

**‘’Good practices’’ van interne mediators bij gemeenten in Nederland**

In opdracht van Bestuur en Management Consultants



**Hogeschool Leiden Sociaal Juridische Dienstverlening**

**Astrid van Doorn**

**S1079787**

**Klas: SJD4A**

**SJD Voltijd**

**S1079787@student.hsleiden.nl**

Naam begeleidend docent: Mevrouw M. (Mieke) Kroft

Onderzoeksdocent: Mevrouw Y. (Ympkje) Albeda

Contactpersoon opdrachtgever: Drs. J. (Hans) Slooijer

Titelpagina

**Student**

Auteur: Astrid van Doorn

Studentennummer: 1079787

E-mailadres: s1079787@student.hsleiden.nl

**Verslag**

Titel: **’Good practices’’ van interne mediators bij gemeenten in Nederland**

**School**

Opleidingsinstelling: Hogeschool Leiden

Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening

Naam begeleidend docent: Mevrouw M. (Mieke) Kroft

Onderzoeksdocent: Mevrouw Y. (Ympkje) Albeda

Studieloopbaanbegeleider: Mevrouw S. (Sabine) Smulders

**Opdrachtgever**

Naam: BMC Adviesbureau

Contactpersoon: Drs. J. (Hans) Slooijer

Contactpersoon 2: Mevrouw C. (Charlotte) Simons

E-mailadres: hansslooijer@bmc.nl

Voorwoord

Voor u ligt mijn onderzoeksrapport. In het kader van mijn afstudeerfase van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening ben ik in januari 2017 een samenwerking aangegaan met BMC advies. BMC advies biedt studenten in samenwerking met de hogeschool Leiden de mogelijkheid om een afstudeeropdracht uit te voeren. Ik wilde graag een onderwerp uitzoeken waar ik enigszins bekend mee ben en waarvan ik weet dat dit mij een plezierige en interessante afstudeerfase zal opleveren.

Toen ik hoorde van het aanbod van BMC en het onderwerp mediation, ben ik me erin gaan verdiepen. Na overleg met betrokken docenten, heb ik besloten een motivatiebrief op te sturen. Kort daarna werd ik uitgenodigd voor een gesprek met Hans Slooijer en Bert Jan Smallenbroek. Zij hebben mij aangenomen voor de afstudeeropdracht. Een aantal weken na het gesprek met BMC, ben ik samen met de begeleidingscommissie van BMC in overleg gegaan over de definitieve invulling van mijn onderzoek. Tijdens dit overleg hebben twee leden van de begeleidingscommissie zich bereid gesteld om mij te begeleiden in het afstudeerproces, namelijk Linda van Es-Bel en Welmoed Odekerken. Daarnaast heb ik veel contact gehad met Charlotte Simons van BMC. Ik wil hen allen dan ook bedanken voor deze kans en de begeleiding die zij mij hierin hebben gegeven.

Ook gaat mijn dank uit naar de docenten van de hogeschool. Mieke Kroft, Lea Hermsen, Ympkje Albeda, Stephan van der Raad en Eveline Prins hebben mij ondersteund door zeer effectieve Learning Community- bijeenkomsten en spreekuren te organiseren.

Als laatste gaat mijn dank uit naar alle respondenten, de interne mediators, van de gemeente Gouda, Groningen, Vlaardingen, Haarlemmermeer, Lelystad en de provincie Zuid-Holland voor hun tijd en bereidheid tot het afleggen van een interview en de informatie die zij mij hierdoor hebben gegeven over hun ervaringen.

Ondanks dat het traject wat langer heeft geduurd, kan ik zeggen dat ik met plezier een interessant onderzoek heb verricht. Het spreken van de mediators vond ik leuk om te doen. Door interviews af te nemen, heb ik een beeld gekregen van de praktijk van de interne mediator.

Zoetermeer, juni, 2018, Astrid van Doorn

Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Bestuur en Management Consultants Advies (BMC Advies). BMC-Advies ondersteunt overheden, zoals gemeenten, om mediation in te voeren binnen de organisatie.

Het onderzoek richt zich op de interne mediators werkzaam bij gemeenten en provincies in Nederland. Interne mediators zijn ambtenaren van een gemeente of provincie die als mediator werken. Voor de burger bestaat binnen het bestuursrecht de mogelijkheid om een verzoek in te dienen. Bijvoorbeeld voor een bouwvergunning. De gemeente neemt een beslissing over dit verzoek. Als zo’n beslissing negatief uitvalt voor de verzoeker, kan de verzoeker een bezwaar indienen. De gemeente neemt dan weer een beslissing op dit bezwaar. Indien deze beslissing op bezwaar ook negatief is, kan de verzoeker een beroep instellen bij de rechter. Dit is echter vaak een zware en langdurige procedure. In plaats van deze bezwaarprocedures uit te vechten voor de rechter, bestaat de mogelijkheid van mediation. Er zal dan een interne mediator van de gemeente aan te pas komen. Deze interne mediator is in dienst van de gemeente of provincie.

BMC organiseert in samenwerking met het bestuur van de Vereniging Mediator Overheid (VMO) een leernetwerk voor de mediators die zijn aangesloten bij de VMO.[[1]](#footnote-1) Middels dit leernetwerk worden de leden ondersteund in het verwerven van nieuwe kennis, in het ontwikkelen van vaardigheden en het uitwisselen van ervaringen en oefeningen op het gebied van mediation.

Op dit moment heeft de opdrachtgever van dit onderzoek, Bestuur en Management Consultants Advies (BMC) geen volledig inzicht in de praktijkervaringen met betrekking tot de werkwijze van interne mediators binnen de Nederlandse gemeenten en provincies. BMC heeft dan ook de wens om deze ervaringen helder in kaart te brengen zodat zij de toepassing van mediation kunnen bevorderen, waardoor interne mediators zich verder kunnen professionaliseren. De centrale onderzoeksvraag die hierbij aansluit luidt:

*Wat zijn de ‘’Good practices’’ bij een mediation volgens interne mediators die zijn aangesloten bij de Vereniging Mediation Overheid (VMO) binnen gemeenten in Nederland?*

De centrale vraag wordt beantwoord door middel van het onderzoeken van de antwoorden op vijf deelvragen:

1. *Hoe worden zaken aangedragen bij de interne mediator?*
2. *Welke zaken behandelt een interne mediator?*
3. *Op welke manier is de rol van de interne mediator vormgegeven in de organisatie?*
4. *Hoe wordt er binnen de organisatie zorggedragen voor stukken van een mediationgesprek dat is uitgevoerd door een interne mediator?*
5. *Hoe wordt een mediationgesprek dat is uitgevoerd door een interne mediator beoordeeld en geëvalueerd?*

De deelvragen zijn beantwoord door middel van half gestructureerde interviews met interne mediators die zijn aangesloten bij de Vereniging Mediation Overheid. Deze interviews worden ook wel kwalitatieve interviews genoemd.. De respondenten krijgen gedurende een half gestructureerd interview de ruimte om te kunnen praten over hun praktijkervaringen en persoonlijke opvattingen om kwalitatieve inzichten naar voren te laten komen. Met het verkrijgen van dit kwalitatieve inzicht, kunnen verschillende interne mediators voordeel halen uit ervaringen en visies van hun collega’s om uiteindelijk de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Er zijn zes interviews gehouden met zeven interne mediators. Bij de Provincie Zuid-Holland zijn er twee interne mediators in één interview geïnterviewd.

Bij de eerste deelvraag heb ik gekeken op welke wijze de zaken worden aangedragen bij de interne mediator. Uit de interviews is gebleken dat dit zowel door burgers als door ambtenaren gedaan kan worden. Echter, het gros van de zaken waar burgers bij betrokken zijn, wordt door de ambtenaren aangedragen.

Voor het beantwoorden van de tweede deelvraag is gekeken naar welke soort conflicten de interne mediators behandelen. Uit de interviews is duidelijk geworden dat er in eerste instantie een onderscheid is tussen interne, arbeid gerelateerde conflicten tussen twee medewerkers onderling, en externe conflicten, oftewel conflicten binnen de organisatie en conflicten waarbij iemand van buiten de organisatie betrokken is. Dit kan betrekking hebben op bijvoorbeeld een afgewezen aanvraag. De interne conflicten zijn zo specifiek gericht op arbeidsconflicten en vallen buiten het bereik van deze scriptie. Dit onderzoek richt zich op de externe conflicten die zich voordoen bij een interne mediator.

Voor het beantwoorden van deelvraag drie hoe de functie van de interne mediator is vormgegeven binnen de verschillende gemeenten en de Provincie. De meeste respondenten verrichten mediations als extra taak naast hun reguliere werkzaamheden. Het mediaton doen zij dus ‘’erbij’’. Er is één respondent die een beschreven functie als gemeente mediator heeft. Deze respondent verricht mediation als hoofdtaak binnen de gemeente.

Deelvraag vier is beantwoord door aan de interne mediators te vragen hoe zij zorgdragen voor de stukken met betrekking tot een mediation. De respondenten zijn zich er van bewust dat zij in het kader van de geheimhouding voor een juiste archivering en opslag moeten zorgen.

Ten slotte heb voor de beantwoording van deelvraag vijf aan de respondenten gevraagd hoe de evaluatie en beoordeling van mediation plaatsvindt. Alle respondenten geven hierin aan dat zij om de drie jaar te maken hebben met een peer-review. Dit is te vergelijken met een algehele controle op het werk van de interne mediators. Daarnaast delen de respondenten na afloop van een mediation evaluatieformulieren uit aan betrokkenen en verkrijgen op deze manier informatie over hoe de betrokkenen de mediation ervaren hebben. Uit de respons blijkt dat zes van de zeven interne mediators een evaluatieformulier uitdelen.

Tijdens de interviews hebben de mediators binnen de context van de deelvragen aangegeven wat zij “Good practices” vinden ten aanzien van mediation. De door de respondenten genoemde practices zijn getoetst op het normenkader, die onderzoekster heeft ontvangen van de Mediationfederatie Nederland. Aan de hand van de getoetste resultaten heeft onderzoekers een lijst met ‘’Good practices’’ opgesteld. Voorbeelden uit deze lijst zijn:

* Een interne mediator kan naar aanleiding van een bezwaarschrift een gesprek aangaan met de betrokkenen om te kijken of er andere oplossingsmogelijkheden zijn dan formele mediation.
* De functie van interne mediator beschrijven in een functieprofiel
* (Bijna) geen gespreksverslagen maken, maar slechts korte notities als geheugensteun

De volledige lijst, aangevuld met aanbevelingen door de onderzoekster kan BMC gebruiken om middels het leernetwerk van BMC en de Verenging Mediators Overheid te verspreiden, met als doel dat mediators zich met deze tips verder kunnen professionaliseren.

Inhoudsopgave

[Titelpagina 1](#_Toc515486700)

[Voorwoord 2](#_Toc515486701)

[Samenvatting 3](#_Toc515486702)

[Inhoudsopgave 6](#_Toc515486703)

[Leeswijzer 8](#_Toc515486704)

[1 Inleiding 9](#_Toc515486705)

[1.1 Mediation in historisch perspectief 9](#_Toc515486706)

[1.2 Aanleiding onderzoek 10](#_Toc515486707)

[1.2.1 Plaatsbepaling Mediation 10](#_Toc515486708)

[1.2.2 De interne mediator 11](#_Toc515486709)

[1.3 Doelstelling 12](#_Toc515486710)

[1.4 Vraagstelling 13](#_Toc515486711)

[2 Het kader 14](#_Toc515486712)

[2.1 De Mediatorsfederatie Nederland en de Vereniging Mediators bij de Overheid 14](#_Toc515486713)

[2.2 Definitie mediation 14](#_Toc515486714)

[2.3 Algemene wet bestuursrecht 16](#_Toc515486715)

[2.4 Van centrale overheid naar decentrale overheid 16](#_Toc515486716)

[2.5 Wetsvoorstel bevordering mediation 17](#_Toc515486717)

[2.6 Vertrouwelijkheid en Wet Openbaarheid van Bestuur 17](#_Toc515486718)

[3 Onderzoeksmethoden 19](#_Toc515486719)

[3.1 Keuze en verantwoording van methoden 19](#_Toc515486720)

[3.1.1 Half-gestructureerde-interviews 19](#_Toc515486721)

[3.1.2 Interview schema voor gesprek met interne mediators 20](#_Toc515486722)

[3.1.3 Verantwoording van de gekozen interne mediators: 20](#_Toc515486723)

[3.1.4 Normenkader 22](#_Toc515486724)

[3.1.5 Literatuuronderzoek 22](#_Toc515486725)

[3.2 Kwaliteit van de gegevens 22](#_Toc515486726)

[3.3 Betrouwbaarheid 23](#_Toc515486727)

[3.4 Wijze van analyseren van de gegevens 23](#_Toc515486728)

[4 Resultaten 25](#_Toc515486729)

[4.1 Inleiding 25](#_Toc515486730)

[4.1.1 Respondenten 25](#_Toc515486731)

[4.2 De rol van de interne mediator 25](#_Toc515486732)

[4.2.1 Hoe hebben gemeenten de functie van interne mediator vormgegeven? 26](#_Toc515486733)

[4.2.2 Verschillende rollen van de interne mediator 28](#_Toc515486734)

[4.2.3 Hoe wordt mediation onder de aandacht gebracht bij ambtenaren en burgers? 30](#_Toc515486735)

[4.2.4 Borging kwaliteit 31](#_Toc515486736)

[4.2.5 Bekostiging cursussen 32](#_Toc515486737)

[4.2.6 Onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid 33](#_Toc515486738)

[4.3 Soort conflicten 34](#_Toc515486739)

[4.3.1 Het onderscheid in interne en externe conflicten 35](#_Toc515486740)

[4.3.2 Wanneer formeel en wanneer informeel en de onderwerpen van de conflicten 35](#_Toc515486741)

[4.4 Hoe wordt een conflict aangedragen bij de interne mediator? 37](#_Toc515486742)

[4.3.1 Aandragen door burgers 38](#_Toc515486743)

[4.3.2 Aandragen door ambtenaren 38](#_Toc515486744)

[4.5 Het zorgdragen van de stukken van en door een interne mediator 39](#_Toc515486745)

[4.5.1 Stukken met betrekking tot een mediation 40](#_Toc515486746)

[4.5.2 Wijze van opslag en archivering 40](#_Toc515486747)

[4.5.3 De geheimhoudingsplicht en de Wet Openbaarheid van Bestuur 41](#_Toc515486748)

[4.6 De beoordeling en evaluatie van een mediationgesprek 42](#_Toc515486749)

[4.6.1 Beoordeling en evaluatie door de deelnemende partijen 42](#_Toc515486750)

[4.6.2 Beoordeling en evaluatie door een extern persoon 43](#_Toc515486751)

[4.7 Instructie Peer-review als normenkader van mediation 45](#_Toc515486752)

[4.8 De Good practices 50](#_Toc515486753)

[4.8.1 ‘’Good practices’’ aan de hand van het normenkader 50](#_Toc515486754)

[4.8.2 Aanvullende ‘’Good practices’’ 51](#_Toc515486755)

[5 Conclusie 53](#_Toc515486756)

[6 Aanbevelingen 54](#_Toc515486757)

[7 Discussie 56](#_Toc515486758)

[8 Literatuurlijst 59](#_Toc515486759)

[9 Begrippenlijst 61](#_Toc515486760)

[10 Bijlagen 62](#_Toc515486761)

[10.1 Bijlage 1 Vragenlijst interne mediator 62](#_Toc515486762)

[10.2 Bijlage 2 Interview interne mediator gemeente Gouda 64](#_Toc515486763)

[10.3 Bijlage 3 Interview interne mediator gemeente Groningen 76](#_Toc515486764)

[10.4 Bijlage 4 Interview interne mediator gemeente Vlaardingen 84](#_Toc515486765)

[10.5 Bijlage 5 Interview interne mediator gemeente Haarlemmermeer 87](#_Toc515486766)

[10.6 Bijlage 6 Interview interne mediator provincie Zuid-Holland 95](#_Toc515486767)

[10.7 Bijlage 7 Interview interne mediator Gemeente Lelystad 107](#_Toc515486768)

Leeswijzer

Dit onderzoek bestaat uit acht hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk zijn de aanleiding, de doelstelling en de vraagstelling van dit onderzoek besproken. In hoofdstuk twee wordt ingegaan op de methode van het onderzoek. In hoofdstuk 3 zal het juridisch- en maatschappelijk kader toegelicht worden. Vervolgens zullen in hoofdstuk vier de resultaten van het onderzoek besproken worden. Hoofdstuk vijf beschrijft de conclusie. Daaropvolgend worden in hoofdstuk zes de aanbevelingen gegeven. Het rapport wordt in hoofdstuk zeven en acht afgesloten met de literatuurlijst en een begrippenlijst.

# Inleiding

## Mediation in historisch perspectief

De oorsprong van mediation in Nederland dateert uit de 16e eeuw. In 1598 was er een bepaling opgenomen in het Burgerlijk Procesrecht van Leiden, waarin partijen verplicht werden, een geschil voor te leggen aan een bemiddelaar. Die bemiddelaars werden de Leidse Vredemakers genoemd. Een Leidse Vredemaker had als taak om met betrokken een geschil op te lossen. Een geschil mocht pas bij de rechter komen, indien de poging bij de Leidse Vredemakers niet slaagde.

In de 20ste en 21ste eeuw wordt het gebruik van mediation nog steeds toegepast. In de Verenigde Staten ontstond eind jaren zestig, van de vorige eeuw, Alternative Dispute Resolution (ADR), in het Nederlands alternatieve conflictoplossing. ADR is bedoeld als alternatief voor de gang naar de rechter. Bij een aantal rechtbanken in de Verenigde Staten is het zelfs verplicht om eerst mediation toe te passen voordat een zaak naar de rechter mag gaan. De positieve resultaten van ADR in de Verenigde Staten hebben er tevens toe geleid dat mediation ook in Nederland weer een kans heeft gekregen. In Nederland is het gebruik van mediation echter een optie en niet een verplichting.[[2]](#footnote-2)

In 1993 werd in Nederland het Nederlands Mediation Instituut opgericht. De oprichting van het Instituut heeft de toenmalige minister van Justitie, Ad van der Steur, aangespoord om zich meer met mediation bezig te houden. De minister zag in dat mediation een positieve bijdrage zou kunnen leveren aan het wegnemen van ontevredenheid bij de Nederlandse burgers over het Nederlandse rechtssysteem. Met mediation zouden zaken volgens hem duurzamer en sneller behandeld kunnen worden, wat uiteindelijk zou leiden tot afname van de overbelasting van de rechtbanken en lagere kosten. Indien er een oplossing werd gevonden alvorens er een rechtszaak had plaatsgevonden, konden in ieder geval de kosten van de eigen advocaat en de griffierechten worden bespaard.[[3]](#footnote-3) Minister Steur achtte het dan ook van belang dat er experimenten met mediation zouden worden uitgevoerd om na te gaan wat de mogelijkheden en beperkingen zijn van mediation. Hij heeft in totaal vier keer een wetsvoorstel aangaande mediation ingediend.[[4]](#footnote-4) Uiteindelijk is er geen ‘Wet bevordering mediation’ tot stand gekomen. Het wetsvoorstel stuitte op veel verzet vanuit de juridische wereld vanwege het idee om mediation als verplichting in te stellen.[[5]](#footnote-5)Maar mediation in Nederland is tegenwoordig niet meer weg te denken. In 2011 werden er naar schatting meer dan 50.000 mediations verricht.[[6]](#footnote-6)

## Aanleiding onderzoek

De opdrachtgever van het onderzoek BMC ondersteunt overheden, zoals gemeenten, om mediation in te voeren binnen de organisatie. BMC organiseert in samenwerking met het bestuur van de Vereniging Mediator Overheid (VMO) een leernetwerk voor de leden van de VMO.[[7]](#footnote-7) Middels dit leernetwerk worden de leden ondersteund in het verwerven van nieuwe kennis, het ontwikkelen van vaardigheden en het uitwisselen van ervaringen en oefeningen. BMC en de VMO willen hiermee tegemoetkomen in de behoeften van de interne mediators van de gemeenten.

Nederlandse gemeenten passen steeds vaker mediation toe.[[8]](#footnote-8) Binnen de gemeenten zijn er interne mediators werkzaam. Dit is meestal een nevenfunctie die zij naast hun hoofdfunctie binnen de gemeente uitvoeren.[[9]](#footnote-9)

Op dit moment heeft de opdrachtgever van dit onderzoek, Bestuur en Management Consultants Advies (BMC) geen volledig inzicht in de praktijkervaringen met betrekking tot de werkwijze van interne mediators binnen de Nederlandse gemeenten. BMC heeft dan ook de wens om deze ervaringen helder in kaart te brengen, zodat BMC de toepassing van mediation kan bevorderen en interne mediators zich verder kunnen professionaliseren..

### Plaatsbepaling Mediation

Mediation is een lastig begrip. Voor dit onderzoek is het belangrijk om stil te staan bij de plaatsbepaling van mediation. Het is een vorm van conflictbemiddeling waarbij de mediator een begeleidende rol heeft. De mediator begeleidt de gesprekken zodanig dat de partijen tot overeenstemming kunnen komen. De mediator is niet degene die naar de oplossing zoekt. Mediation is juist bedoeld om partijen actief bij het proces te betrekken bij het vinden naar een oplossing. Er wordt door de partijen gezocht naar belangen van de belanghebbenden die uiteindelijk leiden naar het vinden van de oplossing. De partijen zitten letterlijk met elkaar aan tafel en spreken verlangens, wensen, emoties, feiten, argumenten, voorstellen en tegenvoorstellen uit.[[10]](#footnote-10) De mediator stelt vragen aan beide partijen om hen aan het denken te zetten en luistert naar wat er gezegd wordt. De mediator levert verder geen inhoudelijke bijdrage en uit ook geen oordelen.[[11]](#footnote-11)

### De interne mediator

De interne mediators van de gemeenten in Nederland oefenen een neutrale onafhankelijke bemiddelingsfunctie uit bij geschillen die zich voordoen binnen gemeenten tussen bijvoorbeeld medewerkers van de gemeente onderling of tussen een ambtenaar en een burger of een bedrijf. De interne mediator krijgt verschillende soorten zaken aangedragen. Deze kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op een aanvraag van een bouwvergunning die is afgewezen, of een klacht over een bestuursorgaan. Daarnaast leent mediation zich ook voor conflicten binnen de gemeente, zoals arbeidsconflicten. In dit onderzoek wordt hier geen aandacht aan besteed.

Gemeenten kunnen er ook voor kiezen om een externe mediator in te schakelen. Deze persoon wordt dus van een andere gemeente ingeschakeld. De gemeente waar de mediator afkomstig van is, staat los van de gemeente waarin het conflict zich afspeelt. Er bestaat ook een mediationpool. Binnen deze mediationpool werken meerdere interne mediators samen. Dit houdt in dat verschillende interne mediators in verschillende gemeenten van deze mediatorpool kunnen worden ingezet en elkaar hiermee te hulp schieten. Maar ook als de mediators elkaar via een andere weg dan de mediationpool kennen, komt het voor dat ze elkaar inschakelen indien dat gewenst is. Dit komt bijvoorbeeld voor als de interne mediators van een gemeente het te druk hebben met de afhandeling van allerlei zaken of in situaties waarbij de betrokken burger aangeeft dat hij er moeite mee heeft dat de interne mediator bekend is met de betrokken ambtenaar waarmee de burger in conflict heeft.[[12]](#footnote-12) De interne mediator functioneert conform het Mediatorsfederatie Nederland-statuut. Dit is een statuut bedoeld voor de interne mediator bij een bestuursorgaan. Hierin staan reglementen en voorschriften waar de interne mediator zich naar moet gedragen.[[13]](#footnote-13)

Het aandragen van een mediation kan zowel door de belanghebbenden als door een medewerker van de bezwaar- en beroepscommissie worden gedaan. Die belanghebbenden zijn burgers, alle medewerkers binnen de gemeente, en bedrijven die betrokken zijn bij het conflict. De medewerkers van de bezwaar-en beroepscommissie krijgen dagelijks te maken met ingediende bezwaarschriften tegen bestuursorganen. Op basis van de inhoud hiervan kunnen zij bepalen om een zaak bij een interne mediator aan te dragen. Een mediation kan zich dus lenen voor de vervanging van de behandeling van bestuursrechtelijke bezwaarschriften of een beroep bij de rechter. Uit onderzoek van voormalig minister van Binnenlandse Zaken, Ank Bijveld, in samenwerking met de Staatssecretarissen van Financiën en Economische Zaken is naar voren gekomen dat het toepassen van mediation ervoor zorgt dat er minder bezwaarschriften in behandeling genomen hoeven te worden.[[14]](#footnote-14)

In opdracht van Vereniging GemeenteMediation en het Nederlands Mediation Instituut is er in 2013 een onderzoek uitgebracht, waarin reeds geprobeerd is om inzicht te verkrijgen in de praktijk van een interne mediator bij de gemeenten. Het doel van dit onderzoek was de stand van mediation bij gemeenten onder de loep te nemen middels een digitale enquête. In dit onderzoek zijn verschillende onderwerpen aan bod gekomen. Zo is er gevraagd naar de bekendheid, de toepassing, de resultaten, de verwachtingen en succesvolle voorwaarden ten aanzien van mediation bij de gemeenten. De resultaten die hierbij naar voren zijn gekomen, bestaan uit kwantitatieve gegevens.

## Doelstelling

Dit onderzoek richt zich op de praktijkervaringen van een interne mediator met betrekking tot de mediations die worden uitgevoerd. Waar het in dit onderzoek vooral om gaat, is dat uit de praktijkervaringen van de interne mediators de ‘’Good practices’’ bij mediation achterhaald worden. De letterlijke vertaling van een ‘’Good practice’’ is een ‘’goede praktijk’’. Het zijn methodes, handelingen structuren waarvan in de praktijk is bewezen dat het goed werkt.[[15]](#footnote-15) In dit onderzoek is aan de interne mediators die zijn aangesloten bij de VMO gevraagd hoe zij een mediation in de praktijk aanpakken. Hierbij geven zij aan wat zij goed vinden om te doen binnen een mediation. Dit zijn de ‘’Good practices’’. Het achterhalen van deze ‘’Good practices’’ kan worden gezien als een toevoeging op wat kwantitatief bekend is over de stand van de zaken van mediation bij gemeenten. Vervolgens zullen op basis van de ‘’Good practices’’ aanbevelingen worden gedaan ter bevordering van de verdere professionalisering van mediation.

## Vraagstelling

Zoals eerder besproken, is dit onderzoek specifiek gericht op de onafhankelijke interne mediators -werkzaam bij gemeenten of provincie - die zijn aangesloten bij de Vereniging Mediation Overheid. Met deze interne mediators is er gekeken naar hoe de interne mediator zijn werkwijze in de praktijk toepast en hoe hij dit ervaart.

Met werkwijze worden verschillende onderdelen bedoeld: de manier van aandragen van een zaak bij mediation, de soort zaken waarvoor mediation wordt ingezet, de wijze waarop stukken met betrekking tot mediation worden opgeslagen en hoe hiermee wordt omgegaan en tenslotte op welke wijze de mediation achteraf wordt beoordeeld en geëvalueerd.

De doelstelling van het onderzoek was om die praktijkervaringen met betrekking tot de werkwijze, en dan met name de ‘’Good practices’’, in kaart te brengen.

De centrale vraag van het onderzoek luidt:

*Wat zijn de ‘’Good practices’’ bij een mediation volgens interne mediators die zijn aangesloten bij de Vereniging Mediation Overheid (VMO) binnen gemeenten in Nederland?*

Ter beantwoording van de centrale vraag zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. *Hoe worden zaken aangedragen bij de interne mediator?*
2. *Welke zaken behandelt een interne mediator?*
3. *Op welke manier is de rol van de interne mediator vormgegeven in de organisatie?*
4. *Hoe wordt er binnen de organisatie zorggedragen voor stukken van een mediationgesprek dat is uitgevoerd door een interne mediator?*
5. *Hoe wordt een mediationgesprek dat is uitgevoerd door een interne mediator beoordeeld en geëvalueerd?*

# 

# Het kader

In dit hoofdstuk zal zowel het juridische als maatschappelijke kader worden toegelicht. Eerst zal uitleg worden gegeven over de Mediatorsfederatie Nederland en de Vereniging Mediators bij de Overheid. Vervolgens zal duidelijk worden wat mediation precies inhoudt en welke definitie in dit onderzoek is aangehouden. Tevens zal worden ingegaan op welke gebieden de interne mediator te maken krijgt met een geschilbemiddeling. Daarna zal worden uitgelegd wat de juridische gang is bij een geschil en welke aspecten hierbij belangrijk zijn, hoe deze aspecten steeds belangrijker zijn geworden en hoe dit door middel van het inzetten van mediation steeds meer wordt benadrukt. In het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) zal ook aandacht worden gegeven aan de botsing tussen het belang van deze wet en de uitgangspunten van mediation, namelijk de botsing met het beginsel van openbaarheid van bestuur en het belang van mediation, de vertrouwelijkheid.

## De Mediatorsfederatie Nederland en de Vereniging Mediators bij de Overheid

In Nederland bestaat de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). De MfN vertegenwoordigt het mediationberoep. Deze vereniging richt zich op de professionalisering en belangenbehartiging van mediators bij overheidsinstanties, waaronder dus mediators van gemeenten. Een deelnemende vereniging van de Mediatorsfederatie Nederland is de Vereniging GemeenteMediation. Deze vereniging vertegenwoordigt tevens de Vereniging Mediators bij de Overheid (VMO). De mediators die voor dit onderzoek geïnterviewd zijn, zijn aangesloten bij zowel de MfN en de VMO.

## Definitie mediation

Het onderzoek heeft betrekking op het begrip mediation. De VMO hanteert in hun brochure hiervoor de volgende definitie: 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 gedragingen en optimale resultaten voor ieder van hen te komen. Mediation kenmerkt zich door vertrouwelijkheid, vrijwilligheid en eigen inzet van partijen.[[16]](#footnote-16) In dit onderzoek zal bovengenoemde definitie van de VMO worden aangehouden. Dit omdat het onderzoek zich richt op mediators die zijn aangesloten bij de VMO.

Mediators worden op civielrechtelijk gebied voor allerlei geschillen ingezet. Denk hierbij aan commerciële en handelsgeschillen, scheidingen, financiële familiegeschillen, maar ook conflicten tussen buren, vergunningen, uitkeringsaanvragen en arbeidsgeschillen. Het belang van mediation binnen de gemeenten neemt steeds meer toe. Ervaring laat zien dat mediation naast rechtspraak voor zeer bevredigende schikkingen zorgt. Als de rechter ziet dat partijen middels het achterhalen van de werkelijke belangen tot een schikking komen die voldoende tegemoetkomt aan de wederzijdse belangen, dan verdient mediation ook de voorkeur.[[17]](#footnote-17)

Er bestaat een onderscheid tussen informele en formele mediation. Je kunt van een formele mediation spreken als er conform het statuut van de Mediationfederatie Nederland (MfN) wordt gewerkt. In dit statuut staan voorschriften die betrekking hebben op bijvoorbeeld het opstellen van een mediationovereenkomst en een vaststellingsovereenkomst, de onafhankelijkheid en archivering.[[18]](#footnote-18) Een formele mediation telt mee als een officiële mediation voor het MfN. De MfN stelt namelijk de eis dat de interne mediator jaarlijks minimaal drie zaken middels een officiële mediation moet hebben afgehandeld.

Een bemiddeling kan volgens het MfN ook als een officiële mediation worden beschouwd, mits er een mediationovereenkomst en een vaststellingsovereenkomst worden opgesteld en ondertekend door de betrokken partijen. Indien dit niet het geval is, is er sprake van een informele bemiddeling. Het verschil tussen een mediation en een bemiddeling is dat de bemiddelaar in tegenstelling tot een mediator meer actief helpt zoeken naar de belangen van de botsende partijen. De mediator is daarentegen meer terughoudend en laat de betrokken partijen zelf op zoek gaan naar die belangen.

Een informele mediation wordt niet als een officiële mediation gezien. Bij een informele mediation wordt niet gehandeld conform het statuut van de MfN. Er is hier dan ook geen sprake van een mediationovereenkomst een vaststellingsovereenkomst. Van tevoren worden er weliswaar gespreksregels opgesteld om het gesprek zoveel mogelijk in goede orde te laten verlopen. Dit zijn regels die bijvoorbeeld betrekking hebben op het elkaar laten uitpraten en niet door elkaar heen praten. Informele mediation is bedoeld om betrokkenen duidelijkheid te geven over beslissingen van een ambtenaar. Denk hierbij aan een beslissing op een aanvraag van een burger. De informele mediation heeft overigens geen eenduidig label, maar er worden verschillende termen voor gebruikt zoals het informele gesprek, het gesprek, het normale gesprek, of een overleg.

## Algemene wet bestuursrecht

In het kader van een beslissing van een overheidsorgaan kan een burger die het niet eens is met een beslissing hiertegen via een juridische weg bezwaar en beroep instellen. In hoofdstuk 6 van de Algemene Wet Bestuursrecht is een voorgeschreven procedure hiervoor opgenomen. Zo’n juridische procedure is vaak een procedure met een ‘formeel’ karakter, waarbij de uitwisseling van schriftelijke stukken en het nemen van beslissingen centraal staan.

Artikel 3:2 van de Algemene Wet Bestuursrecht[[19]](#footnote-19) vermeldt dat een bestuursorgaan bij de voorbereiding van een besluit de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen vergaart. Vervolgens geeft art. 3:4 van de Algemene Wet Bestuursrecht[[20]](#footnote-20) aan dat het bestuursorgaan de bevoegdheid heeft om bij het nemen van een besluit de belangen van betrokkenen af te wegen.

In zo’n juridische procedure is het de vraag of er rekening wordt gehouden met meer persoonlijke aspecten, die wellicht ten grondslag van een geschil of oplossing kunnen liggen. Mediation kan ervoor zorgen dat de werkelijke belangen van partijen beter achterhaald worden. Dit biedt meer mogelijkheden om een conflict op te lossen en de onderlinge relaties binnen de gemeente of tussen gemeente en burger goed te houden of te verbeteren. Uiteindelijk zal een gezamenlijke zoektocht naar de werkelijke belangen ervoor zorgen dat de (juridische) kwaliteit van een beslissing vanuit de gemeente toeneemt.[[21]](#footnote-21)

## Van centrale overheid naar decentrale overheid

Bij het oplossen van geschillen tussen burgers en de gemeente middels mediation zal de overheid steeds meer aandacht kunnen besteden aan de persoonlijke belangen van de betrokkenen. Door de verschuiving van de verantwoordelijkheden in het kader van het Sociaal Domein van de centrale overheid naar de decentrale overheid (gemeenten) is deze laatste steeds vaker het aanspreekpunt voor de burgers. In het kader van deze verschuiving is het dus van belang dat er aandacht is voor persoonlijke en open communicatie. De ervaring leert dat een open gesprek, een mediationgesprek, met de betrokkenen vaak naar een oplossing leidt waarbij de belangen van betrokkenen centraal staan.[[22]](#footnote-22). Een geschil zal dan met deze mediation op een minder formele wijze opgelost kunnen worden.

## Wetsvoorstel bevordering mediation

Op 14 juni 2014 heeft voormalig kamerlid Ad van der Steur een wetsvoorstel ingediend bij de Tweede Kamer waarin hij verschillende maatregelen voorstelt om gebruik van mediation als alternatief te gebruiken voor de oplossing van geschillen te stimuleren. Dit eerste voorstel bevatte het plan om mediation verplicht te stellen. Toen het kamerlid minister van veiligheid en justitie werd, heeft hij dit wetsvoorstel ingetrokken. Op 13 juli 2016 publiceerde hij een nieuw wetsvoorstel ‘’Wetsvoorstel bevordering mediation’’[[23]](#footnote-23), waarbij het idee van verplichte mediation werd losgelaten. In zijn toelichting benadrukt hij het behoud van maximale vrijheid in de praktijk van de Nederlandse mediation.[[24]](#footnote-24) Het wetsontwerp was ter advisering naar de Raad van State gestuurd. Deze advisering vroeg een sterke vertegenwoordiging vanuit de kringen van overheidsmediation waaronder dus ook vanuit de gemeenten.[[25]](#footnote-25) Uiteindelijk is er geen wet tot stand gekomen aangaande mediation.

## Vertrouwelijkheid en Wet Openbaarheid van Bestuur

Er zit een keerzijde aan het wettelijk vastleggen van mediation. Vertrouwelijkheid is een belangrijk aspect van mediation. Als mediation wettelijk vastgelegd wordt zal de openbaarheid van bestuur een grotere rol gaan spelen. In dit geval komen de vertrouwelijkheid en de Wet Openbaarheid van Bestuur hiermee op gespannen voet te staan.[[26]](#footnote-26) Deze wet regelt namelijk de openbaarheid en het verstrekken van gegevens over het bestuurlijk handelen van bestuursorganen.[[27]](#footnote-27) De afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft een uitspraak gedaan over hoe volgens haar de overeengekomen geheimhouding bij een mediationgesprek zich verhoudt tot de wettelijke plicht van de overheid om informatie te verstrekken. De Raad van State concludeert dat de Wet Openbaarheid van Bestuur(WOB) van toepassing is op mediation. De contractuele geheimhouding, die voorafgaand aan de mediatongesprekken wordt ondertekend, kan door de Wet Openbaarheid van Bestuur buiten werking gesteld worden. Het recht van openbaarmaking op grond van deze wet dient het publieke belang van een goede en democratische bestuursvoering. Dit weegt dan volgens de WOB zwaarder dan andere belangen, zoals de geheimhouding en vertrouwelijkheid.[[28]](#footnote-28)

# Onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksmethoden behandeld. Er zal hierbij worden stil gestaan bij de gekozen methoden die voor dit onderzoek zijn gebruikt en waarom deze methodes zijn gekozen. Ook zal er worden toegelicht hoe de verkregen gegevens geanalyseerd en verwerkt zijn.

## Keuze en verantwoording van methoden

Bij dit onderzoek is er gekeken naar de praktijkervaringen van interne mediators. Het gaat hierbij om een kwalitatief onderzoek. Om de centrale vraag van het onderzoek te kunnen beantwoorden, maak ik gebruik van de volgende onderzoeksmethode:

### Half-gestructureerde-interviews

Voor het beantwoorden van deelvragen is gebruik gemaakt van half- gestructureerde interviews met interne mediators die zijn aangesloten bij de Vereniging Mediation Overheid. Deze interviews worden ook wel kwalitatieve interviews genoemd.. De respondenten dienen in dit onderzoek de ruimte te krijgen te kunnen praten over hun praktijkervaringen en persoonlijke opvattingen om kwalitatieve inzichten naar voren te laten komen.

Bij een half-gestructureerd interview is er van te voren geen vragenlijst opgesteld, maar een interviewschema, met wat algemener geformuleerde vragen. De onderzoeker mag afwijken van de vooraf algemeen geformuleerde vragen en heeft dus de mogelijkheid om door te vragen. Tijdens de interviews is er dan ook geluisterd, samengevat en doorgevraagd. Zo kun je bijvoorbeeld doorvragen als de respondent iets interessants zegt, of als je iets niet helemaal begrijpt wat hij of zij zegt. Op deze manier wordt de voortgang in het gesprek gestimuleerd en kan er interpretatieve en subjectieve informatie van de interne mediators worden verkregen. Voor dit kwalitatieve onderzoek is interpretatieve en subjectieve informatie belangrijk. Het richt zich op de uitleg van personen, in dit geval de interne mediators. Iets wordt vanuit persoonlijk oogpunt beoordeeld of gezien. De subjectieve informatie heeft betrekking op de eigen smaak of voorkeur.[[29]](#footnote-29) Uit de op deze manier verkregen persoonlijke antwoorden kunnen ‘’Good practices’’ achterhaald worden.

De interviews zijn getranscribeerd en geanalyseerd in Word en aan de hand daarvan zijn de resultaten, conclusie en de aanbevelingen uitgewerkt.

### Interview schema voor gesprek met interne mediators

Als voorbereiding op de interviews is er een topiclijst opgesteld met daarin alle deelonderwerpen die tijdens het interview behandeld zullen worden. Aan de hand van de verschillende topics zijn er van tevoren een aantal vragen opgesteld. De topics en de vragen zijn in een schema uitgewerkt.[[30]](#footnote-30) Op de antwoorden die hierop zijn gegeven, is er doorgevraagd om zoveel mogelijk feiten, meningen en ervaringen te weten te krijgen.

### Verantwoording van de gekozen interne mediators:

In totaal zijn er 16 interne mediators geselecteerd, waarvan er uiteindelijk 7 zijn geïnterviewd. De selectie van de 16 interne mediators is gemaakt door twee leden van de begeleidingscommissie vanuit BMC aan de hand van een lijst met interne mediators die zijn aangesloten bij de VMO. Een voorwaarde die ik heb gesteld bij het selecteren van de respondenten, was dat deze interne mediators van de gemeenten in ieder geval lid zijn van de Vereniging Mediation Overheid (VMO). De reden dat er is gekozen voor interne mediators die lid zijn van de VMO is omdat de opdrachtgever van het onderzoek (BMC) samen met de VMO een leernetwerk organiseert voor interne mediators bij de gemeente. De wensen en behoeften zullen bij de geselecteerde respondenten op elkaar aansluiten.

De selectie van de betreffende respondenten is gebaseerd op diversiteit van gemeenten. Dit betekent dat de respondenten door heel Nederland verspreid zitten. De achterliggende gedachte hierbij is dat verschillende gemeenten van verschillende plaatsen in Nederland te maken hebben met verschillende culturen en sferen die invloed kunnen hebben op de manier waarop de interne mediators de mediation hebben ingericht. Hierdoor zouden zij dus verschillende werkwijzen en ervaringen kunnen hebben.

Hieronder wordt een overzicht weergegeven van de door de begeleidingscommissie geselecteerde interne mediators:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Naam** | **Organisatie** | **Geïnterviewd** | **Reden geen interview** |
| 1. | F. Kousen | Rijksbelastingdienst (arbeidsmediation) | Nee | Niet benaderd. Niet werkzaam bij een gemeente. |
| 2. | V. Vroege | Gemeente Lochem | Nee | Wel benaderd. Niet aangesloten bij de VMO |
| 3. | S. Boersma | Rijksbelastingdienst | Nee | Niet benaderd. Niet werkzaam bij een gemeente |
| 4. | T. Lips | UWV | Nee | Niet benaderd. Niet werkzaam bij een gemeente |
| 5. | N. Geerars | Gemeente Eersel | Nee | Wel benaderd. Geen reactie ontvangen op verzoek |
| 6. | P. Harsveld | Gemeente Zoetermeer | Nee | Wel benaderd. Geen reactie ontvangen op verzoek |
| 7. | E. van de Hoeven | Gemeente Gouda | Ja |  |
| 8. | J.P. Wemers | Gemeente Groningen | Ja |  |
| 9. | D. Helia- van Zeben | Gemeente Vlaardingen | Ja |  |
| 10. | M. Rosaria | Provincie Zuid-Holland | Ja |  |
| 11 | E. Eveleens | Provincie Zuid-Holland | Ja |  |
| 12. | P. Klaver | Gemeente Haarlemmermeer | Ja |  |
| 13. | B. van Elst | Gemeente Lelystad | Ja |  |
| 14. | C. Vaassen | Gemeente Binnenmaas | Nee | Wel benaderd. Niet aangesloten bij de VMO |
| 15. | F. Pubben | Gemeente Oss | Nee | Niet benaderd i.v.m. tijdsgebrek van mijzelf |
| 16. | M. Jolink | Gemeente Bronkchorst | Nee | Niet benaderd i.v.m. tijdsgebrek |

In totaal zijn er dus zeven interne mediators geïnterviewd. De steekproef is gericht op interne mediators die zijn aangesloten bij de VMO en werkzaam zijn bij een gemeente. In het Plan van Aanpak van het onderzoek is besloten om ter verbreding van het onderzoek één ander soort organisatie dan een gemeente erbij te betrekken en dat is de provincie Zuid-Holland.

De begeleidingscommissie had in eerste instantie tien namen geselecteerd en aan mij doorgegeven. Vijf hiervan hadden direct toegezegd. Drie van de vijf die direct hadden toegezegd konden voor het onderzoek uiteindelijk toch niet geïnterviewd worden aangezien zij of niet aangesloten waren bij de VMO of omdat zij geen interne mediator van een gemeente waren. Binnen de Provincie Zuid-Holland zijn uiteindelijk twee mediators geïnterviewd.

Om meer mogelijke respondenten te kunnen benaderen, is er opnieuw contact geweest met de begeleidingscommissie met de vraag of er nog meer namen van VMO-mediators beschikbaar zouden zijn. Uiteindelijk zijn hier nog 6 namen uitgekomen. Met twee van hen is uiteindelijk ook een interview afgenomen. De overige vier waren of niet aangesloten bij de VMO of hebben niet gereageerd op het verzoek.

### Normenkader

Om te achterhalen wat de ‘’Good practices’’ van een interne mediator zijn, heb ik een normenkader voor de interne mediator bestudeerd. Het normenkader dat in dit onderzoek wordt gehanteerd, is de instructie die een reviewer hanteert als hij de mediations van een mediator beoordeelt. De term Peer-review is tijdens elk interview met de respondenten naar voren gekomen. Om meer informatie te krijgen over de peer-review is voor het onderzoek contact gelegd met de Stichting Kwaliteit Mediator (SKM). De SKM beheert en onderhoudt het kwaliteitsregister van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN), het MfN-register. Per 2012 maakt het kwaliteitsinstrument peer-review onderdeel uit van de driejaarlijkse verplichte onderhoudseisen.

