



# Mediation



## Conflicten oplossen met (pre)mediation



## Conflicten oplossen met (pre)mediation



### *Een nieuwe manier van werken*

De administratieve lastendruk verminderen en de klanttevredenheid verhogen. Dit zijn twee belangrijke doelen waaraan de gemeente Staphorst werkt. Dit gebeurt onder meer door het inzetten van premediation en mediation. Een nieuwe manier van werken waarmee Staphorst in 2010 is begonnen.

In deze folder leggen we uit wat premediation en mediation is en waarvoor je terecht kunt bij het coördinatiepunt (pre)mediation.

### **Wat is premediation?**

Bij premediation gaat een medewerker van de gemeente in gesprek met een burger of bedrijf over een (dreigend) conflict. Het gaat dan om conflicten waarin de gemeente zelf één van de partijen is. Op een informele manier denkt de medewerker mee over eventuele oplossingsrichtingen en past daarbij mediationvaardigheden toe. Dit zijn communicatieve vaardigheden zoals luisteren, samenvatten en doorvragen vanuit een open houding. Er wordt bij premediation geen onafhankelijke bemiddelaar betrokken, maar er worden wel medewerkers ingeschakeld die niet eerder bij de besluitvorming betrokken zijn geweest.

Binnen de gemeente werken momenteel twee medewerkers die opgeleid zijn in het toepassen van mediationvaardigheden. Zij kunnen advies geven over hoe een (dreigend) conflict kan worden opgelost. Het is ook mogelijk om een medewerker in te schakelen als procesbegeleider. Bijvoorbeeld om een (pre)media-

tionsgesprek tussen een vertegenwoordiger van de gemeente en een burger of bedrijf te begeleiden. Na premediation kan worden besloten een mediation te starten.

### **Wat is mediation**

Mediation is een vorm van bemiddeling waarbij een onafhankelijk persoon, de mediator, onderhandelingen tussen de gemeente en een burger of bedrijf begeleidt om tot een gezamenlijk gedragen oplossing te komen. Tijdens het mediationproces staan de belangen centraal en wordt er gezocht naar oplossingen in wederzijds belang. Doordat partijen zelf een bijdrage leveren aan de oplossing is er hier vaak meer draagvlak voor. Ook is er meer maatwerk mogelijk dan in een juridische procedure. Mediation kan alleen als de betrokken partijen daarmee vrijwillig instemmen. Essentieel voor een succesvolle mediation is dat beide partijen de wil hebben om er samen uit te komen.

## Wanneer wordt gebruik gemaakt van mediation?

Aan de hand van een aantal indicaties wordt ingeschat of een (dreigend) conflict geschikt is voor mediation.

De meest voorkomende indicaties zijn de vraag of er onderhandelingsruimte/keuzevrijheid bestaat, of er belang is bij het in stand houden van een duurzame relatie, of een rechterlijke uitspraak uitkomst biedt en of een rechterlijke uitspraak meer kosten met zich mee brengt dan bemiddelen.

## Hoe gaat mediation in zijn werk?

Als er voor mediation wordt gekozen, dan bespreekt de mediator tijdens de eerste bijeenkomst het proces en tekenen beide partijen een zogenaamde mediationovereenkomst. Hierin worden onder meer de taken en verplichtingen van de partijen vastgelegd. Daarna volgen de gesprekken waarbij in principe altijd alle partijen aanwezig zijn. Hoeveel gesprekken er nodig zijn, hangt af van de situatie en wordt door de partijen zelf bepaald.

Als een conflict (gedeeltelijk) wordt opgelost dan worden in het algemeen de gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd. Wanneer één van de partijen of de mediator aangeeft te willen stoppen, dan gebeurt dit.

De gemeente Staphorst schakelt onafhankelijke deskundige (NMI gecertificeerde) mediators in die geen relatie hebben met de gemeente Staphorst en veel ervaring hebben als mediator. In principe betalen de partijen gezamenlijk de kosten voor de mediator.

## Wat doet het coördinatiepunt (pre)mediation?

Bij het coördinatiepunt (pre)mediation kun je terecht voor meer informatie over premediation en mediation.

Ook kun je er terecht voor een advies bij een (dreigend) conflict of voor het inschakelen van een procesbegeleider bij een bespreking. Het coördinatiepunt kan daarnaast helpen bij de vraag of een mediation zinvol is en bij het doorverwijzen naar een mediator.

Het coördinatiepunt (pre)mediation is bereikbaar op het telefoonnummer (0522) 46 74 57 (de heer F. Bakker). U kunt ook mailen naar [mediation@staphorst.nl](mailto:mediation@staphorst.nl).

**In gesprek met de gemeente over een (dreigend) conflict**

**Geen oplossing? Dan bemiddeling door een onafhankelijk persoon**

**Schriftelijke vastlegging van oplossing conflict**



*gemeente* **Staphorst**