

# Bemiddeling & mediation in de gemeente Smalingerland

Soms hebben inwoners, bedrijven en verenigingen een probleem met de gemeente. Vanaf 2012 biedt de gemeente Smalingerland de mogelijkheid om te proberen dit op te lossen met behulp van bemiddeling. Bemiddeling blijkt vaak meer op te lossen dan de formele bezwaren of klachten procedure. Ook de persoonlijke aanpak wordt als prettig ervaren. In meer dan 80% van de gevallen is gebleken dat partijen het probleem helemaal of gedeeltelijk hebben opgelost.

De gemeente heeft een registermediator in dienst, die voldoet aan de door het Mediators federatie kwaliteitsregister Nederland (MfN) geldende eisen. Deze neutrale mediator gaat met de partijen in gesprek. Partijen worden begeleid om vanuit hun werkelijke belangen tot het meest optimale resultaat te komen. Kenmerken van deze manier van bemiddeling en mediation zijn vertrouwelijkheid, vrijwilligheid en eigen inzet van partijen.

## **Zo werkt het**

### **Bemiddeling**

#### **Bezwaar**

De gemeente Smalingerland heeft een beslissing genomen waartegen u of uw bedrijf bezwaar kan maken. Als een bezwaar binnenkomt, kijkt de behandelaar of uw bezwaar geschikt is voor bemiddeling in plaats van de formele bezwarenprocedure. U kunt dit ook zelf aangeven. Vervolgens neemt de mediator contact met u op. Deze neemt ook contact op met de vertegenwoordiger van de gemeente. Bemiddeling kan alleen als u daar als betrokken partij mee instemt.

#### **Klacht**

U heeft een klacht ingediend. In overleg met de klachtcoördinator kunt u ervoor kiezen of de klacht geschikt is voor bemiddeling. U kunt dit ook zelf aangeven. De klachtcoördinator maakt een afspraak met betrokkenen. Bemiddeling kan alleen als u daar als betrokken partij mee instemt.

Het bemiddelingsgesprek vindt in overleg plaats op het gemeentehuis of op locatie. De afspraken die tijdens het gesprek gemaakt worden, kunnen door de mediator in een kort verslag of besluitenlijst worden vastgelegd.

Wanneer de bemiddeling positief is, stuurt de gemeente een nieuw of aangepast besluit of een brief waarin alle gemaakte afspraken worden vastgelegd.

### **Mediation**

De behandelmethode is hetzelfde als bij bemiddeling. Verschil is dat de partijen er nu mee beginnen hun voornemen om het geschil op te lossen via mediation vastleggen in een overeenkomst. De afspraken die gemaakt worden, worden dan aan het eind van de mediation door de mediator vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst.

## Keuze gemaakt?

Wanneer u kiest voor bemiddeling of mediation wordt – als dit aan de orde is – de behandeling van uw bezwaarschrift of klacht opgeschort. Als de bemiddeling of mediation het probleem niet oplost of u er geen goed gevoel bij hebt, kunt u er altijd voor kiezen te stoppen en door te gaan met behandeling van het bezwaarschrift of klacht. U verliest dus geen rechten, u krijgt een extra mogelijkheid om het probleem op te lossen.

### **Gemeentemediator**

De gemeentemediator wordt door de gemeente Smallingerland in de gelegenheid gesteld het werk volledig autonoom, onafhankelijk en neutraal te doen. Dit is in een statuut vastgelegd. De gemeentemediator handelt bij bemiddeling en mediation in overeenstemming met de gedragsregels en reglementen van het MfN en valt daarmee onder het klacht- en tuchtrecht van het MfN.

De gedragsregels en reglementen zijn te vinden via onderstaande links:

*Gedragsregels voor de MfN-Registermediator*

[https://mfregister.nl/content/uploads/sites/3/2014/02/Gedragsregels\\_voor\\_de\\_MfN-registermediator\\_2017.pdf](https://mfregister.nl/content/uploads/sites/3/2014/02/Gedragsregels_voor_de_MfN-registermediator_2017.pdf)

*MfN-mediationreglement*

[https://mfregister.nl/content/uploads/sites/3/2014/02/MfN-Mediationreglement\\_2017.pdf](https://mfregister.nl/content/uploads/sites/3/2014/02/MfN-Mediationreglement_2017.pdf)

Deze gegevens kunt u ook opvragen bij de gemeentemediator. U kunt hiervoor contact opnemen met de gemeente Smallingerland, telefoon 0512-581234.

