

## Bestuursmediation

**Misverstaan of conflicten ? Voorkomen en oplossen ..... Maar dan op een andere manier!**

**U wilt graag tevreden inwoners. En inwoners waarderen een welwillende overheid. Overheid en burgers hebben veel gemeenschappelijke belangen. En allebei hebben ze belang bij een goede verstandhouding. Zo'n verstandhouding vraagt om vertrouwen en wederzijds respect, elke keer opnieuw en ook als het om tegengestelde belangen gaat...**

Wij leven in een beweeglijke wereld. Niets blijft hetzelfde. Als gemeente krijgt u er steeds meer taken bij en moet u aan nieuwe rollen wennen. Inwoners en bedrijven krijgen steeds vaker met u te maken. Zeker als u de centrale ingang voor de totale overheid wordt. Een goede verstandhouding wordt daardoor steeds belangrijker. U bent voor uw inwoners niet zo maar een dienstverlener, maar de enige bij wie ze terecht kunnen. Burgers en bedrijven hebben immers geen keuze wat betreft de gemeentelijke dienstverlening. Hierdoor voelen mensen zich snel in het nauw gedreven en vinden individuen en actiegroepen steeds vaker hun weg naar de politiek. Om hun beklag te doen of gelijk te halen. En de gemeente? Die kan zich steeds minder verschuilen achter regelgeving uit Den Haag, maar moet in toenemende mate zelf met een antwoord of een oplossing komen.

### **Minder regels, meer service!**

De dienstverlening moet beter. Dat hebben Rijk, provincies en gemeenten gezamenlijk afgesproken. Minder regels en meer service is het motto. De overheid wil op zoek naar oplossingen voor problemen met burgers en bedrijven. Eén van die oplossingen is om mediation in te zetten in plaats van direct de juridische weg in te slaan.

### **Mediation**

Voor de rechter komen partijen tegenover elkaar te staan, terwijl ze vaak daarna weer samen verder moeten. Mediation is een vorm van bemiddeling in conflicten waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de onderhandelingen tussen partijen begeleidt. Om vanuit hun werkelijke belangen tot gezamenlijke gedragen en optimale resultaten voor ieder van hen te komen. Mediation kenmerkt zich door vertrouwelijkheid, vrijwilligheid en eigen inzet van partijen.

### **Kiest u ook voor meer service?**

Mediation wordt vaak pas ingezet als het nodige is misgegaan en de partijen lijnrecht tegenover elkaar staan. Maar met mediation en de bijbehorende vaardigheden kunt u ook veel misverstanden en conflicten voorkomen.

Als u uw inwoners centraal stelt bij uw dienstverlening, dan spelen aandacht en vertrouwen een wezenlijke rol in uw bedrijfsprocessen. Gaat u voor een dichtgetimmerde procedure, dan bent u veel tijd en geld kwijt aan juridisch getouwtrek. En het levert veelal voor betrokkenen ergernis op. Kiest u voor benadering waarbij service, een goed contact en een soepele oplossing centraal staan, dan is dat voor uw inwoners èn voor uw ambtenaren veelal goedkoper en altijd prettiger.

### **Mediationvaardigheden**

Door een voorkomende, persoongerichte opstelling kunt u als gemeente conflicten in de relaties met inwoners en bedrijven voorkómen of beperken. Daarbij kunt u gebruik maken van mediationvaardigheden zoals openvragen stellen, actief luisteren, samenvatten en doorvragen maar ook reflecteren op inhoud, emotie en intentie of het herformuleren van verwijten in vragen en natuurlijk het schillen van standpunten naar belangen. Met deze vaardigheden kunt u vanuit een open, onafhankelijke en faciliterende houding een bijdrage leveren aan het voorkomen of oplossing van conflicten.

### **Bestuursmediation**

Onze Praktijk voor Mediation richt zich met bestuursmediation speciaal op overheden. U kunt kiezen uit verschillende producten waarmee u mediation binnen uw gemeente toepast:

- **01- Het dienstverleningsconcept**

Hoe wenst uw gemeente om te gaan met haar inwoners en bedrijven? Hoe wilt u uw inwoners tegemoet treden? Is dat zoals de mensen dat graag willen? Inwoners verwachten persoonlijk contact, openheid en vertrouwen. En natuurlijk een helder taalgebruik.

- **02- Mediationvaardigheden**

Mediationvaardigheden leveren een bijdrage aan een open houding, aan goede communicatie en aan prettige onderhandelingen. Door belangstellend te luisteren ontdekt u wat de ander aanreikt. Daarbij kunt u gebruik maken van de techniek van open vragen en doorvragen. Mediationvaardigheden helpen u en uw medewerkers die direct contact hebben met inwoners of bedrijven. Hoe u contact legt en hoe u die contacten onderhoudt bepaalt hoe effectief en efficiënt u kunt handelen en onderhandelen. Tevredenheid en snelle overeenstemming zijn vaak het resultaat.

### 03- Beleidsmediation

Als u nieuw beleid ontwikkelt brengt u vaak in beeld wat de standpunten en de achterliggende belangen van de betrokkenen zijn. Indien nodig onderzoekt u de mogelijkheden hoe de verschillende standpunten en belangen bij elkaar te brengen. Ook inventariseert u de mogelijke alternatieven. Kunnen de inwoners hun verhaal doen? Luistert u naar hen? Neemt u hen serieus? En reageert u vlot? Als u dat allemaal doet, zult u zien dat de meeste inwoners tevreden zijn. Zelfs als de uitkomst anders is dan zij hadden gewenst.

### 04- Premediation

We spreken van premediation als u direct in gesprek gaat zodra iemand een klacht indient of bezwaar maakt tegen uw beslissing. U gaat na of de betrokkene goed is gehoord en begrepen. Ook legt u uit hoe de gemeente tot het besluit is gekomen en wat het besluit precies inhoudt. Tijdens zo'n gesprek hebben de bezwaarmaker en u alle gelegenheid om de beslissing persoonlijk te bespreken. Dat leidt meestal tot meer tevredenheid bij beide partijen. Een prettige bijkomstigheid kan zijn dat het bezwaarschrift wordt ingetrokken, al is dat niet het belangrijkste doel.

- **05- Mediation**

De klanttevredenheid is niet alleen afhankelijk van de uitkomst maar ook van het proces en van de manier waarop een bezwaarmaker zich behandeld en begrepen voelt. Mediation biedt u de mogelijkheid om samen met de bezwaarmaker tot een oplossing te komen, met behulp van een deskundige, onafhankelijke en onpartijdige gesprekspartner.

### Aan de slag!

Een betere dienstverlening? Als u dat echt wilt, ga dan nu aan de slag met mediation. Door een zorgvuldige implementatie van de verschillende instrumenten en vaardigheden kunt u misverstaan en conflicten voorkomen, in de kiem smoren of effectief oplossen. Vanuit de Praktijk voor mediation Bax helpen wij u graag op weg. Wij kunnen u adviseren bij het opstellen van een dienstverleningconcept en de implementatie daarvan binnen uw organisatie. Wilt u binnen uw gemeente mediation toe gaan passen, neem dan vrijblijvend contact met ons op.