

# MEDIATION

**Samen het  
geschil  
oplossen**



# **Mediation**

## **bij de gemeente Laarbeek**

**Helmond, januari 2007**

|                             |                                                 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Student:</b>             | <b>Monique Gruijters</b>                        |
| <b>Scriptiebegeleider:</b>  | <b>Ton Spapens</b>                              |
| <b>Onderwijsinstelling:</b> | <b>Bestuursacademie Zuid-Nederland, Tilburg</b> |

## Voorwoord

Het Ministerie van Justitie vindt het wenselijk geschilafdoening buiten de rechterlijke organisatie om te stimuleren. Bij buitengerechtelijke geschilafdoening, ook wel bekend als Alternative Dispute Resolution (ADR), wordt een geschil beslecht door de uitspraak van een derde (niet rechterlijke) instantie, die boven de partijen staat (bindend advies of arbitrage), of door partijen zelf tot een oplossing te laten komen (mediation), al dan niet bijgestaan door een partijbegeleider (mediator).

Mediation is, kort gezegd, het gezamenlijk oplossen van een geschil met de hulp van een neutrale, gekwalificeerde geschilbemiddelaar: de mediator.

Op grote schaal wordt tegenwoordig door rechterlijke instanties doorverwezen naar mediators en per 1 januari 2007 verwijzen alle rechtbanken en gerechtshoven in Nederland door naar mediation. Mediation heeft daardoor een ruime mate van bekendheid gekregen.

Bij een beroepschrift tegen een besluit van de gemeente Laarbeek in 2006 heeft de rechtbank de zaak doorverwezen naar mediation. Deze zaak is naar tevredenheid van beide partijen door mediation opgelost waarna het beroepschrift is ingetrokken. De eerste aanraking met mediation als vorm van geschiloplossing is bij de gemeente Laarbeek dan ook als positief ervaren.

De minister van Justitie wil de toepassing van mediation op alle terreinen bevorderen (met uitzondering van het strafrecht). Om te beoordelen of toepassing van mediation binnen de gemeente Laarbeek mogelijk is en of deze vorm van geschiloplossing een meerwaarde heeft ten opzichte van de huidige werkwijze bestond de behoefte aan een nader onderzoek.

In dit kader en in het kader van het behalen van het getuigschrift 'Bachelor of Public Administration', heb ik onderzoek uitgevoerd naar de toepasbaarheid van mediation als vorm van geschiloplossing bij de gemeente Laarbeek.

Dit rapport geeft antwoord op de vragen of mediation als vorm van geschiloplossing binnen de gemeente Laarbeek toepasbaar is, in welke gevallen, wat de meerwaarde hiervan is en hoe dit toegepast kan worden.

Monique Gruijters  
Juridisch medewerker gemeente Laarbeek

# Inhoudsopgave

## Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

|                   |                                                                                       |           |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b>         | <b>Achtergrond en opzet van het onderzoek .....</b>                                   | <b>15</b> |
| 1.1               | Maatschappelijke context.....                                                         | 15        |
| 1.2               | Probleemstelling en doelstelling.....                                                 | 16        |
| 1.3               | Onderzoeksvragen .....                                                                | 16        |
| 1.4               | Onderzoeksopzet .....                                                                 | 16        |
| 1.5               | Leeswijzer .....                                                                      | 17        |
| <b>2.</b>         | <b>Mediation .....</b>                                                                | <b>18</b> |
| 2.1               | Wat is mediation?.....                                                                | 18        |
| 2.2               | De uitgangspunten van mediation.....                                                  | 18        |
| 2.3               | Het mediationproces .....                                                             | 19        |
| 2.4               | De rol van de mediator.....                                                           | 19        |
| 2.5               | Mediation in de beroepsfase.....                                                      | 20        |
| <b>3.</b>         | <b>Mediation als vorm van geschiloplossing bij de gemeente.....</b>                   | <b>23</b> |
| 3.1               | Mediation bij de gemeente.....                                                        | 23        |
| 3.2               | Mediation in de bezwaarschriftenfase .....                                            | 25        |
| 3.3               | Mediation in de voorfase.....                                                         | 26        |
| 3.4               | Mediation bij geschillen tussen burgers onderling.....                                | 26        |
| <b>4.</b>         | <b>De toegevoegde waarde van mediation ten opzichte van de reguliere werkwijze...</b> | <b>28</b> |
| 4.1               | De toegevoegde waarde .....                                                           | 28        |
| <b>5.</b>         | <b>Belemmerende factoren bij gebruik van mediation.....</b>                           | <b>31</b> |
| 5.1               | Belemmerende factoren .....                                                           | 31        |
| <b>6.</b>         | <b>Welk soort geschillen lenen zich voor mediation?.....</b>                          | <b>33</b> |
| 6.1               | Selecteren van geschillen .....                                                       | 33        |
| 6.2               | Soort geschillen.....                                                                 | 34        |
| <b>7.</b>         | <b>Mediation bij de gemeente Laarbeek .....</b>                                       | <b>36</b> |
| 7.1               | Bezwaarschriftenprocedure .....                                                       | 36        |
| 7.2               | Bezwaarschriften 2006 .....                                                           | 36        |
| <b>8.</b>         | <b>Toepassing van mediation in de bezwaarschriften- en voorfase .....</b>             | <b>42</b> |
| 8.1               | Vooronderzoek bezwaarschriftenfase.....                                               | 42        |
| 8.2               | Premediation bezwaarschriftenfase .....                                               | 42        |
| 8.3               | Mediation bezwaarschriftenfase .....                                                  | 43        |
| 8.4               | Mediation klachtenprocedure.....                                                      | 44        |
| 8.5               | Mediation in de voorfase.....                                                         | 45        |
| <b>Literatuur</b> | <b>.....</b>                                                                          | <b>48</b> |