Mevrouw mr. J.H. Emaus is de directeur van SKM en heeft de instructie voor een Peer-review toegestuurd. De informatie in deze subparagraaf is dan ook afkomstig van de bron die is doorgestuurd naar aanleiding van het contact met de Mediationfederatie Nederland.[[31]](#footnote-31)

### Literatuuronderzoek

Om kennis over mediation en de probleemstelling te verzamelen, is er in dit onderzoek ook gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Hiervoor zijn verschillende bronnen gebruikt. Voor het literatuuronderzoek is gezocht via online zoekmachines voor wetenschappelijke artikelen en eerder verrichte onderzoeken.

## Kwaliteit van de gegevens

De betrouwbaarheid van het onderzoek wordt gewaarborgd doordat de onderzoeker middels het afnemen van half gestructureerde interviews de gelegenheid krijgt om op kwalitatief onvolledige antwoorden door te vragen. Hierdoor kan de onderzoeker in de gate houden of de respondenten antwoord geven op de vragen. De onderzoeker houdt voldoende ruimte vrij voor inbreng van de respondenten. De onderzoeker heeft ter voorbereiding op de interviews een topiclijst opgesteld met een aantal vragen die gedurende het interview gebruikt worden. De vragen topics en de vragenlijst zijn voortgekomen uit het literatuuronderzoek en de centrale vraag en de deelvragen. De antwoorden die uit de interviews voortkomen, leiden tot een conclusie en aanbevelingen en geven uiteindelijk antwoord op de centrale vraag.

|  |
| --- |
| **Topics** |
| Over de interne mediator zelf |
| Aandragen mediation |
| Soort zaken |
| Zorgdragen voor stukken door de interne mediator |
| Rol van de interne mediator |

Topiclijst interne mediators (zie bijlage 1 Vragenlijst interne mediator)

## Betrouwbaarheid

Alle respondenten zijn voor het afnemen van het interview door de onderzoeker geïnformeerd over het doel van het onderzoek en de opname van interview middels een voice-recorder. De interviews zijn opgenomen middels een voice-recorder . Met behulp van de geluidsopname is het interview tevens getranscribeerd. De transcripties zijn opgenomen in de bijlagen van dit onderzoeksrapport. Door het transcriberen van de interviews is het mogelijk om de informatie te kunnen labelen, vergelijken en analyseren.

De methode van halfgestructureerd interviewen leidt ertoe dat alle respondenten dezelfde basisvragen krijgen voorgelegd. Het interviewschema zorgt ervoor dat de interviews gelijkvormig worden afgenomen en dat er geen vragen vergeten worden.

De vragen zijn zoveel mogelijk open gehouden, zodat de kans voor het stellen van suggestieve vragen of vragen naar de bekende weg voorkomen werd.

De halfgestructureerde vorm helpt ook om de respondenten hun eigen verhaal te laten vertellen in hun eigen woorden, waarbij zij ook gelegenheid hebben om meningen te geven en gevoelens te uiten. Dit wordt nog versterkt doordat de halfgestructureerde vorm het mogelijk maakt om door te vragen.

De keuze voor de respondenten is bewust gemaakt. Deze keuze is gebaseerd op variatie van plaatsen in Nederland. Dit zorgt voor een verhoogde betrouwbaarheid in de onderzoeksresultaten aangezien deze verschillende mediators verschillende ervaringen kunnen hebben die beïnvloed kunnen worden door het type omgeving, stadium van ontwikkeling van mediation en dergelijke.

## Wijze van analyseren van de gegevens

De interviews zijn opgenomen met een voice-recorder. De opnames zijn volledig getranscribeerd. Aan de hand van de transcripties zijn de interviews gecodeerd en geanalyseerd aan de hand van de topics. Aan elke topic zit een gekleurd label verbonden. Per interview is gekeken naar welke informatie er voor een bepaalde topic naar voren is gekomen. De gevonden informatie is vervolgens gecodeerd met kleur van de bijbehorende topic. Dit zorgde voor een duidelijk overzicht in de verkregen informatie.

Het antwoord op de centrale vraag bestaat uit de ‘’Good practices’’ van een interne mediator. Om achter de ‘’Good practices’’ te komen, is tijdens het teruglezen van de transcripties van de interviews nadrukkelijk gelet op welke ‘’Good practices’’ er door de respondenten zijn genoemd. Om een overzicht te hebben van deze ‘’Good practices’’, zijn deze, met eventuele beknopte toelichting van de respondent, in een lijst opgesomd.

|  |
| --- |
| **Labels** |
| Over de interne mediator zelf |
| Aandragen mediation |
| Soort zaken |
| Zorgdragen voor stukken door de interne mediator |
| Rol van de interne mediator |

Gekleurde labels interviews interne mediator

# Resultaten

## Inleiding

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van het onderzoek worden weergegeven. Deze resultaten zijn verkregen uit toegestuurde informatie vanuit de MfN en door middel van het afnemen van interviews met interne mediators. Vanuit het MfN is een instructie voor een Peer-review ontvangen. Deze instructie wordt gebruikt als het normenkader van mediation. De onderwerpen die tijdens de interviews ter sprake zijn gekomen, zijn: de rol van de interne mediator, de soort zaken die een interne mediator behandelt, de wijze van aandragen van een zaak bij een interne mediator, het zorgdragen van de stukken door een interne mediator en de beoordeling en evaluatie van een mediation door een interne mediator.

### 4.1.1 Respondenten

In totaal zijn er zeven respondenten geïnterviewd. Twee hiervan zijn werkzaam bij dezelfde organisatie en zijn gezamenlijk geïnterviewd. De respondenten die ik heb geïnterviewd zijn allemaal aangesloten bij de Vereniging Mediation Overheid en de Mediation Federatie Nederland en hebben zo’n 6 tot 8 jaar ervaring als interne mediator. Daarnaast hebben ze allemaal de basisopleiding mediation gevolgd. De respondenten zijn afkomstig van de gemeenten Gouda, Vlaardingen, Haarlemmermeer, Lelystad en de Provincie Zuid-Holland. Ten eerste zullen de resultaten van de interviews besproken worden. Vervolgens wordt aan de hand van het normenkader gekeken welke ‘’Good practices’’ in de praktijk worden uitgevoerd. En daarnaast zal ook worden belicht welke aanvullende ‘’Good practices’’ door de interne mediators zelf zijn benoemd.

## De rol van de interne mediator

In de subparagrafen van 4.2 bespreek ik op welke manier de respondenten in hun dagelijks werk invulling hebben gegeven aan hun rol als interne mediator. Allereerst leg ik uit hoe de verschillende gemeenten de functie van de interne mediator hebben vormgegeven. Sommige gemeenten hebben een officieel functieprofiel voor de interne mediator, bij andere gemeenten is er vrijwel niets vastgelegd en is het meestal zo dat een medewerker de taak van mediator naast zijn reguliere taken ‘erbij’ doet.

Ten tweede zal ik in gaan op de uitvoering van de verschillende rollen van de interne mediator. Uit de interviews blijkt dat de mediators op twee manieren als mediator te werk gaan: in een officiële setting als onafhankelijke bemiddelaar en informeel als onderdeel van hun dagelijkse werkzaamheden. In de tweede subparagraaf ga ik hier dieper op in en geef ik bij elke manier voorbeelden, hoe ze die twee verschillende rollen in de praktijk realiseren. Ten derde bespreek ik hoe interne mediators hun ‘bestaan’ onder de aandacht brengen bij de ambtenaren en burgers. Ten slotte beschrijf ik hoe de kwaliteit van het werk van de interne mediator wordt gewaarborgd (zoals het bewaken van de onafhankelijkheid) en welke mogelijkheden de interne mediator heeft om zichzelf te ontwikkelen.

### Hoe hebben gemeenten de functie van interne mediator vormgegeven?

Met het vormgeven van de functie van interne mediator wordt bedoeld hoe de functie is vastgelegd in bijvoorbeeld een functieprofiel en welke mogelijkheden de interne mediator krijgt vanuit het bureauhoofd[[32]](#footnote-32) of leidinggevende van de vakafdeling[[33]](#footnote-33) , om zich bezig te houden met mediation. Zes van de zeven respondenten geven aan dat zij de functie van interne mediator als nevenfunctie naast hun hoofdfunctie uitoefenen. De functie is bij deze zes mediators ook niet vastgelegd in een functieprofiel. Er is dus geen omschrijving van het takenpakket van de interne mediator opgesteld en vastgelegd binnen de organisatie. Er is één respondent geïnterviewd waarbij de functie anders is vormgegeven. De respondent vertelde, dat hij is aangesteld als gemeente mediator. Dit was de interne mediator van de gemeente Lelystad. Bij deze gemeente staat de functie van interne mediator beschreven in het functiehandboek van de gemeente. Het betreft een deeltijdfunctie van 16 uur per week. De respondent geeft aan zich hierin uniek te weten onder de interne mediators binnen de Nederlandse Overheid. Ook verricht hij zijn werkzaamheden als interne mediator op een andere locatie dan het Stadhuis. Hij zegt hierover dat dit in de beleving van de burger helpt om onafhankelijkheid te waarborgen. Hij zorgt er op deze manier voor dat er geen partijdig gevoel ontstaat, doordat de mediator door de burger als ‘buitenstaander’ van de gemeente wordt gezien.

De bureauhoofden of leidinggevenden van de mediators die de functie als nevenfunctie hebben, op de hoogte van de nevenfunctie en houden rekening met de hierbij behorende werkzaamheden. Dit is bij zes van de zeven respondenten het geval. Er wordt hierbij rekening gehouden met het feit dat de mediators ook in hun reguliere werktijd bezig zijn met mediation. Maar het is niet zo dat er specifiek tijd beschikbaar wordt gesteld aan de interne mediator om deze te kunnen verrichten.

De respondent van de gemeente Haarlemmermeer zegt hier het volgende over: *‘’Ja en dat moet je ook zelf regelen een beetje, het is ook een beetje hoe je daarmee omgaat. Als ik tegen mijn baas ga zeggen van ja, dit houdt in dat ik dus zoveel uur niet voor je kan werken, dat vindt hij ook vervelend, Dus dat invullen, dat is kwestie van ervaring, ik loop ook al wat langer mee in die wereld.‘’[[34]](#footnote-34)*

De tijd die een interne mediator aan de werkzaamheden besteedt, bepaalt hij individueel en zodanig dat de kwaliteit van het mediatorschap én de werkzaamheden van zijn hoofdfunctie hier niet onder lijden. Doordat de interne mediators deze functie al een aantal jaren uitoefenen, hebben zij in de loop van de jaren geleerd goed om te gaan met de tijdsbesteding van hun werk als interne mediator. Ook de bureauhoofden zijn hier in de loop van de jaren gewend aan geraakt.

Ondanks het feit dat de functie van de interne mediator niet is vastgesteld, bevat het statuut van de MfN voorschriften voor de interne mediator die te maken hebben met het opleggen van taken en acties aan een betrokken medewerker met een hogere functie dan de interne mediator. De interne mediator heeft bijvoorbeeld zo het recht om aan een betrokkene -hoger in functie dan de interne mediator- te vragen stukken naar hem te mailen, of gemaakte afspraken na te komen. De functie van interne mediator staat los van zijn hoofdfunctie. In artikel 4 van het MfN-statuut wordt dit gewaarborgd.[[35]](#footnote-35) De leidinggevende of het bureauhoofd mag de interne mediator niet benadelen in zijn positie als werknemer, op grond van zijn werkzaamheden als mediator. Op deze manier worden vervelende situaties in de onderlinge collegiale relaties voorkomen. Hierbij kan gedacht worden aan onderlinge ruzies die ontstaan doordat er bij de betrokken partijen onduidelijkheid is over de positie, met name de bevoegdheden, van de interne mediator.

Respondent gemeente Groningen: *‘’En ook binnen de organisatie dat je bijvoorbeeld tegen een chef moet zeggen van dat die dit en dat moet uitvoeren terwijl dat natuurlijk een beetje ommekeer is, want normaal gesproken geeft jouw chef je een opdracht en nu geef je je chef een opdracht.’’[[36]](#footnote-36)*

### Verschillende rollen van de interne mediator

De interne mediator kan verschillende rollen aannemen bij verschillende soorten mediation. Er kan namelijk een formele mediation, informele mediation of bemiddeling) worden gehouden. Tijdens de interviews is er veel over dit onderscheid verteld; ook over hoe de interne mediator zijn keuze bepaalt voor óf een formele óf een informele mediation. Ook vertelden de respondenten hoe de verschillende vormen uitpakken.

De respondenten geven aan dat een mediation bedoeld is om andere zaken dan alleen inhoudelijke zaken en feiten aan bod te laten komen. Er is ruimte voor het bespreekbaar maken van de onderlinge emoties en de storingen die zich in de relatie voordoen.

Het grote verschil in een formele mediation ten opzichte van een informele mediation, is dat er bij een formele mediation een mediation- en een vaststellingsovereenkomst wordt opgesteld. Conform de driejaarlijkse onderhoudseisen[[37]](#footnote-37) dient de MfN-registermediator minstens negen mediations in drie jaar te hebben uitgevoerd. Hieronder vallen alleen de formele mediations. Indien de interne mediator niet lukt om in drie jaar tijd negen mediations te verrichten, kunnen bemiddelingen ook meetellen. Bij zo’n bemiddeling dient er ook een overeenkomst aan het begin en na afloop van de bemiddeling worden opgesteld. Er worden ook bemiddelingen uitgevoerd waarbij geen overeenkomsten worden opgesteld. Deze bemiddelingen worden dan ook niet meegerekend voor het aantal mediations die conform de MfN-vereisten verricht moeten worden.

Bij een informele mediation hoeft er niet eens per se een onderhandeling plaats te vinden waar een oplossing uit voortkomt. Echter, het is eventueel voor de interne mediator wel mogelijk om, in tegenstelling tot bij een formele mediation, mogelijke oplossingen aan te dragen. De interne mediator mag dus vanuit die rol wat meer sturen. Daarnaast houdt de interne mediator zich vooral bezig met het toepassen van verschillende vaardigheden zoals LSD[[38]](#footnote-38), parafraseren, samenvatten, en vragen stellen. De interne mediator mag nooit iets aannemen, maar dient altijd door te vragen wat er aan de hand is. De respondent van de Provincie Zuid-Holland zegt het volgende over de rol van de interne mediator bij een informele mediation:

*‘’Dus eigenlijk zijn wij meer interne mediators die vooral mediationvaardigheden toepassen, zo zou je het eigenlijk kunnen vertalen.’’[[39]](#footnote-39)*

Bij zowel een formele als een informele mediation geldt wel dat de interne mediator zich ten alle tijden moet houden aan de geheimhoudingsplicht en de vertrouwelijkheid. Dit zal in subparagraaf 4.2.6 nader worden toegelicht.

Afhankelijk van de setting van de mediation, formeel of informeel, kan de interne mediator verschillende rollen aannemen. Gedurende een formele mediation voert de interne mediator zijn rol anders uit, dan gedurende een informele mediation. De interne mediator neemt gedurende een formele mediation een meer terughoudende rol aan. Het is de bedoeling dat de betrokken partijen het werk doen, door hun belangen en emoties uit te spreken en naar elkaars belangen en emoties te luisteren. De nadruk van de taak van de interne mediator ligt hierbij op het begeleiden van de betrokken partijen. De interne mediator luistert aandachtig naar wat over en weer gezegd wordt en stelt hierbij veel vragen waardoor de partijen zelf gaan denken over eigen belangen en die van de andere partij. Dit moet er uiteindelijk voor zorgen dat de partijen tot elkaar worden gebracht om gezamenlijk een oplossing te bedenken.

Vaak zit er een laag onder het probleem of bezwaar dat in eerste instantie wordt aangekaart door de betrokkene. Middels doorvragen, kan de mediator uiteindelijk achter hele principiële waardes van mensen komen. Het is dus eigenlijk graven naar waar het eigenlijk om gaat. Hierbij werkt de mediator van standpunten naar belangen. De respondent van de gemeente Haarlemmermeer legt uit dat hij hierbij methode toepast waarbij je als mediator 5 W-vragen dient te stellen. Hierbij is het voor een interne mediator die een formele mediation uitvoert belangrijk dat hij terughoudend is. Hij mag geen tips geven of met voorstellen komen. De betrokken partijen moeten zelf aan het denken worden gezet. Tijdens het interview werd deze techniek verduidelijkt aan de hand van het volgende voorbeeld dat hij samen met mij uitvoerde:[[40]](#footnote-40)

Fragment interview interne mediator Gemeente Haarlemmermeer:

R: Als jij tegen mij zegt, ik wil vanavond niet uit eten, en ik vraag dan aan jou **WAAROM** niet? Wat zou je dan kunnen zeggen?

I: Ik heb geen tijd.

R: Je hebt geen tijd, **WAAROM** heb je geen tijd?

I: Ik moet sporten.

R: Oké, **WAAROM** moet je sporten?

I: Ik heb een afspraak met een trainer.

R: Oké dan zit je al bijna bij het belang. **WAAROM** wil je die trainer niet teleurstellen**?** **WAAROM** wil je die afspraak met die trainer niet afzeggen?

I: Omdat ik als doel heb af te vallen.

R: Oké je zegt tegen mij dat je niet wil uit eten gaan en eigenlijk wat er nu speelt is dat het voor jou belangrijk is dat je wil gaan afvallen. Het had ook de andere kant op gekund, zo van afspraak is afspraak. Nou op zo’n manier kom je van standpunten naar belangen. Als je in standpunten blijft hangen, dan los je niks op.

***I: Interviewer (Ik)***

***R: Respondent***

Alle respondenten geven aan dat het tegenwoordig belangrijk is dat er een gesprek wordt gevoerd. Dit wordt gezien als een informele aanpak oftewel een informele mediation. In dit onderzoek zal het begrip ‘informele mediation’ de overkoepelende term zijn voor alle soorten bemiddeling waarbij geen mediationovereenkomst en vaststellingsovereenkomst aan te pas komt. De rol van de interne mediator gedurende een informele aanpak mag, in tegenstelling tot bij een formele mediation, adviserend zijn. De mediator heeft de mogelijkheid om tips en adviezen te geven.

Het verschil tussen een brief en een gesprek is dat tijdens een gesprek een gevoel of een standpunt kan worden uitgesproken. Het voeren van een gesprek wordt door de betrokkenen vaak als positief ervaren doordat zij het gevoel hebben dat zij gehoord worden. Bij de gemeente Gouda wordt er gestreefd naar altijd minstens één contactmoment, voordat een aanvraag wordt toe- of afgewezen. De respondent van de gemeente Gouda zegt hier het volgende over: *‘’Die zie ik tegenwoordig ook weleens, van ik heb 2 keer gebeld en geen gehoor dus nu maar afwijzen, ja 2 keer gebeld, wanneer heb je gebeld, op welk tijdstip, als het een vrouw is met kinderen en jij belt steevast kwart voor 9 dan weet je dat ze die kinderen naar school aan het brengen is, moet je ook een keer op een ander tijdstip bellen, bel een keer s ‘avonds, of in het weekend, dat doet ik ook. Dat doe ik ook, ja waarom niet? Dus niet die 9 tot 5 mentaliteit. Ja stel je voor dat je onderwijzeres bent voor de klas en je wordt telkens gebeld op een tijdstip dat je geen pauze hebt, ja dan kun je niet opnemen en dan wordt jouw aanvraag afgewezen terwijl die misschien kan worden toegekend als je met elkaar in gesprek bent, of toch afgewezen maar dan is het duidelijk ook voor diegene dan waarom die wordt afgewezen en vaak kunnen ze zich daar wel in vinden, ‘’ohja daar heeft u helemaal gelijk, ik heb er helemaal geen recht op’’.’’[[41]](#footnote-41)*

### Hoe wordt mediation onder de aandacht gebracht bij ambtenaren en burgers?

Alle respondenten geven aan dat zij inmiddels op de vakafdelingen van hun gemeente of Provincie bekend zijn als interne mediator. Dit wordt veelal bekend gemaakt via mond-tot mondreclame en berichten op een intranetpagina. Een intranet is een privaat netwerk, in dit geval voor medewerkers van de overheidsinstanties. De gemeente Groningen heeft bij de ambtenaren kenbaar gemaakt dat er intern een mediation e-mailadres bestaat. Ambtenaren met een kwestie of conflict met burgers of collega’s kunnen dan een e-mail sturen met de vraag of een interne mediator een gesprek wil bijwonen. Dit kan zowel in een formele als een informele setting.

Voor burgers wordt het bestaan van de interne mediators niet bij iedere overheidsinstantie consequent overgebracht. Zo wordt bij de gemeente Groningen, de gemeente Gouda en de Provincie Zuid-Holland op geen enkele wijze reclame gemaakt voor het bestaan van mediation. Zij hebben hierover geen informatie op de website geplaatst. Bij de gemeente Gouda en de Provincie Zuid-Holland wordt het bestaan van de interne mediator en de mogelijkheid tot mediation pas bekend gemaakt, zodra er een klacht of bezwaarschrift binnenkomt. Naar aanleiding daarvan stuurt het cluster rechtsbescherming een folder naar de betrokkenen met daarin een uitleg over mediation en de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de overheid. De overige vier gemeenten hebben het bestaan van de interne mediator allemaal op de website gepubliceerd.

### Borging kwaliteit

Door de kwaliteitseisen vanuit het MfN is het voor de interne mediator belangrijk om de kwaliteit van het vak zo veel mogelijk op peil te houden en te verbeteren. Zo dienen de MfN- aangesloten interne mediators vanuit het MfN-statuut in ieder geval negen PE-punten[[42]](#footnote-42) per jaar te behalen. De respondenten geven allemaal aan dat zij zich bezighouden met het borgen van de kwaliteit van hun werkzaamheden van interne mediator. De respondenten weten deze punten dan ook jaarlijks te behalen. Deze punten zijn te behalen door verschillende cursussen te volgen en intervisie met andere interne mediators te houden. De cursussen zijn bedoeld om de mediationvaardigheden op peil te houden en verder te ontwikkelen. Tijdens de intervisies worden casussen met elkaar besproken om te kijken hoe eenieder een bepaalde casus aanpakt. Er wordt over en weer met elkaar gespard. Op deze manier krijgt de interne mediator nieuwe handvatten en tips die hij later in zijn praktijk eventueel zelf toe kan passen.

Alle respondenten geven aan dat de overheid steeds vaker in gesprek gaat met betrokkenen die te maken hebben met bijvoorbeeld een klacht, bezwaar of afwijzing. Ook andere medewerkers dan interne mediators houden zich hier steeds meer mee bezig.[[43]](#footnote-43) Zoals in 4.2.2 reeds aan de hand van een uitspraak van de respondent van de gemeente Gouda is uitgelegd, wordt het voor ambtenaren steeds belangrijker om verder te kijken dan de feiten die geconstateerd zijn en te graven naar de onderliggende oorzaken of emoties. De respondent van de gemeente Gouda vertelt, dat naast de interne mediators ook andere medewerkers binnen de gemeente een cursus aangeboden krijgen om oplossingsgericht te denken met behulp van mediationvaardigheden.

Respondent gemeente Gouda: *’Mensen moeten ook leren breder te kijken. En dat leren wij die mensen in die cursussen ook, zodat ze met alternatieve oplossingen komen die misschien niet helemaal volgens de letters van de wet zullen zijn, maar als je naar de interpretatie van de wet kijkt, dat er wel mogelijkheden zijn, en dat is het mooie, met een andere blik kijken.’’[[44]](#footnote-44)*

De respondent van de gemeente Gouda licht dit tevens met een voorbeeld toe met betrekking tot een consulent die een uitkeringsaanvraag moet afwijzen. Deze consulent is geen interne mediator. Binnen de gemeente Gouda is het dan een verplichting om over die afwijzing vooraf met die burger in gesprek te gaan. Hierbij dient de consulent de reden van de afwijzing toe te lichten. Het komt vaak voor dat een aanvraag wordt afgewezen, omdat de burger bijvoorbeeld een stuk niet heeft aangeleverd. En in plaats van zo’n aanvraag hierdoor op grond van art. 4:5 Algemene Wet Bestuursrecht buiten behandeling te laten, zegt de respondent van de gemeente Gouda dat het voor zowel de consulent als de burger nuttig kan zijn om toch even met die klant in gesprek te gaan om wellicht erachter te komen wat de achterliggende oorzaak. Je weet niet waarom de burger de stukken niet heeft aangeleverd. Tijdens een gesprek de reden hiervan worden achterhaald. Dit kan misschien tijd en werk schelen voor zowel de ambtenaar als de burger, want zodra een aanvraag wordt afgewezen, zal de klant de aanvraag hoogstwaarschijnlijk opnieuw indienen. Het opnieuw in behandeling nemen van een aanvraag zal niet meer tijd kosten dan wanneer je een aanvraag moet afwijzen. En uiteindelijk zal de klant door de bijkomende problemen als gevolg van deze afwijzing, via andere wegen weer bij de gemeente terecht komen. Denk hierbij aan aanmelding schuldhulpverlening door de schuldenproblematiek die ontstaat doordat de klant geen inkomsten heeft.[[45]](#footnote-45)

### Bekostiging cursussen

Binnen overheidsinstanties van de verschillende respondenten wordt een budget ter beschikking gesteld, waar interne mediators cursussen van mogen bekostigen. De bekostiging hiervan geschiedt bij de meeste respondenten vanuit een centraal opleidingsbudget binnen de organisatie. De respondent van de gemeente Gouda geeft hierbij zelfs aan dat er binnen de overheid ook een individueel opleidingsbudget bestaat. Hiermee zou iedere werknemer eventueel aanvullende cursussen kunnen volgen.[[46]](#footnote-46) Dat het volgen van cursussen ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening en het voldoen aan MfN vereisten belangrijk is en als belangrijk wordt gezien binnen de organisatie, blijkt tevens uit het antwoord van de respondent van de gemeente Haarlemmermeer. Hij geeft aan dat er binnen de gemeente bijna geen opleidingsbudget meer is. Desondanks wordt hij vanuit de gemeente altijd in de gelegenheid gesteld om cursussen te volgen om in ieder geval zijn punten te behalen. De gemeente ziet de prioriteit en de noodzaak hiervan in.

Respondent gemeente Haarlemmermeer: *‘’En ja soms moet je ook trainingen gaan zoeken en dan kom je uit op een goedkope training met redelijk veel punten, ja dan is die eens een keertje 200 km ver weg, ja dat moet je dan ook maar accepteren. Dan zit je ’s ochtends maar om zes uur in de auto om naar een training te gaan in het oosten van het land haha.’[[47]](#footnote-47)’*

Zoals eerder genoemd zijn er twee respondenten geïnterviewd die niet als jurist werkzaam zijn binnen hun organisatie. Eén hiervan is een respondent van de Provincie Zuid-Holland. Zij is werkzaam op de afdeling communicatie. Haar collega mediator is wel werkzaam binnen het cluster rechtsbescherming. Binnen de gemeente of Provincie is het zo dat het bureauhoofd van de eigen vakafdeling eventuele cursussen moet bekostigen. De respondent van de afdeling communicatie geeft aan dat, indien zij een cursus wil volgen, de vraag rijst of het buitenstaande bureauhoofd belang denkt te hebben bij deze uitgave. Of de kosten van een cursus door de organisatie betaald worden, is dus afhankelijk van hoe het bureauhoofd erin staat. Het bureauhoofd van deze respondent gaat hier flexibel mee om.[[48]](#footnote-48)

### Onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid

Een ander belangrijk aspect in de rol van de interne mediator is de onafhankelijkheid. Ook hier speelt het MfN-statuut een belangrijke rol. Het statuut biedt een soort veiligheid voor het innemen van een onafhankelijke positie. In het statuut staat namelijk dat de interne mediator onafhankelijk is en onafhankelijk zijn werkzaamheden als interne mediator uitvoert. Daarnaast waarborgt het interne statuut de vertrouwelijkheid van de interne mediator. In het statuut staat namelijk ook dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met de informatie die voortkomt uit een mediation.

Binnen de Provincie Zuid-Holland is er zelfs voor iedere interne mediator een individuele brief opgesteld door de provinciesecretaris. In deze brief wordt verklaard dat de interne mediators onafhankelijk mogen bemiddelen binnen de provinciale organisatie en dat zij zich dienen te houden aan de vertrouwelijkheid.

Het omgaan met en verduidelijken van de onafhankelijkheid van de interne mediator kan lastig zijn. Om de burger duidelijkheid te geven over de onafhankelijkheid, legt de mediator van tevoren uit hoe hij omgaat met het feit dat er bekenden van hem aan tafel zitten en hoe die onafhankelijkheid is geregeld. Als een burger dan alsnog aangeeft dat hij dit niet vertrouwt, wordt er een externe mediator, van een andere gemeente, ingeschakeld. Want ondanks dat op papier staat dat een interne mediator onafhankelijk is, kan de burger hier anders over denken. Alle respondenten gaven aan dat het nog niet is voorgekomen dat er bij partijen dermate twijfel was over de mate van onafhankelijkheid en onpartijdigheid dat er een externe mediator ingeschakeld moest worden.

De deelvraag in deze paragraaf luidde: *Op welke manier is de rol van de interne mediator vormgegeven in de organisatie?* Uit de resultaten is duidelijk geworden dat een interne mediator zowel een formele als een informele vorm kan kiezen. Dit is afhankelijk van de setting waarin het gesprek plaatsvindt. Bij beide vormen en settings is het belangrijk dat de interne mediator onafhankelijk is en vertrouwelijk met de informatie omgaat en de betrokken partijen de ruimte geeft om hun standpunten, belangen en emoties ter sprake te brengen. Bij informele mediation kiest een mediator er nog wel eens voor om adviezen aan betrokkenen te geven. Bij formele mediation is hij hier zeer terughoudend in. De mediator past zowel bij formele als informele mediation specifieke mediationvaardigheden toe. Om deze vaardigheden op peil te houden, volgt de interne mediator cursussen en intervisie. Ondanks dat de meeste mediators niet te maken hebben met een officiële functieomschrijving, wordt vanuit de organisatie de mogelijkheid geboden om bezig te zijn met kwaliteitsverbetering.

## Soort conflicten

In de subparagrafen van 4.3 zal ik ingaan op de verschillende soorten conflicten die bij een mediation worden aangedragen. Met soorten conflicten worden de specifieke situaties bedoeld waar een conflict over ontstaat en waar een mediation aan te pas kan komen.

In de vorige paragraaf heb ik verteld dat er formele en informele mediations bestaan. Binnen deze twee typen mediations bestaat er ook nog een onderscheid in het soort conflict waar de mediation betrekking op heeft, namelijk de interne conflicten en externe conflicten. Interne conflicten spelen zich af tussen ambtenaren onderling. Bij externe conflicten is iemand betrokken die van buiten de overheidsinstantie afkomstig is. Allereerst zal ik in subparagraaf 4.3.1 nader het onderscheid toelichten tussen interne en externe conflicten en de mogelijke conflicten die zich daarbij kunnen voordoen.

### Het onderscheid in interne en externe conflicten

Het woord intern zegt het eigenlijk al. Het conflict speelt zich binnenshuis af. De betrokken partijen zijn werkzaam bij dezelfde overheidsinstantie. Hierbij kan gedacht worden aan twee ambtenaren, of een ambtenaar en zijn leidinggevende die een arbeidsconflict hebben. Een arbeidsconflict ontstaat vaak door miscommunicatie, met als gevolg een gespannen of verstoorde arbeidsverhouding. Een miscommunicatie kan ontstaan doordat collega’s in hun samenwerking, onderling verschillende verwachtingen van elkaar hebben. Hierdoor ontstaan verwarringen en onduidelijkheden. De mediator kan de partijen weer met elkaar in gesprek brengen om dit ter sprake te brengen en elkaar te begrijpen.

Naast het interne conflict bestaat ook het externe conflict. De respondenten geven allemaal aan dat het gros van de zaken over externe conflicten gaat. Bij een extern conflict is er sprake van minimaal één deelnemer van buiten de overheidsinstantie. Deze persoon is vaak een burger die het oneens is met bijvoorbeeld een genomen besluit of een afwijzing van een aanvraag door een ambtenaar.

### Wanneer formeel en wanneer informeel en de onderwerpen van de conflicten

De meeste conflicten die middels mediation worden behandeld, spelen zich dus af tussen de overheid en de burger, de burger-overheid conflicten. De respondenten noemden de volgende onderwerpen waarover het conflict kan gaan: afgewezen bouwvergunningen, bouwvergunningen in combinatie met een burenruzie, een burger die problemen heeft met een bestuursbesluit of een oordeel van de gemeente, een verschil van mening tijdens een bewonersbijeenkomst als het bijvoorbeeld gaat over een bouwplan van onder andere een school of een maatschappelijke opvang voor dak- en thuislozen, meningsverschillen tussen buren bij zienswijzeprocedures[[49]](#footnote-49) in het omgevingsrecht, aanvragen voor een omgevingsvergunning[[50]](#footnote-50) en bij meldingen openbaar gebied.[[51]](#footnote-51) Het kan ook gaan om consulenten van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Participatiewet of de Jeugdwet die een aanvraag moeten afwijzen maar niet weten hoe ze dit over moeten brengen.

Alle respondenten benadrukken dat zij op jaarbasis niet veel zaken middels een formele mediation setting behandelen. Met ‘niet veel’ worden tussen de drie en acht zaken per jaar bedoeld. Hiermee voldoen zij wel aan de eis van de MfN om jaarlijks minstens drie mediations te houden.

De respondent van de gemeente Lelystad geeft de volgende statistiek van het aantal zaken die hij samen met zijn collega vanaf 2008 heeft behandeld en in welke setting dit is gebeurd. Met bemiddelingen worden in deze statistiek zowel de informele als de formele bemiddelingen bedoeld.

Respondent gemeente Lelystad: *‘’Vrij leuke statistiek, vanaf medio 2008 zijn dit de getallen van mij en mijn collega samen.’’*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aantal | 39 | 74 | 190 |
| Vorm | **Formele mediation** | **Informele mediation.** | **Bemiddelingen.** |

Interessant in dit staatje is dat deze respondent expliciet onderscheid maakt tussen mediation en bemiddeling. Het verschil tussen een mediation en een bemiddeling is dat de bemiddelaar in tegenstelling tot een mediator meer actief helpt zoeken naar de belangen van de botsende partijen. De mediator is daarentegen meer terughoudend en laat de betrokken partijen zelf op zoek gaan naar die belangen (zie ook paragraaf 2.2)

De grootste reden volgens alle respondenten om een conflict door middel van een formele mediation te behandelen, heeft te maken met de mate van escalatie van het conflict. De mate van escalatie betekent hier de mate waarin het conflict -emotioneel- is opgelopen. Zo zegt de respondent van de gemeente Lelystad dat het voor komt dat hij een conflict op basis van de inhoud niet per sé in een mediation zou gieten, maar dat de mate van escalatie zodanig hoog is, dat hij besluit dit toch wel te doen. De grootste reden volgens alle respondenten om een conflict middels een formele mediation te behandelen heeft te maken met de mate van escalatie van het conflict. Escalatie betekent hier de mate waarin het conflict emotioneel is opgelopen. Bij een formele mediation worden gemaakte afspraken formeel vastgelegd. Bij een conflict met hoogoplopende emoties is het belangrijk dat alle gemaakte afspraken worden vastgelegd. Dit zorgt ervoor dat betrokken partijen achteraf kunnen terugzien welke afspraken zij zelf onderling hebben gemaakt.

De bepaling van de mate van conflict wordt door de respondenten op verschillende manieren gedaan. De respondent van de gemeente Vlaardingen vertelt dat zij hiervoor de escalatieladder van GlassL[[52]](#footnote-52) gebruikt. De respondent van de gemeente Lelystad zegt: ‘’*De mate van escalatie wordt beoordeeld op basis van een onderbuikgevoel.’’*. Hiermee bedoelt hij dat hij door zijn ervaring op het gebied van mediation kan inschatten of een bepaalde situatie met betrekking tot een conflict beter middels een formele mediation kan worden behandeld. En natuurlijk weegt hij hierbij ook de indicaties en contra-indicaties[[53]](#footnote-53) af. Dit laatste doen overige alle andere respondenten ook.

Een informele mediation is zoals eerder genoemd, een gesprek met een interne mediator waarbij geen sprake is van een mediationovereenkomst en een vaststellingsovereenkomst. Een informele mediation wordt niet meegerekend als officiële mediation conform de MfN. De interne mediator profileert zich dan niet als een interne mediator, maar past wel de mediationvaardigheden toe. De respondent van de gemeente Gouda is zelfs van mening dat gemeenten in beginsel weg moeten blijven van de formele mediation en dat er bij een klacht of bezwaar gewoon in gesprek moet worden gegaan. Volgens de respondent is het in gesprek gaan met iemand een norm binnen de gemeente Gouda.

Binnen de gemeente Haarlemmermeer wordt er een informeel gesprek aangeboden aan burgers die een bezwaarschrift hebben ingediend naar aanleiding van bijvoorbeeld een geweigerde bouwvergunning of een afwijzing op een aanvraag van een uitkering. De term ‘informeel gesprek’ wordt binnen de gemeente Haarlemmermeer uitsluitend voor deze gesprekken gebruikt, maar valt dus ook onder de informele mediation.

De deelvraag die in deze paragraaf is behandeld luidt: *Welke zaken behandelt een interne mediator?* De soorten conflicten zijn heel divers. De conflicten kunnen zowel betrekking hebben op interne als externe conflicten, oftewel conflicten die binnen de organisatie tussen twee ambtenaren plaatsvinden en conflicten die tussen een ambtenaar en een burger plaatsvinden. De interne conflicten hebben vaak te maken met arbeid gerelateerde onderwerpen. De externe conflicten hebben voornamelijk te maken met afgewezen aanvragen, maar bijvoorbeeld ook burenruzies. Of een conflict middels een formele of een informele mediation wordt behandeld, heeft vooral te maken met de mate van escalatie.

## Hoe wordt een conflict aangedragen bij de interne mediator?

In de subparagrafen van 4.4 bespreek ik door wie en op welke wijze een conflict kan worden aangedragen bij een interne mediator. Voordat een conflict bij een interne mediator kan worden aangedragen, dienen betrokkenen wel eerst te weten dat er een interne mediator beschikbaar is. Hoe het bestaan van de interne mediator binnen de overheidsinstantie naar de ambtenaren en burgers wordt overgebracht, is reeds besproken in hoofdstuk 1. Zowel burgers als ambtenaren van de vakafdelingen kunnen conflicten aandragen. Dit wordt nader uitgelegd in deze paragraaf.

### 4.3.1 Aandragen door burgers

Volgens de respondenten gebeurt het zelden dat burgers uit zichzelf een zaak aandragen bij een interne mediator. Zo vertellen de respondenten van de Provincie Zuid-Holland dat het de afgelopen jaren behoorlijk trekken is om conflicten boven tafel te krijgen.

*‘’Veelal is het zo dat conflicten worden ontkend.’’[[54]](#footnote-54)*

Ze vertellen hierbij dat er bij de ambtenaren sprake is van een zogenaamde ‘’struisvogelpolitiek’’. Als er iets is, dan lossen betrokkenen dat zelf ‘’wel even’’ op. Daar hebben ze dan geen mediator of bemiddelaar voor nodig.

Burgers die mediation aanvragen, hebben al eerder een gesprek met een mediator gehad. De respondent van de gemeente Gouda vertelt dat deze mensen het telefoonnummer van de mediator hebben bewaard en zodoende gemakkelijk telefonisch contact kunnen opnemen als er behoefte is aan een gesprek. Daarnaast worden er naar aanleiding van het wijkspreekuur van het college van Burgemeester en Wethouders binnen de gemeente Gouda vaak zaken aangedragen. Zo’n wijkspreekuur is voor burgers toegankelijk. Dit gevoel van toegankelijkheid begint al bij het feit dat zij direct tijdens zo’n wijkspreekuur iemand van de gemeente persoonlijk kunnen spreken. Ook vanuit de gemeenteraad ontvangt de respondent e-mails met de vraag of er eens een gesprek kan worden gevoerd met de interne mediator over een conflict met een burger of een collega.

### 4.3.2 Aandragen door ambtenaren

Volgens alle respondenten zijn zij inmiddels bekend binnen hun organisatie. Hierdoor gebeurt het ook dat een ambtenaar van een vakafdeling een mediator persoonlijk benadert om in eerste instantie eens in gesprek te gaan over een conflict. Dit geldt voor zowel conflicten met burgers als voor conflicten die zij met een collega hebben. Zo geeft de respondent van de gemeente Haarlemmermeer aan dat hij inmiddels bekend is bij zijn collega’s van de gemeente, doordat hij ook cursussen voor mediationvaardigheden aan hen geeft. Daarnaast zien zij elkaar dagelijks op de werkvloer, wat het meer toegankelijk maakt om hem als interne mediator aan te spreken.

Alle respondenten geven aan dat de meeste zaken die bij mediation worden aangedragen, via de vakafdeling rechtsbescherming komen. Een specifiek aantal is hierbij niet genoemd. De ambtenaren op deze afdeling bellen na het binnenkomen van een bezwaarschrift vaak de bezwaarindieners en de betrokken vakafdeling op om in eerste instantie te luisteren naar beide verhalen en verduidelijking te krijgen in de standpunten en belangen. Naar aanleiding daarvan wordt nagegaan of een gesprek in het bijzijn van een interne mediator nodig is. Het kan namelijk ook zo zijn dat de ambtenaar zich na zo’n telefoongesprek terugtrekt en dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek gaan zonder mediator.

Op twee na, hebben alle respondenten een juridische achtergrond en hebben zij een hoofdfunctie op de juridische afdeling binnen de overheidsinstanties[[55]](#footnote-55). De respondenten hebben de functie van Senior Juridisch Adviseur of secretaris van de bezwaarschriftencommissie. Doordat zij inzicht hebben in de ingediende bezwaarschriften, kunnen zij op basis van de inhoud bepalen om formele of informele mediation voor te stellen in plaats van een juridische procedure te doorlopen. Op deze manier zijn er korte lijnen binnen de bezwaarschriftencommissie en combineren de interne mediators het uitvoeren van hun hoofdfunctie met hun nevenfunctie.

De deelvraag die in deze paragraaf is beantwoord luidt: *Hoe worden zaken aangedragen bij de interne mediator?* Uit de interviews is naar voren gekomen dat feitelijk gezien zowel burgers als ambtenaren een conflict kunnen aandragen bij een interne mediator. Echter, doorgaans wordt dit door de ambtenaren gedaan. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat niet binnen elke gemeente het bestaan van mediation onder de aandacht van burgers wordt gebracht. Bij de ambtenaren wordt het bestaan van de interne mediator wel consequent kenbaar gemaakt. Daarnaast is het voor hen ook makkelijker om een interne mediator direct aan te spreken aangezien ze elkaar dagelijks zien.

## Het zorgdragen van de stukken van en door een interne mediator

In de subparagrafen van 4.5 zal ik ingaan op hoe de interne mediator zorg draagt voor de stukken die hij in bezit heeft met betrekking tot zijn werk als interne mediator. Allereerst zal ik uitleggen wat er precies wordt bedoeld met deze stukken en waarom het zo belangrijk is dat er goed voor wordt gezorgd in het kader van de geheimhoudingsplicht en vertrouwelijkheid conform het MfN-statuut.

Vervolgens vertel ik hoe de respondenten precies omgaan met alle stukken die zij in hun bezit hebben.

Ten slotte zal ik stil staan bij de Wet Openbaarheid van Bestuur. Deze wet regelt openbaring van informatie van de Nederlandse Overheid. Hier heeft eenieder recht op. Dit is natuurlijk geheel tegenstrijdig met de twee belangrijkste aspecten van mediation, geheimhouding en vertrouwelijkheid. In de laatste paragraaf zal ik toelichten hoe de respondenten de botsing hierin ervaren en hoe zij hiermee omgaan.

### Stukken met betrekking tot een mediation

In het kader van de geheimhoudingsplicht en de vertrouwelijkheid zorgen de respondenten voor een strikte archivering en opslag. Op alles wat met een mediation te maken heeft rust de geheimhoudingsplicht. Daarnaast dienen de deelnemende partijen en de interne mediator vertrouwelijk met alle stukken om te gaan. Er worden dus geen uitspraken en mededelingen gedaan over zaken of stukken met betrekking tot de mediation. Deze twee regels worden voorafgaand aan een mediation tussen de deelnemende partijen afgesproken en gelden eigenlijk voor alles wat betrekking heeft op de mediation. Denk hierbij aan de mediationovereenkomst, de vaststellingsovereenkomst, correspondentie met betrekking tot de mediation die er naar elkaar wordt verstuurd en ontvangen en alles wat aan gespreksverslagen en aantekeningen op papier wordt vastgelegd, maar ook tussentijdse (mondelinge) afspraken en telefoongesprekken waarin inhoudelijk over de mediation wordt gesproken. Met stukken worden dus niet alleen papieren stukken bedoeld.

