



*Gijs van Elk*

## Desalwelteplus Mediation

Veel gemeenten zeggen conflicten op te lossen met 'mediation'. Soms gebruiken ze de term 'pre-meditation' voor een gesprekje tussen een ambtenaar en een uitkeringsgerechtigde die bezwaar heeft tegen een opgelegde maatregel. Men hecht aan deze vorm van 'informele bemiddeling'. Is dat terecht?

Mediation toepassen om conflicten of problemen op te lossen is een lovenswaardig streven. Het zou, 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 besparend. Of zoals Voltaire ooit zei: 'Tweemaal was ik geruïneerd: de eerste keer toen ik een proces verloor, de tweede keer toen ik er een won'. Procederen is vaak een straatje zonder eind. Wie procedeert om een koe geeft er een toe. Kortom: procederen is tijdrovend en duur. En dan heb ik het nog niet over de energie die het vreet en de spanningen die er door ontstaan.

Hoe eerder in een conflict geïntervenieerd wordt, hoe groter de kans op een blijvende oplossing. Een conflict moet niet te veel 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. Ik pleit daarbij echter voor een gespecialiseerde en geverseerde communicatiedeskundige binnen de gemeente. Voorkomen (door een goede huisarts) is beter dan genezen (door een geweldige specialist).

Vaak echter worden de gehanteerde praktijken ten onrechte als 'mediation' betiteld, vooral omdat het niet door een neutrale conflictbemiddelaar gebeurt. Alleen al daarom kan het géén mediation genoemd worden. Pre-meditation veronderstelt dat er nog een mogelijkheid van (onafhankelijke) mediation bestaat. Vaak is dat echter niet het geval.

### *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.<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> Handboek Mediation van A.F.M. Brenninkmeijer c.s.

### *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 mag niet in dienst zijn van een van beide partijen, want dan geldt: wiens brood men eet, diens woord men spreekt.

### *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 tenslotte is in het proces, maar ook daarna, belangrijk. Alles blijft binnenskamers. Dit is van belang om vrijuit te kunnen spreken. Fenomenen als 'het hart kunnen luchten', 'zich bloot kunnen geven' of '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*

Ik denk 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. Maak als gemeente een goede procesbeschrijving van hoe de plaatselijke

overheid omgaat met meningsverschillen, (belangen-)conflicten en dergelijke. Mediation zou een vast onderdeel moeten zijn van het oplossen van conflicten. Daaraan vooraf gaat in mijn optiek een gedegen conflictmanagement, startend met een vroegtijdse conflicthantering/-voorkoming middels informatie, uitleg, persoonlijk overleg, begeleiding en alles wat daar verder nog bij hoort. Dit is belangrijk, want na een mislukte bemiddelingsproces rest slechts het juridische proces, hetgeen helaas soms onvermijdelijk is. Ik ben er evenwel van overtuigd dat het invoeren van een vroegtijdige te starten conflicthanteringsproces met de mogelijkheid van mediation veel dure, tijdrovende en energievretende processen voorkomt. De gemeente zou voor haar burgers moeten streven naar geluk boven gelijk.

Gijs van Elk

Voorzitter CCR