



Gemeente Roerdalen
T.a.v. het college van Burgemeester en Wethouders
Postbus 6099
6077 ZH SINT ODILIENBERG

Ons kenmerk: 2015/nvp/gve/mediation
Uw kenmerk:
Bijlage(n):
Onderwerp: Mediation

Heerlen/Posterholt, 27 augustus 2015

Geacht College,

Vriendelijk vraagt de Cliëntenraad Roerdalen uw aandacht voor het volgende.

We hebben begrepen dat u in een aantal gevallen 'mediation' toepast om conflicten of problemen op te lossen. Een lovenswaardig streven. Het zou naar ons oordeel, zeker in het sociale domein, vaker toegepast moeten worden of liever gezegd steeds in de fase die aan procederen voorafgaat. Dat laatste zou daarmee vermeden kunnen worden en is derhalve kostenbesparend.

Hoe eerder in een conflict geïntervenieerd wordt, hoe groter de kans op een blijvende oplossing. Een conflict moet niet teveel escaleren, overdreven gezegd: van kwaad tot erger levert oorlog op. Daarom is het goed dat de gemeente snel contact opneemt met de 'klagende' burger. In de fase vóór mediation zouden dan veel beginnende conflicten in de kiem gesmoord kunnen worden. We pleiten daarbij echter voor een gespecialiseerde en geverseerde communicatiedeskundige binnen de gemeente. Hier is volgens ons het adagium van toepassing: voorkomen (door een goede huisarts) is beter dan genezen (door een geweldige specialist).

We geloven evenwel dat u de door u gehanteerde praktijk ten onrechte 'mediation' noemt, vooral omdat het niet door een neutrale conflictbemiddelaar gebeurt. Volgens ons is het, alleen al daarom, geen mediation die u toepast. We zouden het natuurlijk enorm toejuichen indien u zulks wel op een juiste manier zou doen. Om allerlei redenen, die we hieronder aan zullen geven, adviseren we u dan ook mediation toe te passen bij het oplossen van geschillen tussen de gemeentelijke overheid en haar burgers.

Wat is mediation?

Mediation is een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de onderhandelingen tussen partijen begeleidt teneinde vanuit hun werkelijke belangen tot

gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale resultaten te komen.¹ In deze definitie staan de neutrale bemiddeling van conflicten en het resultaat centraal. Partijen lossen samen, met behulp van de mediator, het conflict op; de mediator dringt geen beslissingen op, heeft er in beginsel ook geen belang bij.

Neutraliteit procesbegeleider

De mediator is een neutrale procesbegeleider, hij zorgt dat partijen communiceren. Liefst langs een vaste weg. Neutraliteit dient in tweeërlei betekenissen begrepen te worden: neutraliteit ten opzichte van probleem en neutraliteit ten opzichte van de partijen. De mediator is dus onpartijdig en kan dus niet in dienst zijn van een van beide partijen.

Belangen

Oplossingen worden gevonden op basis van belangen: het waarom of waarom niet van een standpunt of visie. Wensen en verlangens staan centraal. De oplossingen worden door beide partijen gedragen, waardoor de duurzaamheid van de oplossing groter wordt.

De creativiteit en wil van beide partijen om het conflict optimaal op te lossen zijn de drijvende kracht achter de mediation; de mediator stimuleert enkel de creativiteit en structureert de uitkomsten.

Vrijwilligheid

Een belangrijk element bij mediation is voorts de vrijwilligheid. Partijen zijn vrij om op ieder moment in het proces op te stappen. Beide partijen zitten bovendien uit vrije wil aan tafel, hetgeen overigens niet inhoudt dat het proces vrijblijvend is. Er moet sprake zijn van commitment aan het proces.

Vertrouwelijkheid

Vertrouwelijkheid tussentijdse is in het proces maar ook daarna, belangrijk. Alles blijft binnenskamers. Dit is van belang om vrijuit te kunnen spreken. Het hart kunnen luchten, zich bloot kunnen geven, het achterste van de tong kunnen laten zien, dragen bij aan wederzijds begrip en het vinden van oplossingen. Empathie is een goede basis en grondhouding hiervoor. De geheimhouding in juridische zin, ook voor de mediator, is eveneens van belang.

Mandaat

De gemeente hoeft niet bang te zijn dat er dingen gebeuren die de gemeente niet voor haar rekening kan nemen. Een mediator zal altijd het mandaat vaststellen, nagaan in hoeverre partijen vrij zijn om afspraken te maken en ook wie, wanneer en waarover geraadpleegd moet worden.

Conclusie en advies

We denken dat een goed proces om tot de oplossing van conflicten te komen, bijdraagt aan de goede verstandhouding tussen overheid en burger. De acceptatie van bepaalde beslissingen zal toenemen en het wederzijds begrip zal beslist worden vergroot. We adviseren u om een goede procesbeschrijving te maken van hoe u als overheid omgaat met meningsverschillen, (belangen)conflicten en dergelijke. Mediation zou een vast onderdeel moeten zijn van de conflictoplossingen. Daaraan vooraf gaat in onze optiek een gedegen conflictmanagement startend met een vroegtijdse conflicthantering/-voorkoming middels

¹ Handboek Mediation van A.F.M. Brenninkmeijer c.s.



informatie, uitleg, persoonlijk overleg, begeleiding c.a. Na een mislukte mediation rest helaas slechts het juridische proces, hetgeen, daar zijn we ons bewust van, soms onvermijdelijk is. We zijn er echter van overtuigd dat het invoeren van een vroegtijdige te starten conflictproces met de mogelijkheid van mediation, veel dure processen voorkomt.

We hopen u hiermee van dienst te zijn geweest. Graag worden we op de hoogte gehouden. Mocht u onze inbreng bij dit onderwerp op prijsstellen, dan zijn we graag bereid daaraan onze bijdrage te leveren.

Namens de Cliëntenraad Roerdalen,

Met vriendelijke groet,

Mr. G.C. van Elk (mediator)

Voorzitter

drs. N. van Poll

secretaris