

Meer samenwerking tussen mediators en rechters in het belang van cliënten

Get your kicks on route 96

Eliane Dosker en Lenka Hora Adema vragen in deze bijdrage aandacht voor wat artikel 96 Rv – rechtspraak op maat door ‘arbitrage’ bij de kantonrechter¹ – kan betekenen voor de dienstverlening van mediators. Zij doen onderzoek naar de ervaringen en ideeën van mediators en nodigen u uit te reageren. In hoeverre zien mediators meerwaarde in ‘route 96’ voor hun cliënten? En in hoeverre is er al ervaring van mediators met het integreren van deze route in het mediationproces?

oproep

Door **Eliane Dosker en Lenka Hora Adema**

Illustratie: **Tamar Rubinstein**

Kent u route 66? De beroemde route door de Verenigde Staten die staat voor vrijheid en avontuur? Grote kans van wel. Zou de route die artikel 96 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) biedt, hierna ook te noemen *route 96*, onder mediators eenzelfde bekendheid gaan krijgen?

In deze bijdrage gaan we allereerst in op artikel 96 Rv.² We staan stil bij gesignaleerde wensen vanuit de markt, de wetgever en mediators: er lijkt soms behoefte te zijn aan een bovenpartijdige interventie in een tussenpartijdig proces. ‘Faciliterende rechtspraak’ zoals route 96 zou in deze behoefte kunnen voorzien.

Overigens bestaat er sinds 2010 specifiek voor letsel- en overlijdensschadezaken de zogenoemde deelgeschilprocedure, ook een vorm van faciliterende rechtspraak.³ Deze procedure biedt de mogelijkheid om een deel van het geschil aan de rechter voor te leggen. Uitgangspunt daarbij is dat de partijen daarna zelf tot een minnelijke regeling komen.

Terug naar route 96, die een breder bereik heeft. We vragen ons af waarom er door mediators, althans hun cliënten, dan toch weinig gebruik lijkt

te worden gemaakt van deze mogelijkheid. We leggen route 96 langs de meetlat van drie kernwaarden van mediation en van efficiency, snelheid, kosten en flexibiliteit.

Route 96

Voor wie artikel 96 Rv niet kent: het bepaalt dat mensen samen naar de kantonrechter van hun keuze kunnen gaan. Zij kunnen de rechter vragen een beslissing te nemen over iets waar zij samen niet uitkomen en ook kunnen zij samen beslissen of hoger beroep open staat (art. 333 Rv). Als het tenminste gaat over zaken waarover zij zélf mogen beslissen: het gaat erom dat de rechtsgevolgen ter vrije beschikking van partijen staan. Dat zijn eigenlijk de meeste (vermogensrechtelijke) zaken. Als de rechtsbetrekkingen tussen de partijen worden beheerst door rechtsregels van openbare orde kunnen partijen niet kiezen voor de route van artikel 96. Denk bijvoorbeeld aan een deel van het familierecht zoals vragen over de persoonlijke staat (huwelijk, voogdij, ouderlijk gezag en afstamming) en zaken van faillissementsrecht en surseance van betaling.⁴

Het tweede deel van artikel 96 Rv bepaalt dat als maar een van de partijen zich tot de kantonrechter wendt, de rechter pas aan de slag kan gaan als de andere partij laat weten het eens te zijn met de gekozen route naar de kantonrechter.

Voor de afwikkeling van letsel- en overlijdensschade heeft de wetgever zoals gezegd in 2010 gekozen voor een deelgeschilprocedure.⁵ Deze procedure heeft ten opzichte van route 96 als voordeel dat partijen minder afhankelijk zijn van elkaar bij het verkrijgen van een bovenpartijdige interventie bij de rechter. Om die reden laten we deze route hier buiten beschouwing.

Onze hypothese is dat route 96 weinig wordt ingezet als onderdeel of sluitstuk van mediation.⁶ Terwijl het een relatief goedkope en snelle bovenpartijdige interventie lijkt te bieden, die onderdeel kan zijn van een tussenpartijdig mediationproces. Bijvoorbeeld bij hoog geëscaleerde conflicten waarin een bovenpartijdige interventie nodig is om het proces verder te helpen. Of in mediations waarin het ruziegedrag wel doorbroken is, maar er toch een deelvraag is die deelnemers gezamenlijk aan een onafhankelijke derde willen voorleggen. Daarna kunnen partijen weer verder in de mediation om nadere afspraken te maken.