Het kan voorkomen dat er toch iets besproken moet worden met iemand die niet bij de mediation betrokken is. Denk hierbij aan een arbeidsconflict tussen twee ambtenaren op de vakafdeling waar de leidinggevende uiteindelijk van op de hoogte moet worden gesteld. Voorafgaand de mediation wordt aan de betrokken partijen verteld welke buitenstaander(s) eventueel op de hoogte moet worden gesteld. Hier dient dan door beide partijen goedkeuring voor te worden gegeven.

### Wijze van opslag en archivering

Gedurende de interviews is duidelijk geworden dat de respondenten zich er allemaal van bewust zijn dat de stukken met betrekking tot een mediation goed bewaard moeten worden. Hiermee wordt bedoeld dat niemand anders van de organisatie dan de interne mediator bij de stukken kan komen. De respondenten hebben allemaal nagedacht over hun wijze van opslag. De opslag vindt letterlijk achter slot en grendel plaats. De meeste respondenten bewaren de stukken in een kast in hun werkruimte. Deze kast is voorzien van een slot. De respondent van de gemeente Vlaardingen bewaart als enige de stukken op een verborgen afgeschermde harde schijf op de computer met een codeslot dat alleen de interne mediator in bezit heeft.

### De geheimhoudingsplicht en de Wet Openbaarheid van Bestuur

De vraag die nu rijst is hoe de interne mediators bij de overheidsinstanties omgaan met de Wet Openbaarheid van Bestuur. Zou dat dan toch betekenen dat iedereen toegang tot de stukken kan krijgen? Dat zou in strijd zijn met de MfN-vereisten geheimhoudingsplicht en vertrouwelijkheid. Een opmerkelijk punt uit de interviews is dat de respondenten bijna geen (uitgebreide) gespreksverslagen maken. Zij maken slechts korte notities, zodat zij bij een vervolggesprek nog even kunnen terugblikken op wat er is besproken. Deze aantekeningen zijn persoonlijk, en alleen voor eigen gebruik beschikbaar. Hier wordt bewust voor gekozen met het oog op eventuele schending van de geheimhouding in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB). Op grond van deze wet kan namelijk iedereen alle stukken opvragen. De persoonlijke aantekeningen kunnen echter niet opgevraagd worden. De respondent van de gemeente Haarlemmermeer: *‘’Dat is hartstikke strijdig met elkaar. Je spreekt geheimhouding af met elkaar en dan vervolgens moet je informatie aanleveren.’’*

De WOB heeft daarbij wel een aantal uitzonderingsregels waardoor je in bepaalde gevallen niets openbaar hoeft te maken. Maar desondanks blijft het een wettelijke plicht. De interne mediators benadrukken dat het tot nu toe nog niet is voorgekomen dat in het kader van de WOB stukken zijn opgevraagd, maar dat ze dat niet uitsluiten dat het een keer zal gebeuren. Dus als er een verzoek tot inzage zou komen, dan is het voor de respondent de beste uitkomst om zo weinig mogelijk in bezit te zijn van stukken die vrijgegeven kunnen worden. Op deze manier trachten de respondenten de vertrouwelijkheid en geheimhouding zoveel mogelijk te waarborgen. Zodra een zaak is afgerond, worden de stukken met betrekking tot die zaak gelijk vernietigd.

De respondent van de gemeente Lelystad zal een verzoek tot openbaring weigeren tenzij het verzoek van de rechter afkomstig is. Daarbij heeft de respondent een vaste jurist van de gemeente als contactpersoon voor het geval hij vragen heeft over het juridisch handelen in bepaalde zaken. De respondent en de jurist hebben hiervoor een geheimhoudingsverklaring ondertekend, zodat zij onderling vrij kunnen praten. Deze jurist staat de mediator tevens bij in gevallen waarin een betrokkene een klacht indient wegens het schenden van de geheimhoudingsplicht. De respondent van de gemeente Lelystad is overigens de enige respondent die over een beschikbare jurist vertelt.

De deelvraag die in deze paragraaf is behandeld luidt: *Hoe wordt er binnen de organisatie zorggedragen voor stukken van een mediationgesprek dat is uitgevoerd door een interne mediator?* Uit de interviews is duidelijk geworden dat de respondenten een consequente archivering en opslag hanteren, namelijk achter slot en grendel. Dit vindt zowel fysiek, in een kast, als elektronisch, op de computer, plaats. Het is bij de respondenten nog niet voorgekomen dat de MfN-eisen geheimhouding en vertrouwelijkheid in strijd zijn komen te staan met de Wet Openbaarheid van bestuur. Zodra een dergelijke situatie zich zal voordoen, zijn zij hier enigszins op voorbereid door niet veel stukken met betrekking tot een mediation in bezit te hebben.

## De beoordeling en evaluatie van een mediationgesprek

In de subparagraaf van 4.6 bespreek ik hoe de kwaliteit van de mediation wordt beoordeeld en geëvalueerd. Met de feedback die hieruit voortkomt kan de interne mediator zichzelf verder ontwikkelen. Met de kwaliteit wordt de hoedanigheid van de uitvoering van de rol van de interne mediator verstaan. Specifiek wordt hiermee bedoeld hoe de beoordelende en evaluerende partijen het verloop van het mediationgesprek hebben ervaren en hoe zij vinden dat de interne mediator zijn werk heeft verricht.

Zowel de betrokken partijen als een extern persoon hebben de mogelijkheid om de kwaliteit de beoordelen en te evalueren. Met de betrokken partijen worden bijvoorbeeld de burger en de ambtenaar bedoeld. Allereerst wordt besproken hoe deze partijen de mogelijkheid krijgen om te evalueren en te beoordelen op het verloop van de mediation en het uitvoeren van de functie van de interne mediator en wat de uitkomsten hiervan zijn.

Daarnaast is er een extern persoon die vanuit de MfN de opdracht heeft om controles uit te voeren bij de interne mediators binnen de overheidsinstanties. In dit hoofdstuk zal besproken worden hoe dit in zijn werking gaat en hoe de interne mediators dit ervaren.

### Beoordeling en evaluatie door de deelnemende partijen

Alle respondenten geven aan dat zij aan het einde van het gesprek een korte peiling houdt bij betrokken partijen over hoe zij het gesprek vonden verlopen. Op de gemeente Groningen na, versturen alle gemeenten naar aanleiding van een mediation ook een evaluatieformulier waarin zij vragen wat de burger van de mediation vond. De reden waarom de gemeente Groningen geen evaluatieformulieren verstuurd, kan de respondent niet concreet geven. Wel geeft de respondent van de betreffende gemeente aan dat dit een aandachtspunt is en dat hij hier wellicht in de toekomst iets voor gaat ontwikkelen.

Een ingevuld evaluatieformulier geeft een beeld over hoe de betrokkene het handelen van de mediator beoordeelt. De feedback die hieruit naar voren komt, wordt nadrukkelijk gebruikt voor de mediator om hemzelf als mediator te kunnen verbeteren. De respondenten van de gemeenten die gebruik maken van een evaluatieformulier geven aan dat de reacties over het algemeen positief zijn. Wat hierbij duidelijk naar voren komt is dat burgers vaak benadrukken hoe fijn ze het vinden dat er ruimte is voor een gesprek en dat het als fijn wordt ervaren dat ze niet in een juridische procedure zijn beland.

De respondent van de Provincie Zuid-Holland geeft aan dat de formulieren niet vaak worden ingevuld en teruggestuurd. Naar haar mening heeft dit te maken met het feit dat men het vergeet. Ze vergeleek het met de situatie, waarbij mensen na een restaurantbezoek waarbij ook verzocht worden een feedbackformulier te retourneren. Uit eigen ervaring blijkt dat dit invullen en terugsturen dan vaak over het hoofd gezien of vergeten, met als voornaamste reden dat de gebeurtenis, het restaurantbezoek, al achter de rug is.

De respondent van de gemeente Lelystad laat het er niet zitten als er weinig respons is en probeert de betrokken partijen zoveel mogelijk te stimuleren om de evaluatieformulieren ingevuld terug te sturen. Dit door ze erop te wijzen wat het belang hiervan is, namelijk dat er verbetering van de dienstverlening kan plaats vinden en de betrokkenen beter geholpen kunnen worden. Hij geeft hierbij aan dat zijn responspercentage 66 procent is en dat hij dit percentage in de loop van de tijd nog verder omhoog wil krijgen. Hun afdeling onderzoek en statistiek houdt de resultaten bij. Een belangrijke vraag uit het formulier volgens de respondent van de gemeente Lelystad is of de betrokkenen tevreden zijn over de inzet van mediation binnen de gemeente. Dit vindt 86 procent van de respondenten. 10 procent is van mening dat de mediator toch iets meer op hand van de gemeente is geweest. Deze mening zijn vooral die mensen toegedaan die ‘’hun zin’’ niet hebben gekregen. 4 procent heeft het idee dat de mediator meer op hand van de burger is geweest.

### Beoordeling en evaluatie door een extern persoon

Vanuit de MfN vindt er bij MfN-geregistreerde mediators bij de overheidsinstanties één keer in de drie jaar een zogenoemde peer-review plaats. Er komt dan een peer-reviewer vanuit het MfN langs, die nagaat hoe de mediator zijn werk verricht. Tijdens zo’n review dient de mediator het overzicht van de in de afgelopen drie jaar uitgevoerde mediations voor te leggen. De reviewer controleert hoe die casussen zijn behandeld en of de documenten kloppen. Zo’n review heeft doorgaans het karakter van een collegiaal gesprek dat door zowel de peer-reviewer als de mediator als prettig en leuk wordt ervaren. Het gesprek duurt tussen de 2,5 en 3,5 uur. De respondenten staan ook open voor zo’n gesprek en feedback, want ze willen graag verbeteringen doorvoeren die de kwaliteit van hun mediation verhoogt. De respondenten geven aan dat zo’n peer-review helpt in de verbetering van de dienstverlening. Naar aanleiding van de review geeft de peer-reviewer namelijk goede verbetertips.

De respondent van de gemeente Lelystad geeft aan zelf ook peer-reviewer te zijn. Bij het houden van een peer-review tekent hij voorafgaand een geheimhoudingsverklaring met degene bij wie hij de peer-review afneemt.

De respondent van de Provincie Zuid-Holland heeft naar aanleiding van zo’n peer-review een duidelijke werkwijze ontwikkeld. Dit is een uniforme werkwijze voor de Provincie die de kwaliteit van de mediator borgt en dat begint al voordat partijen daadwerkelijk om de tafel gaan. Het betreft een specifieke werkinstructie over de manier waarop zaken worden verdeeld. De betrokken partijen krijgen eerst een uitnodiging met daarin ook wat gegevens waaruit blijkt dat ze MfN-mediators zijn en wat dit inhoudt. Tevens wordt verwezen naar de gedragsregels van de MfN. Vervolgens wordt de zaak bij een specifieke mediator neergelegd. Die sturen dan een week voor het gesprek een herinneringsmail naar de betrokkenen waarin de gespreksregels ook worden bijgevoegd en waarin wordt aangegeven wie de andere partij is met wie we aan tafel wordt gezeten. Als een gesprek met twee mediators plaatsvindt, vindt er ook een voorgesprek tussen deze mediators plaats waarin ze met elkaar de rolverdeling afspreken. Bijvoorbeeld wie het voortouw neemt om het gesprek in te leiden en wie begint met vragen stellen. Ook controleren zij de zaal waar de mediation plaats gaat vinden. De respondent geeft hierbij aan dat zij het liefst aan een ovale tafel werkt tijdens mediation.

*‘’Klinkt heel knuddig maar wij proberen elkaar ook te zien dat je ook contact kunt maken en dat mensen elkaar* ook kunnen zien*.’’[[56]](#footnote-56)*

Vervolgens wordt er ook nagedacht over de opstelling van de mensen aan tafel. Aan elke opstelling zitten voor- en nadelen. Wat de respondent aangeeft is dat zij het niet fijn vindt om op een locatie af te spreken die ze niet kent. Dan weet je niet waar je terecht komt.

‘’Als men eenmaal aan tafel zit, bieden we ze wat te drinken aan en laten we ze even landen in de situatie. Vervolgens wordt er kennisgemaakt met elkaar. Het is niet zo dat je vooraf waterdicht kunt bedenken hoe een bepaalde casus opgelost gaat worden. Het loopt zoals het loopt. Na afloop worden de gemaakte afspraken in een mail geordend. En als het dan volledig is afgerond, dan op zich dan wordt ook nadrukkelijk aangegeven dat de mediation/bemiddeling is beëindigd en vervolgens wordt er een evaluatieformulier opgestuurd met de vraag of mensen dat willen invullen en terugsturen.’’[[57]](#footnote-57)

In paragraaf 4.6 en de subparagrafen is de laatste deelvraag beantwoord, namelijk: *Hoe wordt een mediationgesprek dat is uitgevoerd door een interne mediator beoordeeld en geëvalueerd?* Dit gebeurt bij alle ondervraagde gemeentes, op de gemeente Groningen na, aan de hand van evaluatieformulieren die worden ingevuld door betrokken burgers en ambtenaren. De reacties hierop zijn positief. Daarnaast vindt er één keer in de drie jaar een peer-review plaats bij de MfN aangesloten mediators. Dit wordt gezien als een controle op het werk van de interne mediators. De feedback die voortkomt de evaluaties en de peer-review, gebruiken de interne mediators om zichzelf te verbeteren. Zij staan hier ook voor open.

## Instructie Peer-review als normenkader van mediation

De Peer-review vindt elke drie jaar plaats en wordt uitgevoerd door een ervaren MfN-registermediator. Deze MfN-registermediator wordt ook wel een *peer* genoemd, dat een Engelse vertaling is voor vakgenoot. Deze onafhankelijke en onpartijdige vakgenoot beoordeelt tijdens een peer-review of de mediator een dienst levert die voldoet aan het gemiddelde niveau dat van een professional mag worden verwacht. Een Peer-review duurt gemiddeld 2,5 uur en vindt plaats op het kantoor van de MfN-registermediator.

Het normenkader dat in dit onderzoek wordt gehanteerd, is de instructie die een reviewer hanteert als hij de mediations van een mediator beoordeelt. De term Peer-review is tijdens elk interview met de respondenten naar voren gekomen. Tijdens de Peer-review wordt er aandacht geschonken aan de praktijkvoering van de betreffende mediator. Hiermee wordt de bewustwording van zijn of haar eigen handelswijzen (zelfreflectie) onder de loep genomen. Daarnaast vindt er een beoordeling van de praktijk van de registermediator plaats aan de hand van de ‘normen voor de mediationpraktijk’. De normen zijn verdeeld in de categorieën A en B. Deze normen zijn in de instructie van een Peer-review opgenomen in bijlage 3[[58]](#footnote-58). In het volgende schema staan de normen samengevat weergegeven.

**Acceptatie, aanvang en beëindiging mediation**

**Dossierbeheer**

**Geheimhouding**

**Honorarium**

|  |  |
| --- | --- |
| **Categorie A** | **Toelichting** |
| **Verstrekken MfN-gedragsregels en -reglement** | De mediator verstrekt partijen de MfN-gedragsregels en -het MfN-mediationreglement voorafgaand aan het ondertekenen van de mediationovereenkomst en informeert partijen dat hij/zij aan de gedragsregels en het reglement is gebonden. |
| **Acceptatie mediation** | De mediator sluit voorafgaand aan de mediation met alle partijen een schriftelijke mediationovereenkomst, die ten minste de vertrouwelijkheid en vrijwilligheid omvat. (Gedragsregels voor de MfN-registermediator: artikel 8) |
| **Aanvang mediation** | De mediation vangt aan terstond na ondertekening van de mediationovereenkomst door de partijen en de mediator, tenzij een ander tijdstip in de mediationovereenkomst wordt afgesproken. |
| **Vastlegging resultaat mediation** | De mediator draagt er zorg voor dat hetgeen de partijen zijn overeengekomen deugdelijk, al dan niet met behulp van een deskundige derde, in een overeenkomst wordt vastgelegd. |
| **Beëindiging mediation** | Een mediation eindigt door:   * Een schriftelijke verklaring van de mediator aan de partijen dat de mediation eindigt * Een schriftelijke verklaring van een partij aan de andere partij(en) en de mediator dat zij zich uit de mediation terugtrekt (MfN-Mediationreglement: artikel 8) |
| **Beveiliging vertrouwelijke gegevens** | De mediator zorgt ervoor dat vertrouwelijke gegevens niet toegankelijk zijn voor onbevoegden |
| **Toestemming partijen bij inschakeling derden** | De mediator betrekt geen derden bij de mediation en verstrekt geen informatie aan derden, behoudens met toestemming van partijen. (Gedragsregels voor de MfN-registermediator artikel 6.2 en 8.3, MfN-Mediation-reglement: artikel 6 en 7) |
| **Geheimhoudingsverklaring derden** | De mediator legt alle derden die hij/zij bij de mediation betrekt of over de mediation informeert, schriftelijk geheimhouding op. (Gedragsregels voor de MfN-registermediator: artikel 6.1, MfN-Mediationreglement artikel 6) |
| **Tarief en bijkomende kosten** | De mediator maakt met partijen vooraf een afspraak over zijn/haar tarief en de bijkomende kosten en legt deze vast in de mediationovereenkomst. Het is de mediator toegestaan een vast bedrag voor de mediation af te spreken. |
| **Declaratie** | De mediator houdt een verrichtingenstaat bij en zorgt voor een duidelijke inzichtelijke declaratie. |

**Acceptatie, aanvang en beëindiging mediation**

**Dossierbeheer**

**Geheimhouding**

**Honorarium**

**Organisatie algemeen**

**Klanttevredenheidsmeting**

|  |  |
| --- | --- |
| **Categorie B** | **Toelichting** |
| **Aanmaken dossier** | De mediator waarborgt dat direct na ontvangst van een opdracht voor een mediation een dossier (fysiek en of elektronisch) wordt aangemaakt. |
| **Beheer dossier** | Dossiers zijn actueel en bevatten alle relevante gegevens, zoals de mediationovereenkomst, verrichtingenstaat, declaraties en eventuele geheimhoudingsverklaringen, volmachten, tussentijdse verslagen en vaststellingsovereenkomst. |
| **Beveiliging elektronische informatie** | De mediator heeft de elektronische informatie beveiligd, onder meer door een operationele back-upprocedure. |
| **Bewaartermijnen dossiers** | De mediator neemt na beëindiging van de mediation de wettelijke bewaartermijnen in acht van minimaal zeven jaar conform artikel 53 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen. |
| **Huisvesting** | De mediator draagt zorg voor een voor partijen acceptabele huisvesting |
| **Bereikbaarheid** | De mediator verschaft partijen duidelijkheid over zijn/haar bereikbaarheid, per telefoon, e-mail, post en eventueel per fax |
| **Calamiteitenregeling** | Mediator kan toelichten hoe hij/zij de waarneming bij eventuele calamiteiten heeft geregeld |
| **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering** | De mediator heeft een risicoanalyse gemaakt van zijn mediationpraktijk en is in staat toe te lichten waarom hij/zij al dan niet een beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten |
| **Klanttevredenheidsmeting** | De mediator meet de tevredenheid/waardering van partijen over zijn/haar dienstverlening met als doel de dienstverlening zo mogelijk te verbeteren |

Vastgestelde tekortkomingen in A-normen zijn niet toegestaan en dienen binnen de door de Reviewcommissie vastgestelde termijn aantoonbaar te zijn hersteld. Er zijn ten hoogste twee vastgestelde tekortkomingen in B-normen toegestaan. Indien dit er meer zijn, dienen deze binnen de door de Reviewcommissie vastgestelde termijn tot ten hoogste twee B-normen aantoonbaar te zijn gereduceerd.

Naast de A- en B-normen, worden de uitgevoerde mediations zowel kwantitatief als kwalitatief besproken. Aan de hand van het door de registermediator zelf uitgedraaide overzicht ‘aantal mediations’, kan het kwantitatief besproken worden. En aan de hand van documenten waaruit de wijze van mediation is beschreven, wordt het kwalitatief besproken.

Daarnaast worden de door de registermediator gevolgde permanente educatieactiviteiten (PE) besproken. Ook het meedoen aan intervisie wordt hierin meegenomen. Vanaf 2013 geldt de eis van verplichte intervisie om hierin tenminste 18 van de in totaal 48 te behalen PE-punten per drie jaar te behalen. Ook hier kan de registermediator een overzicht (PE-overzicht) van uitdraaien.

In de instructie worden tevens de driejaarlijkse onderhoudseisen genoemd waaraan de MfN-registermediator dient te voldoen:[[59]](#footnote-59)

|  |
| --- |
| Minstens negen mediations |
| De negen mediations beslaan in totaal (aantoonbaar) minimaal 36 contacturen |
| In een jaar zijn minimaal twee mediations afgerond met gezamenlijk aantoonbaar minimaal acht contacturen |
| Van de negen mediations zijn er minimaal drie met een schriftelijke overeenkomst afgerond |
| Van de negen mediations per drie jaar zijn maximaal drie mediation in deze periode een co-mediation |
| 48 Permanente Educatie (PE) punten met een verplichting tot intervisie conform het PE-reglement |
| Deelname aan het kwaliteitsbevorderend instrument Peer-Review |

## De Good practices

Aan de hand van de geanalyseerde interviews en literatuuronderzoek zijn in het voorgaande hoofdstuk de resultaten van het onderzoek uitgewerkt. Uit deze resultaten zijn de ‘’Good practices’’ van een interne mediator gehaald. Deze ‘’Good practices worden in dit hoofdstuk onderverdeeld in ‘’Good practices aan de hand van het normenkader’’ en ‘’aanvullende ‘’Good practices’’. De ‘’Good practices aan de hand van het normenkader ‘’ zijn de ‘’Good practices’’ die met de antwoorden van de respondenten uit de interviews overeenkomen met het normenkader uit hoofdstuk 4.7. De aanvullende ‘’Good practices’’ zijn ‘’Good practices’’ die de respondenten als aanvulling hebben genoemd. Zij passen dit toe in hun praktijk, omdat zij dit als goede werkwijze ervaren. Het zijn methodes, handelingen structuren waarvan in de praktijk van de interne mediators is bewezen dat het goed werkt.[[60]](#footnote-60) In de volgende subparagrafen volgen twee schema’s met daarin de ‘’Good practices’’.

### ‘’Good practices’’ aan de hand van het normenkader

|  |  |
| --- | --- |
| Good Practice | Koppeling normenkader |
| Het MfN-statuut van toepassing laten verklaren op de interne mediator | Categorie A, punt 2 |
| De interne mediator en de betrokken partijen ondertekenen bij aanvang van de mediation de mediationovereenkomst. Hierin zijn in ieder geval de vertrouwelijkheid en de vrijwilligheid vastgelegd. | Categorie A, punt 2 |
| De interne mediator stelt samen met de betrokken partijen een vaststellingsovereenkomst op met daarin de gemaakte afspraken. | Categorie A, punt 4 |
| Indien de interne mediator een derde moet informeren over de mediation, wordt dit van tevoren met de betrokken partijen overlegd. De betrokken partijen moeten hier toestemming voor geven. | Categorie A, punt 7 |
| De interne mediator bewaart stukken met betrekking tot de mediation in een gesloten kast of op de computer op een beveiligd account. | Categorie B, punt 3 |

### Aanvullende ‘’Good practices’’

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Good practice | Verwijzing onderzoek | Categorie |
| Beide partijen moeten het nut van mediation inzien en ze moeten een mediation willen | Interview respondenten gemeente Gouda bijlage 2 | Voorbereiding |
| Van tevoren onderzoeken of de zaak vatbaar is voor mediation | Interview respondenten gemeente Gouda bijlage 2 | Voorbereiding |
| De interne mediator verricht persoonlijke en open communicatie | 2.4 | Gesprekstechniek |
| Contactmomenten rapporteren |  | Voorbereiding/verslaglegging |
| (Bijna) geen gespreksverslagen maken, maar slechts korte notities als geheugensteun | 4.5.3 | Verslaglegging en Wet Openbaarheid van Bestuur |
| De functie van interne mediator beschrijven in een functieprofiel | 4.2.1 | De rol van de interne mediator |
| De uitoefening van de functie van interne mediator op een andere locatie verrichten dan het Stadhuis. | 4.2.1 | De rol van de interne mediator |
| Als het escalatieniveau laag genoeg is, vooral kiezen voor een vorm van informele mediation en deze een andere benaming geven. Bijvoorbeeld ‘’het goede gesprek’’ | 4.2.1 | Keuze voor informele mediation |
| Een interne mediator kan naar aanleiding van een bezwaarschrift een gesprek aangaan met de betrokkenen om te kijken of er andere oplossingsmogelijkheden zijn dan formele mediation. | 4.2.2 | Informele mediation |
| Nooit zomaar iets aannemen, maar samen met de betrokkenen nagaan wat er precies aan de hand is | 4.2.2 | Gesprekstechniek |
| Vragen stellen/doorvragen | 4.2.2 | Gesprektechniek |
| Wijkspreekuur organiseren | 4.3.1 | Aandragen van zaken |
| Twee interne mediators tegelijk inzetten | Interview respondenten Provincie Zuid-Holland bijlage 6 | Proces |
| De bepaling van de mate van escalatie meten aan de hand van de escalatieladder van GlassL. Aan de hand van de mate van escalatie bepalen of een zaak vatbaar is voor mediation.  Bij hoge mate, kiezen voor formele mediation. | 4.3.2 | Voorbereiding |
| Bezwaarschriften aan een interne mediator voorleggen zodat de interne mediator kan bepalen of mediation gewenst is of niet. | 4.3.2 | Aandragen van zaken |
| De interne mediator stimuleert de betrokken partijen zoveel mogelijk om de evaluatieformulieren ingevuld terug te sturen door ze erop te wijzen wat het belang hiervan is, namelijk dat er verbetering van de dienstverlening kan plaatsvinden en betrokkenen beter geholpen kunnen worden. | 4.6.1 | Beoordeling en evaluatie |

# Conclusie

Het onderzoek richtte zich op de beantwoording van vijf deelvragen. De resultaten die uit dit onderzoek zijn gekomen, geven een antwoord op de centrale vraag. De centrale vraag luidt: *Wat zijn de ‘’Good practices’’ bij een mediation volgens interne mediators die zijn aangesloten bij de Vereniging Mediation Overheid (VMO) binnen gemeenten in Nederland?*

In de subparagraaf 4.8.1 en 4.8.2 zijn de Good practices zoals die in de interviews naar voren kwamen in kaart gebracht. Analyse van deze Good practices leidt tot de conclusie dat de belangrijkste lessen van interne mediators voor interne mediators zijn:

* Breng mediation meer en meer onder de aandacht van de burger en ambtenaren
  + Bijvoorbeeld het organiseren van een wijkspreekuur
* Neem -nog meer- maatregelen die ertoe leiden dat de mediator gezien wordt als onpartijdig
  + Bijvoorbeeld het kiezen van een “neutrale” locatie
* Ga altijd na of mildere vormen van mediation (informele mediation) mogelijk zijn of dat het juist belangrijker is om een mediaton formeel in te steken
  + Bijvoorbeeld eerst houden van “het goede gesprek”
  + Bijvoorbeeld keuze van de mediationvorm baseren op mate van escalatie
* Houd altijd het specifieke doel/ werkwijze voor ogen en zet daarvoor de mediationvaardigheden in
  + De betrokkenen helpen om inzicht te krijgen in hun eigen inzichten, belangen, gevoelens en die van de andere betrokkenen, zodat zij in goed gesprek met elkaar komen en constructief naar oplossingen kunnen zoeken.

# Aanbevelingen

Naar aanleiding van dit onderzoek en de conclusie waarin ‘’Good practices zijn toegelicht, zullen hieronder aanbevelingen worden gedaan aan de interne mediators van gemeenten en andere overheidsinstanties.

**Aparte locatie voor de interne mediator**

Een interne mediator is onafhankelijk opgesteld. Waarborging van de onafhankelijkheid van interne mediators is belangrijk om de burgers zeker te laten zijn over dat er geen sprake is van partijdigheid. Dit gevoel kan namelijk snel opgewekt worden doordat burgers weten dat de interne mediator voor de gemeente werkt. Om de waarborging van de onafhankelijk aan te scherpen, zal de mediator op een aparte locatie zijn mediationwerkzaamheden moeten uitvoeren. De mediations worden dan ook op die locatie uitgevoerd.

**Publicatie op de website**

Tot nu toe besteedt nog niet elke gemeente of overheidsorganisatie aandacht aan de bekendmaking van het bestaan van mediation of het in gesprek gaan met de overheid. Op de website van de organisatie zal een aparte link weergegeven moeten worden naar een pagina waar een heldere uitleg wordt gegeven over mediation en het normale gesprek. Hierbij zal nadrukkelijk uitgelegd moeten worden wat het verschil is met een juridische procedure en wat dit voor de burger betekent.

Een communicatiedeskundige zal deze tekst moeten formuleren vanuit het perspectief van de burgers. De angst voor in contactreding met de gemeente moet weggehaald worden en het moet voor de burger gemakkelijker worden om de stap te zetten. Hierbij kan ook gebruik worden gemaakt van voorlichtingsfilmpjes en filmpjes waarin burgers hun ervaringen delen. Op deze pagina zal tevens een telefoonnummer vermeld moeten worden waar men naar toe kan bellen voor extra vrijblijvende informatie.

**Vast aantal uren te besteden aan mediation**

Doordat de functie van de interne mediator bij de meeste mediators van een overheidsinstantie een nevenfunctie is, is niet vastgelegd dat zij een bepaald aantal uren te besteden hebben aan hun werk als interne mediator. De interne mediator verricht deze werkzaamheden in de reguliere werktijd waarin hij dus ook bezig is met het uitoefenen van zijn hoofdfunctie. Er zullen een vast aantal uren beschikbaar gesteld moeten worden om bezig te kunnen zijn met mediation. Stel, de interne mediator heeft een werkweek van 40 uur, dan kan hier bijvoorbeeld acht uur voor mediation worden vrijgemaakt. Dit zal vastgesteld kunnen worden in het arbeidscontract. Hierin moet expliciet vermeld worden dat deze werkzaamheden losstaan van de werkzaamheden van de hoofdfunctie.

**Vaste procedure beoordelen bezwaarschriften**

Een ‘’Good practice’’ die de mediators hebben aangedragen is dat bij de behandeling van bezwaarschriften het positief werkt als de gemeente in gesprek gaat met de indiener over zijn bezwaarschrift. Het verdient aanbeveling voor alle gemeenten om in de procedure rond het beoordelen van bezwaarschriften de mediationmogelijkheden mee te nemen. Van een “goed gesprek” tot formele mediation. Ook hier liggen in de communicatie richting burgermogelijkheden om mediation onder de aandacht te brengen. Bijvoorbeeld in de brief waarin zij bevestigen dat het bezwaarschrift in behandeling is genomen.

**Criteria opstellen voor de keuze voor formele of informele mediation**

Uit de interviews en het literatuuronderzoek blijkt dat het voor de betrokken partijen erg belangrijk is dat de juiste vorm van mediation wordt gekozen. In heel veel gevallen volstaat “een goed gesprek” en leidt deze informele mediation tot goede resultaten. In andere gevallen, waar informele mediation qua soort conflict op zijn plaats lijkt, kan een mediator toch kiezen voor formele mediation, omdat op moment van aanvraag van de mediation de mate van escalatie zo hoog is, dat het belangrijk wordt om er een officieel traject van te maken, waarbij gemaakte afspraken worden vastgelegd. De wijze waarop de mate van escalatie wordt bepaald door de mediators is divers (van onderbuikgevoel tot gebruikmaking van de escalatieladder van GlassL).

Niet alle mediators lijken deze afweging te maken, en het normenkader van de MfN gaat niet in op de mogelijkheid om te kiezen voor informele of formele mediation.

Het verdient aanbeveling mediators te informeren/ te scholen over het belang van het kiezen van de juiste mediationvorm. MfN, maar ook BMC, kan hierin een belangrijke rol spelen. MfN door in hun normenkader ook richtlijnen voor informele mediation weer te geven en criteria mee te geven waarmee mediators hun keuze voor de juiste mediatorvorm kunnen baseren. BMC kan helpen bij het uitdragen van het belang van de keuzemogelijkheden.

**Good practices openbaar maken op de website van het BMC**

Het oorspronkelijke doel van het onderzoek was om interne mediators meer handvatten te geven voor de verdere professionalisering van hun werk. Aanbevolen wordt om de lijst met de “Good practices” door het BMC beschikbaar te laten stellen voor de mediators. Dit kan als een begin gezien worden om “Good practices” te delen. BMC zou nog een stap verder kunnen gaan, door via de website een forumplatform beschikbaar te stellen, waar de interne mediators hun “Good practices” op eigen initiatief met elkaar kunnen delen.

# Discussie

Het doel van het onderzoek was om na te gaan wat de ‘’Good practices’’ zijn van interne mediators van de gemeenten die zijn aangesloten bij de VMO. Op basis van de gegevens uit het onderzoek werd een lijst opgesteld met de ‘’Good practices’’. Vervolgens zijn er op basis van de ‘’Good practices’’ aanbevelingen gedaan ter bevordering van de verdere professionalisering van mediation.

Het oorspronkelijk doel van het onderzoek was om zowel de ‘’Good als de Bad practices’’ in kaart te brengen. Gedurende het onderzoek is besloten om alleen de Good practices te achterhalen. Bij de analyse van de interviews is namelijk duidelijk geworden dat er vooral werd verteld over de “Good practices” en dat de interne mediator hier het meeste voordeel mee heeft.

De ‘’Good practices’’ zijn in dit onderzoek achterhaald door halfgestructureerde interviews af te nemen met interne mediators van de gemeenten in Nederland. Er is gekozen om interne mediators te interviewen die afkomstig zijn van diverse gemeenten die door heel Nederland verspreid zijn. Ter verbreding van het onderzoek is er een Provincie bij het onderzoek betrokken. Dit omdat in overleg vanuit de opdrachtgever de aanname was dat de interne mediators van zowel de gemeente als de provincie dezelfde werkwijze hanteren en dezelfde soort conflicten voor dezelfde doelgroep hanteerden. Uit de gesprekken met deze respondenten bleek dat deze aanname juist was.

In totaal zijn er zeven interne mediators geïnterviewd. In het plan van aanpak is in eerste instantie bedacht om in totaal vijftien mediators te interviewen. De planning is echter anders gelopen. Het Plan van aanpak voor mijn onderzoek is later beoordeeld dan gepland. Hierdoor zijn er in de planning twee weken verloren gegaan, die waren bedoeld voor het afnemen van de interviews. Verder bleek dat de geplande periode te krap was. Het was beter geweest als er in de planning rekening was gehouden met de lange doorlooptijden die het selecteren en benaderen van respondenten met zich meebrengt. De insteek was om 15 mediators te interviewen. Niet voorzien was dat het moeilijk was om 15 interviews zodanig in te plannen dat het voor zowel de onderzoeker als voor de respondent uitkomt. Uiteindelijk is in overleg met de begeleidingscommissie van BMC en de docenten besloten om slechts 7 mediators te interviewen. Achteraf gezien lijkt het erop dat dat aantal voldoende was. Hoewel de mediators uit gemeentes kwamen die onderling aanzienlijk verschilden, waren de overeenkomsten in de manier van werken en de manier waarop de mediators tegen hun werk aankeken erg groot. Het interviewen van meer respondenten had vermoedelijk niet meer informatie opgeleverd. Conclusie is dat interne mediators bij gemeenten en provincies voor het grootste deel op dezelfde wijze werken. Mogelijk is dit is te verklaren doordat zij allemaal gebonden zijn aan het MfN-statuut.

Een half gestructureerd interview zorgt ervoor dat de onderzoeker alle informatie naar boven kan krijgen die gewenst is, omdat de onderzoeker mag doorvragen. Maar pas tijdens het analyseren van de getranscribeerde interviews is ontdekt dat er tijdens de interviews op veel punten nog meer doorgevraagd had kunnen worden. De vereiste vaardigheid in het goed luisteren, samenvatten en doorvragen is onderschat. Met een hogere vaardigheid was de informatie waarschijnlijk rijker geweest. Zo had er bijvoorbeeld beter doorgevraagd kunnen worden op factoren die een rol spelen bij het maken van de keuzes die mediators maken. Omdat sommige onduidelijkheden pas tijdens de transscriptie aan het licht komen, was het goed geweest als er van tevoren met de respondenten afspraken waren gemaakt over de mogelijkheid een korte tweede interviewsessie te houden voor het stellen van extra vragen over deze onduidelijkheden. Op die manier had het onderzoek meer informatie opgeleverd.

Tijdens het onderzoek is een extra onderzoeksmethode toegevoegd, namelijk het analyseren van het normenkader van de interne mediator. Deze toevoeging was nuttig omdat dit de mogelijkheid gaf om de uitgesproken ‘’practices’’ een plaats te geven. Het normenkader dat in dit onderzoek is gebruikt wordt door een Peer Reviewer gebruikt om een interne mediator te beoordelen. Dit normenkader wordt dan ook als zeer belangrijk ervaren door zowel het MfN als door de mediators. Het geeft richting aan wat “Good” is. Het maakt het onderzoek meer valide, doordat er aan de hand van het normenkader getoetst kon worden of een door de mediator aangegeven werkwijze ook inderdaad “Good” is. Het was belangrijk om erachter te komen dat een practice op verschillende wijze beoordeeld kan worden en dat die beoordeling afhangt van wat onder “Good” verstaan wordt. Zo kan iets “Good” zijn omdat het tijdwinst oplevert, maar de volgende vraag is of “tijdwinst” belangrijk is. Hierover, dus wat “Good” good maakt is voorafgaand aan dit onderzoek niet voldoende doordacht. De keuze om de practices te beoordelen op basis van een bestaand en belangrijk gevonden normenkader, maakt dat er beter beargumenteerd kan worden waarom een practice “good” is. Het gaat dan om de ideeën over wat good is die de basis vormen van de regels uit het normenkader. Een voorbeeld daarvan is het principe van vertrouwen.

Uit de interviews zijn -met het normenkader als toetsmiddel- bruikbare ‘’Good practices’’ voortgekomen. Deze ‘’Good practices zijn leerzaam voor de complete groep mediators die zich aansluiten bij het leernetwerk van de VMO. Daarnaast zullen de ‘’Good practices’’ ook goed werken voor andere overheidsinstanties. Dit blijkt uit het interview met de interne mediators van de Provincie Zuid-Holland. De werkwijze komt overeen met die van de interne mediators bij de gemeente.

Samenvattend zijn de belangrijkste leerpunten opgedaan tijdens het onderzoek die de betrouwbaarheid van het onderzoek hebben verhoogd:

* Het gebruiken van het normenkader van het MfN om een basis te krijgen voor de toetsing of een practice “Good” genoemd kan worden
* Het controleren of de respondenten van de provincie gerekend kunnen worden tot dezelfde doelgroep als de respondenten van de gemeenten

Samenvattend zijn de belangrijkste inzichten achteraf over zaken die de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd zouden hebben:

* Betere inschatting van de benodigde doorlooptijd van het onderzoek
* Grotere vaardigheid in het luisteren, samenvatting, doorvragen
* Mogelijkheid bespreken met de respondenten om na transcriptie van de gegevens nog gelegenheid te hebben voor aanvullende vragen

# Literatuurlijst

**Elektronische bronnen**

Leernetwerk, vmomediators.nl, (zoek op leernetwerk), geraadpleegd op 20 februari 2017.

mr. W.G. van den Ban, *Mediation & mediationvaardigheden,* 2008.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Handreiking Mediation Een luisterend oor Overheid*, 2008, geraadpleegd op 20 februari 2017.

MfN-statuut voor de interne mediator bij een bestuursorgaan, 2007, mfnregister.nl

*Mediation met de overheid door de wet openbaarheid van bestuur niet vertrouwelijk?* knuwer.nl/, geraadpleegd op 13 februari 2017.

Wetsvoorstel Wet bevordering mediation, *Kamerstukken II*, 2012/13, 33727, nr. 2.

*Doel van de regeling*, [internetconsulta](https://www.internetconsulta)tie.nl, (zoek op wet bevordering mediation)

*Belangrijke ontwikkelingen in het mediationveld*, vmomediators.nl, geraadpleegd op 21 februari 2017.

E.J.M. van Beukering-Rosmuller, *Mediation in plaats van civiele geschilbeslechting door de rechter*, openaccess.leidenuniv.nl, 2001.

VMO-mediators, *specialisten voor het Openbaar Bestuur*, vmomediators.nl, geraadpleegd op 17 februari 2017.

Mediatorsfederatie Nederland, *Wat is een MfN-registermediator*, mfnregister.nl, 2014.

Instructie Peer-Review voor de MfN-registermediator, [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl)

Brochure Mediation naast rechtspraak in het bestuursrecht, rechtspraak.nl.

**Rapporten**

L. Bakker, C. Schouwenaars, *Onderzoeksrapport Mediation bij de Overheid* (Onderzoeksrapport Radboud Universiteit), Nijmegen, 2013.

R.J.M. Vogels, *De stand van Mediation in Nederland*, (Onderzoeksrapport Stratus in opdracht van het Nederlands Mediation Instituut), Zoetermeer, 2011.

Ruigrok Netpanel, J. de Jongh en W. Smit, *Nederlanders & Mediation, een kwantitatief onderzoek onder Nederlanders in opdracht van de Nederlandse Mediatorsvereniging en de Mediatorsfederatie Nederland*, 2017.

B. Baarsma en M. Barendrecht, *Mediation 2.0*, 2012.

# Begrippenlijst

**Bezwaarschrift:** Een schriftelijk stuk waarmee een besluit van een bestuursorgaan wordt aangevochten.

**Bezwaarschriftprocedure:** Een belanghebbende die het niet eens is met een besluit van een bestuursorgaan kan hiertegen bezwaar aantekenen. Een bezwaarschriftprocedure moet altijd gestart worden binnen 6 weken na bekendmaking van een besluit.

**Mediatorsfederatie Nederland (MfN):** De grote landelijke vereniging die het mediationberoep vertegenwoordigt in de publieke belangenbehartiging.

**MfN-statuut:** Statuut voor de interne mediator bij een bestuursorgaan waarin de verhouding geregeld wordt tussen het bestuursorgaan als werkgever en zijn/haar werknemers die als MfN-registermediator als zodanig opereren binnen hun gezagsverhouding tot de werkgever.

**Vereniging Mediators Overheid:** Een beroepsvereniging gericht op de professionalisering en belangenbehartiging van mediators bij alle overheidsinstanties.

**Vakafdeling:** bepaalde afdeling binnen een overheidsinstantie

# Bijlagen

## Bijlage 1 Vragenlijst interne mediator

**Interview vragen – half-gestructureerd interview**

**Centrale vraag:**

Wat zijn de ‘’good and bad practices’’ volgens interne mediators die zijn aangesloten bij de Vereniging Mediation Overheid (VMO) binnen verschillende gemeenten in Nederland?

