

**Waar er twee kijken . . .**

Verschenen in de [Automatisering Gids](#) van 25 mei 2007

Een beursgenoteerde onderneming, die een omvangrijk maatwerksoftwarepakket had laten bouwen, was zo ontevreden over het resultaat, dat men er niet alleen vanaf wilde. Het concern wilde ook nog een fikse schadevergoeding. Al met al een claim van 2,5 miljoen euro. De leverancier eiste betaling van zijn nog openstaande facturen en claimde ook een paar miljoen schadevergoeding, omdat hij veel geïnvesteerd had in het project in de hoop daarmee toegang te krijgen tot een voor hem nieuwe markt. Er was zaken gedaan op basis van de Fenit voorwaarden en dus kwamen partijen terecht bij de Stichting Geschillenoplossing voor Organisatie en Automatisering (SGOA). Er werd een ICT-mediation gestart met de afspraak om het geschil door middel van arbitrage te laten beslechten als de mediation niet zou lukken, want over één ding waren ze het eens: zij wilden hun geschil niet in de openbaarheid hebben.

De opdrachtgever meende zijn miljoenen volkomen terecht te claimen, terwijl de softwarebouwer zich op het standpunt stelde, dat hem niets te verwijten viel. Volgens hem was er op de software niets aan te merken. De opdrachtgever had, volgens de softwarebouwer, zijn eigen huis niet op orde en was daardoor zelf verantwoordelijk voor het mislukken van de implementatie. Dat verwijt trok de klant zich zeer aan, want hij opereert in een branche waarop van overheidswege scherp toezicht op wordt gehouden. Kortom hoog oplopende emoties, ver uit elkaar liggende standpunten, een groot financieel belang en de behoefte om het geschil uit de krant te houden. Daarbij kwam nog, dat de concerndirectie nu niet direct stond te trappelen om aan de Raad van Commissarissen uit te leggen, dat zij het gelijk niet geheel aan haar zijde had. En de softwarebouwers zouden, als er terugbetaald moest worden, dat als eigenaars van het bedrijf rechtstreeks merken in hun eigen besteedbare inkomen. Het was dus niet zo verwonderlijk, dat betrokkenen niet stonden te trappelen om het eigen standpunt ter discussie te stellen. Daarom stelden de mediators voor om een onafhankelijke deskundige onderzoek te laten doen en daarna op basis van zijn bevindingen verder te praten.

De deskundige las alle projectverslagen en bekeek de programmatuur. Vervolgens legde hij aan partijen en mediators een rapport van zijn bevindingen voor, met het verzoek om dat met partijen te bespreken en te bezien welk vervolgonderzoek noodzakelijk zou zijn. Het gesprek met de deskundige heeft echter nooit plaatsgevonden, want uit het rapport van bevindingen werd al voldoende duidelijk, dat noch de opdrachtgever, noch de softwarebouwer zijn eerder ingenomen standpunten zou kunnen handhaven. Dat was voor hen het signaal om zich nog eens achter de oren te krabben en met de mediators om tafel te gaan. Na een aantal gesprekken kwam men tot een compromis en werd het geschil opgelost.

In dit geval heeft een onderzoek naar de feiten dus geholpen om de aanvankelijk onmogelijk lijkende bemiddelingspoging toch succesvol af te ronden. Daarbij was cruciaal, dat partijen door hun participatie in het deskundigenonderzoek zelf ook begonnen in te zien, dat de kale feiten in dit geval aantoonde, dat waar er twee kijken er ook twee schuld hadden

Ben Slijk