|                     |                                                                        |          |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Bijlage I</b>    | <b>Informatiefolder: Mediation bij de gemeente.....</b>                | <b>0</b> |
| <b>Bijlage II</b>   | <b>Interviews .....</b>                                                | <b>1</b> |
| <b>Bijlage III</b>  | <b>Overzicht bezwaarschriften kamer I 2006 .....</b>                   | <b>1</b> |
| <b>Bijlage IV</b>   | <b>Bezwaarschriften kamer I getoetst aan (contra)indicaties .....</b>  | <b>1</b> |
| <b>Bijlage V</b>    | <b>Overzicht bezwaarschriften kamer II 2006.....</b>                   | <b>1</b> |
| <b>Bijlage IV</b>   | <b>Bezwaarschriften kamer II getoetst aan (contra)indicaties .....</b> | <b>1</b> |
| <b>Bijlage VII</b>  | <b>Zelftest.....</b>                                                   | <b>1</b> |
| <b>Bijlage VIII</b> | <b>NMI Mediation reglement 2001 .....</b>                              | <b>2</b> |
| <b>Bijlage VIII</b> | <b>(model) Mediation overeenkomst.....</b>                             | <b>7</b> |

## **Samenvatting, conclusies en aanbevelingen**

De overheid, in de hoedanigheid van het Ministerie van Justitie, wil een impuls geven aan het gebruik van andere vormen van geschillenbeslechting dan via de overheidsrechter. De afgelopen jaren is het gebruik van mediation geïntroduceerd in de rechtspraak. Ook bij de overige overheidsinstanties wordt toepassing van mediation gestimuleerd.

In 2001 is de provincie Overijssel gestart met een project Mediation. Het project was opgezet als onderzoeksproject met een looptijd van twee jaar. Na afloop van de projectperiode is aan de hand van een evaluatieonderzoek vastgesteld dat een structurele introductie van mediation bij de provincie Overijssel bestaansrecht heeft.

Verschillende gemeenten in Nederland hebben de provincie Overijssel gevolgd en passen mediation toe als vorm van geschiloplossing. De behoefte aan een beeld van de praktijksituatie bij de gemeente Laarbeek en de mogelijkheid voor toepassing van mediation binnen onze gemeente is aanleiding geweest voor dit onderzoek.

De probleemstelling van het onderzoek is:

Is mediation als vorm van geschiloplossing toepasbaar bij de gemeente Laarbeek?

Zo ja, in welke gevallen, hoe kan dit worden toegepast en wat zijn daarvan de consequenties?

De onderzoeksvragen luiden als volgt:

1. Werkt mediation als vorm van geschiloplossing bij de gemeente?
2. Heeft mediation toegevoegde waarde ten opzichte van de reguliere werkwijze?
3. Zijn er belemmerende factoren bij gebruik van mediation?
4. Welk soort geschillen lenen zich voor mediation?
5. Hoeveel geschillen in Laarbeek zouden in 2006 voor mediation in aanmerking zijn gekomen?
6. Hoe pas je mediation bij de gemeente toe?
7. Wat zijn de financiële consequenties?