**Deelvragen:**

1. **Hoe worden zaken aangedragen bij interne mediation? *(Startproces)***
2. **Welke zaken behandelt een interne mediator? *(Contextvraag)***
3. **Op welke manier is de rol van de interne mediator vormgegeven in de organisatie? *(Contextvraag)***
4. **Hoe wordt er binnen de organisatie zorggedragen voor stukken van een mediationgesprek dat is uitgevoerd door een interne mediator? *(Conditievraag)***

**Hoe wordt een mediationgesprek dat is uitgevoerd door een interne mediator beoordeeld en geëvalueerd? *(Eindproces)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Vragen** | **Vragen** | **Vragen** | **Vragen** |
| Over zichzelf | **Geslacht:**  **Leeftijd:**  **MfN-geregistreerd:**  **Hoelang werkzaam als interne mediator:** | **Wat is uw opleidingsachtergrond?** | **Wat is uw functie naast interne mediator binnen uw organisatie?** | **Waar en hoelang heeft u gewerkt voordat u bij uw huidige organisatie terecht kwam (als interne mediator)?** |
| **Topics** | **Aandragen mediation** | **Soort zaken** | **Zorgdragen voor stukken door interne mediator** | **Beoordeling en evaluatie mediationgesprek bij interne mediator** |
| **Topics** | **Rol van de interne mediator** | **Over zichzelf** |  |  |
| **De rol: Wat verstaat uw organisatie onder mediation? Wat verstaat u zelf onder mediation?** | **Aandragen: In welke situaties/conflicten wordt binnen uw organisatie een zaak aangedragen bij een interne mediator? *Kunt u hierbij voorbeelden noemen?***  ***(Welke situaties mediationvaardigen?) (Primaire proces/bezwaarschriften)*** | **Wie draagt binnen uw organisatie zaken aan voor interne mediation bij een interne mediator? *Wordt er een willekeurige interne mediator uitgekozen of mag er zelfgekozen worden wie wil wat?*** | **Welke stappen zijn er ondernomen alvorens een zaak wordt aangedragen bij de interne mediator? *Denk hierbij aan bepaalde voorwaarden, handelingen (misschien al telefonisch contact gehad) En is dit handig geweest?*** |  |
| **De rol: Hoe wordt uw functie van onafhankelijke bemiddelaar vastgelegd binnen de organisatie?** | **Hoe wordt het bestaan van uw rol van interne mediator naar de burgers overgebracht?** | **Hoe waarborgt u de onafhankelijkheid als interne mediator?** | **Zijn er specifieke vaardigheden waarover een interne mediator dient te beschikken?** ***Denk hierbij aan bepaalde gespreksvaardigheden.*** | **Hoe zorgt de organisatie dat de kwaliteit van de mediation op peil blijft? *Doen jullie cursussen, hanteren jullie een bepaalde uniformiteit, PE-punten?*** |
| **Hoe wordt er binnen de organisatie omgegaan met de borging van interne mediators? *Denk hierbij aan financiering (is dit vanuit bureauhoofd) van cursussen, tijdsbesteding aan mediation en intervisie daarop.*** |  | **Dan nu het proces zelf: Welke protocollen/standaarden zijn er beschikbaar binnen de organisatie ter ondersteuning van een mediationgesprek door een interne mediator?** | **Hoe verloopt het proces van mediation door een interne mediator vanaf het moment dat het mediationproces van start is gegaan tot aan de afronding?** ***Specifieke handelingen? Bepaalde*** | **Loopt u weleens tegen problemen aan gedurende een mediation, zo ja welke?** |
| **Wat kunt u andere gemeenten adviseren om vooral wel en niet te doen tijdens een mediationgesprek?** |  |  |  |  |
| ***Opslaan:* Hoe worden stukken van een mediationgesprek opgeslagen binnen de organisatie? *Bepaald register of bestand?*** | **Wie hebben erbinnen en buiten de organisatie recht op inzage in stukken van mediationgesprekken?** | **Hoe wordt er binnen uw organisatie gehandeld met betrekking tot bekendmaking van uitkomsten van mediaton in het kader van de WOB?** |  |  |
| **Evaluatie en beoordeling:** Hoe wordt de kwaliteit van een mediationgesprek geëvalueerd? | Hoe wordt de tevredenheid van betrokken partijen (burgers en ambtenaren) beoordeeld en geëvalueerd? ***Hoe reageren de betrokken partijen (burgers en ambtenaren) op de uitoefening van een mediationgesprek?*** | Wanneer is de organisatie tevreden indien een mediation klaar is afgerond? | *In hoeverre wordt de gang naar de rechter overbodig gemaakt door het inzetten van mediaton?* | *In welk opzicht merkt u verschil tussen de uitkomst van een juridische procedure en een bemiddeling middels mediation?* |

## Bijlage 2 Interview interne mediator gemeente Gouda

**Gemeente Gouda 19 april 2017 10:00 uur**

**I: Astrid van Doorn (interviewer)**

**R: (…)**

I: Nou dan ga ik het opnemen. Ik zal even kort vertellen waar het over gaat en wie ik zelf ben. Nou ik ben dan Astrid van Doorn en ik studeer momenteel SJD aan de hogeschool Leiden en voor mijn afstudeerfase schrijf ik een scriptie over praktijkervaringen van interne mediators bij de overheid, en dan in het bijzonder bij de gemeente en uiteindelijk zal ik eigenlijk, globaal gezegd, moeten concluderen wat nu het beste werkt en wat niet bij zo’n mediation gesprek bij een interne mediator, dus ja dat is eigenlijk heel kort waar het over gaat, ik heb een aantal interne mediators geselecteerd of doorgekregen eigen vanuit de begeleidingscommissie van BMC en die moeten aangesloten zijn bij de VMO en ja ik begreep dat u dat bent dus vandaar dat Hans uw naam had genoemd.

R: Ja Hans heeft mijn naam doorgegeven, ja, ik ken Hans al vrij lang, dus ja.

I: Oke, ja, dus dat is eigenlijk een beetje de introductie, nou ik ga gewoon een paar vragen stellen

R: Is goed

I: Ik hoop dat ik genoeg informatie krijg en als u ergens geen antwoord op weet of wat dan ook, dan moet u dat gewoon aangeven, dat is geen probleem, of als u niet wilt antwoorden dan kunt u dat ook altijd aangeven.

R: Prima

I: oke, nou even wat over uzelf, uw geboortejaar?

R: Mijn geboortejaar hahaha, 1958

I: Oke, uhh bent u ook geregistreerd bij de MfN?

R: Uhhh, ja dat ben ik

I: Oke, en hoelang bent u al werkzaam als interne mediator

R: Hoelang, moet ik even terug, ik denk momenteel een jaar of 8.

I: Oke, en dat is altijd bij de gemeente Gouda geweest of uhh?

R: Bij de gemeente Gouda ja, intern, ja.

I: Zitten jullie nou ook in een pool of is het echt apart?

R: We hebben inmiddels ook een pool, maar we zijn ooit gestart binnen Gouda alleen. Toen hebben we ook op diverse afdelingen intern via zo’n intranet gezet van wie zijn opgeleid als interne mediator en wie zouden hieraan mee willen doen? Toen hebben we een aantal reacties gekregen en toen hadden we eigenlijk al een pool intern, alleen bij Gouda van een mannetje of 6, 7.

I: Oke

R: En daarna zijn we met de gemeente in de regio, die dan in beginsel. In het begin hebben zij voornamelijk gebruik gemaakt van de Goudse ambtenaren die mediator waren, en pas later hebben zij, is er ook een samenwerking ontstaan buiten de regio, van mensen die gewoon beschikbaar zijn. Als wij dus gewoon denken van nouja, dit is een zaak waarbij we liever niet als interne medewerker bij betrokken worden, maar dat het handig is om extern erbij in te schakelen, of als het, dat heb ik ook een keer meegemaakt, dat we het eigenlijk zo druk hadden met allerlei zaken, dat we dan gebruik maken van iemand uit de pool. En die pool die is niet meer beperkt tot de regio maar er zitten ook mensen die in Amsterdam wonen, Lisse, kortom heel ver van Gouda vandaan.

I: Oke, dus om het nog onafhankelijker te maken kiezen jullie niet alleen maar interne mediators van dichtbij?

R: ja onafhankelijk vind ik zelf altijd zo’n woord van, wat is onafhankelijk? Ja dat vind ik altijd een hele lastige, dat is wel leuk, ik zie diverse scripties en dan met het begrip onafhankelijk, ja dat is toch wel een heikel punt altijd.

I: Want wat verstaat u daaronder?

R: Ja ik gebruik het woord onafhankelijk nooit. Want ja, wat is onafhankelijk? Kijk, iemand die volledig losstaat van de gemeente die zou door een inwoner van Gouda nog wel eens onafhankelijk kunnen worden betiteld, maar het kan ook zijn dat mensen denken van ja leuk mediator, ik mag ook mee helpen uitkiezen, maar nu wordt zo iemand door de gemeente aangedragen, die zullen vast wel een band hebben. Dus, kijk, als je met formele mediation, bijvoorbeeld bij rechtbanken zit. Dan hebben alle partijen invloed op de keuze van de mediator en dat is het grote verschil vind ik. Vanuit de gemeente geredeneerd, dat is namelijk dat jij, een gespreksleider aanbiedt aan een burger en ja die heeft vaak niet de keuze om ja of nee te zeggen, ja hij mag ja of nee zeggen hoor, daar niet van, dan zoeken we een ander, maar het aanbod komt vanuit de gemeente en het is niet zo dat die burger dan nog eens kan beslissen van, nou die wil ik wel of die wil ik niet of die kan zelf iemand aandragen.

I: Oke

R: Dat vind ik het grote verschil, ik gebruik het woord onafhankelijkheid niet, maar wel het woord onbevangenheid.

I: Oke, nou daar komen we zo nog wel heel even op terug, uhm, dan heb ik nog een paar vraagjes over uzelf, want waar en hoelang heeft u hiervoor gewerkt voordat u bij de huidige organisatie terecht kwam. Of heeft u altijd al bij de gemeente Gouda gewerkt?

R: Nou ja, ik heb bij de gemeente Amsterdam gewerkt, ik heb bij de Raad van de Kinderbescherming gewerkt, en ik heb ook een eigen bedrijf. Dus naast Gouda heb ik ook een eigen bedrijf al wat langer, en daarnaast, maar is totaal iets anders, had mijn vader altijd zijn eigen bedrijf, daar heb ik ook altijd gewerkt, maar dat is een bedrijf in de scheepsvaart.

I: Oh, dat is heel wat anders ja.

R: Dat is totaal wat anders, dus niks met overheid, maar daar heb ik wel heel veel geleerd eerlijk gezegd over naja onderhandelen bijvoorbeeld. Want ja je moet als bedrijf wel contracten binnenhalen, hoe ga je onderhandelen, hoe onderhoud je toch een goede relatie, ook al heb je een relatie opdrachtgever-opdrachtnemer, hoe houd je die relatie in stand, de 1 misschien universitair geschoold is, maar er zijn ook mensen die alleen productiewerk doen. En ja, ik heb wel geleerd om respect te hebben, respect vind ik altijd heel belangrijk, voor wat iedereen doet, ongeacht opleiding of het werk wat je doet, maar dat je respect hebt voor degene die tegenover je zit.

I: Wel een leuke afwisseling zo

R: Ja dat is wel een leuke afwisseling ja, maar soms wel een harde leerschool, want ik werd wel verplicht om in zomervakanties 3 weken vakantiewerk te doen en dat naja, dat is niet mals hoor in de olie en noem alles maar op en dan ging ik werken maar niemand mocht weten dat ik de zoon van de baas was, dat werd ook nooit verteld, dat werd pas later verteld. Ja het is wel een goede leerschool.

I: Ja inderdaad, nou wat leuk. En wat is uw opleidingsachtergrond?

R: Ik heb de Universiteit in Rotterdam gedaan, Rechten heb ik gedaan. En dan had ik als richting Staats- en bestuursrecht, en dan heb ik Strafrecht gedaan,

I: Wat leuk,

R: Naja Privaatrecht wat minder. Maar daar zat ik al vanaf jongs af aan al via dat bedrijf in. In contracten en dat soort dingen, dus daar heb je wel het 1 en ander van meegepikt, en later altijd met het bestuursrecht gewerkt. En mijn grootste passie lag eigenlijk in het socialezekerheidsrecht, want ik ben meer een helper.

I: Ja dat is altijd wel grappig, mensen vragen zich af wat is nou het verschil tussen HBO Rechten en SJD, en ik denk dat de SJD’er ook toch wel meer een helper is.

R: Ja, dat ben ik toch met je eens. Dat je in ieder geval denkt dat je gelijk bent en helpt en als je dan in de praktijk terecht komt dan blijkt het toch vaak wat anders te liggen, maar goed, ik ben van nature wel een helper, ik heb altijd een zwak gehad voor mensen onderin de samenleving die het vaak wat moeilijker hebben en dat kan door omstandigheden komen, misschien in de jeugd niet zo goed gehad of andere omstandigheden, nou ik heb van alles en nog wat gezien end aar wordt je vaak niet vrolijk van en dan vind ik het ook niet gek dat men een bepaalde kans heeft gehad en een bepaald niveau heeft bereikt maar ik heb er wel respect voor dat iemand toch dat niveau heeft bereikt en die probeer ik het beste uit zichzelf te laten halen.

I: Ja precies, want wat was ook alweer uw functie naast interne mediator? Uw hoofdfunctie...

R: Nou ik ben eigenlijk senior juridisch adviseur binnen Gouda. En ja dat is aan met name aan het bestuur en aan collega’s, van vak afdelingen, want de juridische functies in al zijn facetten. En dan, tenminste wij hebben dan een afdeling van een mannetje of 26, daar zit juridisch advies algemeen, he dus bestuursrecht, publiekrecht en privaatrecht en er zit inkoop- en aanbesteding, en er zit rechtsbescherming, dus bezwaar en beroep en klachten.

I: Oke, en het mediation zelf, wat verstaat uw organisatie onder mediation?

R: Eigenlijk zeg ik eigenlijk van dat gemeentes in beginsel weg moeten blijven van een formele mediation, maar dat we proberen informeel in gesprek gaan met een inwoner over een klacht of bezwaar of een wens of wat dan ook. Want kijk, mediation, als ik nu terugkijk naar die 8 jaar, dan zijn er in zijn totaliteit hooguit echt drie echte mediations geweest. En dat betekent in die gevallen, dat we hebben moeten werken met een vaststellingsovereenkomst, alle vereisten die aan een formele mediation worden gesteld, maar het gros van alle zaken die doen wij eigenlijk niet als mediator, ja we hebben de achtergrond, maar we gebruiken zeg maar de technieken die ook bij mediation worden gebruikt, die gebruiken we ook, met een inwoner, een aannemer of soms zelf tussen collega’s onderling of tussen personeelszaken tussen een werkgever en een medewerker. Dus als je vraagt over mediation, dan denk ik dat dat bij gemeente bijna niet plaatsvindt.

I: U zegt eigenlijk er zijn de afgelopen 8 jaar 3 zaken geweest voor echte mediation.

R: Ja inderdaad

I: Ja, maar de overige zijn dan eigenlijk het toepassen van mediationvaardigheden, als ik het goed begrijp?

R: Ja alle vaardigheden die je als mediator hebt meegekregen gebruik je eigenlijk ook in zo’n gesprek en natuurlijk worden er voorafgaand wel afspraken gemaakt, dat het vertrouwelijk is, het blijft alleen tussen ons en jullie als partij bepalen wat je met de uitkomst doet, of je het gaat vastleggen of niet, dat bepalen jullie allemaal zelf, en ik ben degene die daarin, ja ik ben er gewoon voor alle partijen, en ik stel de vragen en ik zorg dat er belangen boven tafel komen, dat de wensen worden uitgesproken, dat er positief wordt geherformuleerd dals mensen boos worden, dat ze eigenlijk een wens vormen in plaats van dat ze in die boosheid blijven, ja dat zijn de dingen waar wij voor zijn en dan gebruik je mediationvaardigheden om het gesprek verder in te gaan.

I: Maar is er nou echt een concreet verschil naast de bijv, zo’n overeenkomst, want u zegt we noemen het meer een informeel gesprek, is eigenlijk dan bijna hetzelfde lijkt mij.

R: Ja het zit hem meer in de formele dingetjes, zoals zo’n vaststellingsovereenkomst, dat partijen bijvoorbeeld allebei kunnen aangeven wij zijn akkoord, dat wordt bijna niet gedaan, nee ik zie inderdaad niet zo heel veel verschil, want naja net als pendelen, dat doen we niet zo heel vaak,, dat we eerst met de ene partij praten, dan met de andere en dan pas met elkaar, dat zie je met formele mediations veel vaker dat er gependeld wordt, dat zie je bij ons eigenlijk niet en het grote verschil is dat er in het gros van de zaken eigenlijk maar 1 gesprek nodig is, terwijl als je in mediation zit dat je dan vaak meer gesprekken nodig hebt,

I: en wat heeft ervoor gezorgd dat die 3, uitsluitend die 3 zaken, wel hebben geleid tot een echte mediation, wat heeft daartoe geleid?

R: Ja dat komt eigenlijk omdat geen van de partijen bereid was om echt te investeren en te luisteren naar elkaar en te luisteren naar elkaars belangen en men wilde daar gewoon een formeel juridisch oordeel over hebben. Bijvoorbeeld, in 1 zaak ging het over toen nog geheten bouwvergunning, ja is die bouwvergunning nou terecht of onterecht afgegeven. Ja daar kwamen ze toen niet uit. En ook niet met aanpassingen die voorgesteld waren, ja toen we hebben we gemerkt van, ja dan gaan we gewoon een formele mediation in en zelfs die mediation heeft niet geleid tot een oplossing, dat is uiteindelijk naar de rechter gegaan, en dat is in de andere 2 zaken ook geweest.

I: Oke

R: 1 personeelszaak is het geweest, zonder op de inhoud in te gaan, maar feitelijk ging het om het functioneren van iemand, ja die is uiteindelijk ook naar de rechter gestapt nadat zelfs de formele mediation mislukt was.

I: Gebeurt het wel eens dat, om het maar even zo te noemen, na zo’n informele mediation of het toepassen van mediationvaardigheden, dat daar alsnog een zaak naar de rechter gaat?

R: Naja, er gebeurt na de informele zaken die ik zo zie, dan moet je eigenlijk onderscheid maken bij gemeente dat in het kader van klachten, bij bezwaar of het afwijzen van een aanvraag, maar voornamelijk bij klachten en bezwaar, dan zie je eigenlijk wel dat het gros van de mensen tevreden is, en dat het bezwaarschrift wordt ingetrokken of dat dan de klacht feitelijk is opgelost.

I: Oke

R: En je ziet zo af en toe eens iemand van ja ik ga toch formeel naar zo’n bezwaarschriftcommissie of een klachtencommissie toe. Dat zie je zo een enkele keer wel en dan nog blijf je in die gevallen wel vragen van goh wat verwacht u daar dan van en stel als u ongelijk krijgt wat betekent dat dan? Naja dan gaan mensen dan ook nadenken en de afweging maken in kosten bijvoorbeeld, maar ik heb ook wel eens iemand gehad van ja ik kan mijn eigen bijdrage niet betalen voor de rechtsvoor, iets van uh, 68 euro, toen zeiden we van nou dan maken we er gewoon een principiële zaak van, ga maar naar de bezwaarschriftencommissie, eventueel naar de rechter, de griffierechten betalen wij dan eenmalig, dus ja, je moet een beetje inventief zijn om mensen toch kans te bieden als ze denken dat ze elders toch het gelijk kunnen halen, en los van het door blijven vragen, van wat staat dan te wachten en stel dat het daar dan niet lukt, wat dan, dat je toch met elkaar in gesprek blijft, dat is toch het allerbelangrijkste, want met heel veel inwoners van Gouda heb je bijvoorbeeld een voortdurende relatie/

I: Ja, u noemde het al op, dat er dus onder ander zaken bij een informele mediation worden aangedragen bij klachten en bezwaar, welke situaties/categorieën zijn er nog meer die worden aangedragen bij een interne mediator?

R: Oh, dat varieert van het leiden van een bewonersbijeenkomst bijvoorbeeld als er een plan is over het bouwen van een ja bijvoorbeeld een school of iets van maatschappelijke opvang van dak- en thuislozen of iets met gehandicapten of wat dan ook, dus het leiden van zo’n bijeenkomst waarbij men veel rumoer vanuit de zaal zal verwachten, veel weerstand is, daar worden we voor gevraagd, we worden gevraagd voor zaken die bij het collega van B&W aangedragen door bewoners, van goh zouden jullie eens willen bemiddelen, zouden jullie eens langs willen gaan om daar eens verder in gesprek te gaan om daar verder onderzoek naar te plegen, het kan zijn van consumenten van bijvoorbeeld WMO, Participatiewet of de Jeugdwet van we moeten eigenlijk een aanvraag afwijzen maar we weten niet hoe we het over moeten brengen, je ziet ook wel de consequenties daarvan, kunnen we zo’n gesprek een keer met z’n drietje voeren met de klant erbij, inderdaad bij klachten, bij zienswijzeprocedures in het omgevingsrecht en bij meldingen en meldingen bijvoorbeeld openbaar gebied. We hadden laatst bijvoorbeeld iemand die zei, ik heb een vergunning voor parkeren in de binnenstad en nu gaan jullie die hele straat opbreken 22.06 en die blijft anderhalf jaar, blijft die straat opgebroken waardoor ik niet op mijn plek kan parkeren, dan moet ik ergens anders gaan parkeren, en dan moet je weer extra gaan betalen, ja strikt volgens de regels, maar het slaat natuurlijk, als je met je gezonde verstand er naar kijkt, slaat natuurlijk nergens op. Dus daar moet je dan mee in gesprek omdat de ambtenaar die zit vaak op de inhoud van ja maar ehh kijk zo zijn de regels en ik kijk meer van wat is hier nou de bedoeling van en wat is het maatschappelijk effect daarvan als je dit doet, dus het kan van alles en nog wat zijn.

I: Ja heel veel verschillende situaties.

R: Heel veel mensen hebben mijn telefoonnummer nog. Er zijn in Gouda een paar inwoners die vaak nog brieven schrijven. Vroeger schreven ze er bij wijze van spreken 30 of 60 per jaar. Nou die hebben we allemaal afgelopen, gesprekken mee gevoerd en met bepaalde mensen drink ik 2 keer per jaar een kop koffie en alle afdelingen dat als die persoon een brief heeft geschreven dan ga ik met diegene een bak koffiedrinken en dan ga ik in gesprek en dan lossen we gelijk alles op. Dus dat zijn ook van die dingetjes waarvoor wij feitelijk wel gevraagd worden. En ik kreeg toevallig vandaag nog een verzoek van een collega van ja ‘’wij zitten vaak met projectontwikkelaars aan tafel, hebben mooie plannen, gaan wij meedenken en dan realiseren ze zich eigenlijk te weinig dat… ja dan hebben ze een project gedaan en dan komt er een vergunning en dan komt er een bezwaar en dan eigenlijk denken wij te weinig in het voortraject aan mensen die mogelijk weerstand hebben. Dus dat is eigenlijk van tevoren heel goed nadenken van wie zijn belanghebbend in een zaak, in een bepaalde kwestie. Dus wij worden eigenlijk wel op heel veel manieren ingezet.

I: Ja, en door wie wordt dat dan aangedragen? Door de betreffende ambtenaar zelf of als er een burger bij betrokken is door een burger?

R: Ja, een ambtenaar en een burger ook wel eens, want die mensen hebben ook mijn telefoonnummer nog, en soms krijg ik nog wel eens mensen aan de lijn en drie jaar geleden hebben wij een leuk gesprek gehad en nu kom ik niet verder, nou prima dan zorg ik dat we in gesprek gaan, en dan gaan we alsnog in gesprek.

I: Oke, en voor mensen die nog geen ervaring hebben gehad met een interne mediator, wordt dat dan op een of andere manier bekend gemaakt dat een interne mediator aanwezig is?

R: ja, ja, ja altijd via folders he bij bijvoorbeeld als iemand een klacht heeft ingediend of een bezwaarschrift die krijgt meteen eigenlijk een telefoontje, nog voordat die een briefje krijgt met een ontvangstbevestiging en een foldertje erbij waarbij het ook in is uitgelegd, dus vaak heb je het telefoongesprek dan al gevoerd, dat we dan zeggen van er is een brief binnengekomen, kunnen we daar eens over praten? En dan leggen we het uit wat de bedoeling is. En foldermateriaal is er natuurlijk beschikbaar, op de website staat het dan, het is ook een beetje van horen zeggen. Ik krijg ook vaak mensen van ja mijn buurvrouw heeft die keer dit en dat en dat met u besproken, kunnen jullie eens met mij in gesprek gaan, want ik kom er niet door, dus dat gebeurt ook, spontane aanmeldingen.

I: Oke, dus het wordt wel echt bekend gemaakt.

R: Ja het is wel echt bekend. Kijk de politiek bijvoorbeeld het college van B&W die gaat regelmatig de wijk in met een wijkspreekuur en daar komen ze vaak uit terug met goh we hebben toch wat aangedragen gekregen, zou je dat niet eens uit kunnen zoeken? En zou je daarmee in gesprek kunnen gaan. Nou dan kijk ik welke afdelingen erbij betrokken zijn en soms zie je dat 4 afdelingen met 1 zaak bezig zijn dat ze het van elkaar niet weten, weet je dat soort dingen komen nog steeds voor en dat komt ook omdat ons personeelsbestand de afgelopen 9 jaar niet gelijk is gebleven want er gaan mensen weg en er komen nieuwe mensen bij en dat betekent dat je aan alle nieuwe mensen maar ook aan de mensen die er al zitten moet uitleggen wat onze organisatienorm is. En wat dat betekent dat je in gesprek gaat, en dat je samen in gesprek gaat, dat is bij ons heel belangrijk.

I: Oke, dus zelfs de collega draagt ook zaken aan…

R: Ja die draagt ook zaken aan, vanuit de gemeenteraad krijg ik soms een mailtje van mensen, die zich dan melden bij een bepaald soort politieke partij en dan ga je gewoon proberen het gesprek op gang te brengen.

I: Oke, het klinkt alsof er eigenlijk heel veel mee gewerkt wordt of eigenlijk dat er heel veel aandacht aan mediation wordt gegeven.

R: Ja er is heel veel aandacht voor. We hebben toen over de 100 medewerkers getraind, toevallig twee weken terug en nu op dit moment loopt er weer een training en hebben we weer bij elkaar 25 mensen getraind en dan komen er verdiepingscursussen want ja wat ik zeg, je personeelsbestand wijzigt maar de maatschappij verandert ook. Dus je moet ook meegaan met datgene wat de buitenwereld van je vraagt.

I: Ja precies, maar bedoelt u dan die 25 medewerkers die krijgen dan allemaal training voor mediation?

R: Ja, die kunnen dat dan ook, kunnen allemaal mediation toepassen, het oplossingsgericht werken met behulp van mediationvaardigheden.

I: Zo dat zijn er dan wel veel.

R: Ja en in het najaar gaan we er ook weer 25 trainen, dat zijn allemaal mensen die er nog niet mee hebben gewerkt. Wel die er af en toe eens van hebben gehoord, van een collega die het dan heeft gedaan, maar nog niet daar actief mee aan de slag zijn geweest.

I: Maar, die mensen die dan worden getraind, vragen ze dat zelf aan of is dat een soort verplichting wat de organisatie stelt?

R: Nou ja dat is wel een organisatienorm dat we zeggen van bij ons geld als norm samen in gesprek, en dat betekent inderdaad dat je naja niet echt verplichting, want er mag wel enige vrijblijvendheid in zijn.

I: Ja

R: Maar als je als consulent bijvoorbeeld uitkeringsaanvragen, laten we dat als voorbeeld nemen, uitkeringsvragen moet beoordelen, je moet een aanvraag afwijzen, dan is de verplichting dat je over die afwijzing vooraf met die burger in gesprek gaat, wat de reden is dat je die aanvraag moet afwijzen, en doorvraagt wat daar de consequenties van zijn en soms moet je ook zeggen van ja ik moet uw aanvraag eigenlijk8 afwijzen nu maar als u nu nog 1 stuk inlevert bij mij bijvoorbeeld een betalingsbewijs van een bank of iets dergelijke dan is het wat anders, maar u heeft zelfs dat betalingsbewijs niet ingeleverd. Naja, je weet vast wel iets van het buiten behandeling laten van een aanvraag.

I: Ja

R: Nou dat is een middel van de overheid zodat de overheid niet meer met stapels aanvragen bleef zitten waarop niet gereageerd omdat mensen misschien zelfs overleden waren en daar hoor je natuurlijk nooit meer wat van en ja daar wordt fors misbruik van gemaakt zeg ik altijd, want ja waarom zou je niet nog even een belletje plegen, als je die nou die verklaring van die bank inlevert dan kan ik uw aanvraag toewijzen, en nu moet ik hem afwijzen, in plaats van, en dat heb ik letterlijk meegemaakt bij gemeenten, want ik kom bij veel gemeente, dat mensen zeiden van, je hebt nog 1 dag en als je dan niet reageert, dan kan ik hem op grond van 4:5 buiten behandeling laten, toen zei ik van goh welk genoegen heb jij hierin. Wat maakt het dat jij niet even de telefoon pakt, want misschien heeft iemand wel een overlijdensgeval gehad waardoor iemand niet helemaal met die verklaring is bezig geweest. ‘’Ja ja ja maar dan moet ik daar heel veel werk in steken’’ Ik zeg nee het is niet veel werk om een afwijzing te maken, ja en die aanvraag dient ie dan volgende week opnieuw in. Huurachterstand, andere achterstanden, schuldenproblematiek, dat komt via allemaal andere wegen weer allemaal naar je toe want dan moet je schuldhulpverlening gaan toepassen of een huisontruiming dus mensen moeten ook leren breder te kijken. En dat leren wij die mensen in die cursussen ook dat ze ook breed mogen kijken, dat ze met alternatieve oplossingen komen, die misschien niet helemaal volgens de letters van de wet zullen zijn, maar als je naar de interpretatie van de wet kijkt, dat er wel mogelijkheden in zijn, en dat is het mooie, met een andere blik kijken.

I: Ja, zeker, want als ze dan zo’n training of iets dergelijk krijgen. Zijn ze niet direct interne mediators zoals u dat echt bent begrijp ik, er is daar een onderscheid in.

R: Ja er is een onderscheid in, het helpt wel dat die mensen in een gesprek ook die vaardigheden kunnen toepassen door aandacht te schenken aan emotie in plaats van meteen te beginnen van ja mevrouw daarom krijgt u het niet, hier staat in de wet dit of dat of dat. Dat helpt wel als ik als gespreksleiders kan zeggen van dan begin ik vaak van, wie wilt er beginnen, dan begint er iemand van de gemeente bijvoorbeeld, het is al anders als die begint met, naja ik heb je zaak gelezen het is wel heel vervelend dat dit allemaal zo gelopen is, en ik zie nu eigenlijk pas welke consequenties dit voor u heeft. Dat is heel anders dan als ie zegt van kijk hier staat dit of dat en daarom krijg je je uitkering niet. Lekker puh. Haha.

I: Ja echt dat verbreden inderdaad.

R: Ja verbreden, geef aandacht aan die mensen, wat betekent het eigenlijk. Misschien snappen ze het ook allemaal niet meer.

I: Nee precies.

R: Ja en ziet gewoon ook door de komt van de vluchtelingenproblematiek en dergelijke dat er allerlei mensen in ons land zijn die gewoon ook niet ja bekend zijn met hoe wij hier ons land hebben ingericht en wat er van mensen verwacht wordt. En dat is wel lastig hoor, los van de taal, want ze spreken de taal vaak niet of niet goed. Laat staan het Nederlands op schrift, alleen al het feit, dat hebben we vorig jaar een keer meegemaakt, ja iemand die wordt opgeroepen en dan, ja die kwam maar niet, en toen ben ik langs geweest en uiteindelijk was het iemand die gevlucht was vanuit een oorlogsgebied en die zei van elke brief van de overheid die je daar in dat land krijgt betekent eigenlijk dat als je je zou melden dat je gelijk zou worden opgesloten dus ja wat betekent het als je nu een brief van een Nederlandse overheidsinstelling krijgt. Die denken gelijk van oh shit. En daarom kwam die niet. Dus die zit met hele andere normen en waarden dan wij.

I: Jeetje, wat apart.

R: Ja dus er komen de meest rare voorbeelden voorbij die je fantasie te boven gaan eigenlijk.

I: Ja goh, dat is echt apart. Maar zo zie je maar…

R: Ja zo zie je dat je nooit iets moet aannemen en altijd moet nagaan wat is er nou aan de hand.

I: Ja precies, even kijken hoor dan gaan we even door naar de volgende vraag, hoe wordt de functie van interne mediator vastgesteld binnen de gemeente?

R: We hebben een soort gedragscode van de interne mediator en daarin hebben we een aantal dingen vastgelegd zoals dat die gesprekken vertrouwelijk zijn, dat als er al een rapportage wordt gemaakt dat dat niet in een dossier wordt opgenomen, allemaal dat soort dingen. Dat die informatie niet gedeeld wordt met andere mensen.

I: En is dat…

R: Dat moest ook want, op een gegeven moment voor die reviews als mediator moet je, hebben we toch overleg gevoerd, want tot nu toe zeiden ze van ja die zaak mogen we eigenlijk niet meetellen omdat het eigenlijk niet een echte mediation is geweest, maar nu hebben ze daar anders over besloten, paar jaar terug al hoor, al een jaar of 4 5 terug, van ja die zaken mogen gewoon meedoen, maar er moet wel voldaan zijn aan een aantal criteria zoals die vertrouwelijkheid, dus we hebben een interne gedragscode.

I: Oke, en hanteren jullie ook het statuut van MfN? Of doen jullie daar verder niks mee?

R: Nee die gedragscode is daar grotendeels van afgeleid, dus zeg maar de onderdelen, zeg maar de formele dingen die in het statuut staan, een aantal van die zaken hebben we niet in die interne gedragscode gedaan omdat dat niks met mediation heeft te maken.

I: Oke, en zijn er ook bepaalde protocollen of standaarden zeg maar als een soort richtlijn waar een interne mediator zich aan kan houden gedurende het gesprek, dus bepaalde vaardigheden die je moet toepassen, die ook echt zijn vastgesteld?

R: We hebben niet een bepaald protocol ervoor, we hebben wel altijd een soort zeg maar een verslagformulier waarin we per zaak bij kunnen houden wat we hebben gedaan, maar dat is alleen voor eigen gebruik.

I: Dat mag niemand anders in zien?

R: Nee, ook andere collega’s kunnen dat niet inzien. Dat kan ik ook van een collega niet inzien. Maar we hebben wel met elkaar die structuur bedacht van dit moet erin, dat moet erin, heb je de vragen over vertrouwelijkheid gesteld, heb je akkoord gevraagd, dat soort dingen wordt allemaal ingevuld zoals je dat later ook allemaal kunt verantwoorden dat je een x aantal zaken hebt gedaan waarbij je toch grotendeels aan onderdelen van de statuur van de mediator van het MfN hebt gehouden.

I: Ja precies, en krijgen jullie ook voldoende tijd om met elkaar in overleg te gaan, denk aan intervisie?

R: Ja, wij hebben elke maandag overleg over zaken die spelen. En zaken die je tegenkomt en we mogen ook altijd op een extra cursus of iets dergelijks dus dat is nooit een probleem.

I: Want u werkt dan bij de juridische afdeling, zijn er ook interne mediators van andere afdelingen?

R: Ja,

I: En krijgen die ook…

R: Ja wat ik aan het begin al zei he. Iedereen mag meedoen bij ons. Die is nu dan toevallig weer weg, maar er was iemand die bij de Raadsgriffie werkte. Nou die deed ook mee, er was ook iemand die werkte bij Jeugd, nou die doet ook mee. Er is iemand afdelingshoofd ergens van, die doet ook mee. De burgemeester is ook mediator, die heeft ook zakengedaan.

I: Oke, en wordt dat dan allemaal vanuit het bureauhoofd of afdelingshoofd goedgekeurd qua tijdsbesteding?

R: Ja dat mag

I: En hoe wordt de financiering van de cursussen en dergelijke geregeld?

R: De financiering wordt allemaal geregeld vanuit een centraal opleidingsbudget. Dus wij gaan niet per medewerker zeggen van oh jij bent van die afdeling dan moet jij je baas vragen om het te betalen, nee dat wordt centraal geregeld. En sommige mensen die hebben dan een baan natuurlijk op een andere afdeling en die willen meedoen en die hebben het dan overlegd met hun baas en de 1 krijgt geloof 100 of 200 euro op jaarbasis om daaraan mee te doen.

I: Oke, maar over het algemeen wordt daar wel de tijd voor vrijgemaakt?

R: Ja tijdruimte, ja nu zit je binnen de overheid met het individuele keuzebudget, dus los van het opleidingsbudget kun je natuurlijk als individu, kun je gewoon zelf zeggen van ik wil nog een aanvullende cursus in noem eens wat echtscheidingsrecht, mediation met betrekking tot familierecht want dat kom ik vaak tegen, stel je voor dat je dat hebt, dan kun je dat vanuit het eigen budget betalen als je dat zelf wilt.

I`: Oke, dus het is ook niet zo dat er een bepaald aantal cursussen gevolgd worden, maar je kan eigenlijk zelf aangeven van nou ik zou wel, zolang het in budget past, nog wat cursussen willen volgen.

R: Ja

I: Oke, goed om de kwaliteit op peil te houden.

R: Ja, zeker en het budget gaat, het budget bij alle gemeentes is altijd een percentage van het totale, ja hoe zal ik het noemen, van de totale inkomsten, is het een percentage van, ja en dat zie je bij heel veel gemeenten dat het opleidingsbudget vaak niet op gaat. Ook in Gouda gaat het niet op, dus er is altijd geld over en er is altijd geld over om dit soort cursussen te doen en men wil het ook, het is een organisatienorm, het is een soort way of life geworden, dat er echt samen in gesprek wordt gegaan.

I: Ja dat is fijn.

R: Ja

I: Hoe zit het met de PE-punten die wellicht zijn verbonden aan een mediation die jullie moeten behalen als interne mediator?

R: Ja er wordt een review gehouden en dan moet je een aantal casussen voorleggen en zij kiezen er een aantal uit, en op basis daarvan controleren ze natuurlijk van heb je in Gouda een protocol en hoe is de verhouding tot het statuut en welke zaken heb je dan behandeld en hoe is dat allemaal gegaan en kloppen alle documenten die erbij zitten zoals bijvoorbeeld, als iemand zijn bezwaar heeft ingetrokken, waar kunnen we dat uit opmaken, is dat vrijwillig gebeurd of is dat onder dwang, weet je dat soort dingen. Dus dat wordt allemaal gecontroleerd.

I: Oke, ja ik ben niet echt bekend met het begrip review, maar dat is dan een soort controle. En door wie gebeurt dat dan?

R: Dat wordt extern gedaan

I: Een soort audit?

R: Een soort audit vanuit het MfN.

I: Oke,

R: En dan tellen die casussen die je hebt gedaan, die tellen dan mee want anders moet natuurlijk per jaar formele mediations allemaal doen en daar hebben mensen bij ons niet allemaal tijd voor. Kijk een enkeling, ik ken iemand, die doet wel zaken bij een andere omgeving en in het Noorden van het land en die zei ook van vroeger had ik 10 zaken per jaar en nu heb ik er maar 1, ik haal het aantal zaken niet, dus die moet ook gewoon meedoen in dit soort informele overleggen bij gemeente,

I: Nog even over de mediation zelf, hoe verloopt het nou vanaf het punt dat een zaak is aangedragen bij de interne mediator?

R: Ja, wat er dan gebeurd?

I: Ja, welke stappen worden er genomen?

R: Ja, afhankelijk van wat er is aangedragen dan gaan we in ons overleg van degene die betrokken kunnen worden hierbij, wordt zo’n casus aangedragen van wie zou deze zaak willen doen, wie heeft er tijd voor, nou stel als ik het doe, dan krijg ik die zaak en dan ga ik eerst eens wat stukken verzamelen om te kijken met wie heb ik allemaal te maken, en soms is dat maar 1 partij want het gaat heel vaak over uitkeringen of over voorzieningen, het eerste wat ik dan doe is de telefoon pakken en gewoon eens gaan bellen van nou deze zaak is bij mij aangekaart en ik graag eens met u praten over ov uw bezwaarschrift en dergelijke en dan volgt er zo’n heel rijtje vragen natuurlijk he van schikt het op dit moment, wanneer wel wanneer niet, en wat doet het met u, en wat zou u willen, wat is uw wens, en hoor ik u zeggen dat, dat is zeg maar de inventarisatie, en dat het leidt er uiteindelijk toe dat ik zeg van zo’n gesprek dat ik met u heb gehad kan ook met degene die uw zaak heeft behandeld voeren, dat doe ik dan ook als die persoon mij toestemming ervoor geeft, nou en dan vervolgens als ze allebei willen, om dan een keer met z’n drieën in gesprek te gaan waarbij ik er ben voor zowel die burger als die ambtenaar en dan doe ik het wel op die manier van aan een ronde tafel en dat ik dan ook uitleg, en dan komen die dingen als vertrouwelijkheid weer allemaal aan de orde en dan leidt ik het gesprek, dan vat ik het af en toe samen, is dit wat u bedoelt, en uiteindelijk sluiten we het af, van dit is wat mij betreft besproken, kunt u die afspraken herhalen, en dan zeg ik tegen de ambtenaar kunt u die afspraken herhalen, en kunnen wij ons daarin vinden, en dan spreken we af dat we het ook nog even mailen en stel je voor als er nog iets moet gebeuren dan volg ik dat proces, dan zorg ik ook dat de mensen zelf aan het werk gaan om bijvoorbeeld nog informatie te leveren en misschien komt er dan nog een tweede gesprek of misschien alleen telefoongesprekken, maar vaak moet er nog een tweede gesprek komen om te zorgen dat we er met z’n allen uit zijn en is iedereen tevreden of speelt er nog meer. En dan ga je het gesprek nog een keer aan en uiteindelijk vraag je natuurlijk van, ja en daar hoeft men niet gelijk antwoord op te geven, maar wat betekent dit voor uw bezwaarschrift, nou vaak zeggen mensen van ja dat is wat mij betreft volledig opgelost dus dat hoeft niet meer behandeld te worden, want, ik noem maar wat, ik had eens iemand die had zijn ramen in gewoon helder glas uitgevoerd en die keek precies in de slaapkamer van de overburen, en die had zoiets van ik ga jullie niet beloeren maar die overburen hadden zoiets van ja, toch niet echt prettig, nou toen zijn ze overeengekomen at die mat glas daarin zou zetten, ja toen zeiden de overburen van, nou kijk eens hij heeft mat glas erin gezet, ik vind het prima, het gaat mij niet om te kijken het gaat mij om een stukje lichtinval nou dat kan ik ook met mat glas bereiken, dus prima, opgelost. Maar die oplossing hebben ze ook zelf aangedragen.

I: Ja, want dat is ook de bedoeling toch, dat het uiteindelijk vanuit de partijen zelf komt?

R: Ja tuurlijk, dat er vanuit de partijen zelf oplossingen en alternatieven worden aangedragen.

I: Oke, Maar dat gaat volgens mij niet altijd zo makkelijk?

R: Nee het gaat ook niet altijd zo makkelijk, maar ik merk in bijna elk gesprek, heel vaak hoor ik de zin Maar zo heb ik het niet begrepen of zo heb ik er niet tegenaan gekeken, oh, dat heb ik helemaal niet zo verwacht, een beetje in die trant, dat hoor je heel vaak.

I: En wat doet u dan daarmee als u zoiets al hoort?

R: Ik vraag dan wel verder van, ik hoor u zeggen dit had ik niet zo verwacht, wat had u dan wel verwacht en nu u dit hoort, wat betekent dit dan?

I: Maar zijn er wel eens…

R: Ik had laatst…

I: Sorry, zegt u het maar

R: Ja ik had laatst nog een gevalletje als voorbeeld waarbij de nieuwe buren waren komen wonen die gingen een garage bouwen en die garage hadden ze helemaal in het zwart uitgevoerd. Zwarte deur en zwarte omlijsting en gewoon een donkere steen, de buren daarnaast waren daar niet echt blij mee en die zeiden van het lijkt wel een of andere begrafenis-kist. Nou, in gesprek gegaan en toen zei ik ook van nou vertel eens, wie wil er beginnen, en die ene begon van hoe hebben jullie in hemelsnaam die kleur kunnen kiezen, waarop die mensen zeiden van ja wij hebben de kleur gekozen omdat wij dachten dat die garage dan beetje weg zou vallen in de omgeving omdat het daarachter ook altijd vrij donker is, dus toen zeiden die ander mensen van oh ja ja ja, oh ja, wij vinden het niet zo echt wegvallen in die omgeving. Toen zei die ander: ja het is meer het advies van de aannemer geweest om dit te doen, maar van ons mag die ook pimpelpaars, rood, wit, blauw, groen, noem het maar op zijn, toen zei ik van zou het niet handig zijn als jullie eens in gesprek gaan over welke kleur jullie allebei leuk zouden vinden, toen zei de ander, jahoor ik heb staaltjes thuis liggen, nou die gingen die avond staaltjes bekijken, en de volgende dag krijg ik een berichtje van nou hij wordt overgeschilderd hoor en we delen de kosten en hij wordt wit met aan de ene kant een beetje licht beige kleur, nou prima toch, maar dat kwam gewoon vanuit het feit, ja mensen spreken elkaar weer aan.

I: Nee precies, zo zie je maar

R: Ja, en het betekent eigenlijk dat er in beschikking vanuit de overheid dat je je vaak niet alleen moet beperken tot alleen de inhoud maar bijvoorbeeld in een aanvraag voor een omgevingsvergunning stel je voor jij wilt iets aanbouwen aan jou huis, dat je in die aanvraagformulieren ook vraagt of u de omgeving hebt geïnformeerd over uw plannen. En hoe gaat u de omgeving informeren over uw plannen. Want anders zeggen ze alleen ja of neem, en je moet natuurlijk een open vraag stellen zodat zij ook nadenken van oh, want te vaak wordt het probleem bij de overheid neergelegd terwijl het gewoon een burenruzie is, of ja ja dat ga ik niet vragen want dadelijk zeggen ze dat ze het er niet mee eens zijn, nou dan ga je toch samen praten, goh wat het dat jij het er niet mee eens bent of andere dingen want ander lijkt het alsof je als overheid een soort rijdende rechter wordt, van ja kom maar ter plaatse en jij hebt gelijk.

I: Maar die vraag…

R: Maar dat betekent dat je je aanvraag daarop moet aanpassen dat je ook zulk soort vragen stelt want dan weet je hoe burgers onderling met elkaar hebben gecommuniceerd.

I: Ja, precies, maar dat aanvraagformulier van Gouda, is die al zodanig aangepast?

R: Ja dat is een voorbeeld, en bijvoorbeeld in bestuurlijke besluitvorming daar hebben we ingebracht dat stel je voor he, het collega die moet soms eerst een besluit nemen in het kader van ruimtelijke ordening, maar zienswijzen werden altijd schriftelijk afgedaan, dan ging een ambtenaar daaraan zitten, blokken, en er staat nu, dat als het collega moet besluiten over zo’n zaak, dan moet er een hoofdstukje in staan dat er contact is geweest, persoonlijk contact over die zienswijze en dat er een gesprek heeft plaatsgevonden, en staat dat er niet in, dan zegt het collega, nou dan behandelen we het niet, dus je wordt ook gedwongen, bestuurlijk vanuit het bestuur om te zorgen dat je in gesprek bent gegaan.

I: Ja zo’n gesprek is echt belangrijk, in alles eigenlijk.

