 18 jun 2023 12:12
onderwerp: Verzoek informatie taken mediationbureau voor scriptieonderzoek

van: **Mediationbureau (Rechtbank Amsterdam)**
<mediationbureau.rb.amsterdam@rechtspraak.nl>
aan: Pascalie Böck <prv.boeck@gmail.com>
cc: "Mediationbureau (Rechtbank Amsterdam)"
<mediationbureau.rb.amsterdam@rechtspraak.nl>
datum: 21 jun 2023 16:23
onderwerp: RE: Verzoek informatie taken mediationbureau voor scriptieonderzoek

van: **Shirine Reichert** [redacted]
aan: prv.boeck@gmail.com
datum: 5 jul 2023 16:06
onderwerp: Pilot Fast Lane
ondertekend door: reichert-nl.20221208.gappssmtp.com