Innovatie binnen de rechtspraak

Binnen de rechtspraak is er de laatste tijd meer aandacht voor de mogelijkheden die artikel 96 Rv biedt. Het wetsartikel vormt de grondslag voor veel vernieuwende initiatieven binnen de rechtspraak zoals de Rotterdamse regelrechter, de Overijsselse overlegrechter en de Groningse spreekuurrechter.⁷ Meestal gedreven door de wens tot meer maatschappelijk effectieve rechtspraak (MER) te komen, wordt van route 96 dankbaar gebruikgemaakt.⁸

Vrijwillig karakter: struikelblok of kans?

Het vrijwillige karakter van artikel 96 Rv wordt wel gezien als een struikelblok voor meer grootschalige toepassing van vernieuwende werkwijzen binnen de rechtspraak, aldus oud-voorzitter van de Raad voor de rechtspraak Frits Bakker in een brief aan minister Dekker van november 2018. Hier zien wij kansen voor mediators. Die zijn bij uitstek toegevoerd om dit struikelblok weg te nemen in een of meer mediationgesprek(ken), en de weg vrij te maken voor partijen om – als dat nog nodig is – hun kwestie of deelvraag aan de rechter van hun keuze voor te leggen. Meer samenwerking tussen rechtspraak en mediators kan bijdragen aan verdere innovatie gericht op meer maatschappelijk effectieve rechtspraak. Natuurlijk is het zo dat het ook bij mediation lang niet altijd eenvoudig is de medewerking te krijgen van de andere partij voor het samen kiezen van dezelfde oplossingsroute, in dat geval mediation. Dit wordt wel het *submission problem* genoemd.⁹

Wat wil de markt?

De kansen voor mediators om bij te dragen aan innovatie van het rechtssysteem lijken aan te sluiten bij de wensen van gebruikers van zakelijke mediation. Deze blijken vaak op enig moment in het proces behoefte te hebben aan een bindend advies, een *mediators proposal*, arbitrage of geschilbeslechting door de rechter, zo blijkt uit onderzoek.¹⁰ Oftewel, een inhoudelijk voorstel of inhoudelijke beslissing om een overgebleven geschilpunt te beslechten. Volgens het onderzoek wordt mediation in combinatie met andere vormen van geschilbeslechting over het algemeen als positief gezien. Over welke combinatie het beste is, verschillen advocaten, bedrijven en rechters van mening. Lees hierover meer in het kader op p. 55 over het ZAM-rapport.

Artikel 96

Artikel 96 van het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering luidt:

1. In alle zaken die slechts rechtsgevolgen betreffen die ter vrije bepaling van partijen staan, kunnen zij zich samen tot een kantonrechter van hun keuze wenden en zijn beslissing inroepen. Het geding wordt gevoerd op de wijze als door de kantonrechter bepaald.
2. Indien slechts een van partijen zich tot de kantonrechter wendt voor toepassing van het eerste lid, wordt aan haar keuze slechts gevolg gegeven indien alle andere partijen de kantonrechter berichten dat zij instemmen met deze keuze.

Geschillen over familierecht en over faillissement en surseance van betaling worden meestal ingeleid

met een verzoekschrift. Artikel 96 Rv is dan niet van toepassing. Buiten deze zaken zal van geval tot geval moeten worden bezien of, en zo ja, in hoeverre rechtsregels van openbare orde in het geding zijn. Is dat het geval, in een mate die meebrengt dat sprake is van rechtsgevolgen die niet ter vrije beschikking van partijen staan, dan is artikel 96 niet van toepassing. Daarbij is van belang dat voor die niet-toepasselijkheid meer nodig is dan dat er ergens in de zaak een element van openbare orde speelt of kan spelen. Uit jurisprudentie van de hoogste Europese rechter (Hof van Justitie EG) blijkt dat het beantwoorden van de vraag of rechtsgevolgen wel of niet ter vrije beschikking van partijen staan soms geen eenvoudige opgave is.

De combinatie van mediation en een rechtsgang is een aantrekkelijke optie volgens het onderzoek. Hoe hieraan in de praktijk het best invulling kan worden gegeven, zou nog verder onderzocht moeten worden.