R: Ja en dat geldt bij consumenten die met uitkeringsaanvragen, WMO, overal waar iets afgewezen wordt maar deels toegekend wat mensen gevraagd hebben, daar moeten ze over gaan rapporten in hun systeem dat ze telefonisch of persoonlijk contact hebben gehad en hoe dat contact is gelopen en wat ze eraan gedaan hebben, als dat ontbreekt, dan krijg je een soort puntenrijbewijs van nou dag, nog 3 keer en het houdt op hier want dit willen wij niet, zoek maar een andere baan, maar niet hier.

R: Naja bij wijze van he, want een gesprek moet je wel aan gaan. Want ja dit willen wij niet dus ik wil ook geen rapporten zien, die zie ik tegenwoordig ook wel eens, van ik heb 2 keer gebeld en geen gehoor dus nu maar afwijzen, ja 2 keer gebeld, wanneer heb je gebeld, op welk tijdstip, als het een vrouw is met kinderen en jij belt steevast kwart voor 9 dan weet je dat ze die kinderen naar school aan het brengen is, moet je ook een keer op een ander tijdstip bellen, bel een keer s ‘avonds, of in het weekend, dat doet ik ook.

I: Ja?

R: dat doe ik ook, ja waarom niet? Dus niet die 9 tot 5 mentaliteit. Ja stel je voor dat je onderwijzeres bent voor de klas en je wordt telkens gebeld op een tijdstip dat je geen pauze hebt, ja dan kun je niet opnemen en dan wordt je aanvraag afgewezen terwijl die misschien kan worden toegekend als je met elkaar in gesprek bent, of toch afgewezen maar dan is het duidelijk ook voor diegene dan waarom die wordt afgewezen en vaak kunnen ze zich daar wel in vinden, ohja dan heeft u helemaal gelijk, ik heb er helemaal geen recht op.

I: Ja, in ieder geval dat er wel met diegene over gesproken wordt.

R: precies, dus nu neigen we ernaar dat zonder contact mag die niet worden afgewezen, er moet contact zijn geweest, dan probeer je het maar 20 keer in plaats van 2 keer, maar er moet contact zijn geweest, dan doen we het zo.

I: Ja, en daarom is het ook belangrijk dat die medewerkers nu ook die training krijgen.

R: Klopt, ja tuurlijk want ze geven natuurlijk weerstanden, boosheid, je kan van alles en nog wat verwachten, en dan moeten ze wel de technieken hebben om zo’n gesprek te kunnen voeren.

I: Oke, er wordt echt over nagedacht joh, ja ik heb hiervoor gesproken met provincie Zuid-Holland, want dat is heel wat anders natuurlijk, want ik richt me eigenlijk alleen op gemeenten, maar ter verbreding van het onderzoek heb ik 1 provincie erbij betrokken, maar ja daar hoor je gewoon hele andere gang van zaken en natuurlijk de ene gemeente is ook wat verder dan de ander, dus dat is ook wel leuk om te horen dat het zo verschillend eraan toe gaat.

R: Ja uit mijn eigen ervaring merk ik dat ook hoor, want ik kom bij heel veel gemeenten en toen vorige week werd ik benaderd door een gemeente uit Noord-Holland, die hadden mijn naam via het ministerie van Binnenlandse Zaken doorgekregen en die zei van ja hier moeten we eens over praten, toen zei ik ja stuur maar wat op, dan heb ik natuurlijk een idee van waar jullie staan. Ja die staan ook weer totaal ergens anders, die zijn nog helemaal aan het begin, dat is best lastig.

I: We gaan even verder, ja u gaf al aan dat u verslagformulieren bijhoudt van zo’n gesprek en dat eigenlijk niemand anders dan de interne mediator zelf die het behandeld heeft daar inzage op heeft, hoe wordt er omgegaan met de opslag van die stukken/formulieren?

R: Het is maar 1 a4-tje, verder niks en dat houdt iemand gewoon persoonlijk bij zich, dat wordt ook niet in een dossier of archief opgeslagen, dat is gewoon, iedereen heeft bij ons een persoonlijk archief, die bewaart dat gewoon zelf en op bepaalde tijden gooi je alles weer tijd. Dat gaan we niet bewaren want het is gewoon vertrouwelijk, wordt gewoon vernietigd. Op een gegeven moment weet je, als iets totaal is afgerond en je hebt ook niet meer nodig om verantwoording af te leggen, wordt alles gewoon vernietigd.

I: Meer ruimte weer over.

R: Ja precies, wat moet je er mee. En in het systeem he, daar ligt dan alleen in vast de afhandeling van het bezwaarschrift bijvoorbeeld waarin ook staat bezwaar ingetrokken en er is een informele procedure gevoerd, maar wat daar nou allemaal in gebeurd is dat staat daar niet in.

I: Oke in wie kunnen dat allemaal inzien?

R: Dat kan in principe iedereen in zien. Dan zie je je in ieder geval er is een bezwaar geweest die is informeel afgehandeld maar verder geen achtergronden kun je zien.

I: Oke, ja en hoe wordt er binnen de organisatie gehandeld met betrekking tot de… ja in het kader van de WOB? Want een mediation is dan natuurlijk vertrouwelijk en ja uhm, hoe is dat verband met elkaar geregeld?

R: Het staat los van elkaar.

I: Want er was natuurlijk ooit, dat weet u natuurlijk wel, een wetsvoorstel over het invoeren van mediation als wettelijke verplichting.

R: Door van der Steur.

I: Ja precies

R: ja bij ons zou zo’n wettelijke verplichting niks betekenen want we doen het gewoon al. In principe in alle zaken, en je hebt wel eens een advocaat die zegt van ja wacht even als we in gesprek gaan en er komt wat anders uit, waar kan ik mijn proceskosten declareren, want de raad van rechtsbijstand die vraagt aan mij een beslissing op het bezwaarschrift, anders krijg ik mijn vergoeding niet, en die zitten dan zonder boterham, dus die zeggen soms nee dat doen we niet een gesprek, ja weet je wat je niet wil, ja u wilt niet, maar misschien wil u cliënt wel, dat blijft altijd een dilemma omdat wel of niet te doen.

I: Oke, even kijken hoor, wat betreft de betrokken partijen, hoe reageren zij gedurende een mediation en naar aanleiding van een mediation?

R: Ja, vaak heel positief, zeker nu we voldoende capaciteiten hebben van mensen die bellen, nu verdelen we de zaken in principe 1 keer per week, het komt ook voor dat ik gewoon doordeweeks een zaak krijg en dat ik zeg van hey ik heb tijd en dan bel ik gelijk en dan hebben die mensen het s ‘morgens aan de balie ingeleverd en dan bellen we s ‘middags en dan zeggen ze heh?! Belt u nu al, nou wat fijn. Of ik heb ook wel eens iets gehad dat ik in het weekend iets voorbij heb zien komen op de mail en dat ik dacht van nou stel je eens voor als ik in die situatie zou zitten en het is nu vrijdagavond en dan zou ik moeten wachten totdat maandag totdat ik gebeld heb, hoe mooi zou het zijn als ik nu zou bellen, dus ik ging bellen en diegene zei heh belt u ook in het weekend, oh wat fijn, nu weet ik tenminste, ja een of andere crisissituatie, wat ik moet doen, hartstikke fijn, maandag hebben we verder contact over hoe verder, maar dan is de eerste kou uit de lucht, maar dan kan je natuurlijk niet meer stuk gaan bij zo’n iemand. Van de 1 krijg je een kaartje en van de week was ik even op een andere verdieping ben ik gebeld door mijn baas van er staat hier iemand voor jou om iets af te geven, bij de balie zeker? Nee nee hier, toen stond ze bij ons op de afdeling met een hele grote slagroomtaart voor een mannetje of 40 omdat het zo goed was verlopen, daar heb ik helemaal niet om gevraagd maar dat gebeurt gewoon spontaan, en dan krijg je kerstkaarten, andere kaarten, bedankkaartjes.

I: Het wordt echt gewaardeerd, wat fijn.

R: Ja het wordt gewaardeerd, zeker.

I: En sturen jullie ook nog evaluatieformulieren rond?

R: 1 keer in de zoveel tijd doen we een soort tevredenheidsonderzoek voeren we uit, klanttevredenheidsonderzoek maar ook een medewerkers onderzoek, zeker als je met een medewerker en een burger in gesprek bent geweest wil je weten hoe ze er allebei in staan.

I: En hoe zijn de reacties daarop?

R: Wij hebben altijd hoge responsen eerlijk gezegd, ja je weet wel van onderzoeken dat als je dit soort dingen uitzet dat je blij mag zijn als je 50 % retour krijgt. Maar wij krijgen wel 75 tot 80 % terug. En de klanttevredenheid is tot nu toe altijd meer dan een 8. En de algemeen tevredenheid landelijk is geloof ik een 4,8. En je ziet op serviceniveau op de dienstverlening van de overheid een 7 of 7,2, 7,3

I: Dat is goed, ja jullie zijn er ook wel echt intensief mee bezig.

R: Ja PRECIES en dat helpt natuurlijk he dus als jij snel bent ergens mee en je vraagt iemand om dan zoiets voor jou in te vullen, dan zijn ze natuurlijk ook bereid omdat te doen.

I: Wat kunt u andere gemeenten adviseren om vooral wel en niet te doen tijdens een gesprek?

R: Ja... naja weet je waar we het gesprek mee begonnen, onbevangenheid, wat je in ieder geval nooit moet doen is dat jij, ja ik ben dan in dienst van Gouda, maar het interesseert mij helemaal maar dan ook echt helemaal niks, dat ik bij die gemeente werk, dat ik rekening moet houden met de belangen van de gemeente, ja uiteindelijk in het gesprek wel, want dan ga je belangen inventariseren maar niet op voorhand van de gemeente heeft gelijk, of nou we gaan wel even vertellen hoe het inhoudelijk in elkaar zit en dan snappen ze het wel, dan zijn we er van af. Nee zo werkt het niet. Dus als je als insteek hebt bijvoorbeeld van, dat zie ik ook vaak, we moeten bezuinigen dus dan gaan we dit maar doen, ja het, dat is een bijeffect, dat je minder tijd kwijt bent aan ingewikkelde procedures en dergelijke, en dat je, dat je imago daarmee verbetert, maar het belangrijkste vind ik is dat je als uitgangspunt moet hebben is dat je een burger gewoon met respect behandeld en dat je hem een stem geeft, letterlijk, en dat die invloed kan uitoefenen op het uiteindelijke resultaat en als je dat niet hebt, als je niet die instelling hebt, dan moet je er ook niet aan beginnen, want dan doe je het alleen maar voor je eigen gewin, end aar moet je het niet voor doen.

I: Nee precies, maar over het algemeen lijkt het mij dan niet het makkelijkste om zo erin te staan omdat je weet dat je toch bij de gemeente werkzaam bent en dan toch…

R: Ja ja ja, ik zeg het misschien heel plat, maar daar moet je schijt aan hebben. Dat zeg ik wel eens, zo plat, maar zo is het ook.

I: Ja het lijkt mij dat niet iedereen dat zo kan.

R: Nee, en vaak zijn mensen daar bang voor om het uit te spreken, terwijl ze wel zo denken en ik zeg altijd van joh ik vind het belangrijk dat je uitspreekt wat je denkt en van mij mag dat op elke manier maar uiteindelijk moet het met respect zijn, ja weet je, als je daar geen schijt aan hebt, dat kun je je werk gewoon niet goed doen.

I: Ja, nou helemaal duidelijk.

R: Ja?

I: Ja dit waren eigenlijk ook de vragen die ik had, ehm, ik weet niet of u zelf nog een toevoeging heeft of iets kwijt wilt?

R: Nee hoor, naja belangrijk is eventjes……….1.10

I: Nou ik vond het in ieder geval een heel fijn gesprek.

R: Ja ik ook, leuke vragen heel herkenbaar.

I: Nou mooi.

R: Nou mocht je me nog een keer nodig hebben in de loop van je onderzoek, dan hoor ik het wel.

I: Ja hartstikke bedankt, fijne dag nog.

R: Ja jij ook, fijne dag, doegdoeg.

## Bijlage 3 Interview interne mediator gemeente Groningen

**Gemeente Groningen 19 april 2017 13:00 uur**

**I: Astrid van Doorn (interviewer)**

**R: (…)**

I: 1953 en bent u ook MfN geregistreerd

R: Ja

I Hoelang bent u al werkzaam als interne mediator binnen de gemeente Gr?

R: Uhhh officieel denk ik zo’n 8 jaar en daarvoor deed ik vanuit de bezwaarprocedures deed ik het al langer dat ik naar aanleiding van bezwaar dat ik soms dacht van ik pal de telefoon en ik ga even met iemand in gesprek

I: En wat is uw opleidingsachtergrond?

R: Bedoelt u vanuit de mediation of..

I: Van alles.. Nou

R: Ik heb rechten gestudeerd, recht en planologie, Nederlands recht en dan richting privaatrecht, en ik heb de basisopleiding heb ik gedaan en nog 2 specialisaties en onder ander andere narratieve over de trans formatieve

I: Oke en wat betreft.. Dat laatste wat u opnoemde heeft dat betrekking op mediation? Sorry hoor ik verstond het niet helemaal

R: Ja dat laatste, ja in mediation heb je de basisopleiding die dien je te doen daar heb ik ook die toets in afgelegd en ik heb verder als specialisaties daarna nog gedaan de trans formatieve en narratieve mediation

I: Oke, heeft u altijd al bij de gemeente gr gewerkt als juridisch adviseur of heef tu daarvoor.

R: Ik heb vrijwel altijd bij de gemeente gr gewerkt in verschillende functies en ik heb ook tussendoor nog gewerkt bij het OM anderhalf jaar

I: Oke leuk dus u bent ook wel bekend met het strafrecht.

R: Ja precies, jeugdcriminaliteit

I: Oke, leuk, ja in het tweede jaar kregen wij jeugdstrafrecht, heel leuk vak vond ik dat.

R: Ja besloten zitting en om samen vanuit die hoek te kijken met die jongeren dat je zodanig probeert te regelen dat er iemand maatschappelijk goed kan meekomen

I: Ja lastige trajecten zijn dat meestal.

R: Ja ja haha

I: Oke, we gaan nu over naar mediation zelf, wat verstaat uw organisatie onder mediation

R: Oh DAT IS een hele lastige vraag om te beantwoorden. Laat ik het eerst zo introduceren, bij de gemeente gr is het niet zo dat je op de site kijkt en denkt ook mediation is ook een oplossing. Ehm er wordt niet echt veel publiciteit aan gegeven dus we hebben wel intern georganiseerd dat er een aantal mensen zijn die de basisopleiding mediation hebben gevolgd die zijn verder, op 1 na, geen registermediators. We zijn met een 7-tal collega’s. Ja we hebben in ieder geval intern kenbaar gemaakt dat de mogelijk voor mediation er is en we hebben vastgesteld dat er een intern statuut is waar we ons aan dienen te houden maar ook aan de andere kant als een soort veiligheid biedt dat we een onafhankelijke positie kunnen innemen. En ook binnen de organisatie dat je bijvoorbeeld tegen een chef moet zeggen van dat die dit en dat moet uitvoeren terwijl je natuurlijk een beetje een ommekeer is, want normaal gesproken geeft jouw chef je een opdracht en nu geef je je chef een opdracht. Of laten we dit en dat afspreken nou dan zit je toch wel even in een wat andere positie dan als voor een gewone medewerker die gezag relatie schaadt. Dat is binnen de organisatie ook geregeld, dat er een intern statuut is, en dat daar onze positie ook zeg maar in gemarkeerd is.

I: Oke en sluit dat statuut ook aan op het MfN statuut?

R: Ja, je ziet het ook bij meerdere gemeenten. Het is vanuit de MfN een vereiste en omdat ik zelf registermediator ben heb ik er ook op aangedrongen dat dat hier ook wordt vastgesteld en dat is ook gedaan.

I: Oke, er zijn dan 2 echt geregistreerde mediators en 5 niet geregistreerde mediator als ik het goed begrijp

R: Ja ja ja

I: En zijn jullie allemaal werkzaam op dezelfde afdeling, of zit dat verspreid?

R: Nee er zitten ook mensen die werkzaam zijn op andere afdelingen. Merendeels zijn wel bij juridische zaken onderbracht, dus echt de juridische afdeling binnen de gemeente gr. Maar er zijn ook een aantal mensen niet bij die afdeling werkzaam maar in principe hebben ze ook een hbo juridische opleiding behaalt en de basisopleiding gevolgd dat is ook een vereiste.

I: Ja die overige 5 hebben in ieder geval de basisopleiding.

R: Ja, ja

I: Oke want u gaf aan dat mediation binnen de gemeente niet echt gepubliceerd wordt....

R: Nee, laat ik het zo zeggen als je als burger denkt van ik zou graag bemiddeling willen beginnen want ik heb een conflict met de gemeente dan staat er niet op de site van heb je een probleem met het bestuurd of ben je het niet eens met een besluit, is het niet een idee om eens in gesprek te gaan? Dat staat er niet.. Daar wordt geen reclame voor gemaakt.

I: Dus EIGENLIJK De medewerker of de ambtenaar die beslist of een zaak bij interne mediation wordt aangedragen?

R: Dat hangt ervan af. Doordat je natuurlijk intern wel bekend bent, is het zo dat collega’s zeggen ik loop hiertegen aan. Is het misschien mogelijk om erbij te komen zitten en eens in gesprek te gaan want dit gaat zo niet goed. En die meneer en mevrouw zijn het met een aantal punten eens en met een aantal punten niet. Zo krijgen we onze zaken ook. We hebben ook intern een mediation e-mailadres. Dan komen er ook wel dingen binnen waarvan men zegt kom er eens even bij zitten want volgens ons moet dit niet volgens allerlei procedures gaan lopen maar kan het via een goed gesprek gaan plaatsvinden en wat we zelf ook hebben, ik heb dat zelf ook gehad en mijn collega’s ook, dat je een bezwaarschrift binnenkrijgt en denkt van ja wacht even die meneer of mevrouw die wil ik noem maar wat een bepaald dakkapel, en dat kan misschien niet op die manier maar dat kan wel op een andere manier, laten we eens even in gesprek daarmee over gaan. Daar kunnen we een hele boel onnodige procedure mee besparen en dat wordt ook op prijs gesteld dus zeker als dit problemen onbekend worden. Iemand kan ook kiezen he, kan dan ook zeggen oke ik ga ermee akkoord dan zet ik het in de pauze stand zet, bezwaarschrift op behandeling en dan eerst eens in gesprek gaan en dan kijken van ja zijn er ook andere oplossingsrichtingen. En ook vanuit de advocatuur is ook al gezegd van goh wat goed dat jullie dat doen.

I: Om even terug te komen op mijn vraag over wat de organisatie onder mediation verstaat, hoe noemen jullie het eigenlijk?

R: Wij noemen het op onze interne informatie mediation. Inmiddels hebben we gezegd, laat ik het zo zeggen, maar op externe sites dus wij hebben interne site, intranet binnen de organisatie, en externe site van de gemeente, ik heb het ook weleens zitten te zoeken, van goh waarom staat dat er niet, daar staat het niet heel erg nadrukkelijk van nou als je problemen hebt, probeer ook eens te kijken of je in gesprek kan komen er wordt geen reclame voor gemaakt.

I: Nee oke, maar binnen de organisatie, de medewerkers onderling noemen het dus wel daadwerkelijk mediation?

R: Ja, niet mediation dan wel bemiddeling. Maar dan is het duidelijk waar we het over hebben.

I: ja precies en dat statuut, hoe formeel is dat opgesteld?

R: dan moet ik even het statuut erbij pakken.

I: Oh oke

R: Ik heb de computer aan staan dus ik kan ook even kijken, laat ik het zo zeggen ik doe het zelf in de regel wel, dat is ook vanuit mijn achtergrond dat je vanuit de registratie dat het gewoon nodig is. Even kijken hoor, moment. (Zoekmoment) Anders stuur ik het wel even na. Dat is het meest praktische

I: Ja dat is prima. Oke, nou, waar waren we ook alweer. Ja het wordt dus eigenlijk niet echt bekend gemaakt…

R: Ja ik heb er wel op aangedrongen maar de reden is begrijp ik dat men bang is dat er te veel belangstelling voor zal komen en te veel geld kost terwijl ik denk van dit gaat je geld besparen, maar goed daar kunnen we over discussiëren, maar als men die visie heeft, dat is dat zo.

I: Maar werken jullie trouwens ook in een pool samen?

R: Nee binnen de organisatie kijken we wel van wie heeft er tijd voor om die zaak te doen, maar wat je wel ziet, end at zal ook wel heel mooi zijn, eh, samen met de gemeente in de achterhoek, dan kunnen we rouleren. Kun je ook op een gegeven moment zeggen van nou ik heb er moeite doet dat een eigen medewerker dat doen, nou een buurgemeente pieter marie of jantje die wil zich dat wel op zich nemen en dan omgekeerd als zich in omliggende gemeente zoiets voordoet dat dat gemeente gr dan zegt van nou oke dan neem ik deze van marie over. Maar goed zo ver is het niet, maar goed er is een herindeling gaande in gr dus misschien dat er nog verandering in komt.

I: Ja precies, het verschilt heel erg per gemeente op het gebied van ontwikkeling van mediation. Het is vaak ook nog wel in opkomst.

R: Ja we hebben wel een grote gemeente, meer dan 200000 inwoners dus ja er zijn genoeg problemen intern waarvan je denkt daar kun je zelf al je handen vol aan hebben. Maar we zullen het zien, er komt een reorganisatie althans de gemeentelijke herindeling, en laten we maar eens kijken wat dat gaat opleveren.

I: Ja, en betekent dat ook dat jullie vooral dan interne conflicten middels mediation oplossen?

R: Wat bedoel je met intern? Want er zijn verschillende interne zaken, want dat was ook en vraag van jou, welke zaken we behandelen, en dan zit je bijvoorbeeld ofwel een burger heeft problemen met een bestuursbesluit, oordeel van de gemeente, het college ofwel de burgermeester of iemand heeft problemen met de buren, en wat we ook wel hebben is dat medewerkers, of een medewerker met zijn hoofd, arbeidsrechtelijke problemen, die krijgen we ook wel, teamconflicten.

I: Oke, dus echt gevarieerd.

R: ja gevarieerd, en dat kan ook nog zijn, wat wij dan noemen ruimtelijk of maatschappelijk, bijv. de vergunning voor de verkoop van een huis waar de buurman het niet mee eens is, of het kan ook zijn op het gebied van subsidies of het gebied van participatiewet, dat je dan zegt van nou het goed om even met elkaar om de tafel te gaan zitten.

I: Oke, uhh, u gaf net al aan als er dan iets speelt en dat wordt dan ontdekt om het maar even zo te zeggen dan wordt er meestal gezegd van dit moet e ven besproken worden, wordt er dan zo’n interne mediator specifiek uitgekozen of is dat dan voor degene die daar tijd voor heeft.

I: Je hebt 2 mogelijkheden, of het komt bij ons op het e-mailadres binnen en dan is het zo van wie heeft tijd en gelegenheid en soms ken je iemand, en denk je daar begin ik niet aan, dat moet ik niet doen. Of heb je met iemand in een andere procedure misschien ervaring gehad en ik denk dat het niet goed is als hij mij weer ziet, nou dat kan voor ons soms zelf ook een reden zijn van dan moet je mij niet hebben. En aan de andere kant kan het ook zo zijn, wat ik al aangaf, dat je zelf aan de hand van, erover benaderd wordt, dat iemand zegt van nou kijk eens even mee of kom er eens even bij zitten bij een gesprek of wat ik net al aangaf van je hebt een bezwaarschrift en je denkt is het niet een idee dat ik eens met jullie en samen met een collega aan tafel ga en eens ga analyseren wat is er aan de hand, wat zijn de problemen. En hoe kunnen we richting een oplossing deken en kan ik hier een begeleidende rol in spelen, want dat is wat je doet, een begeleidende rol.

I: Ja precies

R: wat je ook in de tekst al aangaf, zij hebben een probleem, zij moet een oplossing zoeken en jij begeleidt daarmee

I: Ja, uhm, even kijken hoor, voor het gesprek zelf, zijn er bepaalde protocollen of standaarden die jullie hanteren als een soort richtlijn voor interne mediators, naast het statuut dan.

R: Nou even afhankelijk van, het kan zijn dat het goed is dat je even aanschuift en zegt van nou ik probeer even ordening aan te brengen en proberen dat men gewoon goed met elkaar in gesprek gaat en dan is mijn rol uitgespeeld, maar ik of een collega van mij voorziet dat dat wel meerdere gesprekken gaan worden sowieso al, dan is het wat ons betreft, en ik doe dat zelf ook altijd, dat we even een mediationovereenkomst opmaken.

I: Oke

R: die je toestuurt voor het eerste gesprek en zegt van nou kijk een even naar en alsnog punten tegenkomt die verandert moeten worden, dan meldt het, en anders aan de hand daarvan, gaan we van start en dan komt een stukje veiligheid, verantwoordelijkheid, en vertrouwelijkheid, dat heel duidelijk is we houden het binnenskamers. En dan teken je met z’n allen, alle partijen, minimaal 3 maar dat kunnen er wel eens drie zijn, en aan het einde van de rit heb ik dan wel dat ik afspraken dan graag op papier wil hebben dus dat is een vaststellingsovereenkomst tekenen.

I: Ja, oke dus dat is goed geregeld allemaal.

R: ja maarja dat hangt ervan af, soms heb je ook zoiets van ja ik geloof dat het niet handig is als ik dat doe, dan schiet men bijna helemaal in de handrem, en dan wil men ook niet meer, en het kan hooguit goed zijn de sfeerspelers en dan hoef ik daar verder ook niet bij aanwezig te zijn.

I: Ja oke, het verschilt maar net hoever je daadwerkelijk gaat.

R: Ja, maar dat voel je ook zelf aan, bij de 1 is het echt belangrijk dat je het op papier zet en bij anderen daar kun je zeggen gewoon bij komen zitten en dan kan men weer verder

I: Maar zou u dat dan ook echt een mediation noemen of noemt u dat dan meer het goede gesprek om het maar even zo…

R: Nou laat ik het zo zeggen, wat je ziet, bij ons niet het goede gesprek, maar je speelt een begeleidende rol daarin, en ja die zaken hebben we ook, we zetten mensen aan tafel met elkaar en ik heb dat ook wel eens gedaan met bezwaarschriften en dan zitten we aan tafel en laten we eerst eens kijken wat is hier aan de hand, wat speelt er, hoe zit het in elkaar en men stelt ook op prijs dat er een gesprek wordt georganiseerd en geen formele procedure, en dan kan het best zijn dat iemand dan zegt van nou, het is duidelijk, ik trek mijn bezwaarschrift in en we weten nu waar we aan toe zijn, we weten nu wat voor stappen we moeten ondernemen.

I: Oke, Ja oke, uhm, het is grappig om te horen dat elke gemeente een hele andere invulling geeft aan het begrip mediation, het begrip op zich.

R: haha ja

I: Ja maar dat is heel handig voor het onderzoek

R: Ja daarom is het ook wel mooi om naast elkaar te leggen, van hoe doet iedereen at dan en hoe werkt het. En ik ben dan wel kritisch naar hoe wij het doen en ik hoor ook graag wel even van hoe andere gemeente er dan mee omgaan end aar kun je weer wat van leren.

I: Ja, even kijken, de functie van interne mediator, een interne mediator moet zich onafhankelijk opstellen, hoe wordt dat binnen de organisatie gewaarborgd en hoe waarborgt u dat als interne mediator.

R: Twee kanten, ik had net al even verteld van het statuut, dus en dat heeft dus ook het voordeel dat je, als iemand een probleem heeft met het bestuur, dat je zegt van moet je horen ik werk weliswaar bij de gemeente, maar ik kan je laten zien en eerst stuur ik ook altijd de papieren toe, dat ik een, in die zin, een onafhankelijke positie heb en ik wil ook vaak helemaal geen dossier zien voor die tijd want ik zie alleen maar meningen en voordat je het weet bijt je je daarin vast ik wil dat niet doen dus ik wil er gewoon vlak en vrij in staan en aan de andere kant ook richting collega’s dat je zegt van ja moet je eens horen ik sta er blanco in en ik… en dan kan ik ook zeggen van we gaan huiswerkafspraken maken, en dan ben ik niet je leidinggevende maar ik ben wel degene die gevraagd wordt om het proces te begeleiden en vanuit die rol gaan we een aantal dingen afspreken, een aantal dingen regelen,

I: Oke

R: En dat kan dus heel lastig zijn en daarom is het goed dat je zo’n statuut hebt dat je tegen een leidinggevende kunt zeggen van ik vind dat je dit en dit moet doen voor de volgende keer, maar dat is de rolverdeling gewoon, en dat staat ook op papier, en vanuit de organisatie ben je ook afgedekt dat je dat kan doen.

I: Ja precies, dus het statuut speelt een hele grote rol bij de waarborging van onafhankelijkheid.

R: Ja ik ben er ook wel blij mee want anders kunnen we natuurlijk in hele vervelende situaties komen.

I: Ja lijkt mij wel moeilijk hoor

R: Jazeker

I: U gaf net al aan er wordt sowieso een basisopleiding vereist, krijgen jullie vanuit de gemeente ook de mogelijkheid om de kwaliteit van jullie dienstverlening op pijl te houden dus denk daarbij aan cursussen.

R: Ja, ik kan daar volmondig ja opzeggen, want als je natuurlijk MfN geregistreerd bent ben je verplicht om PE-punten te halen en je bent verplicht om intervisie te halen en daar hebben wij als mediators om de 6 of 8 weken even een overleg met elkaar om af te stemmen hier ben ik tegen aan gelopen enzovoort maar ik heb ook een officiële intervisiegroep en dat is met uh uh ook registermediators die elders werkzaam zijn. Die hebben een eigen bureau enz. en dat is op zich heel goed en ja dat doe ik al jaren, je oefent met elkaar situaties waar je tegen aan bent gelopen en je stemt ook zaken af datje zegt van dit en dit en dan ga je met elkaar kijken van hoe heb je aangepakt en hoe had je het goed of misschien nog beter kunnen aanpakken. En dat is gewoon heel leerzaam. Dat hebben we 3 drie keer in het jaar en dat is gewoon heel goed.

I: Oke, is dat in uw eigen tijd of krijgt u daar tijd voor?

R: Nee dat doe ik in mijn eigen tijd en de opleidingen, dus dat je trainingen, cursussen enzovoort volgt, ja dat mag ik in mijn werktijd doen en dat bij je opleidingsbudget.

I: Ohja, oke, precies dus dat wordt gewoon gefinancierd vanuit de gemeente zelf.

R: Ja, vanuit de organisatie

I: Ja dat is wel fijn dan.

R: Ja nee maar dat is mooi

I: ja is toch belangrijk om die kwaliteit op pijl te houden ook voor de klanttevredenheid voor de tevredenheid binnen de organisatie en ja.

R: Uhu

I: Oke, het proces zelf, vanaf het begin af aan dat een mediationgesprek van start gaat, dat had u net eigenlijk al een beetje uitgelegd, uh dat er heel vaak wel een overeenkomst eigenlijk wel wordt opgestuurd en dat het ook weer afgesloten wordt met het opstellen van de afspraken, toch?

R: Ja, ja, laat me het zo zeggen wat ik altijd doe is ook altijd een intake gesprek met de betrokkenen apart dat ik even weet van wat heb ik voor vlees in de kuip even op voorbereiden, even al iets gehoord hebben van dit is gevoelig dat is gevoelig en soms zit men ook van wat moet ik nou doen, stel vragen, ja dat is heel goed als je de mensen voor de eerste keer ook allemaal bij elkaar hebt, uhm, voordat je die eerste echte gezamenlijk bijeenkomst hebt, stuur ik altijd een concept op van de mediationovereenkomst en ik stuur het reglement en intern statuut, stuur ik gewoon op, en dan hebben we voor die tijd informatie, met het verzoek het goed door te lezen en dan gezamenlijk, dat is ook wel belangrijk, te tekenen. We beginnen daar eerst mee, van goh zijn er nog op- of aanmerkingen, teksten die doorgevoerd moeten worden, en die hoor ik het liefst natuurlijk voor die tijd want dan kan ik de tekst nog aanpassen en dan tekenen de partijen de mediationovereenkomst. En dan laat je het papier ook even rondgaan zodat iedereen daarvan doordrongen is en dan vervolgens het traject in en bij, ik vond het wel aardig ik zag het in jouw stuk ook staan, met verslagen, ik maak geen verslagen, ik maak gewoon werkafspraken zo van jij gaat dit doen en jij gaat dat doen en dan komen we weer bij elkaar.

I: Mondeling?

R: Ja, gewoon een klein en kort mailtje en vervolgens aan het einde van de rit dat je zegt van oke we zijn inmiddels in de fase dat we een tekst hebben, een concept hebben van overeenkomst. En dan stuur je dat aan het einde nog even rond, als mediator teken je daarbij niet, want dat is de partijen die dat gaan overeenkomen, en die eindtekst, daar moeten ze het overeen zijn en zijn ze het daarover eens, nou dan heb je nog een soort slotbijeenkomst, mensen zetten hun handtekening en ieder krijgt zijn exemplaar en ik krijg er een kopietje van want dan weet ik in ieder geval wat ze met elkaar hebben afgesproken nog.

I: Oke, maar eigenlijk bewaart u geen stukken in een apart dossier of iets dergelijks?

R: Ja dat doe ik wel, want dat is soms gewoon even van wat we hebben als mediators dat we ook een peer-review krijgen 1 keer in de 3 jaar en dan moet je dus kunnen laten zien waar ben jij mee bezig geweest.

I: Van het MfN?

R: Van het MfN, ik bedoel ik dien ook de zaken die doe, die dien ik aan te melden op hun site, dan kan ik ze apart voor mezelf daarin registreren en daar dan is het zo dat 1 keer in de drie jaar komt iemand langs en die gaat met jou bekijken dat je je werk hebt gedaan en of je voldoet aan eisen en dienen er dingen verandert of verbetert te worden.

I: Is dat een soort audit?

R: Ja ja ja. Ja men noemt het heel mooi een peer-review

I: Ja, oke, en helpt het in de verbetering van jullie dienstverlening?

R: Jawel, zeker, een aantal dingen waar ik ook tegen aanliep he dat is goed dat ik daarop geattendeerd word, op zich een paar jaar geleden heb ik het gehad en vooral voor de toekomst geven ze nog wat tips mee. Nou dat is heel fijn, het gaat er uiteindelijk om dat je mogelijk dingen nog kunt verbeteren binnen je organisatie

I: Ja precies, want waar lopen jullie eigenlijk nog tegen aan binnen de organisatie als interne mediators?

R: Nou het punt dat ik net noemde, dat men niet zo de publiciteit zoekt. Terwijl, ik lees ook de krant en dan zie ik soms ook dingen waarvan ik denk, jammer dat dit zo uit de hand is gelopen, want volgens mij als 1 van ons daarbij betrokken was geweest tijdig, dan had dit niet zo ver mis hoeven te gaan, dat had je kunnen voorkomen. Ik zie het ook met sommige bezwaarschriften wel eens ik denk van op het moment dat een bouwplan in procedure wordt gebracht en de buurt heeft daar grote moeite mee, eigenlijk moet je dan op dat moment iemand erbij halen die zegt van laat me even kijken wat is er hier aan de hand, soms is het zo dat het een bouwplan gewoon volgens bestemmingplan en vergunning niet anders dan verleent kan worden, leg dat gewoon goed uit, en neem de mensen serieus en ga het gesprek aan, het vervolgens kan anders zijn in plaats van een bezwaarschrift, een procedure bij de rechtbank, een procedure bij de raad van state, nou dat kost nog allemaal wat. En het geeft in principe een boel irritatie en een boel wantrouwen wat je hebt kunnen voorkomen door iets tijdiger in te springen daar iemand bij te halen.

I: Ja, gebeurt het vaak dat een bezwaarschrift wordt ingetrokken naar aanleiding van een mediation? Hoe vaak gebeurt dat?

R: Laat ik het zo zeggen, ik heb het nu met mediation wel een paar keer meegemaakt en ik heb het ook meegemaakt met wat ik dan noem pre mediation, het goede gesprek, aan de hand daarvan dat men dan zegt van goed dat we zo met elkaar in gesprek zijn geweest, een aantal dingen zijn verduidelijkt en een aantal zaken nou er komt bijv. Iemand voor een bepaalde regeling niet in aanmerking, en vervolgens blijkt dit jaar niet maar als je volgend jaar dat en dat verbetert, ben je potentieel in feite wel iemand die voor de regeling in aanmerking kan komen. Een aantal dingen had je beter moeten doen. En met mediations heb ik ook een aantal malen meegemaakt dat iemand zegt na een mediation nou ik trek mijn bezwaar in, wat fijn dat we hier zo uit zijn gekomen. Nou dat is mooi daar doe je het voor.

I: Jazeker, ik hoorde u zeggen pre- mediation, wat houdt dat precies in?

R: Als je voelt van dit loopt niet lekker, maar dan noem ik het geen mediation, maar een pre-mediation, dat doet men wat mij betreft te weinig, zeker met zaken die gevoelig liggen, en het gaat met bezwaren, en even om te tafel zitten en even vragen wat er nou aan de hand is, gewoon beter uitleggen waarom iets niet door kon gaan op dit moment, want misschien bij nader inzien is het toch gevoelig dat dit wordt afgewezen, toch nog even goed naar kijken, er komen nieuwe feiten boven tafel, dat gaan we niet met een hele zware procedure oplossen maar dat proberen we gewoon door de informatie bespreekbaar te maken en proberen we tot een oplossing te komen en dat kan.

I: Oke, gebeurt dat ook mediation of altijd face2face?

R: Uhh ik probeer altijd wel de mensen te zien en ik heb het ook wel eens gehad van goh ik bel wel iemand en mail m nog wat nadere informatie en aan de hand daarvan blijkt dat het probleem is opgelost en ja dan voorkom je een hele boel… als je weet wat een bezwaarprocedure kost, dat is toch wel gauw zo pak en beetje 1500 euro, ja dan moet je je even voorstellen als je, je moet een verweer maken, een dossier aangelegd worden, een uitnodiging verstuurd worden, een zaal gereserveerd, beslissing op bezwaar voorbereiden, moet nog een keer nagekeken worden, moet naar een collega, naar de burgemeester portefeuillehouders, wethouders, soms moet je naar een even kijken een portefeuilleoverleg moet je tekst en uitleg geven, als je dat allemaal bij elkaar optelt, gemiddeld kost dat zo ongeveer 1500 horen. Daar hebben we van gezegd, dit kan goedkoper en met meer tevredenheid van betrokkenen. Maar HET GEBEURT WEL HOOR. Een aantal kwesties zijn heel helder en die zou op zich met een goed gesprek op te lossen zijn, ik weet ook van collega’s dat die soms de telefoon pakken en zeggen van nou misschien moet ik toch maar even uitleggen van ik heb het allemaal nagekeken en hier lopen we tegen aan. Er worden ook een hoop bezwaarschriften op die manier opgeruimd naar tevredenheid van de burger en omdat er dan dingen verduidelijkt zijn of nieuwe feiten op tafel komen.

I: Ja precies, dat echt even duidelijk wordt wat er nou precies vastzit of iets dergelijks door iemand echt erover te spreken.

R: Ja precies en iemand kan ook heel boos zijn. Die kan er in de problemen door zijn geraakt. Het kan zijn dat er niets anders op zit kan zijn dat iemand niet onder die ene regeling valt maar dat je denkt van wacht even, als die dit doet komt ie misschien wel in aanmerking, laten we er even naar kijken. En soms moet je ook, dat is heel vervelend, dan moet je iemand echt uitleggen dat iets niet anders kan en dan kan het ook belangrijk zijn om goed uit te leggen wat de argumenten zijn geweest.

I: Oke, even kijken hoor, dan wat betreft de evaluatie, ja eigenlijk gaf u al aan dat betrokken partijen meestal wel positief reageren op zo’n gesprek. Wordt het ook nog geëvalueerd aan de hand van een evaluatieformulier of iets dergelijks, hoe wordt dat gedaan?

R: Nee, nee tot nu toe niet, inderdaad ik zag m staan, ik heb op een gegeven moment heb ik ook zelf ook even gekeken van hey zijn er evaluatieformulieren. Ik heb tot nu toe altijd gedaan op basis van de reacties die ik van de betrokken partijen dat men tevreden was, en soms was de afloop misschien niet altijd naar tevredenheid, maar in ieder geval fijn vond dat de mogelijkheid geboden was en als het inderdaad leidde tot een oplossing dan krijg ik ook in de regel wel tevreden reacties. En dat ze tevreden zijn dat ze op deze manier een oplossing hebben gevonden.

I: Dus…

R: Ik hoor ook niet van mijn collega’s dat ze een evaluatieonderzoek hebben opgestuurd.

I: Oke, en hoe zit het met klanttevredenheidsonderzoeken?

R: Klanttevredenheidsformulier, worden haha ook niet gedaan. Is een aandachtpunt haha.

I: Nou ik ga een lijst opstellen wat iedereen wel of niet handig is.

R: Naja ik begrijp van de gemeente Groningen zou er ook meer mogelijk moeten zijn om reclame te maken voor de mogelijkheid die er is en een evaluatieformulier rondsturen.

R: Ik doe het ook naast mijn gewone werk en ik moet tijd vrij maken en dan is het ook wel zaak om te kijken van hoe organiseer je dat binnen jouw gemeente.

I: Ja PRECIES IEDER heeft daar zo z’n eigen organisatie in. Uhm even kijken, wat heb ik nog meer… Wanneer is de gemeente tevreden indien een mediation is afgerond.

R: Hahahahaha geen idee, neejoh gekkigheid.

I: Haha

R: Nee ik denk dat het belangrijk is dat er voor alle betrokkenen een goede oplossing is en soms is ie er niet. Dat zal je dan ook moeten accepteren. Dan mag de 1 iets wel en dan mag de andere mag er alleen naar kijken en er boos over worden en dan kun je er ook niet zo gek veel aan doen.

I: Als de zaak betrekking heeft op een burger, hoe vaak gebeurt het dat na ontevredenheid een burger nog in bezwaar gaat of een juridische weg gaat volgen?

R: Nou wat we wel hebben, als in het kader van een bezwaarprocedure de keuze wordt gemaakt voor een mediation, dan is het zo dat, dan zet je bezwaarprocedure in een bepaalde stand, dan gaan we niet procederen, dan is het even zo van dat kan er ook niet doorheen, ik bedoel als iemand dan een voorlopige voorziening bij de rechtbank heeft gevraagd van A. Ik begin daar niet aan of je zet die voorlopige voorziening in de pauze stand. Eh, je kan niet en procederen en om de tafel zitten, dat gaat niet tegelijk, dus het kan wel zijn dat na een poging mediation om er uit te komen en je komt er niet uit, dat je iemand ook vrij is om te zeggen van nou dan ben ik ook weer vrij om de procedure te hervatten en het omgekeerde maken we ook nog wel eens mee hoor, dat een zaak in procedure is geweest en iemand is in beroep gegaan bij de rechtbank end at de rechtbank zegt tijdens de zitting van, de rechter, ja ik vind dit nou typisch zo’n zaal dat jullie eens met elkaar in gesprek gaan. Nou dat heeft men dan al geprobeerd in de bezwaarprocedure maar dan wilde men toen niet en dan eigenlijk ben ik dan wel blij dat zo’n rechter dat dan ook zegt en dan zeg ik van natuurlijk daar ben ik altijd toe bereid en dan proberen te kijken of er alsnog een oplossing kan worden gevonden, nou komt die dan toch niet, dan zegt de rechter ook van, dan ben ik ook vrij om nu te zeggen van nou ik heb het opgeschort, het is geprobeerd en ik deo mijn uitspraak.

I: Oke, nou heeft u nog adviezen of tips aan andere gemeenten om vooral wel en niet te doen tijdens een mediation over het algemeen.

R: Nou, begin niet aan onmogelijke zaken, dat heb ik ook geleerd. Soms heb je inderdaad weleens zaken dat je denk van goh dit is inderdaad goed om naar te kijken, je kunt een poging doen, we hebben, iedere gemeente heeft dat wel, uhm we hebben veelprocedeerders. Mensen die tegen van alles en nog wat bezwaar maken. Je kunt een poging wagen, ik bedoel dan heb je het ook gedaan. Kijk die mensen, als iemand heel veel procedures aangaat, dat kost veel geld. En mensen binnen een organisatie, de medewerkers, zijn daar dan ook mee belast. Een voorbeeld is in de gemeente Dordrecht, iemand is heel boos, huiseigenaar, de gemeente kan dan een poging wagen om met zo’n iemand in gesprek te gaan van goh kunnen we daar niet uitkomen. Maar mijn advies zou zijn, je probeert het, en als het niet wil, dan maar niet. Maar probeer het wel.

I: Ja precies, maar hoe wordt dat van tevoren nagegaan of iemand zo’n veelprocedeerders is.

R: Ja, de betreffende mensen zijn al bekend. Dus die, wat je dat kunt doen is tenminste kijken om ermee in gesprek te komen. Er kan best iemand heel boos over iets zijn, dat er iets is gebeurd, end at je denkt van nou als mij zoiets zou overkomen, zou ik ook heel boos zijn, dus in ieder geval de poging wagen. En zeggen van he kunnen we eens even in gesprek gaan en zo niet, dan heb je het in ieder geval geprobeerd.

I: Oke,

R: Ik NOEMDE het net de onmogelijke mensen maar ik bedoel met name dus mensen die heel veel procederen bij de gemeente en dat je dan in ieder gevalt de poging waagt.

