



Mediation: een oplossing voor een conflict zonder juridische procedures

De provincie Gelderland wil een klantgerichte provincie zijn die oplossingen biedt voor vragen en problemen die de mensen raken. Bij het besturen van een provincie is het afwegen van belangen en het maken van keuzes maken aan de orde van de dag. Daarbij komt het regelmatig voor dat de provincie een beslissing neemt waar inwoners, bedrijven of andere betrokkenen het niet eens zijn. Bijvoorbeeld omdat zij vinden dat hun belangen onvoldoende zijn meegewogen. Of omdat er formele fouten zijn gemaakt. Ook komt het voor dat iemand zich door een bestuurder of een ambtenaar van de provincie niet behoorlijk voelt behandeld.

Uiteindelijk kan onvrede over het handelen van de provincie tot een juridisch conflict leiden. Vaak wordt dit beslecht via bezwaren- en klachtenprocedures of uiteindelijk de gang naar de rechter. In plaats van slepende juridische procedures wil de provincie Gelderland proberen conflicten op te lossen met behulp van bemiddeling en mediation. In deze nieuwsbrief leest u meer hierover.

Bemiddeling en mediation

Als de normale middelen zijn uitgeput en als het beide partijen niet lukt om zelf uit het conflict te komen dan kan bemiddeling of mediation uitkomst bieden. Zo wordt escalatie in een slepende juridische procedure voorkomen. In plaats van de gang naar de rechter te maken ontstaat zo ruimte om echt naar elkaar te luisteren en naar een oplossing toe te werken die voor beide partijen bevredigend is. Dit gebeurt onder begeleiding van een mediator, een deskundige in conflictbemiddeling.

Bemiddeling

Is het conflict nog niet te erg geëscaleerd? Dan bestaat de mogelijkheid om via bemiddeling er samen uit te komen. Bij de provincie werken interne geregistreerde en gecertificeerde mediators die een neutrale positie innemen in de bemiddelingspoging. Samen met de mediator proberen de conflicterende partijen op een informelere manier dan het formele mediationtraject tot

een oplossing te komen. De wens om samen uit het conflict te komen en de gemaakte afspraken (bijvoorbeeld over geheimhouding) worden vastgelegd op papier. Als de partijen samen tot een oplossing komen worden de afspraken meestal vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. De kosten voor de bemiddelingspoging komen voor rekening van de provincie.

Mediation

Soms is het conflict te veel geëscaleerd en biedt bemiddeling geen uitweg meer. Wellicht kan een mediationtraject dan bijdragen aan een oplossing. Bij mediation wordt bijna dezelfde werkwijze gevolgd als bij bemiddeling. De mediation start echter met de ondertekening van partijen van de mediationovereenkomst. Daarin zijn onder meer afspraken opgenomen over geheimhouding, vrijwilligheid en commitment. Dit proces wordt begeleid door een gecertificeerde interne of externe mediator. Verder worden de resultaten van het traject vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. Bij mediation komen de kosten voor rekening van de conflicterende partijen.

Hoe gaat het in zijn werk?

Wie een bezwaar-, klaag- of beroepschrift indient bij de provincie Gelderland, wordt kort na de ontvangst ervan telefonisch benaderd door een provinciaal medewerker. Deze stelt een aantal vragen met het doel na te gaan of het bezwaar, de klacht of het beroep zich leent voor bemiddeling of mediation. Als alle partijen toestemmen in een bemiddelings- of mediationpoging dan wordt er een mediator gezocht. Over de persoon van de mediator moet iedereen het eens zijn. Vervolgens kan de bemiddeling of mediation starten.

Onder begeleiding van de mediator gaan de partijen in één of meer vertrouwelijke sessies met elkaar in gesprek. De mediator probeert door vragen te stellen erachter te komen waar het echt om gaat. Ook niet-juridische kwesties, zoals emoties en ergernissen, kunnen worden uitgesproken en misverstanden opgehelderd. Op die manier ontstaat ruimte om echt naar elkaar te luisteren en naar een oplossing toe te werken. De oplossing zal uiteindelijk door de partijen zelf moeten worden bereikt. De mediator is dus niet een scheidsrechter die uiteindelijk beslist, maar een procesbegeleider.

Waarborgen

Mediations vinden plaats volgens de regels van het Mediation Reglement van het onafhankelijke Nederlands Mediation Instituut (NMI). Het reglement is te vinden op www.nmi-mediation.nl.

De provincie Gelderland werkt alleen met mediators die geregistreerd of gecertificeerd zijn bij het NMI. Zij vallen onder het klacht- en tuchtrecht van deze instelling. Bij klachten over een mediator kunnen partijen een toezichthoudend orgaan van het NMI inschakelen.

Principes van bemiddeling en mediation

Vertrouwelijkheid en vrijwilligheid van partijen enerzijds en de onpartijdigheid van de mediator anderzijds, zijn de sleutels om tot een oplossing te komen.

- Vertrouwelijkheid, waardoor partijen vrijuit kunnen spreken. Tenzij partijen anders afspreken blijft alle informatie die in het bemiddelings- of mediationproces op tafel is gekomen vertrouwelijk
- Vrijwilligheid als basis om met elkaar tot een oplossing te komen. Zo kunnen partijen hun medewerking ook nog tijdens de bemiddelings- of mediationpoging beëindigen
- Onafhankelijkheid van de mediator garandeert zijn of haar onpartijdigheid.

De praktijk laat zien dat bemiddeling en mediation een hoge slaagkans hebben. De afgelopen jaren is 50% van het aantal geschillen via deze werkwijze opgelost. Een oplossing wordt bovendien meestal in relatief korte tijd bereikt.

'Staakt het vuren'

Zodra de partijen het erover eens zijn het conflict met bemiddeling of mediation op te lossen, wordt de behandeling van het bezwaar-, klaag- of beroepschrift opgeschort. Dit geldt ook voor andere lopende juridische procedures die verband houden met het conflict.

Tijdens het bemiddelings- of mediationproces worden bovendien geen nieuwe besluiten genomen, brieven geschreven of uitlatingen gedaan die het proces kunnen verstoren.

Slaagt de bemiddelings- of mediationpoging niet, dan wordt de bezwaren-, klacht- of beroepsprocedure voortgezet.

Wilt u meer weten?

Als u na het lezen van deze nieuwsbrief nog vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met:

Provincie Gelderland

Loket Mediation

Betty Bosman, T (026) 359 84 75

M (06) 202 12 156

Bert van der Beek, T (026) 359 86 61

M (06) 202 12 157

E mediation@prv.gelderland.nl