Wat wil de wetgever?

Ook uit het wetsvoorstel dat in 2016 ter consultatie is gegeven (Wet bevordering mediation) spreekt de gedachte van een verdere verkenning van mediation in combinatie met rechtspraak. In dat wetsvoorstel was een procedure opgenomen om op enig moment tijdens de mediation een inhoudelijk geschilpunt voor te leggen aan de rechter: 'In zaken die ter vrije bepaling van partijen staan, kan de rechter op gemeenschappelijk verzoek van partijen (...) een geschil beslechten omtrent hetgeen tussen partijen rechtens geldt, met het oogmerk om, nadat diens beslissing is verkregen, de mediation voort te zetten dan wel deze te kunnen voltooien. Het verzoek wordt ingediend door de beëdigd mediator.'

Een dergelijke beslissing van de rechter wordt door Schutte en Spierdijk vergeleken met een advies waarbij het al dan niet volgen van het advies onder de vertrouwelijkheid van de mediation valt. De gedachte van dit voorgestelde wetsartikel zou zijn dat de mediator dan snel en goedkoop over een gedegen juridisch advies kan beschikken.¹¹

Eenzelfde geluid is te vinden in de aanbevelingen vanuit de praktijk voor een volgende versie van het wetsontwerp mediation.¹² Aanbeveling 3 luidt: 'Het overstappen van mediation naar rechtspraak en van rechtspraak naar mediation zou moeten worden gefaciliteerd en wel in een eenvoudige, informele en voortvarende vorm, in een niet-escalerende setting. Daarbij is het denkbaar dat partijen in mediation de rechter inschakelen voor een beslissing op onderdelen van het conflict.' Artikel 96 Rv voorziet hier al grotendeels in.

Bovenpartijdige interventie

Kortom, vanuit verschillende hoeken worden wensen geuit voor een soepele toegang tot een bovenpartijdige interventie in een mediation. Mediators zullen er naar verwachting mee te maken hebben gehad of mee te maken gaan krijgen. Daarbij wordt vaak gedacht aan een bindend adviseur, een niet-bindend adviseur, een arbiter of arbitraal college, of de overheidsrechter. We gaan ervan uit dat de verschillen tussen rechtspraak, arbitrage en bindend advies in grote lijnen bekend zijn onder mediators. Conway en Putter schreven er recent nog over in *Tijdschrift Conflictantering*.¹³ Route 96 lijkt minder bekend onder mediators; ook in het laatste themanummer van dit tijdschrift 'Alles behalve mediation' wordt het niet genoemd.

Hoe kiezen deelnemers aan een mediation voor een passende bovenpartijdige interventie? Bij het kiezen zullen (gepercipieerde) effectiviteit en snelheid, kosten en flexibiliteit van de procedure mogelijk een rol spelen. Aan welke aspecten bij de keuze voor een bovenpartijdige interventie het grootste gewicht wordt toegekend, zal per geval verschillen. Voor de ene kwestie zal de snelheid van de beslissing van het grootste belang zijn, voor een andere de kosten en voor weer een andere situatie is met name het gezag van degene die of het instituut dat een uitspraak doet doorslaggevend. Wat de overwegingen precies zijn bij een bepaalde keuze zou verder onderzocht kunnen worden. We gaan hierina verder alleen in op route 96 als bovenpartijdige interventie in een mediation.

Effectiviteit, snelheid, kosten, flexibiliteit

Leggen we de procedure van artikel 96 Rv langs de latten van effectiviteit, snelheid, kosten en flexibiliteit dan rijst het volgende beeld op basis van de gesprekken die we voerden met rechters. Zoals misschien bekend, is rechtsbijstand van een advocaat niet verplicht bij de kantonrechter. De noodzakelijke kosten zitten daarom vooral in het griffierecht. In het kader van de pilot van de Rotterdamse regelrechter wordt het laagste griffierecht van € 81 geheven in het geval een van de partijen een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Beide partijen betalen dan de helft van dat bedrag, dus € 40,50, zonder dat gekeken wordt naar het financieel belang van de zaak. Maken twee bedrijven echter gebruik van de pilot, dan geldt een hoger griffierecht, waarvoor ook wordt gekeken naar het financieel belang van de zaak. Behalve bij de pilots zoals deze Rotterdamse regelrechter, lijkt het erop dat op dit moment bij de rechtbanken het normale griffierecht van toepassing is. Uit het conceptwetsvoorstel van de experimentenwet en de memorie van toelichting blijkt dat er misschien een wette-



lijke basis wordt gecreëerd om bij een experiment van de wettelijke griffierechtstarieven af te wijken.¹⁴ Wij hebben niet onderzocht in hoeverre (andere) rechtbanken het voornemen hebben deze ruimte hiervoor te gaan gebruiken.¹⁵