I: Ja precies, oke ik heb denk ik wel alle vragen gehad, heeft u nog toevoegingen of vragen of opmerkingen?

R: Nee op dit moment niet. Oh ja, ik vind het wel leuk stuur dan voorbeelden van hoe andere gemeente dat doen.

## Bijlage 4 Interview interne mediator gemeente Vlaardingen

**Gemeente Vlaardingen 26 april 2017 10:00 uur**

**I: Astrid van Doorn (interviewer)**

**R: (…)**

Jurist

8 jaar lang

Een onderscheid in formele mediation en informele mediation. Formeel wanneer er aan het begin en aan het einde een contract wordt opgesteld en bij informeel niet. De informele gesprekken zijn divers.

R: Laat ik zeggen, bij arbeidsconflicten doe ik het altijd en bij, verder bij de geëscaleerde conflicten?

I: En wat verstaat u dan onder geëscaleerde conflicten?

R: Ja, het is moeilijk hoor, ik zou bijna de escalatieladder van Glassl erbij moeten pakken. Ja bij wijze van spreken, het tweede blok, ik ga even erbij pakken, nee ik ga het niet erbij pakken. Ik toets het aan de escalatieladder van Glassl en afhankelijk daarvan doe ik een formele mediation of een gewoon gesprek.

I: Oke, dus dat is een soort meetladder om te kijken wat moet ik nou toepassen.

R: Ja, ja

I: Oke, en uhm welke ja, u noemde al dat er arbeidsconflicten zijn waarbij u mediation toepast. Kunt u voorbeelden noemen van andere soort zaken die dan bij mediation komen?

R: Ja want arbeidsconflicten doe ik maar heel weinig, het zijn allemaal burger-overheid conflicten die ik doe.

I: Oke

R: Conflicten tussen gemeente en burgers

I: Oke, en uh…

R: Maar ik doe het niet veel hoor trouwens, formele mediation

I: Nee, maar wel de bemiddeling of bellen na bezwaar?

R: Ja, maar bellen na bezwaar dat coördineer ik wel maar dan doen eigenlijk ook veel collega’s.

I: Oke, daar hoef je niet per se een mediator voor te zijn.

R: Nee

I: Want klopt het dat dat steeds vaker voorkomt, het opbellen en het gesprek aangaan?

R: Nou bij ons niet, want bij ons is dan vanaf 7 jaar geleden, heb ik dat in gang gezet, en dat is eigenlijk gebruikelijke werkwijze geworden.

I: Oke

R: Dus iedereen doet het, laat ik het zo zeggen. Dus het is niet dat het steeds vaker voorkomt. Het is gewoon in het werkproces opgenomen.

I: Moet daar ook een cursus voor gevolgd worden?

R: Ja, een interne cursus mediationvaardigheden.

I: Oke, goed, kunt u voorbeelden noemen van situaties tussen burger overheid waarin mediation wordt toegepast of bemiddeling.

R: Uhh, Ja het gaat over een bouwvergunning, het gaat over uhh, burenruzies, bouwvergunning die met burenruzie is, wat kan ik nog meer verzinnen, uhh, onenigheid over een uitreiking van een overeenkomst.

I: Verschillende soorten situaties dus.

R: Nou, ja het is heel gevarieerd, maar ik doe er niet meer, ik kom precies aan mijn punten, laat ik het zo zeggen, ik doe er geen 20 per jaar.

I: Oke en de punten, zijn dat dan de PE-punten?

R: Ja, ja.

I: En hoeveel punten moet u daar dan voor halen per jaar?

R: Je moet 9 mediations doen in 3 jaar.

I: Oke, en daar komt u echt precies aan?

R: Ja

I: Kiest u daar precies voor of is dat omdat het niet vaak in aanmerking komt voor mediation?

R: Nou, ik ga niet iets in een mediation gieten als iets geen mediation is, dus ik kijk het gewoon aan want ja, ik doe het niet om aan mijn punten te komen dat ik het dan in een mediation vorm ga gieten.

I: Nee precies en hoe beoordeelt u dan of het dan in aanmerking komt voor mediaton.

R: Dan leg ik het langs de escalatieladder van Glassl.

I: Ja precies, oke, duidelijk. Nou wie draagt eigenlijk een zaak aan bij mediation? Dus wie komt er naar u toe en zegt van kan dit misschien besproken worden middels een mediationgesprek?

R: Dat mag iedereen doen.

I: Oke, en hoe wordt dat bekend gemaakt dat dat mogelijk is?

R: Uhm, ja het is bekend binnen de organisatie dat ik intern mediator ben. Af en toe plaatst ik eens een stukje in het personeelsblad of de website. Dus dat is bekend, dus mensen weten me te vinden.

I: Oke,

R: En ik ben ook secretaris van de commissie bezwaarschriften, dus voor de bezwaarschriften zit ik er zelf heel erg dicht op.

I: Oke, uhm, even kijken hoor, u gaf al aan he van we gaan eerst kijken naar de escalatieladder om te kijken of het wel echt handig is om mediation toe te passen. Stel aan de hand van de meting aan de escalatieladder kan mediation gebruikt worden, dus u besluit om over te gaan op mediation. Welke stappen onderneemt u daarna voordat het gesprek daadwerkelijk gaat plaatsvinden?

R: Ik houd met iedereen altijd een intakegesprek.

I: En hoe gebeurt dat dan?

R: Altijd persoonlijk. En dat vind ik als interne mediator ook belangrijk omdat ik heb dan vaak ook een collega van me die het college vertegenwoordigt aan tafel en partijen moeten ook zeker weten dat ze het met mij willen doen want als ze enige vorm van partijdigheidvermoeden of ik ken een college erg goed en ze voelt zich niet gemakkelijk, dan doe ik het niet.

I: Oke, ja, en wat er gebeurt er bijvoorbeeld in zo’n situatie?

R: Nog nooit voorgekomen maar dan gaan we naar een externe mediator.

I: Oke, en zijn die afkomstig van andere gemeentes?

R: Nee, zit niet in een pool, althans ik zit in een pool, maar nogmaals het gebeurt bijna nooit, bij arbeidsconflicten is het onlangs 1 keer gebeurd.

I: Oke, ja duidelijk. En voor de burger, stel dat zij na het intakegesprek zoiets hebben van, nou ik wil het toch niet, wat gebeurt er dan?

R: Niet met mij of überhaupt niet met mediation? Als het niet met mij is dan gaan ze naar een externe en als ze geen mediation willen, ja het is vrijwillig, dus dan gaat het over.

I: Uhm, u gaf dus aan van we houden een intakegesprek met beide partijen, als dat intakegesprek is geweest, wat gebeurt en dan?

R: Dan komt er een zakelijk gesprek, de eerste mediation, het eerste gesprek ik een mediation

I: Oke, Wat is uw rol daarin?

R: Nou ik ben mediator, ik begeleid het.

I: Hoe wordt u functie van onafhankelijke bemiddelaar vastgesteld binnen de organisatie?

R: Ik werk volgens het MfN-statuut.

I: Oke en zijn er daarnaast nog andere protocollen of standaarden waar u zich aan kunt houden….

R: Nee want ik ben MfN-geregistreerd dus ik houd mij aan de gedragscode van het MfN, en ik houd me aan het interne statuut.

I: Oke, en wat betreft de mediatonvaardigheden, zit daar nog een bepaalde structuur aan gebonden?

R: Hoe bedoel je?

I: Ik bedoel gedurende het gesprek, dan gebruikt u bepaalde mediationvaardigheden, zijn dat vaardigheden die ook in het statuut staan, ik bedoel die vooraf worden afgesproken?

R: Nee, dat is toch een rare vraag, wat is dat nou voor een rare vraag, er staat toch niet in een statuut, daar staat je onafhankelijkheid in, daar staat toch niet in hoe je je vaardigheden moet gebruiken. Of wat bedoel je dan.

I: Nee, dan is mijn vraag welke vaardigheden gebruikt u gedurende zo’n mediationgesprek en zijn die ergens in vastgelegd?

R: Ik ben gebonden aan de gedragscode van het MfN, ja ik ben mediator, wat zijn antwoorden hierop? Dan kan ik me een beetje voorstellen wat je hiermee bedoelt.

I: Ja zoals de basisgespreksvaardigheden, of…

R: Ja, LSD, ANNA, dat gebruik je natuurlijk allemaal omdat je mediator bent. Het is een beetje een rare vragenlijst.

I: Oke, nou ik ieder geval dan gaan we over naar de volgende vraag. U gaf al aan dat in het statuut dat u onafhankelijk moet zijn.

R: Nee er staat dat ik onafhankelijk ben in de gedragscode staat dat ik onafhankelijk moet zijn en maar in het statuut staan he, wat er ook gebeurt en stel dat het allemaal gaat mislukken, dan kunnen ze me daarna niet ontslaan even grof gezegd, dus het statuut waarborgt mijn onafhankelijkheid. Staat er natuurlijk niet in dat ik het moet zijn

I: Oke, Krijgt u vanuit de organisatie mogelijkheden om bijvoorbeeld cursussen te volgen om….

R: Ja,

I: En in welke tijd doet u dat?

R: Dit doe ik in werktijden.

I: Hoe gaat u om met de stukken die u gebruikt tijdens een mediation, denk hierbij aan bijvoorbeeld gespreksverslagen of uhm andere brieven?

R: We werken elektronisch, het zijn allemaal vertrouwelijke stukken waar niemand bij kan. Dat is hetzelfde als dat je het in een map in een kast zal doen met een slot erop, dus daarom zit het nu in een computer met een slot erop.

I: Oke, voor hoelang wordt dat bewaard?

R: Ja daar is de archiefwet op van toepassing, dus dat wordt na een tijdje, maar ik weet even de termijn niet. Maar daar heb ik zelf de hand in omdat niemand daar bij kan.

I: Oke, duidelijk, evaluatie en beoordeling, hoe wordt de kwaliteit van een mediation binnen de gemeente Vlaardingen beoordeeld

R: Uh ja, het MfN schrijft voor dat je altijd aan degen met wie je een mediation doet, dat je aan het einde voorlegt hoe het gegaan is, dat je dat evalueert, dat je een soort tevredenheidsonderzoekje, dat je dat doet, dus ik vraag het altijd aan het einde van de gesprekken. En verder probeer ik mijn eigen kwaliteit te waarborgen door MfN geregistreerd te zijn en dus verplicht zijn om al die cursussen en PE-punten, en intervisie te doen,

I: Ja, oke en doet het MFN ook een controle?

R: Ja je krijgt een pier-review, dan komen ze elke drie jaar, komen ze kijken of je aan alle voorwaarden houdt.

I: Oh oke, even kijken, wat voor reacties krijgen jullie over het algemeen van partijen naar aanleiding van zo’n mediationgesprek?

R: Nou eigenlijk burgers zijn altijd verbaasd als ze opeens de gemeente aan de telefoon krijgen, Positief verbaasd. Laat ik het zo zeggen. Positief verrast. Want de gemeente krijgt een gezicht hierbij.

I: Oke, want hoe reageren ze dan bijvoorbeeld?

R: Oh nou fijn dat ik nou iemand aan de telefoon heb, fijn dat ik mijn verhaal eens kwijt kan. Fijn dat er naar me geluisterd wordt.

I: Oke en aan het einde van gesprek vraagt u wat ze er van vonden…

R: Ja, na het einde van een formele mediation

I: Oke, wat kunt andere gemeente adviseren om vooral wel en niet te doen tijdens een formele mediation, end at mag heel algemeen zijn.

R: Nou ik weet het niet tijdens een formele mediation, maar tijdens het opzetten van de inzet van de andere aanpak he, het bellen na bezwaar, daar denk ik dat je heel klein moet beginnen. Laat niet de hele organisatie de cursus mediationvaardigheden volgen en dat je dan denkt dat het dan allemaal goed komt en dat er dan ineens heel veel mensen de cursus volgen en dat het te groot wordt aangepakt. Bij ons is het heel goed gegaan door klein te beginnen.

I: Oke en zitten jullie erover na te denken om in de toekomst misschien meer mediators in te schakelen?

R: Nee want zoveel mediations zijn er niet. Dat ehh, nee.

I: Oke, ik heb eigenlijk alle vragen gesteld.

R: Nou succes

I: In ieder geval bedankt voor uw tijd

R: Ja, is goed, sterkte

I: Dankuwel, Dag.

R: Dag

## Bijlage 5 Interview interne mediator gemeente Haarlemmermeer

**Gemeente Haarlemmermeer 3 mei 2017 12:15 uur**

**I: Astrid van Doorn (interviewer)**

**R: (…)**

I: nou oke, ik zal eerst even kort vertellen uh waar het onderzoek uh voor bedoeld is. Ik studeer momenteel sociaal juridische dienstverlening aan de hogeschool leiden en voor mijn afstudeerfase moet ik een scriptie schrijven en dat schrijf ik over de praktijkervaringen van interne mediators bij de gemeente. Dat is eigenlijk kort waar het over gaat en ja uiteindelijk moet ik uh concluderen wat nou het beste werkt en wat niet gedurende zo’n mediation uhm ja en ik hoop dat u mij daar wat mee duidelijkheid in kunt geven.

R: Oke en je was verwezen door Ed Masselink geloof ik he?

I: Ja klopt,

R: Ja want even denken hoor die zit bij het landelijk project &Mediation, is die betrokken volgens mij en wat is relatie met de hogeschool.

I: Uhm nou Ed zit ook in de begeleidingscommissie van BMC, want ik doe het onderzoek uiteindelijk voor BMC dus ja hij zit in die begeleidingscommissie. En hij heeft dan al die contacten aan mij doorgestuurd.

R: Ik snap het.

I: Ja zodoende

R: Ja helemaal geen probleem

I: Mooizo ik had Ed gevraagd of hij een aantal namen wilde opsturen naar mij en dan voornamelijk mediators die ook zijn aangesloten bij de VMO, bent u dat ook?

R: Uh ja, dat, ben ik officieel lid, dat weet ik eigenlijk niet, maar vanuit de gemeente inderdaad, maar ik ben ook bij de VMO in opleiding voor beleidsbemiddeling en dat is zeg maar voor mediators vanuit het landelijke project dus ja ik ben gewoon aangesloten inderdaad

I: Oke, dat is mooi

R: Ja

I: Ja dat was even een vraagje vooraf, ik ga beginnen met de vragen over uzelf, bent u ook MfN geregistreerd

R: Ja

I: Oke, en hoelang bent u inmiddels werkzaam als interne mediator bij de gemeente Haarlemmermeer?

R: Uhh volgens mij ben ik eind 2010 heb ik de opleiding afgerond, nou dus ja ruim 6 jaar inmiddels

I: Wat voor opleiding was dat precies?

R: Dat was de basisopleiding met dan het examen vanuit toen nog het NMI, ik heb dus geen assessment gedaan

I: Want dat is nu anders?

R: Ja nu is dat anders nu moet je als je mediator wilt worden moet je ook assessment doen en in mijn tijd hoefde dat nog niet

I: Oh oke, en wat is uw opleidingsachtergrond, uw hoofdopleiding

R: Ik heb rechten gestudeerd, zowel staats- bestuursrecht afgestudeerd en ook in de vrije studierichting apart nog bestuurswetenschappen afgestudeerd.

I: En wat is u hoofdfunctie binnen de gemeente?

R: Uh hoofdfunctie is senior juridisch adviseur

I: Dat zijn de meeste eigenlijk wel hoor die ik interview

R: Ja ja, ja de meeste mediators zitten toch vanuit de rechtenkant bij de mediators en je hebt natuurlijk ook nog heel veel psycholoog mediators nog ja die werken niet bij de gemeente

I: Nee precies, en heeft u altijd bij de gemeente Haarlemmermeer gewerkt?

R: Ik heb heel wat functies hiervoor gedaan. Ik zit nu sinds 2006 bij de gemeente Haarlemmermeer dus nu bijna 11 jaar en daarvoor heb ik een aantal; jaren bij de gemeente Andijk als gemeentesecretaris gewerkt, kleine gemeente ja en daarvoor van alles, eigenlijk een heleboel dingen gedaan, ik ben ook begonnen in de sociale zekerheid bij de SVB. Het eerste wat ik deed in mijn werkzame lezen was pensioenen toekennen, nou dan ben je net 25.. Hahaha

I: En heeft bij de gemeente waar u hiervoor werkzaam was ook te maken gehad met iets van bemiddeling of…

R: Nee Niet echt

I: Dat begon echt pas bij Haarlemmermeer

R: Ja dat begon echt pas bij Haarlemmermeer

I: EN ZIJN er ook nog anderen?

R: Nou leuk dat je het vraagt, toevallig hadden we het vorige weer met iemand erover. Ik denk dat ik de enige MfN geregistreerde MFN-gemeente nog ben. Er zijn wel wat mensen die ja mediationopleiding hebben gehad maar niet meer zijn ingeschreven en er zijn er een paar die zijn net begonnen of die hebben ent de opleiding gedaan maar het examen nog niet, die zijn nog niet ingeschreven dus op dit moment ben ik de enige.

I: Oke en die personen die wel de opleiding hebben gedaan, doe zij wel iets met mediation of bemiddelen?

R: Nou af en toe wel, ja

I: Oke uhm en uhm zit u ook in een mediationpool of dat niet?

R: Nee dat niet, wat ik wel heb gedaan is ik heb een samenwerking gedaan met een collega uit een nabuurgemeente en we kunnen elkaar dan vervangen, we kunnen bij elkaar dan ook mediation doen en ja we hebben een groep mediators van aards vanuit de sociale hoek, dat zijn dan niet mensen die specifiek voor ons in dienst zijn, maar wel voor de gemeente werken en daar kan ik ook op zich altijd wel terecht, maar ja echt een pool met een aantal gemeentes, dat is er nog niet echt bij ons.

I: Oke, uhm oke even kijken, en wat verstaat de gemeente eigenlijk onder mediation?

R: Ja, ik vind een mediation kan je eigenlijk alleen over praten als je ook echt met een ovk werkt aan het begin, mediationovk en dan zeg ik ook altijd maar onder de vleugels van het MfN, dat vind ik nou echt mediation uh maar dat wil niet zeggen dat wij geen andere dingen doen. We doen aan bemiddeling, we doen aan het informele gesprek als je het hebt over de voorfase van het bezwaar, dat soort dingen, we kijken, als een probleem is, dan kijken we wel echt naar voor nodig is, en soms willen mensen niet in een formele setting met mediation aan de gang. En dan ja dan kijken we van laten dan maar een goed gesprek met elkaar hebben en dat wil soms ook weleens helpen.

I: Ja precies

R: Dus we proberen maatwerk te leveren

I: Ja Dus jullie kijken eigenlijk per situatie wat nou het beste past.

R: Ja

I: En zo’n informeel gesprek, valt dat ook onder de PE-punten?

R: Nee voor die PE-punten, dat is echt studie die je moet doen, en ik denk dat je eerder je vraag bedoelt voor dat je een aantal dossiers per jaar moet

I: Ja dat bedoel ik

R: Ja je moet elk jaar 9 PE-punten hebben en je moet ook een bepaald aantal mediations doen. Uh ja de informele gesprekken tellen daar absoluut niet voor mee. Het enige wat daarvoor wel voor meetelt is, en dat ben ik ook, is dat als je buurtbemiddelaar bent en je doet dus buurtbemiddeling, dat mag je wel opgeven en dat tellen ze ook mee, ik weet niet hoeveel buurtbemiddeling je moet doen om zeg maar 1 dossier geteld te krijgen maar ja dat telt dus wel mee en dat is maar goed ook want anders was ik er de afgelopen keer er niet aan toe gekomen.

I: Nee precies, dat hoor ik ook vaker, uhm want dat buurt bemiddelen, wat maakt daarin het verschil dat dat wel mee mag tellen?

R: Ik heb geen idee waarom buurtbemiddeling wel mag meetellen.. Het lijkt ene beetje op mediation maar er zit natuurlijk geen ovk ik denk dat met name meespeelt, sommige buurtbemiddelingsorganisaties die zij gecertificeerd die voldoen aan een aantal kwaliteitscriteria en die van mij voldoet daaraan en ik denk dat dat wel meetelt.

I: oh oke, en naast buurtbemiddeling, oh sorry wat wilde u zeggen.

R: Nee ga je gang

I: oke, naast buurtbemiddeling, wat voor zaken en situaties worden nog meer aangedragen bij mediation of informele gesprek.

R: Bij de gemeente Haarlemmermeer bedoel je?

I: Ja

R: Nou informele gesprek doen we uitsluitend bij bezwaarzaken. Dus mensen krijgen dan een geweigerde bouwvergunning of ze krijgen hun uitkering niet en gaan dan in bezwaar en dan bieden wij een informele gesprek aan, en soms zijn er gewoon conflicten die al wat langer duren en wat problematischer zijne n dan wordt gekeken van kunnen we dit niet met mediation oplossen en dan ga ik vaak bellen en dan merk dat mensen vinden dat toch vaak eng of mensen vinden dat te zwaar en dan kan ik dus besluiten om misschien te kijken of we met een normaal gesprek wat verder kunnen komen, maar het informele gesprek, dat label hangen we echt alleen aan de zeg maar de voorfase van het bezwaarprocedure.

I: Oke en dan mensen een mediation eigenlijk een beetje eng vinden dan noemen jullie dat niet per se het informele gesprek maar gewoon een gesprek

R: Nee dan noemen we het gewoon een gesprek of gaan we gewoon mee in overleg ja dat kan je bemiddeling noemen maar het maakt niet uit wat voor label je eraan hangt

I: In IEDER GEVAL geen informeel gesprek

R: Nee en je mag het geen mediation noemen, maar uiteindelijk gaat het om het doel en dat is dat je er hoopt uit te komen met elkaar en als bemiddelaar kan ik anders dingen als mediator, dat is ook een feit, want voor mijn rol betekent het wel wat. Maar voor de mensen, ja als het opgelost wordt, ja fantastisch, dan zijn ze blij

I: Ja én zo’n informeel gesprek kan dat ook leiden tot een formele mediation?

R: Ja in theorie zou dat natuurlijk kunnen, ja er zit zoveel onder eigenlijk, dat kunnen wij niet aan of daar moet echt nog door iemand anders naar gekeken worden, dan zou dat kunnen, ik heb het nog niet meegemaakt

I: Wie draagt de zaken aan bij u als interne mediator

R: Ja dat is heel verschillend er is geen vaste afspraak over, ja ik heb een heleboel collega’s die inmiddels weten dat ik besta en dat ik mediator ben en die lopen dan in een werkproces waarin ze besluiten, oke dit leg ik voor.

I: Oke

R: Ja dat kan dus iedereen zijn, van de burgemeester tot aan.. Naja iedereen dus

I: Ook de burgers zouden het kunnen doen?

R: Jazeker

I: Oke, u geeft aan dat u collega’s al weten van uw bestaan, wordt dat verder nog ergens gepubliceerd, behalve dan via mond op mondreclame.

R: Ja precies, nou een heleboel collega’s die kennen me omdat ik ook de trainingen voor informele aanpak geef. Samen een extern mediationbureau dus ik heb inmiddels al heel wat collega’s, eerst een algemene complicatie training gehad, en daarna hebben we echt de informeel aanpak training gedaan, daar heb ik ook wel denk ik zo’n 30 40 man bij me gehad en dat zijn met name de mensen ja, waar de bouwvergunningen en uitkeringen zitten en waar ook de meeste problemen ontstaan. Dus ja op die manier kennen mensen je dus heel goed al

I: Ja en voor de burger wordt dat ergens gepubliceerd?

R: Ik geloof dat er op de website wel een stukje staat over mediation, maar ik moet eerlijk zeggen dat ik dat, nou ik zou het niet eens, 100 % zeker weten hoe het eruit ziet

I: Want op jaar basis, hoeveel burgers kloppen bij u aan?

R: Nou eigenlijk nul, de mediations die ik tot nu toe heb gehad, die komen vooral van interne n nou dat zijn ook maar een stuk 2 3 per jaar die ik zo aangedragen krijg. Een informele aanpak is een heel ander verhaal, want daar doen we echt heel veel. Maar echt mediations, dat is beperkt, echt heel beperkt.

I: Maar dat verschil tussen echte mediation en informele aanpak, is data echt puur zoals de ovk en de afspraken, ja zeg maar die punten die in het MfN-statuut staan..

R: Ja daar zit met name het grote verschil

I: Oke

R: En de rol van de gespreksleider. Ik bedoel in de informele aanpak kan dat allemaal veel directer zijn dan in een mediation. Dan ben je toch veel terughoudender in een mediaton, dat is eenmaal je rol, partijen doen het werk

I: Ja, kunt u dat meer terughoudend zijn in mediation meer toelichten?

R: Nou ja kijk, hoe moet ik het zeggen, als mediator stel je heel veel vragen, je stelt vragen en je luistert, je probeert partijen tot elkaar te brengen door vragen te stellen, partijen dienen hierbij zelf de oplossing te vinden, ik zit daarbij, ik hoor dat, en ik heb daar natuurlijk als mediator ook beelden bij van goh volgens als ik nou links af zou gaan dan is dit een mooie oplossing, dan mag je dat als mediator mag je dat eigenlijk niet inbrengen, dat is aan partijen om te bepalen. En die kunnen nog weleens tot de oplossing komen waarvan ik denk van ja jongens hallo je haalt er niet alles uit, ik zie nog meer mooiere oplossingen. Ja dat is dan jammer, partijen bepalen wanneer ze tevreden zijn. Daar zit wel een grens aan van als ik denk dat het iemand gewoon vreselijk te kort doet door te weinig kennis of je moet wel zorgen dat partijen een beetje met elkaar in evenwicht komen. Je kan natuurlijk wel vragen en daarin sturen, maar het niet de bedoeling dat je heel erg gaat sturen.

I: Nee echt puur begeleiden eigenlijk.

R: Ja puur begeleiden

I: En bij het informele gesprek, mag dat sturen wat meer naar voren komen

R: Ja dat mag absoluut, dat mag verder gaan

I: Oke duidelijk, uhm even kijken hoor, ja welke stappen worden er ondernomen alvorens een zaak wordt aangedragen bij een interne mediator, gaat dat eerst nog langs andere medewerkers?

R: Nee, ik denk dat de meeste mensen die het aandragen het wel met hun teammanager of hun clustermanager bespreken dat ze dat gaan doen maar eigenlijk er is geen verplichte procedure dat ze langs hun manager moeten voordat ze bij mij terecht kunnen voor ene mediation

I: Gaat het dan ook weleens om arbeidsconflicten

R: Ja die hebben we wel, maar die doe ik niet. Die worden bij ons door de afdeling HRM gedaan. Daar zit ook iemand die ene mediationopleiding heeft gedaan maar niet meer ingeschreven is, maar die doen de arbeidsconflicten, ik zou dat kunnen doen natuurlijk. Maar die komen wel wat vaker voor. Ik bedoel we hebben 1000 man personeel, daar gebeurt natuurlijk weleens wat.

I: Ik ben even kwijt wat voor situaties u dan intern afhandelt.

R: Nou als ik even kijk naar wat ik op dit moment heb lopen, ik heb een mediation, rondom een aanvraag voor een bouwvergunning, nou laat ik even snel de casus schetsen er is een bouwvergunning aangevraagd die is verleend, er is direct beroep bij de rechtbank gedaan, want dat kon bij die procedure, en de rechtbank heeft geconstateerd dat de gemeente een verkeerde procedure heeft gevolgd en via de gemeenteraad iets had moeten doen en toen 1 van de bezwaarmakers was raadslid bij onze gemeente en die heeft dat met de wethouder besproken en toen via de wethouder is het bij mij gekomen om te kijken of ik niet met de bezwaarmakers en de vergunningshouders via een mediation kon proberen verdere rechtsaken te voorkomen. En dan heb ik het dus echt over een bouwvergunning in dit geval. In het verleden heb ik een mediation gedaan tussen een gemeente en een klant over uh een uh bijzondere bijstand aanvraag die afgewezen was, ik heb een mediation gedaan met een urgentieverklaring met een woningtoewijzing. Daar speelde al jaren een probleem, en dan uiteindelijk komt het bij mij. Dus dat soort dingen. Dat krijg ik vooral.

I: Oke, en bijvoorbeeld die bijz. Bijstand aanvraag, door wie was dat dan aangedragen?

R: Die was door de gemeente aangedragen, want dat was een zogenaamde veelklager, die diende heel vaak bezwaar in, en dan hadden zoiets van laten we eens kijken of we het op deze manier kunnen oplossen, was ook een beetje een testcase of dat werkte, nou het werkt uitstekend. In 1 sessie binnen een halfuur was het volbracht, Nog nooit zo snel gedaan

I: Oke, Even kijken hoor, hoe wordt uw functie van onafhankelijke bemiddelaar vastgelegd binnen de organisatie?

R: Niet, is niet vastgelegd. Nee het enige wat ik gedaan heb voor mezelf is om het interne statuut van uh, het staat van de interne mediator dat heb ik door de directie op mij van toepassing laten verklaren zodat ik dus ook mijn eigen dossiers kan bewaren, zodat ik dus geheel onafhankelijk kan werken, daar heeft de directie ooit ja tegen gezegd, maar het zit in mij functie, dat ik dat doe, mij chef weet dat en dat houdt dus ook in dat in voor andere werkzaamheden even geen tijd hebt. Nou hij houdt daar rekening mee, maar echt dat het wordt vastgelegd in een functieprofiel, nee

I: Ja, maar u krijgt dus wel tijd ervoor om eraan te zitten.

R: Ja end at moet je ook zelf regelen een beetje, het is ook een beetje hoe je daarmee omgaat. Als ik tegen mijn baas ga zeggen van ja dit houdt in dat ik dus zoveel uur niet voor je kan werken, dat vindt ie ook vervelend, soms dwing je ook wel eens.. Ja ja, dat is kwestie van ervaring, ik loop ook al wat langer mee in die wereld.

I: enne, qua cursussen, krijgt u daar ook eh, ja zijn daar ook mogelijkheden in om dat vanuit het opleidingsbudget te volgen?

R: Ja, naja dat is een heel tee punt op dit moment, want er is bijna geen budget meer over. Maar de gemeente weet dat ik mijn punten moet halen dus ik heb tot nu toe eigenlijk altijd wel de gelegenheid gekregen om die punten te halen en ja soms moet je ook trainingen gaan zoeken en dan kom je uit op een goedkope training met redelijk veel punten, ja dan is die eens een keertje 200 km ver weg, ja dat moet je dan ook maar accepteren. Dan zit je ’s-Ochtends maar om 6 uur in de auto om naar een training te gaan in het oosten van het land haha

I: Haha

R: Ja het is een beetje geven en nemen

I: Ja Precies, oke, nog even terug naar die onafhankelijk, want dat is toch altijd wel een belangrijk punt bij mediation..

R: Jazeker

I: Hoe gaat u daar mee om? Ja, is misschien een beetje een vage vraag, maar hoe vult u dat zeg maar in

R: Naja ik vertel dus nooit aan mensen over mediation, ik vertel dat ik mediation heb lopen, maar inhoudelijk vertel ik er nooit wat over. En er wordt ook niet naar gevraagd. Ik zorg dat de stukken, dat ik die thuis heb, dus die kunnen ze niet in de kast bij mij nakijken ofzo, daar kunnen ze niet aankomen, want nog wel eens moeilijker is om de onafhankelijkheid te waarborgen, nou niet te waarborgen, maar uit te leggen naar de burger, want die ziet ene interne mediator die ziet iemand van de gemeente en die ziet zichzelf daar zitten en die denkt van wacht even jij bent toch ook lid van diezelfde gemeente, jaja dat klopt daar werk ik, dat leg ik van te voren ook wel uit, hoe ik daarmee op ga, dat ik ook mensen ken van de gemeente die aan tafel zitten en welke dingen in geregeld heb voor die onafhankelijkheid en vervolgens laat ik het aan de burger over om te zeggen van Ik geloof dat. Stel dat die burger nou zegt van ja ik zie, ik voel me daar niet goed bij, dan regel ik die collega van die andere gemeente, die ik kan aanbieden omdat die dan mijn taken overneemt.

I: Oh oke, dat is wat u aan het begin aangaf?

R: Ja, ik heb wel gehad dat die vraag gesteld werd, ik heb nog nooit gehad dat er iemand zei van nou ik geloof het niet en ik wil een ander.

I: Zou dat een kwestie zijn van dat ze dat niet durven te zeggen?

R: Dat is moeilijk in te schatten, maar ik heb wel zoiets van als het echt niet goed voelt, dat ze dat echt wel zeggen aan het begin.

I: En onafhankelijkheid met betrekking tot collega’s, ja burgers kunnen dat gevoel hebben, maar hoe brengt u dat dan over naar uw collega’s?

R: Ja, eigenlijk ook een beetje op dezelfde manier. Kijk ik zit bij de juridische afdeling, je krijgt bijna nooit een collega’s van de juridische afdeling aan tafel, dus dat scheelt, je hebt altijd wel te maken met mensen van een andere afdeling. Ik heb 1 keer gehad dat ik toevallig een collega, een juridische collega, die tijdelijk bij een andere afdeling gedetacheerd was, maar toevallig een mediation had, en normaal zit hij een kamer bij me vandaan. Ja ik heb gewoon gezegd van (…) wat vervelend, hij vond het niet vervelend, en de burger heb ik uitgelegd hoe dat zat, he dat we collega’s waren, maar dat hij tijdelijk bij een andere afdeling werkte, en die hadden e rook helemaal geen moeite mee en die hadden 8er toevallig ook een advocaat bij zitten en die had er ook geen problemen mee dus ja.

I: Oke, Over het algemeen gaat het vlekkeloos.

R: Ja, het is ook een beetje op een gegeven moment kennen mensen je in de organisatie wel als je er al wat langer rondloopt en ik weet gewoond at mensen wel vertrouwen in me hebben, dat scheelt, en dat komt ook wellicht door een nevenfunctie die ik ook nog heb, ik ben lid van het meldpunt integriteit en dat is ook weer zo’n functie wat heel vertrouwelijk werk is, dus ik denk dat dat wel degelijk meehelpt.

I: Ja, in het vertrouwen vanuit de partijen.

R: Ja omdat vertrouwen te krijgen en ook om het te kunnen uitstralen. Je moet het ook van jezelf overtuigd zijn.

I: Oke, maar die nevenfunctie is daar dan eigenlijk wel een soort van pre in,

R: Dat denk ik ook ja

I: Maar wat u ook zegt, uw collega’s kennen u natuurlijk ook op een bepaalde manier.

R: Ja precies.

I: Oke, uhm, ja zijn er gedurende zo’n mediationgesprek, hoe verloopt zo’n gesprek vanaf het moment dat een zaak bij u wordt aangedragen.

R: Uhm, ja wat ik meestal doe is ik vraag om de telefoongegevens en de NAW-gegevens en dan ga ik bellen met de mensen of ze mee willen doen aan een mediation en als iedereen dan ja heeft gezegd dan ga ikz e via de mail een uitnodiging toesturen en een de informatie en die informatie doe ik dan ook een concept mediationovk en daar stop ik het reglement in en het intern statuut dus dat is een hoop leeswerk voor ze wel, en ik verwijs ze meestal nog naar een algemene mediationsite waar ze nog wat kunnen nalezen en ik bied aan dat ze ook nog kunnen bellen op een privé nummer om nog nadere informatie te verkrijgen, naja dat is de voorbereiding en dan begint echt het gesprek aan tafel met een introductie en daarna de inhoud in en dat doe ik dan meestal in 2 3 gesprekken en dan heb je en oplossing en dan eindigt het meestal met nou we hebben geen oplossing gevonden, nee dat kan, of je hebt gewoon wat afspraken met elkaar die niet echt tot juridische zaken leiden, nou dat zet je op papier en dat laat je iedereen tekenen en anders maak je een concept van een ovk en die geef je dan aan iedereen mee om te laten goedkeuren ook door hun advocaat of wie dan ook, dat is de verantwoordelijkheid van de klant. En uh wat ik, ik geef alleen maar een ovk, juridisch denk ik dat die goed is, maar ik ben daar niet verantwoordelijk voor, dat is iedereen zelf, nou uiteindelijk zet iedereen daar een handtekening onder en dan is het klaar.

I: Oke

R: En dan eindig ik meestal nog met een evaluatieformulier.

I: Ja DAT WAS inderdaad mijn volgende vraag

R: Ja ik heb dat, ik doe dat, ik geef dat altijd aan, ik merk wel dat heel veel mensen dat terugzien, maar ik ga ze daartoe niet dwingen, maar ik doe het standaard

I: En hoe zijn de reacties daarop over het algemeen?

R: Ja DE FORMULIEREN die ik terugkrijg zijn over het algemeen best positief ja en af en toe best nog wel een opmerking, naja dat neem ik tot me en daar doe ik wat mee ik gebruik het ook heel erg als een reflectie voor mezelf

I: Ja, EN TIJDENS het gesprek zelf, merkt u dan uh, of, merkt u dan iets aan de partijen hoe ze ertegen aan kijken of wat ze er nou van vinden.

R: Ja absoluut, non-verbaal dat straalt zoveel uit bij mensen, Ja, op een gegeven moment krijg je na een aantal jaren, krijg je daar een beetje oog voor, aan het begin ben je nog zo bezig met alle techniekjes die we ooit geleerd hebben, later heb je daar wat meer tijd voor en dat is juist de kunst om daar ook wat mee te kunnen doen om te zien hoe mensen reageren en soms reageren ze omdat ze het er niet mee eens zijn en soms reageren ze ook wel dat je denkt van oh ik heb zelf iets niet goed gezegd. Ja daar moet je van leren en ook durven te benoemen en ja dat neem je mee en wat ik dan na afloop doe i s voor mezelf nalopen van wat ik heb nou gezien en waar is het goed gegaan en wat moet beter, dat doe ik eigenlijk elk gesprek wel

I: Oke, nog even zo’n mediationgesprek, want u gaf net al aan er zijn bepaalde techniekjes die je geleerd hebt, uh, ja wat voor technieken zijn dat dan zoal

R: Naja kijk sowieso natuurlijk de kunst van het vragen stellen, het luisteren en het samenvatten weer om op basis daarvan ja alle informatie naar boven te halen en vooral ook de kunst om te horen wat er nou echt speelt, want heel vaak zit er gewoon een laag onder. Om een voorbeeld te noemen: een bouwvergunning, daar hoor je op een gegeven moment iemand zeggen, ja hij mag toch niet bepalen wat ik op mijn grond doe, en dan denk ik oke hier zit wat onder, daar moet ik wat mee, en dan ga je vragen en dan ga je naar hele principiële waardes van mensen toe. En ik dit geval ging ik dus vragen van hoe oud is uw bedrijf en toen bleek het dus een familiebedrijf van zo’n 100 jaar te zijn en dan kijk dan kom je dus getriggerd, door zo’n opmerking ga je dus weg uit wat er gezegd wordt dan ga je kijken naar zijn waarden eigenlijk. Dan kom je aan zo’n verhaal, ja het is uw eigen bedrijf en dat wilt dan dat mensen zich er niet tegen aan bemoeien, ja dat zit dan heel diep en dan kan je wel zeggen van hij bedoelt het niet zo, maar wordt wel zo gevoeld.

I: Ja

R: En dat zijn dan van die, en verder je leert bijv. Met emoties om te gaan he ik had bij diezelfde mediation de vrouw van de vergunningsaanvrager die verliet op een gegeven moment woedend de kamer ja wat doe je dan, ja omgaan met emoties, dat zijn van die dingen die heb je geleerd, daar moet je wat mee, en dan komt het uiteindelijk op tafel wat daarin, ze was wel boos, maar er zat nog iets anders, dat wist niemand, maar dat kon ook niemand weten en dat komt dan aan tafel en dan kan je bijvoorbeeld daar volgende wat mee doen naja dat heb ik dan ook gedaan, uiteindelijk.

I: Ja dús het dat graven naar het onderliggende naar waar het eigenlijk..

R: Naar waar het eigenlijk om gaat, van standpunten naar belangen, dat zijn de technieken die je toepast. Je vraagt gewoon maximaal 5 keer waarom, als iemand zegt van ik wil vanavond niet naar uiteten, dan zeg je van oke waarom niet, en als je dat niet benoemd hebt, dan zal je ook nooit tot een oplossing komen 38 min voorbeeld met mij

R: Terug naar jouw vragen

I: Haha ja even over het statuut, jullie hanteren het MfN-STATUUT Toch?

R: Ja

I: En daarnaast het interne..

R: Nee dat heet het statuut voor de interne mediator, die hanteren we

I: Ohja oke,

R: Maar ik heb dat wel echt laten vaststellen door de directie want dat is uiteindelijk mijn gesprekspartner

I: Heeft u ook nog iets van intervisie of iets dergelijks met de mediator van de andere…

R: Nee niet met hem, je moet verplicht elke 3 jaar een aantal PE-punten in intervisie doen dus dat doe ik en daarnaast hebben we binnen de gemeente met die mensen uit het sociaal domein, uit de sociale hoek, dus dan hebben we over mensen, ja het heet bij ons Meer-teams, maar dat zijn de teams die moeilijk sociale gevallen opvangen er zit ook passend onderwijs bij, de mensen die cursussen aanbieden voor kinderen die wat moeilijker leren en lezen, daar zitten een aantal mensen die zich met mediation bezighouden end aar hebben we dan met een aantal collega’s doen we aan intervisie en leuke cursussen

I: Oke, dus met collega’s van het sociaal domein

R: Ja van het sociaal domein, ja en nog 1 collega, en met eigen teammanager, en er zit nog een externe gezellig bij, ja wat maakt het uit, 1 meer of minder, ons kent ons, en mensen uit het sociaal domein, kom er gezellig bij, kunnen we alleen maar van leren

I: Ja precies, ja u gaf net al aan dat u de stukken van mediation thuis bewaard toch?

R: Ja

I: Wordt dat nog gecontroleerd verder?

R: Ja 1 keer in de 3 jaar is er een peer-review, en dan komt er iemand bij je thuis controleren of je het wel op de juiste manier doet

I: Oh die komt dan ook echt bij u thuis, het is niet dat u die stukken dan weer meeneemt naar de gemeente?

R: Je moet in ieder geval, er komt iemand bij je, die gaat dan je praktijk doornemen van hoe doe je het werk nou, en 1 van de kleine onderdelen daarin in de dossiers, en die moet je vertrouwelijk bewaren, we hebben gehad dat mensen de dossiers thuis bewaarden in een kast waar geen slot op zat, nou ik heb daar gelukkig helemaal geen negatieve ervaringen mee, het feit da et gewoon bij mij in de kast ligt, is goed

I: Ja, ik neem aan dat ja niemand anders dan inzage heeft in die stukken, hoe zit dat dan met de stukken van het informele gesprek dat wordt gevoerd naar aanleiding van het bezwaar

R: Uh nou daar rust geen geheimhouding op, want is gewoon een eigen interne procedure die je doet ehm we leggen daar eigenlijk niks van vast, het enige wat we eigenlijk doet is als er afspraken gemaakt worden, ja dan wordt het vastgelegd maar dan komt het gewoon in het aanvraagdossier van betrokkenen terecht maar verder komt daar eigenlijk, wordt daar eigenlijk vastgelegd

I: Ik zit even te denken in het kader van de WOB

R: Naja in het kader van de WOB kan iedereen alles opvragen. De kader elf heeft een aantal regels van in die en die gevallen hoef je niets openbaar te maken, maar eh, laat ik zo zeggen, ik zou het zelf ook in moeten kijken, maar ik zou aan een WOB-verzoek als het om mediation gaat, ja dat is hartstikke strijdig met elkaar, je spreekt geheimhouding af met elkaar en dan zou je die vervolgens moeten aanleveren, nou dat is ook 1 van de redenen waarom we eigenlijk allemaal gewoon thuis bewaren. Ik maak op de gemeentelijke computer natuurlijk wel de ovk en e-mail staat ook natuurlijk op de server van de gemeente, maar ja, laat ik het zo zeggen, als ik zo’n verzoek krijg, dan zou ik ervoor zorgen dat die stukken er opeens niet meer waren. Anders kan je nooit meer als mediator doen.

I: Maar dat komt zeker ook niet vaak voor?

R: Het is nog nooit voorgekomen, maar ik sluit natuurlijk niks uit. Ik heb een groter probleem, zou zijn als je later in de rechtszaak als mediator wordt opgeroepen, dat is wel een bekend probleem, ja want mensen komen toch uiteindelijk bij een rechter terecht, en dan wordt je als mediator omgeroepen van wat is er gebeurd, ja het vervelende is, daar gaan rechters nog niet helemaal eenduidig mee om, de 1 vindt het uitstekend als je dan zegt van ik vertel er niks over, dat is geheim, en sommige dwingen dat je het wel verteld. Ja dat is heel jammer dat dat nog niet geregeld is

I: Stel als zoiets zou gebeuren, wat voor gevolgen heeft dat dan voor u?

R: Ja dat is een wettelijke plicht dan, daar ontkom je niet aan, dus dat heeft absoluut voor mij geen gevolgen, hooguit kan iemand een klacht tegen mij indienen, dat kan sowieso altijd, maar daar zal de klachtencommissie, als je door een rechter getroffen wordt, zal daar ook zeggen van ja je hebt je uiterste best gedaan en dan uiteindelijk moet je geven, dan kan de klachtencommissie hooguit kijken of je teveel hebt gegeven, kijk als het wordt gevraagd, dan zal ik zo weinig mogelijk vertellen, zo kort mogelijke antwoorden, juist om de vertrouwelijkheid toch op een 1 of andere manier te waarborgen, daar zal naar gekeken worden, maar goed we hebben zo’n klachtencommissie die weet hoe dat in elkaar zit. Het kan best een keer gebeuren hoor dat ik daar een keertje voor de rechter moet komen.

