

Honderd doorgebogen daken

Het project bestond uit ruim honderd identieke individuele woningen; de projectontwikkelaar verkocht direct aan de consumentkopers op basis van individuele standaard koop/verkoop-overeenkomsten. Na de snelle verkoop en oplevering denkt de projectontwikkelaar deze klus als success story te kunnen opnemen in de promotiebrochures. Maar inmiddels heeft een koopster ontdekt dat haar dakrand doorbuigt.

Verontrust neemt zij contact op met een opzichter van de projectontwikkelaar, van wie zij nog een visitekaartje had. Deze doet in het telefoongesprek de klacht af als bagatel.

Koopster schakelt het GIW in. Dat constateert dat door een fout bij het vertalen van de computerberekening verkeerde liggers c.q. dwarsbalken zijn aangebracht, waardoor doorbuiging ontstaat. Het GIW neemt contact op met de opzichter en de gebruikelijke GIW-procedure wordt gevoerd.

De opzichter informeert de projectontwikkelaar aanvankelijk niet. Dat doet hij pas wanneer het GIW uitspraak heeft gedaan. De uitspraak luidt: dak verwijderen, fout herstellen.

Het probleem blijkt zich structureel voor te doen bij alle woningen. De bewoners bundelen hun krachten in een bewonersvereniging en schakelen een raadsman in. Na enig heen en weer geschrijf met de projectontwikkelaar, doemt langzaam het visioen op van ruim honderd arbitrale procedures.

Maar wat gebeurt: één van de commissarissen van de projectontwikkelaar kent één van de bewoners van het project, secretaris van de pas opgerichte bewonersvereniging. Zij komen tot de conclusie dat het voeren van procedures niet iets is waar men op zit te wachten en dat het de moeite waard is eerst een mediation-procedure te doorlopen voordat men op de barricades gaat.

In onderling overleg wordt uit de door het Nederlands Mediation Instituut ter beschikking gestelde lijst een mediator gevraagd die gepokt en gemazeld is in alle aspecten van de woningbouw en een aantal mediations tot een goed einde heeft weten te brengen.

Die belegt een vergadering met de directie van de projectontwikkelaar en het dagelijks bestuur van de vereniging om een goed beeld te krijgen van de partijen en het probleem. Hij slaagt er al snel in beide partijen goed naar elkaar te laten luisteren, en wint zo al snel het vertrouwen.

De eerste sessie wordt besloten met het tekenen van een mediationovereenkomst, waarin onder meer wordt vastgelegd dat alles vertrouwelijk zal zijn en dat partijen op ieder moment de mediation kunnen beëindigen. Het tarief van de mediator is vierhonderd gulden per uur (ex. BTW), door beide partijen bij helften te betalen.

In de tweede bijeenkomst geeft de directie toe, dat een fout is gemaakt. Die eerlijkheid valt goed bij de bewonersgroep. Die wordt ontvankelijk voor de daaropvolgende suggesties van de technicus van de ontwikkelaar, waarin andere oplossingen dan die van het GIW worden aangedragen.

De mediator nodigt partijen uit daarover te brainstormen. Alle opties schrijft hij één voor één op en voegt daar zelf voorzichtig ook het een en ander aan toe. Uit zijn gerichte vraagstelling blijkt, dat de bewoners het niet belangrijk vinden dat perse de

GIW-oplossing wordt doorgevoerd.

Eén van de bewoners suggereert dat een goedkopere oplossing met optisch hetzelfde resultaat ook acceptabel is, als dat maar gepaard gaat met het aanbrenge van extra voorzieningen die eigenlijk alle kopers graag hadden willen hebben: een extra kamer of het afschermen van kastruimten op de zolder.

Daarmee kan het bestuur een goedkopere oplossing 'verkopen' aan de achterban. Het bestuur vraagt de mediator om die vergadering van alle bewoners bij te wonen. Maar hoe moet het dan met de afgesproken vertrouwelijkheid? Op voorstel van de mediator blijkt de directie bereid het risico te nemen dat één van de bewoners, bij mislukken van de mediation, misbruik zal maken van de tot dusver uitgewisselde informatie.

De mediator weet de vergadering ervan te overtuigen dat de projectontwikkelaar oprecht tot een voor alle betrokkenen gunstige regeling wil komen. Hij benadrukt de afgesproken vertrouwelijkheid en vraagt wie zich daaraan niet wil binden om de bijeenkomst te verlaten. Met als consequentie dat zij niet kunnen delen in de resultaten van de mediation en via arbitrage aan hun recht zullen moeten komen.

Al snel blijkt dat eenieder zich kan vinden in de voorgestelde voorzieningen. De mediator schrijft daarop een concept vaststellingsovereenkomst, die door bestuur en directie worden uitgewerkt en ondertekend. Het resultaat is dat kopers in hun visie meer hebben gekregen dan zij hebben gekocht. De projectontwikkelaar heeft een aanzienlijk bedrag bespaard door niet de telkens repeterende GIW-oplossing toe te passen, maar een andere, constructief eenvoudigere maatregel.

Beide partijen hebben zich een baaierd aan arbitrages bespaard. Ze delen de kosten van in totaal ongeveer tienduizend gulden voor vijftientig uur mediation. De ontwikkelaar neemt het project op in zijn bedrijfsbrochure met een aantal regels over de samenwerking met de bewoners-vereniging. Die vereniging heeft dankzij de mediation een vliegende start gemaakt. In het jargon heet dat "empowerment" en "win-win".

Mr. J.M. Bosnak, Ir. H.J.F.M. van den Dungen
Beide auteurs zijn lid van de vereniging bouwmediators.nl

Dit artikel is gepubliceerd in het blad 'Cobouw' d.d. 18-01-01
Een verkorte versie van dit artikel is gepubliceerd in het blad 'Aannemer'