De doorlooptijd is bij route 96-zaken gemiddeld zes weken, gerekend van ontvangst van het verzoek tot de uitspraak, inclusief de mondelinge behandeling.

Dat is het beeld in Amsterdam en in Rotterdam. De doorlooptijden bij andere rechtbanken hebben wij niet onderzocht, maar wij verwachten geen grote onderlinge verschillen.

De flexibiliteit van de procedure zit hem hierin, dat de kantonrechter de wijze van procederen bepaalt zonder daarbij gebonden te zijn aan de normale regels van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvor-

Rapport ZAM

Uit het rapport *Onderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation onder advocaten, rechters en bedrijven in Nederland*

Mediation in combinatie met andere vormen van geschilbeslechting wordt over het algemeen als positief gezien. Over welke combinatie het beste is verschillen advocaten, bedrijven en rechters van mening.

Zowel advocaten als bedrijven geven aan dat alleen rechtspraak of arbitrage voor hen niet de meest effectieve vorm van geschilbeslechting is, maar dat de voorkeur uitgaat naar mediation of mediation in combinatie met rechtspraak of arbitrage.

Mediation in combinatie met bindend advies (het bespreekbaar zijn van een bindend advies door de mediator om zo het geschil uit de wereld te helpen, nadat de mediation daar zelf niet in is geslaagd) wordt positief beoordeeld door bedrijven. Advocaten en rechters zijn hier minder enthousiast over.

Rechters zien de combinatie van mediation en rechtspraak als een mogelijkheid om de maatschappelijke effectiviteit van de rechtspraak te vergroten.

Een combinatie van een rechtsgang en mediation wordt vaak genoemd als aantrekkelijke optie. Onderzocht zou moeten worden hoe hieraan in de praktijk het best invulling kan worden gegeven.

Er is natuurlijk een kans dat de kantonrechter een kant opgaat die partijen niet hadden voorzien

dering. Natuurlijk moeten wel de grondbeginselen van een eerlijk proces worden geborgd, zoals het recht op hoor en wederhoor. In de praktijk is het zo dat de partijen hun wensen op het gebied van procesvoering kenbaar kunnen maken en dat de kantonrechter die zo veel mogelijk inwilligt.

Op het vlak van kwaliteit speelt onder meer een rol dat sommige rechtbanken het wetsartikel zo interpreteren dat zelfs een specifieke kantonrechter kan worden aangezocht. Dat betekent bijvoorbeeld dat partijen uit Maastricht zich kunnen wenden tot mr. X, kantonrechter te Arnhem, als zij er samen van overtuigd zijn dat mr. X de deskundigheid kan bieden die nodig is voor de normstelling in hun geschil. Andere rechtbanken, zoals op dit moment Amsterdam, zien een aanmelding op basis van artikel 96 als een verzoek aan de kantonrechters in Amsterdam. De zaak wordt dan in de normale, gerandomiseerde, zaakverdeling opgenomen. Daarbij wordt overigens in zeer specialistische zaken wel rekening gehouden met specifieke aandachtsgebieden van de rechter. Daarnaast is denkbaar dat partijen in hun verzoek aan de kantonrechter vragen om een meervoudige behandeling, waarbij dus drie rechters, in plaats van een, de zaak behandelen.

Route 96 in de context van mediation

Deelnemers aan een mediation hebben gekozen voor een vertrouwelijk proces op basis van vrijwil-

ligheid en partijautonomie. Als de deelnemers aan een mediation er samen niet uitkomen, ondanks de professionele begeleiding van de mediator, in hoeverre zou route 96 dan passen in de context van mediation? Om een antwoord op die vraag te geven, leggen we route 96 langs de meetlat van drie belangrijke waarden van mediation: vrijwilligheid, partijautonomie en vertrouwelijkheid.