Ja het is een heel apart vak.

I: Gebeurt het trouwens vaak dat een zaak uiteindelijk toch nog naar de rechter moet

R: Nee, gebeurt niet zo heel veel, gelukkig klachten ook niet zo heel veel, ik heb in ieder geval nog geen klachten gehad, gelukkig niet, maar je weet het nooit. Het kan gebeuren

Ik ben zelf ook tuchtrechter dus ik weet hoe dat werkt, in een hele andere discipline, in een kattenvereniging. Maar ik kan me een beetje verplaatsen in zo’n klachtencommissie.

(….)

I: Oke, wel leuk

R: Hartstikke leuk

I: Nou ik kom aan bij mijn laatste vraag, wat kunt u andere gemeente adviseren om vooral wel en niet te doen bij mediation en dat mag heel algemeen zijn

R: Oh,, wat wel en niet doen, nou ik denk dat elke gemeente het zou moeten aanbieden en uh laat ik het zo zeggen, ze moeten het aanbieden, maar ik vind dat elke gemeente daarnaast ook andere mogelijkheden moet aanbieden zoals bemiddeling, het informele gesprek bij bezwaar je moet als gemeente de burger dus overal mee kunnen bedienen en niet meteen het zwaarste middel gaan gebruiken, dus niet alles moet je meteen met mediation oplossen, soms is gewoon een gesprekje op het gemeentehuis of bij iemand thuis genoeg, en kleine gemeentes zou ik haast zeggen ga inderdaad samenwerken want het is best duur om een interne mediator te hebben, he opleiding, jaarlijkse, 3 jaarlijkse opleiding, het aantal dossiers wat je moet doen dat is best lastig, dus als gemeente zou ik eerder veel meer investeren in de informele aanpak bij bezwaren en daarnaast kijken of je dat echte mediation echt met samen kan oplossen en onze gemeente wil altijd samenwerken in ieder geval daar staan we voor en ik ben ook in anderen.

I: Ja, want u zit niet in een pool, ik geef dan intern die trainingen en wij zouden het heel leuk vinden om ook voor andere gemeenten diezelfde trainingen aan te bieden, maar er zijn wel meer mensen die dat soort trainingen aanbieden dat is het punt, en privé word ik wel eens gevraagd door een gemeente als mediator, heel enkel keertje, maar dat is ook voor de rest van horen en zeggen

I: Oke, dus zo komt u wel …

R: Ja, ik heb nu een vraag van een gemeente, die heeft dus blijkbaar geen eigen mediators, die heeft een keer eerder contact met me gehad, toen was het meer bemiddelen dan echt mediation, maar die had zoiets van we hebben geen eigen mediators dan zoeken we het bij een andere gemeente

I: Want dat mag wel? Het ís niet zo, dat als je niet in een pool zit, dat je niet extern mag zoeken

R: Nee, mijn baas mag ook buiten mij om extern iemand vinden. Dat ík het niet leuk zal vinden is wat anders, maar het gebeurt wel hor, dat het door een externe mediator wordt gedaan, want als het politiek gevoelig ligt, dat, we hebben dat laatste vorige gehad, toen lag het politiek gevoelig en toen wilde ze toch dat een externe mediator bij betrokken werd, ja dat vind ik dan een gemiste kans voor mij en ik vind het zonde van het geld, maar ja, ja, je moet wel eens wat he. Ja kijk jongens, ik kan het ook aan, maar dat was zo’n geval waarin een buitenstaander had gezegd van dat is iemand van de gemeente, dat vertrouw ik niet, dat zou heel goed kunnen.

I: Nou ik heb denk ik wel alle informatie die ik nodig had.

## Bijlage 6 Interview interne mediator provincie Zuid-Holland

**Provincie Zuid-Holland 4 april 2017 10:00 uur**

**I: Astrid van Doorn (interviewer)**

**R: (…)**

**R2: (…)**

I: Ik zal eerst even wat over mezelf vertellen, wat ik doe en waarvoor dit interview bedoeld is. Mijn naam is Astrid van Doorn en ik studeer SJD aan de hogeschool Leiden en ik doe onderzoek naar praktijkervaringen van interne mediators.

R: SJD?

I: Sociaal Juridische Dienstverlening

R: Ja

I: Ja, dus vanuit BMC willen ze heel graag weten wat nou die verschillende werkwijzen zijn en ja wat nou wel goed werkt en wat niet goed werkt, uh, ja en daar ga ik dus onderzoek naar doen middels interviews binnen verschillende gemeentes eigenlijk maar ze hebben toch gezegd van, nou doe dan een provincie erbij ter verbreding van het onderzoek.

R: Ja, is eigenlijk ook een bestuurslaag, decentrale overheid,

I: Ja dus dat past wel gewoon binnen het onderzoek. Nou als centrale vraag heb ik: (…..). Uhm, ja, hoe bent lid van de VMO neem ik aan?

R: Ik ben lid van de VMO

I: Oke, dan is het goed, uhm, ja als u vragen heeft gedurende het interview kunt u die altijd stellen.

R: Ik mag ook doorvragen haha?

I: Ja haha, en ik ook.

R: Goed zo

I: Oke, LATEN WE beginnen met het eerste onderwerp, dus uw geboortejaar, en of u MfN-geregistreerd bent en hoelang u al werkzaam bent als interne mediator?

R: Ja, nou geboortejaar is 1951, binnenkort ga ik met pensioen dus dat is ook de reden dat ik bezig ben met de opvolging en ik ben inderdaad MfN-registermediator, sinds 2011 geregistreerd en heb daarvoor een vaardighedenopleiding gedaan en een kennistoets afgelegd.

I: Oke, en wat houdt de vaardighedenopleiding in?

R: Ja ik heb toen een cursus gevolg bij MTI?? En dat was ik meen iets van een 8 of 10-daagse cursus en er was ook nog een juridisch deel apart en dat was dus echt om kennis te maken met mediation en hoe dat werkt en eh, naja dat was ook oefenen met elkaar en sowieso natuurlijk besef van wat mediation is. Dus MfN-registermediator en wat was jouw vraag daar verder nog bij?

I: Hoelang u al werkzaam bent als interne mediator.

R: Sinds die tijd eigenlijk, 2010, 2011 toen zijn we gestart met eigenlijk 1 andere MfN mediator en toen waren er nog een paar toevallig enthousiastelingen die de training hebben gedaan en toen hebben we bedacht van nou dat zou toch wel heel waardevol voor de provincie kunnen zijn om als er conflicten zijn om die op te lossen via mediation.

I: Hoeveel mediators zijn er eigenlijk binnen de Provincie?

I: Hoeveel interne mediators zijn er op dit moment eigenlijk binnen de Provincie?

R: Goh dan moet ik even tellen, Hilde, Thomas, Gauloises, Milva, ik. Ik denk 8. Ja we zijn nu met 8, nee 7, Even tellen, Milva en ik, Thomas, Koen, Ingrid, Wesley, Edwin en Hilde, dus 8 interne mediators op dit moment en er zijn er net 2 weggegaan, die werkten bij de groen-service Zuid-Holland, dat is een onderdeel, toen, van de provincie, maar die zijn gereorganiseerd, dus helaas kunnen die nu niet meer bij ons intern als interne mediator werkzaam zijn, die zijn naar Staatsbosbeheer, althans 1 daarvan, is naar staats-bosbeheer gegaan. Maar dat is in de loop der jaren, is het eigenlijk altijd zo geweest van nou we zijn met 2 begonnen, vervolgens waren het er 4 toen werden het er 6, toen gingen we weer terug naar 4 en toen ineens 7, ja het neemt nu wel iets toe, maar we hebben een aantal van 8 hebben we eigenlijk als een optimaal aantal wel uh benoemd, uh want als de groep te groot wordt dan heb je kans dat het lastig is om bij elkaar te komen, uniforme werkwijze te hanteren, dus je moet niet hebbend at er te veel zijn, te klein is ook niet goed

I: Dus 8 is volgens u wel voldoende.

R: Ja, dat is zeker wel voldoende

I: En in de toekomst, denkt u dat er dan meer komen?

R: Ik durf er geen voorspelling over te doen. Wat ik nu net hoor van Milva dat geeft mij hoop van de toekomst, maar het blijkt toch wel dat er de afgelopen jaren toch behoorlijk trekken is omdat, om conflicten bij jou aan tafel te krijgen, want veelal is het zo dat conflicten worden ontkend, van wij hebben een conflict bij de gemeente, of bij de provincie, ik praat maar even in zijn algemeenheid. Verder wordt er toch een beetje gedaan, naja, misschien een beetje oneerbiedig gezegd, struisvogelpolitiek he, uh dat men het, dus zegt, als er iets is dan lossen we het zelf wel op, dan hebben we geen mediator, bemiddelaar, zoals wij dat dan zeggen, voor nodig.

I: Ja, oke, daar komen we zo nog wel even op terug, bij het volgende onderwerp. Nog even over uzelf, wat is uw opleidingsachtergrond?

R2: Mag ik daar nog even op aanvullen?

I: Ja tuurlijk

R2: Ik begreep van onze mediator-collega’s, Thomas Arts, die wordt nu wel vaker gevraagd op persoonlijke titel, die is ook manager in onze organisatie, die wordt nu wel vaker gevraagd of dus toch te gaan bemiddelen tussen 2 andere managers, of tussen mensen die iets hebben waar ze niet samen uitkomen, en dat gesprek te leiden, en hij zegt ook, ik heb het dan liever over het goede gesprek, dan voer het conflict want je moet het zo laagdrempelig mogelijk maken, maar het leek, mij wel interessant, dus dat wild ik nou ook aan thomas gaan vragen of wij zijn dingen waar hij voor gevraagd wordt, je ziet dus ook dat dat op persoonlijke titel gebeurd, dat mensen dan een goed gevoel bij hem hebben, of we die dan casuïstieken of de die dan toch mogen bespreken in PIMP en mogen toevoegen aan de lijst.

I: En wat houdt PIMP in?

R2: Pimp, oh sorry, dat is onze pool interne mediators en procesbegeleiders, dus P I M P. Dus tot toe nu hebben we eigenlijk niet dat soort zaken gedaan, of eigenlijk bijna

I: Onderling bedoelt u dan, tussen werknemers?

R2: Ja, precies dus dat zou een hele mooie aanvulling zijn, en ook een hele interessante casussen om te delen hoe hij daarmee omgaat, je ziet toch ook dat hij op die manier…

R: Het is vooral door het doen en door te laten zien hoe het werkt, dat mensen vertrouwen krijgen, dat merk je nu de laatste jaren, in het begin, hadden we dus moeite om zaken te krijgen en nu wordt de drempel om naar ons toe te treden, minder hoog

I: Ja, we komen daar zo meteen nog op terug. Uh, dus ja uw opleidingsniveau?

R: Ja ik heb rechten gestudeerd aan de Universiteit van Leiden, is dat voldoende

I: Ja hoor als dat uw opleidingsniveau is.

R: Ja ik heb dan een juridische achtergrond laat ik het zo zeggen en daarnaast heb ik in 2010 2011 die mediationopleiding gedaan.

I: Oke, want wat is uw functie naast interne mediator?

R: Secretaris van de bezwarencommissie en klachtbehandeling dat is dus bij het cluster rechtsbescherming en daar zie je dus dat burgers, bedrijven bezwaarschriften indienen tegen besluiten van de provincie en die proberen dan ook via zo’n informele aanpak, met aanbieden van eventueel een bemiddelingsgesprek, om die op te lossen, althans op te lossen is het woord eigenlijk niet, om ervoor te zorgen dat er naja, dat de kou uit de lucht wordt genomen end at er toch op een 1 of andere manier een oplossing wordt gevonden.

I: Ja, waar en hoelang heeft u hiervoor gewerkt, voordat u bij de provincie Zuid-Holland terecht kwam.

R: Ja, ik heb nog bij de gemeente voorschoten gewerkt en, maar goed, dat heeft helemaal niks met deze zaak te maken, in de paramedische beroepsopleiding gedaan, van orthoptist, maar dat heeft er helemaal niks..

I: Oke, ook leuk

R: Ja ook leuk

I: Maar niet mee verder gegaan?

R: Nee nee ik ben in de tussentijd rechten gaan studeren en toen naar de gemeente gegaan en vervolgens bij de provincie en daar ben ik blijven plakken.

I: Oke, Nou goed dan gaan we nu verder naar het onderwerp aandragen mediation. Uhm, u gaf al aan dat het moeilijk is om zo’n zaak binnen te krijgen maar dat het wel steeds vaker gebeurt/ uhm in welke situaties wordt binnen uw organisatie en zaak aangedragen bij interne mediaton?

R: Naja, in ieder geval dus bij bezwaren- en klachtenbehandeling. Daar wordt het structureel aangeboden. Ik ben zeg maar van de secretaressen he, van de bezwarencommissie, maar andere collega’s ook, we bellen altijd met bezwaren en klagers en met de vak afdeling, degene die het besluit heeft opgesteld en dan kijken we of er misschien aanleiding is voor een gesprek. Om dingen te verduidelijken over en weer uh uh, om kou uit de lucht te nemen als er sprake is van communicatie, naja als je merkt dat iets verstoort in de communicatie. Uhm, we hebben niet heel duidelijk dat we criteria hebben waarvan we zeggen in die en die situaties doen we het wel, en in die situaties niet. Wat vooral bij ons van belang is, is dat beide partijen het nut ervan in zien en het moeten willen, he dus de vrijwilligheid en dat is het allerbelangrijkste als het alle twee het gevoel hebben van nou wij willen eerst wel gaan praten, dan nou dan is dat prima. Nu hoeft dat natuurlijk niet altijd onder leiding te zij van een bemiddelaar, een mediator, eh, want soms kan ook een vak afdeling dat zelf doen, gewoon als dan niet echt sprake is van een hoogoplopend conflict, dan kunnen ze dat vaak zelf ook doen, maar soms is er toch wel wat wrijving, met name als het gaat om een handhavingstaak, ik weet niet of dat je wat zegt.

I: Ja, toevallig doet mijn medestudent onderzoek naar mediation bij handhaving.

R: Ja, dan kan er sprake zijn van toch wel emotie van waarom nou handhaving en dan kan toch soms helpen om zo’n gesprek dan te voeren om dan daarna, en dat wil niet altijd zeggen dat het besluit daarna heel anders hoeft te worden, maar het kan wel helpen ook voor het bedrijf om te beseffen dat het niet als een straf is bedoeld.

I: Ja precies, oke, uh gaat dat dan, zeg maar dat aandragen van zo’n zaak bij een interne mediator, dus als het daadwerkelijk naar een interne mediator gaat, uhm hoe wordt dat zeg maar bij jullie gemeld?

R: Ja, NOU ALS HET gaat om zaken die dus via de bezwaren, dan wordt het bij mij gemeld en dan zet ik het vervolgens uit naar de ander mensen, van wie heeft er tijd en we doen het altijd met z’n tweeën, dat is denk ik wel relevant, twee mensen bemiddelen om ook de kwetsbaarheid in de interne organisatie te verminderen en je kunt dan op die manier ook beter sparren met elkaar en elkaar feedback geven en ook de mensen die nieuw zijn, die ook te laten wennen aan de manier waarop je doet, ook om een beetje uniformiteit in handelswijze te creëren, van hoe doe je dat, dat bemiddelen. Ja je mag natuurlijk altijd wel iets afwijken, iedereen heeft zijn persoonlijke stijl natuurlijk, maar het is ook wel goed om binnen zo’n grote organisatie dat je toch bepaalde kwaliteiten ook levert, dus en de andere manier, dat is als het vanuit de organisatie zelf komt, dan zijn wij eigenlijk allemaal aanspreekbaar vanuit PIMP. Tot nu toe was het 1 persoon die we hadden aangewezen. Dan hadden we op de website staan als je zeg maar als bureauhoofd of als medewerker problemen ondervindt en je wilt zeg maar graag een bemiddelaar daarvoor inschakelen dan kun je via die persoon zeg maar dat doen, maar nu hebben we onlangs alle namen op de website gezet..

I: Oke

R: Ja óók misschien om te zorgen, soms kennen mensen elkaar toch, ja ook een beetje vertrouwen erin hebben. Aan de andere kant dat is toch, ja bij mediation, ja dat weet jij, jij hebt zelf ook die module gedaan, je moet wel onafhankelijk blijven. Dus als je elkaar te goed kent, dat is een valkuil van een interne mediator, dat je, je moet wel tijdig kunnen zeggen van die zaken doe ik het niet. En nou heb je dat in een provinciale organisatie, is de organisatie zo groot, dat is wel lekker, want je kent lang niet iedereen. Dus met andere woorden er is al gauw een interne mediator die voldoende afstand heeft, en die überhaupt mensen niet kent om te mediaton. En dat is een voordeel als je een wat grotere pool hebt, he van 8 mensen, dan is er altijd wel eentje bij, A je moet kunnen natuurlijk, naast je gewone werk want dat moet uitkomen, het tweede is ja voldoende afstand en als de pool te klein is, is de kans dat je mensen kent, ja dat je eerder geneigd bent van ja ik neem deze zaak maar aan terwijl je er toch een ongemakkelijk gevoel bij hebt.

I: Ja, dús In eerste instantie mogen ze zelf kiezen bij ze willen, maar dan wordt er vanuit de interne mediator besloten of dat dan wel of niet gaat gebeuren.

R: Nee, laat ik het zo zeggen, ze mogen kiezen, bij dragen aan, maar als mensen zeggen van nee die willen we niet

R2: Elly beschrijft 2 sporen. 1 spoor via de bezwarencommissie en klachtencommissie en die komen vaak bij Elly binnen want zij is ook secretaris, zij zet dan de verzoeken om bemiddeling, zet zij uit. En soms heb je ook dat mensen rechtstreeks via ons intranet ons benaderen en dan kijken ze op de pagina en dan zien ze daar een aantal namen en dan denken ze van oh die persoon die ken ik, vind ik fijn, ik meld het bij die persoon. Dan is het ook in dit geval, in het voorbeeld van die Thomas Arts, ik weet niet of het via die website is gegaan of gewoon via via via via, maar dan is Thomas eigenlijk ook degene die dan goede gesprek zoals hij dat zelf noemt te begeleiden, maar dit is eigenlijk een nieuwe ontwikkeling dus daar moeten we even kijken, want vooralsnog hadden we eigenlijk vooral de ingang via de klachten en bezwaarcommissie, dat is eigenlijk het grootste deel

R: En ik heb dus ook wel, zeg maar dat mensen mij intern benaderen, want dat hebben we nu dan, een bemiddeling tussen het bureau van economische zaken en het bureau van subsidie werk, waar iets niet zo lekker liep, naja, die namen moet je even vergeten. Je moet gewoon zeggen tussen 2 bureaus.

I: Ja.

R: uhm, en eh nou goed, dan zet ik het ook vervolgens uit aan en dat degene bij wie zo’n verzoek komt die gaat ook kijken met wie kan ik het samen doen, en in dit gevoel Thomas, dat is dan een iets andere werkwijze.

I: Oke uh, nou voordat zo’n dus bij u binnenkomt, of via het intranet een interne mediator wordt benaderd, wat is daarvoor allemaal al gebeurd? Dus er is sprake van een conflict. En welke stappen zijn al ondernomen voordat het daadwerkelijk bij de bezwaar- en klachten komt of bij een interne mediator.

R: Die vraag begrijp ik niet helemaal

I: Nou voordat

R: Voordat het conflict er is bedoel je?

I: Nee het conflict is er al, wordt er dan nog bijvoorbeeld interne naar gekeken zonder bemoeienis van of gaat het direct naar de bezwaar- en klachten of interne mediator.

R2: Dat is volgens mij wat Elly bedoelde van goh hebben we een aantal criteria waarlangs we het beoordelen of iets mediabel is.

I: Ja ja.

R2: Nee die hebben we op dit moment niet.

R: Alleen als partijen willen, dat is het voornaamste criteria en als het bij de strafrechter ligt, als er iets is, dan ga je, dat is dan een contra-indicatie. We hebben weleens dat iemand ontslagen is vanwege, of geschorst is vanwege, ik noem maar wat, iets in het strafrecht, dan ga je geen mediation aanbieden.

I: Nee, dat kan dan niet. Nog even over het mediation zelf, u gaf net aan…

R: Ja of ik zit te denken, bij bezwaren en klachten als mensen heel vaak bezwaar maken en dat je denkt dat heeft toch geen zin meer weet je als het conflict al torenhoog geëscaleerd is of bijvoorbeeld als mensen te doen is, kijk we selecteren daar wel een beetje in, in een telefoongesprek heeft een mediation of bemiddeling, zou dat een meerwaarde kunnen hebben. Maar als een advocaat een juridische uitspraak wil over een zaak, dan gaan we geen bemiddelingsgesprek doen. Bedoel je dat?

I: Ja, dus er wordt van tevoren wel gebeld?

R: Ja er wordt dus onderzocht of het vatbaar is voor mediation. Ja, maar er zijn niet echt harde criteria dat je zegt van ja, kijk als mensen, als uit het gesprek heel duidelijk blijkt, dat mensen er principieel in zitten, en toch niet bereid zijn tot in het gesprek iets te veranderen ja dan gaat het door naar de bezwarencommissie. He en in die zin wordt dat wel getoetst.

I: Ja precies, duidelijk, ja verstaat uw organisatie eigenlijk onder mediation.

R: Ja mediation gebruiken we eigenlijk niet zoals het woord. Wij noemen het liever bemiddelingsgesprek of informeel gesprek omdat wij toch de ervaring hebben dat vooral in het begin mediation wel als zwaar middel wordt beschouwd. Vooral door het woord en dat is natuurlijk wel vreemd maar men zag dan mediation dan toch als een juridisch iets dus we noemden het anders, maar we hanteren dan bijvoorbeeld wel gespreksregels en de mediationvaardigheden en we ja de essentialia worden wel genoemd, van het gesprek, die hanteren we ook wel he, de vertrouwelijkheid, de onpartijdigheid. Zelf persoonlijk vind ik het nog wel eens een spagaat he van wanneer is iets, moet je nou per se gespreksregels, en wanneer is het nou gewoon een goed gesprek.

R2: Dat blijft toch wel een lastig is. Je weet van tevoren, dan weet je eigenlijk niet wat voor karakter het zal hebben. Wij als mediators, hebben zelf de mensen niet altijd al aan de telefoon gehad. Dus je gaat vaak het gesprek blind in. Ik merk wel, dat de klachten van het bezwaar, als je die dan op papier hebt gezet, als je die van tevoren ontvangt dan lees je dat en dan krijg je meestal wel al gevoel van waar de pijn zit, van tevoren. Of iemand wel echt inhoudelijk en uitvoerig en detaillistisch is of juist heel strak in grote lijnen en dat vind ik wel dat je daaruit kunt halen, dat wel.

I: Dus eigenlijk het woord mediation wordt liever niet gebruikt.

R2: Nee

R: Kan je nog even terug naar jouw vraag?

I: Ja wat verstaat de organisatie onder mediation?

R: Uh, ja het is inderdaad lastig. Wij hebben wel mediation als begrip dat je dat natuurlijk wel, naja, wij gebruiken het eigenlijk nog zo.

I: Hoe wordt het bijvoorbeeld op het intranet…

R2: Ik heb 1 mediation eigenlijk gedaan sinds ik hier werk. Dat was met die kunstenaar. Dat was een echte mediation. Ook met kaukus enz.

I: Oke, en waarom was dat dan echt een mediation?

R2: Ja omdat dat niet viel, waar viel dat nou ook alweer onder, het burgerlijk recht,

R: Maar dat hoeft niet per se een reden te zijn. Ja het is vaak.. Kijk ik kom natuurlijk via mijn intervisie ook vaak in contact met andere mediators, die ook echtscheidingen doen in het burgerlijk recht zitten, dus het privaatrecht, bedrijven enz.…

R2: Dat was wel de reden volgens mij, omdat namelijk die afdeling…

R: Het was geen subsidie

R2: Nee het was geen subsidie daardoor.

R: Nee, maar je kan ook een mediation hebben gewoon over een publiekrechtelijke zaak. Bijvoorbeeld over een ontslagzaak of problemen of anderszins problemen kan je ook gewoon een mediation hebben, maar ik, weet je, ook voor mij loopt het een beetje door elkaar, kijk de wet, als je naar het wetsvoorstel kijkt, dan zitten daar hele strakke regels aan vast met een beginnende mediationovereenkomst die je tekent en een vaststellingsovereenkomst aan het einde. Kijk wij beginnen al niet echt met een mediationovereenkomst en af te sluiten met mensen, we laten wel soms de gespreksregels ondertekenen soms ook niet, dus ja als je het hebt over een echte mediation, voor mijn gevoel is dat dan echt dat je start met een mediationovereenkomst zoals het MfN ook voorschrijft maar dan zit je dus meer in de relatie als mediator als opdrachtgever, opdrachtnemer eigenlijk, dus mensen die aan tafel zitten, die geven jou opdracht om ook te mediation, een mediationovereenkomst is eigenlijk een soort opdracht. Opdrachtovereenkomst. En bij de provincie, bij bieden het gewoon aan als mogelijkheid dat mensen van ons gebruik maken. Wij krijgen geen opdracht van de bezwaarmaker om te mediation, wij krijgen geen opdracht van de vak afdeling, formeel althans niet. Dus ja..

R2: Dat hebben we toen wel gehad. We hebben toen echt een mediationovereenkomst opgesteld, beide partijen laten tekenen, en daarna ook een vaststellingsovereenkomst, want er moest echt iets uit onderhandeld worden.

R: Ja, en dat kunnen wij ook doen, maar meestal…

R2: Ja klacht- en bezwaarcommissie die zijn meer ingericht op het tussentijds informele gesprek en dat je eigenlijk ook andere dingen aan bod laten komen dan alleen de feiten en inderdaad wat Elly al zei, de relatie of onderling emoties, dus meer dat daar ook plek voor is, dat je iemand ook in de ogen aan kunt kijken, je verhaal kan doen en dat is eigenlijk de gespreksregels van tevoren, dat is eigenlijk voldoende als middel om dat gewoon goed met elkaar te doen. Dus daar hoef je niet zo’n zwaar instrument voor op te tuigen en vaak zijn het ook afspraken na afloop van zo’n gesprek, die beperken zich tot het wel of niet opschorten van de beslistermijn, uhm, dat ze onderling nog wat dingetjes kunnen uitzoeken en dat naar aanleiding daarvan besloten wordt om dat bezwaar wel of niet in te trekken. Dus dat is zeg maar niet een hele onderhandeling die daar vaak plaats vindt.

R: Dus eigenlijk zijn wij meer interne mediators die vooral mediationvaardigheden toepassen, zo zou je het eigenlijk kunnen vertalen en incidenteel mediation, maar wij merken dus dat het echt, het mediation met zo’n overeenkomst, dat daar eigenlijk niet zo veel markt voor is, of dat dat binnen de organisatie gewoon dat dat niet nodig is en dat het beter op deze manier kan, zo’n low-profile achter, dan dat we er een etiketje mediation opplakken met in het begin een mediationovereenkomst dat mensen daar echt voor moeten tekenen, ja.

I: Ja, want denkt u als dat wel zo zou zijn, zo heel officieel met een contract en dergelijke dat het dan ook minder toegankelijk zou zijn?

R: Ja, dat denk ik. Ik denk dat vak afdelingen…

R2: Plus, het idee wat je daar mee schept naar de persoon die een klacht of bezwaar heeft is dat het open is voor onderhandeling en dat is niet altijd zo. Wij stellen wel altijd de vraag he van wat gaat er nu verder gebeuren, hoe zin jullie het, wat zijn de mogelijkheden, maar vaak merk je ook, dat zo’n vakafdeling eigenlijk zoiets heeft van, nou we willen wel toelichten, we willen wel in gesprek gaan en horen als er nieuwe feiten zijn, maar niet bij voorbaat al helemaal opengooien voor onderhandelingen. Dat komt op het moment dat je het ook echt mediation noemt. Daarmee zeg je ook eigenlijk we gaan met elkaar onderhandelen en we moeten er samen uitkomen. De ruimte.. Wij vragen er wel altijd naar, maar het is niet altijd de ruimte die de vakafdeling wil bieden.

I: Ik ben dan wel echt benieuwd hoe dat bij de gemeente gaat. Of dat … eigenlijk heel anders is.

R: Ja.

I: Ja want eigenlijk wat ik jullie hoor zeggen is van ja we kijken eigenlijk naar de belangen en niet echt kijken naar een oplossing.

R: Niet altijd nee, het is meer in elkaars situatie verplaatsen en inderdaad, en soms komt er in zo’n gesprek dingen over de tafel die ze over en weer niet van elkaar wisten en dat helpt ook wel om of wel meer begrip te krijgen voor over en weer en soms inderdaad leidt het tot een ander besluit of tot een intrekking. Die heb ik ook gehad. Mag ik even uitweiden?

I: Ja tuurlijk

R: Dat ging over een steigertje wat, wat, iemand had een ontheffing gevraagd voor een steigertje in de vaarweg en degene, de bouwer, de projectontwikkelaar die dat huis bouwt, die had voor het hele rijtje, het ging om nieuwe woningen, een stijger van een meter aangevraagd, en dan ging 1 van die bewoners, die ging een stijger van anderhalve meter aanvragen en eh, nou daar was deze het niet mee eens want die vond dat niet zo mooi, maar die projectontwikkelaar tevens bouwer die zei van ja ik heb voor het hele rijtje 1 meter en straks moet dat andere huis daarnaast worden verkocht en dan zit dat ene huis met 1,5 meter moeilijker aanmeren en dat is ook niet zo’n mooi gezicht maarja toen is dat gesprek geweest en toen bleek dus dat de provincie niet anders kan dan toestemming geven voor een anderhalf brede stijger want er was helemaal geen gevaar voor scheepvaartverkeer en er was geen afwijzingsgrond, of weigeringsgrond dus dat je iets hebt om die ontheffing te weigeren, nou dat is duidelijk uitgelegd, maar wat zat er een beetje achter, die, er was een conflict tussen die projectontwikkelaar over andere dingen in het huis en dat zat ook een beetje dwars en ze hadden daar ook een hele slechte communicatie over, over de oplevering van dat huis, naja je voelt hem al aankomen, dat ging uiteindelijk toch gewoon goed, die communicatie werd toen besproken, en toen hebben ze afgesproken van naja goed, hij wilt toch graag die anderhalve meter, die stijger wordt dan afgeschuind zodat het dan gelijk loopt met die andere stijger van een meter, naja zo is het toen opgelost, die projectontwikkelaar die heeft toen dat bezwaarschrift ingetrokken, dus het besluit is gewoon overeind gebleven, kijk dan helpt het. Er waren dus eigenlijk 2 burgers met elkaar in conflict en dan helpt zo’n gesprek echt.

R2: Ja en je ziet soms ook met subsidies, he dan op een gegeven moment je hebt gewoon het formele traject dan wordt iedere keer vanuit subsidie club wordt gevraagd om informatie, die komt niet, of niet voldoende of volledig en dan wordt er een besluit genomen omdat bepaalde dingen niet subsidiabel zijn. Dus die worden dan niet vergoed. En dan krijg je dan een bezwaar, want dan denken mensen van oh we krijgen dat geld niet, en dan worden ze ook een beetje wakker geschut, ja en dan kan het ook wel eens zijn dat met zo’n informeel gesprek, dat eigenlijk naar voren komt of blijkt dat mensen inderdaad zich niet goed bewust waren van, of niet goed genoeg was uitgelegd, dat ze dachten van dat ze het goed hadden begrepen en dan kan ook nog wel eens worden gezegd van jullie krijgen nog de tijd of de kans om nog een keer in te vullen aan te leveren dus dat zie je ook heel erg dat dat soort dingen ook gebeuren ook bijvoorbeeld dat in 1 keer het besluit wel overeind blijft, maar dat de vak afdelingen zich wel bewust is van dat het beleid wel klopt maar hoe ze het beleid hebben ingestoken niet helemaal aansluit op de werkelijkheid en dat ze dus ook wel vaak toezeggen van we gaan ook naar dit beleid kijken, we gaan het wel herzien, we gaan bepaalde punten aanpassen zeg maar, dus dat zie je ook wel dat dat gebeurd, dat ze zich in 1 keer ervan bewust worden van oh dat werkt niet goed, dus in die zin is het wel echt een nuttig instrument.

I: Ja zeker, uhm ja jullie vertellen eigenlijk al heel veel, jullie geven eigenlijk onbewust al antwoord op heel veel van mijn vragen.

R: Haha dat is toch niet erg.

I: Nee is goed hoor. Even kijken hoor, hoe wordt uw functie van onafhankelijke bemiddelaar vastgesteld binnen de organisatie?

R: Hoe het wordt vastgelegd?

I: Ja

R: Nou we hebben het intern statuut dan. Een soort verklaring van de provinciesecretaris waarin, die verklaart dat wij in onafhankelijkheid mogen bemiddelen binnen de provinciale organisatie en dat we dus zeg maar conform het concept intern statuut, dat het op die manier zeg maar doen. Dat we ons houden aan die gedragsregels of die uitgangspunten, he van vertrouwelijkheid, onafhankelijkheid, dat soort aspecten.

I: Ja dat heb ik inderdaad gezien, dat is volgens mij, daar staan een aantal artikelen in toch?

R: Ja dat is dan het concept en wij hebben dan een soort brief van de provinciesecretaris individueel, iedereen die krijgt dat van mevrouw u mag dat doen en u bent geen verantwoording verschuldigd aan jouw leidinggevende, ik hoef daar geen verantwoording voor af te leggen in mijn functioneren.

I: Ja, en hoe waarborgt u zelf de onafhankelijkheid?

R: Door goed na te denken van wanneer je wel of niet een mediation doet. En bovendien is het zo ik werk bij de bezwaar en klachten, als ik een zaak zeg maar bemiddel dan ga ik m als secretaires van de bezwarencommissie, niet ook nog een juridisch behandelen. Dan draag ik die zaak over, dat is ook een interne afspraak en dat staat ook in onze werkinstructie.

I: Ja, en hoe wordt het bestaan overgebracht? Dat is eigenlijk via het intranet wat jullie net al aangaven.

R2: Ja en mond op mondreclame.

R: Ja en een folder he die we dan meesturen.

I: Ja, en over de vaardigheden, welke vaardigheden dient u echt over te beschikken als interne mediator.

R: Heb je daar zelf een beeld bij?

I: Uhm, wat wij hebben geleerd is vooral de basisgespreksvaardigheden toepassen, dus vooral LSD. Dat is in ieder geval waar wij heel erg op getraind werden en ehm,

R: Gevoelsreflecties geven

I: Ja dat en het knikken en..

R: Parafraseren

I: Ja, maar dat is eigenlijk ook de basis die jullie toepassen?

R: Ja, ja he Milva?

R2: Ja.

I: Maar niet specifieke professionele skills?

R: Je bedoelt dan meer als het gaat om mensen bepaalde vragen stellen, beetje prikkelende vragen.

I: Ja

R: Ja zeker, kijk bij mediation heb je ook hypothetische vragen, stel dat vragen, dat soort dingen doen we ook natuurlijk, maar dat hoort bij de mediationvaardigheden en zeg maar het proberen op het bord schrijven de belangen of gemeenschappelijk belang en wat willen we nou met z’n allen bespreken. Is dat wat je bedoelt?

I: Ja dat bedoelde ik. Uhm,

R2: Ik weet nog wel een aantal vragen die je kunt stellen, misschien eentje over de precieze werkwijze, welke stappen..

I: Ja die stond er bij mij ook nog op inderdaad. Want hoe verloopt het proces vanaf het begin?

R: Als je zeg maar aan tafel zit met mensen, bedoel je dat?

I: Ja

R: Kijk we gaan natuurlijk eerst even kijken

R2: Ik denk dat dit ook wel handig is, omdat, dat heeft Elly mij gevraagd, omdat zij natuurlijk weggaat, van goh zorg dat wij onze werkwijze goed borgen, maar Elly heeft ooit een peer-review gehad, weet je wat dat is?

I: Nee

R2: Vanuit het MfN-register iemand, een collega mediator komt kijken hoe je je zaken regelt en doet om te kijken of je dat kwaliteitskeurmerk of je dat waard bent, en naar aanleiding daarvan heeft zij een duidelijke werkwijze ontwikkelt, en dat is de uniforme werkwijze die ook onze kwaliteit als mediators borgt en dat begint niet zeg maar vanaf aan tafel, maar begint al daarvoor.

I: Oke, nou begin dan maar met toelichten..

R: Haha even kijken, ik weet m niet uit mijn hoofd. Nee maar goed wij hebben een soort werkinstructie over de manier waarop we dingen verdelen staat daarin en dan vervolgens sturen we vervolgens ook een uitnodiging en daar zetten we ook een aantal dingen in van wat dat we MfN-register mediators zijn. Dat wordt verwezen naar de gedragsregels van de MfN, er bestaat ook een folder, een folder die wordt erbij gevoegd bij zo’n uitnodiging en dan, zodra wij, dat wordt dan vanuit ons secretariaat vanuit het cluster rechtsbescherming gedaan en dan vervolgens komt het dan bij de mediators, bij 1 van ons of bij ons beiden en dan sturen we ook een week van te voren ook een herinneringsmail naar de mensen waarin de gespreksregels ook worden bijgevoegd en ze schrijven dan ook daarin wie verder partijen zijn met wie we aan tafel zitten en dat is dan zeg maar onze herinneringsmail en dan zit ik even hardop te denken wat we dan verder allemaal..

R2: Evaluatieformulier

R: Ja maar dat is dan aan einde, dan sturen we een evaluatieformulier toe en dan zetten we ook de afspraken in de mail en ehm maar ik zit even… in die tussenliggende fase. Owja we hebben ook een voorgesprek dan met elkaar, van tevoren da we dan even een half uurtje even gaan kijken wie neemt dan het voortouw, die opent, wie begint met de vragen stellen eventueel dus dat is dan het begin en dan komen we meestal een half uur van tevoren bij elkaar om te kijken naar de zaal. We kijken ook altijd even in wat voor zaaltje zitten we het liefst, ja heb je een ovale tafel. Klinkt heel knuddig maar wij proberen elkaar ook te zien dat je ook contact kunt maken en dat mensen elkaar ook kunnen zien en dan zijn er ook wisselende opstelling en daar kun je ook over nadenken, ook allerlei voor en nadelen, ja wij denken daar altijd wel even over na hoe doen we dan. Ja goed, mensen altijd even laten landen en een kopje koffie geven en een kopje thee en soms een koekje er bij, dat helpt ook en we zijn ook wel eens op locatie dat we hebben bemiddeld. Maar dat bevalt mij niet altijd even goed.

I: Waarom da?

R: Dan weet je niet waar je terecht komt en ik heb wel eens als interne mediator, was op een terras op een deel van een wandelende zon hebben we gezeten, en wij hebben toen een keertje op een brugbediening gezeten waarbij we opgeplakt zaten in 1 kamertje dus naja goed we proberen altijd wel aan de verzoeken te voldoen maar dat staat niet in onze werkinstructie hoor, maar we denken na over de tafelopstelling, we stellen de mensen op hun gemak aan tafel en vervolgens gaan we een rondje maken van, kennismaking, van nou wat wil je bereiken op die manier gaan we beginnen en het is ook wel zien wat er op je af komt, dat is het ook wel een beetje, het is niet dat je vooraf waterdicht kunt bedenken nou we gaan dit en dit vragen, een paar dagen van te voren hebben we wel altijd dat gesprekje van waar gaat het mogelijk om, wat kunnen we verwachten, welke mensen zitten er nou aan tafel, waar moeten we bedacht op zijn, met name als je te maken hebt met advocaten, hoe ga je daar mee om, ehm, nou dat soort dingen, dus gewoon het besef van waar ben je mee bezig en eh nou goed tijdens dat gesprek dan, dat loopt zoals het loopt en na afloop zoals ik al zei dan orden de afspraken in een mailtje gezet en als dan op zich al afgerond is, dan zeggen we beëindigen bij deze de bemiddeling en we sturen een evaluatieformulier op met de vraag of mensen dat willen terugsturen, dat is toch wel 1 van de eisen dat er geëvalueerd wordt voor jezelf en de gesprekregels die nemen we aan het begin van het gesprek, dat was ik nog even vergeten te zetten, ook altijd even door en dan met name de belangrijkste punten, de vertrouwelijkheid en ook even kijken of iedereen het er mee eens is en dan even kijken wie zit er aan tafel en wilt u uw achterban ofzo nog even informeren ja dan moeten we daar duidelijke afspraken over maken en soms wordt aan mensen die erbij betrokken worden gevraagd of zij ook een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

I: Oke

R2: Ja en je had het de vorige keer ook erover een eigen zelfevaluatie.

I: U had het net bijvoorbeeld over die geheimhouding en dat partijen en betrokkenen daarvoor een verklaring moeten ondertekenen, hoe wordt er eigenlijk, hoe worden stukken met betrekking tot mediation opgeslagen binnen uw organisatie.

R: Wij hebben een (…) dat is zeg maar een digitaal systeem binnen de provincie, en daar hebben we een map, casuïstiek en dat is een map waarin we dan eventueel dossiertje kunnen zetten, casussen, dan maken we voor elke zaak een dossiertje en daar kan de rest van de organisatie niet bij daar kunnen wij alleen als mediators, kunnen daarin. Maar goed het is een geheime map, en alleen van IMEES die dus de rechten geeft en die kan daarin, en wij kunnen erin en ik kon tot voor kort, was ik zeg maar coördinator, kon ik mensen recht geven en weer recht terughalen. End e bedoeling is dat we onze eigen dossiertjes daarin zetten, maar heel veel wordt er niet opgeborgen, maar op het moment dat je weggaat uit de organisatie, dan haal je het eruit.

I: Oke

R: Want het is je eigen dossier, het is geen dossier van de provincie, het is gewoon een dossiertje van de mediator en op het moment dat ik weg ga bij de Provincie, DAN KAN IK MIJN EIGEN DOSSIERTJE ER gewoon uithalen. En het is zo, ja misschien een beetje te technisch, we doen het altijd samen, stel ik heb een zaak met Milva gedaan, dan laat ik de stukken erin totdat Milva weggaat. Maar ik heb ook zaken gedaan met Yvonne, die Yvonne is weg, dus nu heb ik de inhoud van de dossiertjes van Yvonne en mij gewist. De zaak is afgedaan en ik heb voor mijzelf bewaard, voor het MfN, ik heb de dingen geprint en thuis en dat staat achter slot en grendel. Je moet het afgesloten bewaren.

Je moet het dan in een kast stoppen die je kan afsluiten.

I: Dat is wel streng

R: Ja, maar je moet het nog eens 7 jaar bewaren Voor De vertrouwelijkheid

I: Maar hoe zit het in het kader van de WOB, de wet openbaarheid van bestuur.

R: Ja mensen kunnen soms dingen vragen maar we maken geen verslagen, dat staat ook in onze gespreksregels, we maken geen verslagen, alleen voor ons zelf. Als er een vervolggesprek wordt gehouden, dat je dan nog weet waar het over gaat. Als een zaak is afgedaan dan gaat het weg. Oke, dan gaat ook dat weg. Dat zijn ook persoonlijke beleidsopvattingen hoor naar mijn idee, dat zou je ook niet kunnen rubriceren document met feiten en dergelijke. Maar het is altijd wel moeilijk, maar we hebbend aar tot nu toe geen problemen mee gehad, over de Openbaarheid van bestuur. Maar het kan zich voordoen. Als een zaak verder gaat bij bezwaar en klachten met name als mensen er niet uitkomen ofzo, van ik heb dit gezegd ik heb dat gezegd of je hebt dat gezegd maarja wij makend aar geen verslag van.

I: Ja dan eigenlijk het laatste onderwerp over evaluatie. U gaf aan dat er een evaluatieformulier opgestuurd werd en dan werd gevraagd om dit vervolgens in te vullen. Uhm, hoe wordt zo’n evaluatieformulier over het algemeen ingevuld?

R en R2: Nou bijna niet. R2: Zijn ze er klaar mee, dan willen ze er niks meer mee te maken hebben. R: Ik merk dat de laatste tijd ook aan mezelf als ik zoiets krijg van Iens OFZO. En ik denk dat dat ook een beetje een rol speelt dus wij krijgen de laatste tijd weinig formulieren terug.

I: Oke, en de formulieren die jullie terugkrijgen?

R: Die zijn positief.

I: Ja? En wat vinden ze dan vooral zo positief?

R: Ja aandacht voor het gesprek, het gesprek, dat ze het fijn vinden om niet in een juridische procedure belanden maar dat ze dan zo’n gesprek kunnen hebben, pas kreeg ik ook voor een zaak, die is nog niet afgerond, een speciaal mailtje nog, die via het evaluatieformulier maar een tussenmailtje zo van wat fijn dat de provincie deze gelegenheid biedt, complimenten, nou ja, dat is dan leuk natuurlijk.

I: Ja, zeker,

R: Dus de formulieren die binnenkomen, dei zijn positief. Ik weet ook niet wat je eruit moet af leiden als mensen het niet toesturen.

R2: Ja, vaak vergeten.