Vrijwilligheid

Als eerste de vrijwilligheid: die is geborgd. De route van artikel 96 Rv gaat immers uit van een vrijwillig verzoek van partijen gezamenlijk of op initiatief van een partij waarmee de andere deelnemer(s) instemmen.

Partijautonomie

De pijler van partijautonomie is deels geborgd in route 96. De deelnemers aan mediation kiezen namelijk zelf waarover de mediation moet gaan en ook waarover ze een beslissing van een derde willen. Wel denken wij dat het raadzaam is dat de deelnemers tijdens de mediation onder begeleiding van de mediator helder formuleren welke vraag aan de rechter wordt voorgelegd, welke stellingen partijen daarover innemen, en welke rol zij van de rechter verwachten. Bovendien kan het zinvol zijn als de deelnemers onder begeleiding van de mediator met elkaar afstemmen hoe zij ermee om zullen gaan in het zeldzame geval dat de rechter een ander oordeel geeft over wat rechtens geldt dan de opties die zij hadden voorzien. Hulpmiddel hierbij zou kunnen zijn dat de rechter niet wordt gevraagd om een vonnis, maar om een voorlopig oordeel op de zitting.

Overigens kunnen partijen alleen in hoger beroep tegen de uitspraak van de kantonrechter op basis van artikel 96 Rv als zij zich dat recht uitdrukkelijk hebben voorbehouden. Bij de pilots in het kader van MER is dat een van de vragen in het aanmeldformulier.¹³

Vertrouwelijkheid

De vertrouwelijkheid kan bij route 96 niet geheel worden geborgd. Uitgangspunt is namelijk dat elke zitting openbaar is. In de praktijk blijkt publiek alleen niet af te komen op gewone civiele zaken. Uitspraken worden in beginsel niet gepubliceerd, en sowieso alleen geanonimiseerd. In de praktijk is er dus een beperkt risico op bekendheid.

Route 96 praktisch

Wat betekent het praktisch als de deelnemers aan de mediation gebruik willen maken van route 96? De procedure kan worden gebaseerd op de standaard verzoekschriftprocedure. Deze staat beschreven op

rechtspraak.nl. De procedures voor de pilot van de Rotterdamse regelrechter en Overijsselse overlegrechter staan beschreven op de pagina's van de desbetreffende rechtbanken, te vinden via rechtspraak.nl.

De meerwaarde van samenwerking

Aan het begin van dit artikel noemden we al diverse initiatieven vanuit de rechtspraak die gebaseerd zijn op artikel 96 Rv, zoals de Overijsselse overlegrechter en de Rotterdamse regelrechter. Uit de eerste evaluaties rijst een beeld op dat deze procedures heel effectief kunnen zijn voor de gevallen die daadwerkelijk aan de kantonrechter worden voorgelegd. Tegelijkertijd lijkt de lastigste schakel in dit proces te zijn, de instemming van partijen te krijgen voor de route van artikel 96 Rv. Vraag is of hier een rol voor de mediator is weggelegd. Effectieve mediation is er naar ons idee op gericht de communicatie tussen de deelnemers weer constructief te laten zijn, zodanig dat zij ook in staat zijn om samen de overgebleven (rechts-)vragen te formuleren. Zou het meer effectieve probleemoplossing opleveren als wij als mediators die zwakke schakel in het proces vervangen door de potentieel sterke schakel van mediation? En hebben onze cliënten baat bij een soepele procesgang naar de kantonrechter voor een deel van de vastgelopen mediations, om antwoord te krijgen op de vraag of vragen die partijen nog verdeeld houden?

Wilt u bijdragen aan de ontwikkeling van uw vak? Laat het ons weten!

Voor ons onderzoek stellen wij het bijzonder op prijs als u uw antwoorden op onderstaande vragen wilt sturen aan route96@vu.nl.

1. Hoe vaak komt het in uw praktijk voor dat de mediation is gestrand omdat er een inhoudelijk punt overblijft waarover cliënten het niet eens worden met elkaar?
2. In hoeverre wordt er in dat geval voor een bovenpartijdige interventie gekozen? Zo ja, welke en waarom? Wat maakt dat niet wordt gekozen voor route 96 naar uw idee?
3. Mogen we u benaderen voor een kort interview voor ons onderzoek?

Op het MfN-congres op 28 november 2019 wordt het thema samenwerking verder verkend in een workshop waarin een debat plaatsvindt tussen rechters, advocaten, mediators en bemiddelaars over samenwerken in effectieve probleemoplossing.

Op basis van uw reacties en nader onderzoek zal later een tweede bijdrage verschijnen. In dat artikel, dat na het congres verschijnt, gaan we dieper in op het thema samenwerking op basis van de reacties uit het professionele veld. ●

Noten

1. Naar de titel van N. Mirzozjan, *Omgekeerde prorogatie. Artikel 96 Rv: rechtspraak op maat middels 'arbitrage'*

bij de kantonrechter, Weert: Celsus juridische uitgeverij 2017.

2. Dank aan Mette Jöbbsis en Monetta Ulrici, beiden kantonrechter bij de rechtbank Amsterdam, voor het commentaar op een eerdere versie van deze bijdrage. En dank aan Arno Akkermans en Dick Allewijn, beiden hoogleraar aan de Vrije Universiteit Amsterdam.
3. Artikel 1019w en 1019x Rv. Zie Monique Wesselink, *De deelgeschilprocedure. Kan procederen onderhandelen stimuleren?*, dissertatie, Den Haag: Boom juridisch 2016.
4. In het wetsvoorstel Experimentenwet wordt voorgesteld route 96-achtige procedures ook mogelijk te maken voor o.a. familiezaken. Dat zou kunnen door bij algemene maatregel van bestuur af te wijken van een deel van het procesrecht. De Raad van State adviseert niet positief over het wetsvoorstel; in juli dit jaar uitte de raad een aantal bezwaren bij het voorstel en adviseerde het niet bij de Tweede Kamer in te dienen, tenzij het is aangepast.
5. Artikel 1019w t/m 1019 cc Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.
6. Het is overigens wel onderdeel van de verplichte literatuur ter voorbereiding op de schriftelijke toets voor het MfN. Zie: Eva Schutte en Jacqueline Spierdijk, *Juridische aspecten van mediation*, Den Haag: Sdu 2017, p. 173.
7. De pilot van de Groningse spreekuurrechter is inmiddels geëindigd.
8. Zie meer hierover Advies Experimentenwet rechtspleging 20 juni 2018 en rechtspraak.nl. Zie ook Dick Allewijn, 'Vrijwillige rechtspraak: rechters op het mediationpad?', *Justitiële verkenningen* 2019, nr. 1.
9. Zie onder meer het paper *Buurtrechtspraak: Hoe verder?* van Maurits Barendrecht (HiiL) en Miek Smilde (NVvR) 10 september 2019 gepresenteerd op het WODC symposium *Rechtspraak om de hoek* van 24 september 2019 (niet gepubliceerd).
10. *Onderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation onder advocaten, rechters en bedrijven in Nederland*, ZAM/ACB in samenwerking met het Montaigne Centrum voor Rechtspraak en Rechtspleging van de Universiteit Utrecht, 30 november 2018.
11. Schutte en Spierdijk 2017, p. 173.
12. M. Barendrecht, P. Ingelse, F. Schonewille, J. de Waart en F. van Zomeren, 'Van 'in gebreke' naar 'in verbinding', *NJB* 2018, nr. 26.
13. Shawn Conway en Stan Putter, 'Arbitrage, bindend advies of rechtspraak?', *Tijdschrift Conflicthantering* 2019, nr. 4.
14. Zie noot 4.
15. Zie www.internetconsultatie.nl/experimenten.
16. 'Als er geen schikking wordt getroffen, willen partijen dan de mogelijkheid om tegen de uitspraak in hoger beroep te gaan? Ja/Nee/Weet ik niet (in dat geval neemt de Overlegrechter contact op met partijen.'



Lenka Hora Adema is docent-onderzoeker aan de Vrije Universiteit, organisatiecoach en mediator bij HAVZ Mediation en opleider bij het Centrum voor Conflicthantering. **Eliane Dosker** is mediator, trainer in de beroepsopleiding advocatuur, buurtbemiddelaar en rechter-plaatsvervanger in de rechtbank Amsterdam.