R: Ja, vergeten, want meestal in het gesprek zijn ze wel positief. Als je dan een rondje loopt met hoe vond u dat het ging. Want dat is ook een vorm van evaluatie he, dat je dus in het gesprek al aan het eind vraagt van nou hoe hebt u het ervaren, dan doen ik ook altijd wel.

R2: Ja dat is wel slim, ik niet.

R: Maar het is wel belangrijk, dan krijg je gelijk feedback en op het gevaar dat mensen dan misschien iets zeggen wat ze helemaal niet menen maar aan de andere kant, je ziet dan gelijk aan reactie wel, hoe natuurlijk het eruit komt, of dat het een soort plichtpleging is, maar goed ik heb het idee dat als ik dan in die gesprekken zit, ze doorgaans heel positief zijn.

I: En wanneer is de organisatie tevreden?

R: Ja wanneer de organisatie tevreden is?

R2: Als de klachten en bezwaren worden ingetrokken.

R: Ja voor een deel

I: Want ik hoeverre gebeurt dat dat een bezwaar wordt ingetrokken door zo’n gesprek?

R2: Wel regelmatig

R: Ik denk in 1/3 van de gevallen.

I: Oke,

R2: Ik denk, ik moet eens navragen, want de gedeputeerde staten heeft een rondvraag gesteld geconstateerd dat mediation goed werkt, op basis waarvan ze dat hebben gebaseerd? Dat weet ik even niet meer, of wat nou de reden is waarom GS dat vindt, maar ze vinden het wel.

R: Ja en vak afdelingen, jij zegt organisatie, ik heb het dan over vak afdelingen die zeg maar met burgers die bezwaar hebben gemaakt, in gesprek gaan, die vinden het vaak ook wel prettig om hun standpunt te kunnen verwoorden zonder dat ze het gesprek kunnen leiden. Dat vinden ze vaak wel een plezierige positie omdat ze dan hun eigen rol gewoon beter kunnen pakken.

I: Hebben jullie nog

R2: Ik denk dat je nog een vraag moet stellen over de borging in de organisatie

I: En dan bedoelt u….

R2: Naja hoe wordt georganiseerd dat je er tijd voor hebt want onafhankelijkheid is nu georganiseerd via het intern statuut maar bijv. Hoe het nou precies georganiseerd is dat je als mfn register mediator cursussen, intervisie, dat soort dingen kan doen, doe je dat in de vrije tijd, of mag je dat in de baas zijn tijd doen, wie betaalt het.. Hoe zit het nu met de mediations die je doet in de organisatie hoeveel tijd krijg je ervoor, dan zijn eigenlijk..

R: Ja en hoe zorg je ervoor dat eigenlijk ook de kwaliteit van de mediators goed is, blijft

R2: Ja doen jullie gezamenlijke cursussen hoe zorgen jullie dat het op niveau blijft? Dat zijn dingen..

R: Wat doen jullie aan de uniformiteit, daar hadden we het net ook al een beetje over he. Dat de ene het niet op een totaal andere manier doet.

R2: Ja ik denk ook voor de andere organisaties, dat borgen, dat is tijd, opleiding.

R: Per organisatie is dat ook wel anders geregeld, bij ons is het zo dat de direct leidinggevende eigenlijk altijd verantwoordelijk is voor de medewerker. En eh wat wij natuurlijk doen is wij werken niet, als wij bemiddelen, werken wij niet voor de eigen leidinggevende, zoals Milva die werkt bij communicatie, als zij bemiddelt dan werkt zij eigenlijk voor het cluster rechtsbescherming en eh nou wat is het belang dan van dat bureauhoofd communicatie dat zij natuurlijk naja cursussen volgt om bij te blijven.

R2: Ja het is eigenlijk een algemene dienst, dan ben je eigenlijk bezig voor de algehele Provincie maar mijn bureauhoofd moet dat wel bekostigen

R: En dat is wel een beetje een spagaat.

R2: Ja en afhankelijk van hoe je bureauhoofd erin zitten van ja dat ga ik inderdaad bekostigen of dat ga ik niet doen. Maar je mag de tijd gebruiken maar je moet zelf betalen. Dat zijn dingen die zijn niet duidelijk en dan heb ik geluk dat mijn bureauhoofd dat wel wil doen

R: En bij mij maakt het onderdeel uit van mijn werk he het mediaton, dus ik heb ook nooit problemen erover. Maar registermediator, mfn is eigenlijk het is een soort beroep en je moet daar net als bij advocaten, je moet gewoon PE-punten, Permanente Educatiepunten halen, een aantal per jaar, je moet intervisie doen want je moet zeg maar ook, intervisie ken je?,

I: Ja, Dat hebben wij op school ook.

R: Dat je met elkaar natuurlijk ook over dilemma’s praat, over knelpunten, nou dat kost ook tijd en energie, nou goed dus het is niet zomaar wat, laat ik het zo zeggen, ook om dat bij te houden en we hebben binnen ons PIMP overlegd en afgesproken van nou je moet zoveel bijeenkomsten van PIMP bijwonen en je moet zoveel PE-punten halen, ook een stukje van de kwaliteit die we zelf waarborgen.

R2: Maar wij hebben toch niet binnen PIMP een afspraak over hoeveel PE-punten je moet halen?

R: Nou niet het aantal PE, maar wel dat we zelf doen aan PE punten

R: Maar dat moeten we verder uitwerken dan?

R2: Oke, maar dat hebben we nog niet zo concreet…

R: Niet in het aantal PE-punten maar toen Koen van dat moeten we aan ieder individueel maar over laten.

I: Maar dat verschilt dus blijkbaar wel per organisatie.

R: Ja,

R2: Wij hebben bijvoorbeeld geen eigen budget.

I: Hoe gaan jullie daar dan mee om?

R: Ja hoe Elly zegt, ieder voor zich, door een interactie met z’n eigen leidinggevende, direct leidinggevende en ook op basis van ambitieniveau, sommige mensen hebben de basisopleiding gedaan maar die zijn geen registermediator, maar die hebben dus minder… ja daar wordt minder van gevraagd, dus het is helemaal vanuit henzelf, maar dan hebben we daar blijkbaar wel de afspraak van je moet aan een aantal PE-punten voldoen, een aantal cursussen doen waar een aantal PE-punten voor staan maar dat is niet wat we verder met elkaar bespreken in ons clubje van goh heb je daar nog iets aan gedaan, kunnen we daar nog iets over delen met elkaar.

R: Ja dat is een beetje blijven liggen

R2: Ja en de overleggen met elkaar gaan meestal over casuïstiek, een aantal andere agendapunten, zoals een sessie????, maar ook in zo’n heibrand sessie???? Waarin je dingen op een rijtje probeert te zetten met elkaar, ja dat zijn toch dingen die door de drukte en in de waan van de dag sneuvelen.

R: Er zit wel een verschil tussen de mensen. Ja Milva is dan MfN, ik ook dan. Jij doet ook buurtbemiddeling, naast dat, dat is gewoon8 vrijwillig, dat doe ik in Zoetermeer. Haha, Dus je hebt dan de 1 die is wat gedrevener erin dan de ander.

R: Ja en je vroeg: heb je nog meer dingen.

I: Ja ik had nog wel een vraag over wat jullie andere organisatie zouden organiseren met betrekking tot mediation. En dan gemeentes of provincies.

R: Heel algemeen

I: Ja het is heel algemeen want uiteindelijk wil ik als beroepsproduct een lijst maken met good en bad practices dus ja wat zou er bijvoorbeeld..

R: Dingen die je wel moet doen en dingen die je niet moet doen?

I: Ja dat.

R: Ja ik denk dat je niet al te strak moet focussen op mediation maar vooral kijken hoe je vooral mediationvaardigheden in de organisatie goed kan inzetten, daar wel een goede kwaliteit aan vast koppelen, dus mensen die ook daadwerkelijk dat kunnen omdat als mensen eenmaal een slechte ervaring daarmee hebben dan gaat dat ook vast zitten in hun hoofd, dus wel inzetten op kwaliteit, en maar niet focussen op eh, en dat is tevens dan wel lastig omdat je voor je MfN registratie moet je dan wel hoogwaardige mediation gaan doen die meetellen, ik vind het moeilijk om daar nu een duidelijk antwoord op te geven.

I: Ja ik begrijp het, maar gelukkig kan ik ook veel dingen afleiden uit het interview.

## Bijlage 7 Interview interne mediator Gemeente Lelystad

**Gemeente Lelystad donderdag 11 mei**

**I: Astrid van Doorn (interviewer)**

**R: (…)**

I: Ik doe dus momenteel een afstudeeronderzoek aan de hogeschool Leiden en uhm dat gaat over de praktijkervaringen van interne mediators bij de gemeente en ik doe dat ik opdracht van BMC dus ja ik heb inmiddels al een paar mediators geïnterviewd en uiteindelijk kis het de bedoeling om te kijken wat nou het beste werkt en wat niet.

De uitslagen en de resultaten krijgt u nog allemaal te zien dus ik ga u een aantal vragen stellen en ik hoop dat u mij informatie kunt geven. Zou u mij wat kunnen vertellen over uw ervaring als interne mediator en wat uw opleidingsachtergrond is.

R: Uhm ja ik ben in 2004 heb ik de opleiding gevolgd en examen gevolgd. Sinds 2008 ben ik gemeente mediator in deeltijd, ik doe dat 16 uur in de week. Daarnaast heb ik altijd nog 2 dagen uhm ander werk gedaan bij een oude afdeling dat is inmiddels 1 dag geworden gezien mijn leeftijd ben ik minder gaan werken, ik werk dus nu nog maar 3 dagen. Daarnaast ben ik nog gecertificeerd vertrouwenspersoon ongewenst gedrag. Daar zijn soms ook wel eens wat raakvlakken. Nou weet ik niet of ik daarmee al je vragen beantwoord heb.

I: Ja u heeft alles verteld, uhm dus u geeft aan dat u eigenlijk…

R: Je mag wel jij zeggen hoor trouwens

I: Oh nou dat is heel moeilijk voor mij maar ik ga het proberen. In ieder geval u gaf aan dat u heel wat uurtjes besteed aan mediation, en dat hoor ik eigenlijk niet zo vaak dus bij andere gemeenten vaak dat het echt ernaast is

R: Ja, ik heb echt een aanstelling als gemeentemediator. De functie is dus in Lelystad ook beschreven. Ik zit gewoon in het functieboek en ik geloof dat ik daar redelijk uniek in ben. Ik weet van 1 andere die dit als functie heeft, maar ik weet niet of die inmiddels nog functioneert.

I: Ja ik heb het nog nooit zo gehoord

R: Want er is nog een collega, ik heb nog een collega in Lelystad en die heeft in principe ook 16 uur maximaal. Dus we zijn met z’n tweeën en we hebben allebei 16 uur als dat nodig is, voor haar is het zo dat zij niet die uren maakt als dat niet nodig is, voor mij is het vast 16 uur. Doe ik geen ander werk. En bij haar kan ze meer uren inzetten, tot een maximum van 16 uur, indien noodzakelijk

I: Oke EN DIE functie die u op de andere afdeling hebt. Welke functie is dat precies

R: Nou ik ben altijd leidinggevende geweest bij de technische dienst. Ik ben afgerond als uhm integraal beheer van de openbare ruimte. Daar ben ik leidinggevende van geweest. Bij verschillende gemeentes heb ik dat gedaan zoals 34 jaar en later ben ik projectleider uhm geworden bij mijn oude afdeling, beheer openbare ruimte, end aar ben ik sinds een jaar 1 dag per week stafmedewerker. En dan met name belast met afdoening van bejegeningsklachten en kwaliteitsontwikkeling dus dat is werk dat erg dicht bij mijn werk als mediator en vertrouwenspersoon aanligt. Dat projectleiderschap was ik helemaal zat

I: Oke hoezo

R: Ja dat is totaal ander werk en dat leverde regelmatig spanning op met mijn andere werk. En ik had het ook lang genoeg gedaan. Ik was het gezeur van de projectleider zat. haha

I: Oke haha ja dat kan, uhm u heeft dan de aanstelling van gemeente mediator, behoort dat tot een bepaalde afdeling?

R: Nee ik ben rechtstreeks gekoppeld vanaf het begin toen ik net benoemd werd via de directeur dienstverlening. En toen onze directie werd ingekrompen ben ik gaan vallen onder de algemeen directeur gemeentesecretaris. Dus formeel in het organisatieschema val ik onder de directie. Of dan hoor ik bij de directie. Maar ik heb geen connecties verder met de directie hoor. Maar volgens het organogram hoor ik bij de directie en bestuurlijk viel ik onder de wethouder dienstverlening en sinds een jaar val ik onder de burgemeester. Ook daar heb ik geen last van

I: Nee Is dat dan meer om ergens ingedeeld te worden

R: ja het geeft je positie soms wel een **bepaalde uitstraling** en dat is soms wel handig. Ik merk van veel collega’s dat die er last van hebbend at ze het erbij doen en dat ze in de lijn zitten waardoor een leidinggevende zich af en toe inhoudelijk met hun werk bemoeien ja dat is voor sommige ook gewoon aanleiding om ermee te stoppen, met formele mediation in eider geval

I; Oke ja want u bent dan samen met die andere mediator die ook die 16 uur beschikbaar krijgt zeg maar als enige of zijn er ook andere?

R: Nee WIJ ZIJN de enige maar we hebben wel in Lelystad 115 mensen opgeleid die de training mediationvaardigheden hebben gedaan en dat houdt wel in dat er een verschuiving is in de complexiteit van ons werk want laat ik het zeggen het **laaghangende besluit wordt tegenwoordig vaak al via die mensen van de vakafdeling opgelost he want die gaan al bij steeds meer bezwaarschriften kijken van goh kunnen we er eens over praten, die informele weg, zeg maar en dan als het dan complexer wordt dan of als er een collega rechtstreeks bij betrokken is in een soort van klachtenaspect, dan zeggen de vakafdelingen vaak zelf van kan 1 van de mediators het even overnemen of oppakken, van de commissie van de bezwaarschriften krijgen wij zaken aangeleverd, dus die beoordelen ook van is het handiger dat dit door de vakafdelingen wordt gedaan of echt door de onafhankelijke mensen zeg maar ehm,** wij werken ook op basis van het interne statuut, dus wat betreft is onze onafhankelijkheid in ieder geval op papier goed gewaarborgd. Wij werken ook niet vanuit het stadhuis. Wat dat betreft ben ik zeer bevoorrecht. En dat helpt allemaal dat8 ik niet in het stadhuis zit. Dat is voor de cliënten vaak duidelijker aanduiding dat ik onafhankelijk ben, dan dat ik ben op basis van, dat ik een contract heb en onafhankelijk ben. Het ene is papier en het andere is beleving. Dat het gesprek niet plaatsvindt op het stadhuis maar op mijn kamer, dat vinden mensen vaak een teken van onafhankelijkheid. Terwijl het formeel natuurlijk niet uitmaakt.

I: Oke, interessant, u gaf dus aan van de afdelingen doen eigenlijk ook toepassen van mediationvaardigheden en de complexe zaken of de zaken met een collega die komen vaak bij u terecht.

R: Ja, als er een klachtenaspect is bij een collega, is het vaak ook handiger dat dit niet wordt behandeld die ook op die vakafdeling werkt. Ze vinden het vaak ook heel vervelend om te praten over wat een collega fout gedaan heeft. En maar met name de juridisch kwalitietsmedewerkers van de dienst sociale zaken, maar dat zijn degene die constant beoordelen van doe ik het zelf of laat ik het toch aan Lusi of Berry over om te doen. Maar andere vakafdeling 10.38

Het zijn vaak vrouwen heel bijzonder

Doe bijna alleen bemiddelingen, alleen onder MfN condities, in een bemiddeling kun je ook het gedrag van cliënten aan de orde stellen. ‘’u praat op een bepaalde manier, doet u dat aan de balie bij sociale zaken ook zo?, als antwoord ja, denkt u dat dat werkt? Of zou het handiger zijn om dat anders te doen. Dat soort dingen zijn bespreekbaar in een bemiddeling en hiermee coachen en beter bij de loketten tevoorschijn komt. Er zijn ook cliënten die een stadhuisverbod krijgen. Vakafdeling vindt dit vervelend, want cliënt moet wel geholpen worden. Maar ja stadhuisverbod door bewaking, maar daarmee probleem van cliënt niet opgelost. Dan word ik ingezet om te kijken om die verstandhouding met die cliënt te n normaliseren. ‘’heel situationeel maatwerk’’

Bemiddeling komt veel vaker voor dan echte mediation. Onderscheid tussen aantal werkmethoden.

**Overzicht getallen: vrij leuke statistiek, vanaf medio 2008: getallen van mij en collega samen**

**Zaaknummeringen totaal: 309 zaken waarbij vanaf 2008 betrokken**

**39 = procesbegeleiding van het formele proces, inhoud wordt door de vakafdelingen behandeld. = inzet mediationvaardigheden**

**74: inzet mediationvaardigheden = pendelen, mediator zit letterlijk tussen vakafdelingen, tellen voor de mfn niet mee**

**190 bemiddelingen, wel mediation,** want geheimhouding en essentialia worden geborgd door een folder te versturen naar alle cliënten. Hierin staat dat werken onder mfn condities, link naar gedragsregels en reglement, vertrouwelijkheid en vrijwilligheid (dus dat is 1 manier om te borgen) andere manier is verschillend: checklist, ieder gesprek, invullen aan het begin, wat is afgesproken over geheimhouding end at vrijwilligheid besproken is, soort afvinklijst, zou nog ondertekend kunnen worden door cliënten, en als optie ook nog een bemiddelingsovk, waarin met name de vertrouwelijkheid en geheimhouding hebben gewaarborgd. Checklist met name b ij bemiddeling. Bij andere vormen gebruikt hij ook een soort checklist maar meer met dingen waar aan gedacht moet worden.

onder mfn condities, zonder ovk, wel met vaststelling. Gebeurt door een nieuw of aangepast besluit geschreven door de vakafdeling. Dit mag je beschouwen als een vaststellingsovk want een vaststellingsovk is vormvrij.

6 mediations met mediationovk en vaststellingsovk

Intakegesprek: hoe vindt dat plaats?

Begrip intake is ingewikkeld, wat ik doe als ik een zaak krijg: eerst cliënt bellen, soms op bezoek of soms komen ze, hangt af van het eerste telefonische contact (intake, is dus bijna altijd telefonisch) waarin ik aanbied om te bemiddelen en wat het inhoudt,, vraag ik hoofdlijnen waar het over gaat, maar dat weet ik al door inzien van bezwaarschrift, vraag hoe cliënt erin staat, vervolgens bellen vakafdeling: willen jullie ook meewerken. Als ze zelf hebben ingediend dat doen ze het sowieso, maar als commissie voor bezwaarschriften of cliënt is rechtsreeks gekomen, inmiddels namelijk naamsbekendheid, ‘’u heeft mijn vriendin zo goed geholpen, ik heb een probleem. een aantal telefonistes een cliënt hebben waar ze geen weg mee weten en ze weten dat ik achter m’n telefoon zit dan vragen ze mij om hulp. Er zit ook wat ombudsaspecten.

U gaf al aan: sommige mensen komen uit zichzelf, hoe wordt mogelijkheid tot mediations overgebracht

‘’ ik zou het heel fijn vinden als je mij Lelystad praat over mediation/bemiddeling’’ in de externe contacten is dat belangrijk. Voorbeeld: ik bel iemand op ik ben mediator bij de gemeente Lelystad, oeh mediation dat is zwaar. ik ben mfn register mediator maar dat hoeft niet altijd zo te zijn dat we het zo zwaar op gaan tuigen. In de meeste gevallen gaan we er gewoon eens over praten. Die informaliteit is het wapen om de mensen zover te krijgen om eraan mee te werken.

want dat is ook mijn functie, mediator-bemiddelaar

merk dat veel overheidsmedewerkers zich fixeren op mediation, ik heb de overtuiging dat als je alleen formele mediation doet, dan heb je geen droogbrood te verdienen qua aantal zaken, dan krijg je alleen maar zware zaken. Bij bemiddeling is de drempel veel lager. 60 procent van de zaken komt uit het sociaal domein. We vertellen als gemeente dat we de zaak informeel willen oplossen, als ik dan als eerste een contract voor de neus leg, dan gaan ze gillend het pand uit, want dan is het vertrouwen weer geschaad. Juist mate van informaliteit is belangrij bij overheidsmediation, en die formaliteit hoef je niet altijd cliënten mee lastig te vallen.

Hoe verloopt gesprek, hoe staan ze erin, hoe gedragen ze zich

* Zenuwachtig, zitting met rondtafeltje en kuipstoeltjes. Client zit altijd bij de deur, ambtenaar in de hoek bij de muur. Cliënten zijn zenuwachtig om wat er gaat gebeuren en dat erin 1 keer ene andere ambtenaar aan tafel zit. Dan ga ik beetje trutten. Koffie en thee schenken, praten, dan gaan mensen wel beginnen met praten enz. Dan gaat cliënt rustig het verhaal vertellen, ambtenaar heeft hier geduld voor. Niet echt een regels dat iedereen maar 2 minuten praat om de beurt. Ik laat de cliënt gewoon eerst te vertellen, maar wel proberen in te perken tot de hoofdlijn: waar gaat het om en wat wilt u bereiken. Daar komen hoofdpunten uit. Dan gemeente verhaal vertellen, nog niet te veel op elkaar reageren dan is het ijs gebroken en dan vindt een gewoon gesprek plaats tussen 2 mensen. Af en toe moet ik op te rem trappen om dingen te borgen. Dan meestal maar 1 gesprek van 1 a 1,5 uur. Dan geef ik nog wat huiswerk, opzoeken, intern overleggen. Dan besluiten of er nog een afspraak gemaakt moeten worden of alles via de mail. Als we elkaar mailen, moet ik cc ontvangen. Er zijn ook situaties waarbij er bij een bemiddeling 6 gesprekken plaatsvinden en bij mediation was dat 13.
* 6 mediations is niet veel, ik had vroeger een geuzenaam; Berry van Elst is mediator maar die doet nooit mediatons. Dat stond bekend, eerste formele mediation was in 2014. Dus ik heb 5 jaar gedaan zonder mediations. daar proberen we ook echt op aan te sturen hoor. Heel gek, er waren situaties, waarbij partijen geen mediation wilden, hoe dringend dat advies van mij ook was. Ze hadden geen ruzie maar een verschil van mening. Ik had geadviseerd om mediation van te maken, voor de borging. Ik heb v verslagen gemaakt voor als ze naar de rechter stappen, ben ik ook geborgd. Uiteindelijk goed gekomen, eigenlijk in een bemiddelingssetting, maar wel heel formeel geweest in de bemiddeling. Dit heb ik vaker, dat mensen geen mediation willen, als ze alleen echt een probleem hebt of elkaar niet meer kan uitstaan.
* Situaties of conflicten waar ECHTE MEDIATION: volledig uit de hand gelopen burenconflicten en buurtconflicten die wij oppakken op verzoek van de burgemeester in het kade ervan de openbare orde. Altijd met z’n tweeën, Lucie en ik. Dan gebruiken we systeem buurtbemiddeling je gaat nooit alleen naar iemands huis. Als geëscaleerd conflict, straks geweld. Dan ga je met z’n tweeën. Ze zij nooit boos op ons hoor, maar korte lontjes. Eigen veiligheid. Erg zware zaken, ook qua emotionele belasting.
* ECHTE MEDIATION: als het over bestemmingsplan gaat en er zijn 2 buren die daar ruzie over hebben en het is de bezwarenfase al voorbij dus het lift al bij de rechtbank dus het is juridisch al behoorlijk geëscaleerd, dan is het ook van belang om de zaken formeel steeds meer vast te gaan leggen, dus bij hoge mate van escalatie en de complexiteit en grote van de belangen.
* Mate van escalatie wordt beoordeeld op basis van onderdeelgevoel. Tuurlijk maak ik af en toe een analyse van de situatie en dan gebruik ik schema indicatie en contra-indicaties, maar door ervaring kun je beter inschatten. Er zijn ook dingen waarvan je denkt, dit is een normale situatie, maar alleen voor mijn eigenlijk rugdekking ga ik er een mediation van maken. Dit onderbuik gevoel blijkt te hebben geklopt. Toen was ik hel erg blij dat ik alles formeel heb vastgelegd.
* Zaken als waarvan het weet dat het niet goed gaat als ze bij de rechter terecht komen, doe ik vaak een mediation. Er zijn, als ik kijk naar he roverzicht, mediations waarbij ik denk inhoudelijk is het niet nodig, maar vanwege de mate van escalatie wel, of inhoudelijk heel complexe zaken, en hele grote belangen. Dat zijn voor mij de belangrijkste dingen. Behalve het wel of niet door kunnen gaan van de bouw van een nieuw bedrijf omdat een ander bedrijf bezwaar heeft gemaakt.
* Hoe vaak gebeurt het dat mediation leidt tot intrekken bezwaarschrift: gebeurt vaak, in afgerond 86 procent van zaken waarin wij ons bemoeien, wordt het bezwaarschrift ingetrokken, in 73,5 % van de zaken die wij doen, wordt volledige overeenstemming bereikt, in 10 % gedeeltelijke overeenstemming, en in 16,5 procent geen overeenstemming. Dat percentage lig voor mediation lager, daar is de slaging 1 op de 3. Een geen overeenstemming 66 procent. En bij bemiddeling, is het 70,2 procent overeenstemming, 10,5 procent, gedeeltelijk, 19,4 procent geen overeenstemming. En percentage bij de afdoening procesbegeleiding en pendel begeleiding ligt het hoger. Dat zegt gewoon iets over de complexiteit van het verhaal. Ik vind dat afdelingen zaken te laat bij ons afleveren, want dan is het als dermate zwaar geëscaleerd dat ik soms de neiging heb om niet meer te bemiddelen. **Maar omdat ik mediator in loondienst ben ga ik het toch proberen dus ik accepteer het risico van geen slagen. Als burgemeester vraagt wil jij een uit de hand gelopen** burenruzie doen, dan zeg ik ja, ik weet dan al door het lezen dossier dat het niet gaat lukken, maar ik ga het wel proberen. Want dan kunnen er andere belangen zijn voor de gemeente om het toch te proberen. De burgemeester wil bij een conflict kunnen aangeven dat zij alles heeft geprobeerd om op te lossen. Met name voor de publicitaire ririsco's, artikelen in de krant, wil ze toch laten zien. Ik ben natuurlijk wel mediator in loondienst, **ik ben er om problemen voor mijn werkgever op te lossen en** dat ik niet gauw nee zeg tegen een zaak.
* Reden dat Lelystad een mediator in loondienst heeft in tegenstelling tot andere gemeenten. Ik heb dat in de tijd zelf voorgesteld, ik heb het voordeel gehad da tik met de directeur dienstverlening het hele projectplan mocht opzetten. We hebben een pilot-plan gedaan om het eerst proefondervindelijk uit te proberen. Ik heb gelijk mijn eisen vrij hoog gesteld: een mediator moet onafhankelijk en autonoom zijn werk kunnen ja. Ja hoe doe je dat. En dat was een directeur die erg van certificering was. Die zij van nou dat moet je dus niet onder een vakafdeling vallen, maar onder de algemeen directeur of onder directeur dienstverlening. Ja ik en ik zeg het mooiste is dat je het werk niet vanuit stadhuis doet, maar vanuit 1 van de wijkposten. Dus hij heeft zelf pva geschreven en dit in gezet. Dus vanaf begin af gaan pilot gedaan ik was toen nog leidinggevende, toen werd gezegd dat ik dit niet meer kon combineren. En dat bracht risico dat ik baan zou verliezen als pilot zou mislukken, maar daar was dan wel een oplossing voor. Ik heb ook gelijk gezegd ik wil werken via het statuut van nmi, volledig autonoom en onafhankelijk, dus hij heeft het erdoorheen gebokst. Ik raad het altijd aan andere gemeentes aan, want qua positie heb ik het gewoon heel goed. En ik kan rustig tegen collegeleden in gaan. Ik geniet denk ik veel vertrouwen binnen de organisatie en binnen het bestuur. Dat makt het zo makkelijk, voorbeeld: er was een vrij complex probleem, wethouder die over bestemmingsplannen gaat had opeen 35 bezwaren binnen en artikelen in de krant en toen vroeg hij of ik kan betekenen, maar toen heb ik gezegd het eerste wat ik moest doen is het omstreden besluit omschoten, als vertrouwengswekkende maatregel. Anders is het misschien al bij voorbaat kansloos. Ik moet iets te bieden hebben om mensen over r te halen om alsnog mee te werken aan een mediation. Toen is het besluit opgeschort en daarmee kwamen die mensen aan tafel en het was zelf zo grappig dat ze geen bemiddeling of mediation wilde, als u onafhankelijk gespreksleider b ent tussen ons en de gesprekken met de gemeenten vinden wij dat ook prima. Dat is een aparte categorie die ik dan weer heb, soms ben ik ook adviseur, dus het is een hele vrije rol, end aar hecht ik veel aan. Misschien helpt het dat ik leidinggevende ben geweest en nog maar een paar jaar tot m’n pensioen heb dus ze maken mij niet meer gek hoor. Dat helpt, ik heb geen macht, ik totaal geen macht, maar ik wel gezag. Ik heb formeel helemaal niks te beslissen. Ik heb zelfs geen ondertekening mandaat, maar ik heb wel invloed, end aar gaat het denk ik omdat at je wel iets kunt zeggen tegen je opdrachtgevers en je ambtenaren. Ls ambtenaren iets wat uit de bemiddeling is gekomen. Mondelinge afspraken op de kamer van de mediator gemaakt zijn afspraken tussen mediator en cliënt, ook al staan ze nog niet op papier. Dat si een waarschuwing voor de ambtenaar en een garantie voor de cliënt. Ik zeg ook dat als er problemen zijn m.b.t. de uitvoering, mag u altijd terugkomen. Men weet dat ze zich aan afspraken moeten houden end at vinden ambtenaar helemaal geweldig. Want problemen oplossen is leuker dan bezwarenprocedures voeren.
* Onderling mailen , en verslagen? 🡪 geen verslagen, proberen zo min mogelijk, alleen bij hele ingewikkelde dingen, helpt mij om dat goed weer te geven en check van partijen nodig om t e kijken of ik het goed begrepen heb, als het ingewikkeld is, probeer ik per mail een afsprakenlijstje neer te leggen. Maar meestal alleen maar kriebels en eventueel een handtekening van mij eronder, maar ik ga geen verslagen maken want dat kost te veel geld.
* Vertrouwelijkheid en geheimhouding🡪 daar ligt een probleem met de WOB, als ik een verslag maak, dan is die in de WOB opvraagbaar, maar mijn persoonlijke aantekeningen zijn niet op de WOB opvraagbaar. Dus dat is ook ene soort garantie, dat doe ik bede om die reden. Nog nooit last gehad van de WOB, 1 keer de poging gehad, bij een mediation uit pers nieuwsgierigheid wilde dingen weten, maar dat heb ik kunnen parkeren. Als het opgevraagd wordt, zal ik altijd weigeren behalve als de rechter het vraagt. Ik kan dan juristen van gemeente benaderen, er is 1 juriste di een geheimhoudingsverklaring naar mij heeft ondertekend zodat ik vrij over het traject kan praten, die als adviseur dient over hoe ik juridisch correct kan handelen. Leest ook vaststellingsovk, ook voor de formulering. Maar zij helpt niet als ze op een andere manier als juriste al bij de zaak betrokken is. Dan geeft ze het over aan een collega. Ik ben daar blij mee, ik ben geen jurist.
* Cursussen en PE-punten, intervisies, hoe zit dat🡪 krijg budget voor en tijd, ik maak jaarlijks een financieel werkplan, is klein, gaat naar directiesecretaresse en die vindt het goed, daar staan alle kosten op die met mijn werk samenhangen en af en toe praat ik met mijn algemeen directeur, die spreek ik 4 keer per jaar, en dan zeg ik wel eens ik wil weer een opleiding doen. Hij is wel kritisch.

Intervisie: met aantal overheidsmediators uit Flevoland, eigen groep. Ik zit sinds kort ook in een pool, een motie in Lelystad die vond d dat interne mediation niet kon, en we hadden informele afspraken met een buurgemeenten dat zij eventueel zaken van ons konden doen, collegiaal afgesproken, maar nu formeel geregeld. Er is nu een pool van 2 mediators Noordoostpolder, 2 van Lelystad, en 1 van het UWV en waars komt er nog 1 uit Almere. Ik ben nu toevallig ingehuurd voor gemeente Almere.

* Mediation doen we trouwens altijd met z’n tweeën, mijn collega en ik, standaard richtlijn. Als ik er te dicht bij zit kan Lusi doen, WERKT Bij sociale zaken, als zij er te dichtbij zit kan ik het doen.
* Aantal zaken vanuit Mfn: 3 PER JAAR, 9 pér 3 jaar, daar kom ik aan, wel mediations en bemiddelingen samen, want die mogen meetellen als ze aan bepaalde criteria voldoen. Ik ben zelf reviewer (PEER REVIEW). Hoe is dat? 🡪 in principe is het gewoon een collegiaal gesprek met controle elementen erin , bijna altijd leuke gesprekken, duurt tussen 2,5 en 3,5 uur. Reviewer kan binnen bepaalde marges kijken in de stukken van mediators, maar vooraf teken ik wel geheimhoudingsverklaring tussen degen die ik review en mij.
* Slaat u stukken op 🡪 ja, ik doe altijd bijna alles op papieren dossier, sommige hebben zoveel papier dat ik digitaal opsla, ik heb een eigen onderdeel op de schijf die door ICT volledig is afgeschermd, schijf wordt door niemand gezien, dus kan ook niet worden gevonden.
* Evaluatie en beoordeling, tevredenheid betrokken partij🡪 via evaluatieformulier, bij die pilot al gelijk gedaan, gelukkig, afdeling onderzoek en statistiek houdt resultaten bij. 1 belangrijke vraag daaruit is: of ze tevreden zijn over dat de gemeente bemiddeling en mediation inzet, 89 procent is positief of heel positief, tevredenheid over de mediators is 91 procent, allerbelangrijkste vraag vind ik: of mensen mij als n neutraal ervaren hebben 86 procent. En resterende is 2/3 van mening dat ik iets op hand van de gemeente ben geweest, zijn overigens vaak mensen die hun zin niet hebben gekregen. En 1/3 hebben het idee dat ik meer op hand van cliënt ben geweest. Deze mensen heb ik dan
* vaak geholpen als ze bijvoorbeeld iets vergeten te vertellen aan de ambtenaar, want aan de telefoon vertellen ze meer dan vraag is vaak aan de ambtenaar, vind u het goed as ik help, en dat vindt de ambtenaar goed. En dan help ik cliënt, end at wordt beschouwd als een beetje helpen, maar ik doe het wel in belang van beide partijen. Omdat ik denk dat er cruciale informatie niet op tafel komt.
* Rol is begeleiden en niet het sturen. --> nou bij bemiddelingen ben ik soms enigszins sturend, want dan zie ik de oplossing en ze komen er dan niet op, er zijn wel eens bemiddelingen waarbij partijen er met sturende vragen niet uitkomen en dan stel ik voor om uit mijn rol te treden en meedenk, en dan zeg ik van heb je daar aan gedacht, of is dat een optie. Bij mediations ben ik daar wel echt nog terughouden der is.
* Wanneer bent u tevreden🡪 ik ben heel tevreden als het gesprek prettig en goed verlopen is en tot een goed resultaat heeft geleid dus dat ik een probleem heb kunnen oplossen, en als ik mijn werk en rol netjes heb gedaan. Ik kan er echt de best in hebben als ik achteraf ga evalueren en denk van ik had het toch anders kunnen aan pakken, en dit gebeurt toch. Over het algemeen ben ik tevreden, het wordt voor een deel ook, is ook een valkuil, bijv. Uitkeringsituaties heb ik heel veel zaken van gedaan, dan gaat het op een gegeven moment ook allemaal op elkaar lijken. Dus ik moet zonder vooroordeel in kunnen zitten, sommige momenten kan ik dat niet, dat zijn momenten waarop ik ook geen intake ga doen. Want dan heb ik bijvoorbeeld al heel veel negatieve dingen ver cliënt gehoord, dan moet ik niet gelijk gaan opbellen , dan ga ik niet n neutraal erin, ook niet als ik ergens zwaar de smoor in heb. Je moet eigenlijk een open mind ervoor hebben, open in kunnen staan, dat je echt kunt luisteren, geen belemmeringen in hebben.
* Einde van het gesprek🡪 soms korte peiling/nagesprek, hang t van de aard van het gesprek af. Soms aan het einde van het gesprek en dat zeg ik: ik had het idee dat u er heel erg tegen op zag. Soms vraag ik aan ambtenaren achteraf wel eens feedback, zonder cliënt erbij. Ik vraag geen feedback aan cliënten, alleen tussendoor gesprek, als ik merk dat er iets niet lekker loopt, als ik zie dat iemand gezicht verandert, dan doe ik daar wat mee. Sommige reacties op enquêtes zijn vertederend
* Responsepercentage is 66 procent, hoe meer ik er op wijs, hoe reacties, je kunt het stimuleren door uit te leggen waar je het voor doet.

1. Leernetwerk, vmomediators.nl. [↑](#footnote-ref-1)
2. Mediation met de overheid door de wet openbaarheid van bestuur niet vertrouwelijk?, kluwer.nl. [↑](#footnote-ref-2)
3. Wetsvoorstel bevordering mediation, Kamerstukken II, 2012/13, 33723, p. 5. [↑](#footnote-ref-3)
4. K. Bouwens en A. Mulder, *Wetsvoorstel bevordering mediation* 2016, vkb.nl. [↑](#footnote-ref-4)
5. K. Bouwens en A. Mulder, *Wetsvoorstel bevordering mediation* 2016, vkb.nl. [↑](#footnote-ref-5)
6. R.J.M. Vogels, *De stand van Mediation in Nederland*, (Onderzoeksrapport Stratus in opdracht van het Nederlands Mediation Instituut), Zoetermeer, 2011. [↑](#footnote-ref-6)
7. Leernetwerk, vmomediators.nl. [↑](#footnote-ref-7)
8. L. Bakker, C. Schouwenaars, Onderzoeksrapport Mediation bij de Overheid, *Conflictdiagnose en geschiloplossing op maat bij conflicten tussen burgers en overheden*, 2013, p.7. [↑](#footnote-ref-8)
9. L. Bakker, C. Schouwenaars, Onderzoeksrapport Mediation bij de Overheid, *Conflictdiagnose en geschiloplossing op maat bij conflicten tussen burgers en overheden*, 2013, p.13. [↑](#footnote-ref-9)
10. Wat is mediation, vfmmediation.nl [↑](#footnote-ref-10)
11. www.mediation.nl [↑](#footnote-ref-11)
12. mr. W.G. van den Ban, , Mediationbrochure, Mediation & mediationvaardigheden, Oplossingsgericht werken bij conflicten met burgers en bedrijven, 2008, p 13. [↑](#footnote-ref-12)
13. MfN-statuut voor de interne mediator bij een bestuursorgaan versie 2007, mfnregister.nl. [↑](#footnote-ref-13)
14. Handreiking Mediation Een luisterend oor Overheid, Samenvatting onderzoeksresultaten, 2008, p. 2. [↑](#footnote-ref-14)
15. Good practices template, fao.org. [↑](#footnote-ref-15)
16. mr. W.G. van den Ban, 2008, Mediationbrochure, Mediation & mediationvaardigheden, Oplossingsgericht werken bij conflicten met burgers en bedrijven, p. 7. [↑](#footnote-ref-16)
17. E.J.M. van Beukering- Rosmeller, Mediation in plaats van civiele geschilbeslechting door de rechter, p. 74. [↑](#footnote-ref-17)
18. MfN-statuut [↑](#footnote-ref-18)
19. art. 3:2 Awb. [↑](#footnote-ref-19)
20. art. 3:4 Awb. [↑](#footnote-ref-20)
21. mr. W.G. van den Ban, 2008, Mediationbrochure, Mediation & mediationvaardigheden, Oplossingsgericht werken bij conflicten met burgers en bedrijven, p. 11 en 12. [↑](#footnote-ref-21)
22. Mediation met de overheid door de wet openbaarheid van bestuur niet vertrouwelijk?, knuwer.nl. [↑](#footnote-ref-22)
23. Wetsvoorstel Wet bevordering mediation – Concept consultatie 2016. [↑](#footnote-ref-23)
24. Wet bevordering mediation, doel van de regeling, [internetconsulta](https://www.internetconsulta)tie.nl. [↑](#footnote-ref-24)
25. Belangrijke ontwikkelingen in het mediationveld, vmomediators.nl. [↑](#footnote-ref-25)
26. M.M. Groothuis, Openbaarheid van bestuur en privacy, openaccess.leidenuniv.nl, p. 125. [↑](#footnote-ref-26)
27. M.M. Groothuis, Openbaarheid van bestuur en privacy, openaccess.leidenuniv.nl, p. 127. [↑](#footnote-ref-27)
28. Mediation met de overheid door de wet openbaarheid van bestuur niet vertrouwelijk?, kluwer.nl [↑](#footnote-ref-28)
29. Interpretatief Onderzoek, wiki.uva.nl. [↑](#footnote-ref-29)
30. Zie bijlage 1 interview schema [↑](#footnote-ref-30)
31. Instructie Peer-Review voor de MfN-registermediator, www.mfnregister.nl [↑](#footnote-ref-31)
32. Een bureauhoofd, ook wel afdelingshoofd of leidinggevende genoemd, is verantwoordelijk voor een afdeling die onder een bepaalde dienst of sector valt. Hij geeft leiding aan meerdere medewerkers. (intermediair.nl, google zoek op bureauhoofd) [↑](#footnote-ref-32)
33. Afdeling binnen de gemeente waar ambtenaren toebehoren [↑](#footnote-ref-33)
34. Interview bijlage 5 [↑](#footnote-ref-34)
35. MfN-statuut [↑](#footnote-ref-35)
36. Interview interne mediator van gemeente Groningen, bijlage 3 [↑](#footnote-ref-36)
37. Onderhoudseisen waaraan de MfN-registermediator dient te voldoen [↑](#footnote-ref-37)
38. Luisteren, Samenvatten en Doorvragen [↑](#footnote-ref-38)
39. Interview interne mediator van de Provincie Zuid-Holland, bijlage 6 [↑](#footnote-ref-39)
40. Interview interne mediator van gemeente Haarlemmermeer, bijlage 5. [↑](#footnote-ref-40)
41. Interview interne mediator van gemeente Gouda, bijlage 2 [↑](#footnote-ref-41)
42. Permanente Educatiepunten, punten die MfN-registermediators dienen te behalen om de kwaliteitsborging te volbrengen [↑](#footnote-ref-42)
43. Interviews bijlage 2 t/m 7 [↑](#footnote-ref-43)
44. Interview interne mediator van de gemeente Gouda, bijlage 2 [↑](#footnote-ref-44)
45. Interview interne mediator van de gemeente Gouda, bijlage 2 [↑](#footnote-ref-45)
46. Interview interne mediator van de gemeente Gouda, bijlage 2 [↑](#footnote-ref-46)
47. Interview interne mediator van de gemeente Haarlemmermeer, bijlage 5 [↑](#footnote-ref-47)
48. Interview interne mediator van Provincie Zuid-Holland, bijlage 6 [↑](#footnote-ref-48)
49. Een zienswijzeprocedure houdt in dat iedereen bepaalde ontwerpvoorstellen kan inzien en daarop kan reageren. Deze reacties (zienswijzen) kan men indienen in de periode dat het ontwerpbesluit ter inzage ligt. [↑](#footnote-ref-49)
50. Een omgevingsvergunning is een vergunning voor het bouwen van een bouwwerk. De gemeente geeft deze af. [↑](#footnote-ref-50)
51. Wanneer er iets schort aan schoon, heel en veilig openbaar gebied, kan dat bij de gemeente gemeld worden zodat dit herstelt of verbeterd kan worden. [↑](#footnote-ref-51)
52. De escalatieladder van Friedrich Glasl (1941) geeft de ontwikkeling in een conflict weer. Elke stap op de ladder heeft gevolgen voor het gedrag van mensen, voor hun houding en hun manier van denken.  
    Op basis van de houding en het gedrag, kan een inschatting worden gemaakt waar de conflicterende partijen staan op de escalatieladder. Dit kan partijen of een verwijzers tevens een indicatie geven welke interventie er kan worden ingezet of geadviseerd om het conflict de wereld uit te helpen. [↑](#footnote-ref-52)
53. Gevallen waaruit blijkt of mediation wel of niet geschikt kan zijn. [↑](#footnote-ref-53)
54. Interview interne mediator van de Provincie Zuid-Holland, bijlage 6 [↑](#footnote-ref-54)
55. In dit onderzoek wordt met het begrip overheidsinstantie zowel de gemeenten als de Provincie van de respondenten bedoeld [↑](#footnote-ref-55)
56. Interview interne mediator van provincie Zuid-Holland, bijlage 6 [↑](#footnote-ref-56)
57. Interview interne mediator van Provincie Zuid-Holland, bijlage 6 [↑](#footnote-ref-57)
58. Instructie Peer-Review voor de MfN-registermediator, www.mfnregister.nl, p. 12. [↑](#footnote-ref-58)
59. Instructie Peer-Review voor de MfN-registermediator, [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl), p. 10. [↑](#footnote-ref-59)
60. Zie definitie in paragraaf 1.3 van dit onderzoek [↑](#footnote-ref-60)