In dit onderzoek is op basis van bestaande bronnen onderzoek gedaan naar mediation als geschiloplossing binnen de gemeente Laarbeek. Zo is een analyse gemaakt van onder andere evaluaties en onderzoeksresultaten van rechtbanken, van het project Mediation van de provincie Overijssel en van het proefschrift van de heer de Graaf 'Schikken in het bestuursrecht' en zijn interviews gehouden met ervaringsdeskundigen. Daarnaast zijn de bezwaarschriften ingediend bij de gemeente Laarbeek in 2006 onderzocht op de toepasbaarheid van mediation.

### **Conclusies**

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek worden hierna, aan de hand van de zeven onderzoeksvragen gepresenteerd.

#### **Mediation als vorm van geschiloplossing bij de gemeente**

Vanuit het Ministerie van Justitie wordt mediation in het bestuursrecht niet alleen gestimuleerd bij de rechtbanken en gerechtshoven maar ook bij de overige overheidsinstanties.

Volgens de minister van Justitie behoort de overheid niet alleen regels te maken en handhaving af te dwingen. Zij dient ook een voorbeeld te zijn hoe in de samenleving met geschillen moet worden omgegaan.

De gemeente is de overheid, die het dichtst bij burgers en bedrijven staat. De gemeente is verantwoordelijk voor belangrijke besluiten die burgers en bedrijven direct kunnen raken. Hierdoor kunnen geschillen ontstaan tussen de gemeente en burgers en bedrijven. Om besluiten van de gemeente een andere richting op te krijgen kan een bezwaarschrift of klacht worden ingediend en beroep en hoger beroep worden ingesteld. Bij dit soort geschillen spelen ook meestal emoties een rol en is vaak sprake van een communicatiestoornis. Tijdens de juridische procedures zoals hierboven benoemd wordt hieraan nauwelijks of geen aandacht besteed, het geschil wordt juridisch getoetst. Tijdens een mediationproces wordt hieraan wel veel aandacht besteed en er wordt gezamenlijk naar een oplossing gezocht wat vaak een duurzame en kwalitatief goede oplossing tot gevolg heeft, waarmee alle betrokkenen tevreden zijn.

Hierdoor kan mediation bijdragen aan een effectievere oplossing van geschillen tussen burger en bestuur. Er zijn dan ook diverse gemeenten waar mediation als vorm van geschiloplossing naar tevredenheid wordt toegepast.

Volgens cijfers van het Nederlands Mediation Instituut worden vijfenzeventig (75%) à tachtig (80%) van de mediations op het gebied van bestuursrechtszaken succesvol afgerond.

Geconcludeerd kan worden dat mediation als vorm van geschiloplossing bij de gemeente werkt.

### **De toegevoegde waarde van mediation ten opzichte van de reguliere werkwijze**

Een belangrijke meerwaarde van mediation is dat tijdens het proces veel aandacht wordt besteed aan emoties. Het blijkt namelijk dat bij elk geschil, hoe zakelijk ook, mensen en hun emoties een rol spelen. Tijdens het mediationproces wordt de onderliggende oorzaak van het geschil zichtbaar gemaakt. Daardoor ontstaat ruimte voor het benoemen van de individuele en gemeenschappelijke belangen. Hierdoor kan de relatie met de geschillerende partij worden hersteld. Partijen zijn weer in staat de communicatie aan te gaan en kunnen vervolgens op zoek gaan naar een oplossing in het wederzijdse belang. Bij de huidige bezwarenprocedures spelen uitsluitend juridische aspecten een rol en wordt door middel van een beslissing op bezwaar een 'oplossing' opgedragen. Hierdoor is meestal sprake van een winnaar en een verliezer. Bij mediation is sprake van een win-win situatie: er zijn geen verliezers omdat partijen samen tot een oplossing komen, een duurzame oplossing die door beide partijen gedragen wordt. Dat leidt vaak tot verbetering van de relatie en communicatie met de externe omgeving en een positieve verandering in houding en gedrag van ambtenaren en bestuurders.

Kortom, bemiddelend optreden in het besluitvormingstraject biedt perspectief om een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de bestuurlijke procedure.

Verondersteld moet worden dat, vanwege het ondertekenen van een vaststellingsovereenkomst, de mate van acceptatie van het besluit bij de bij mediation betrokkenen hoger is dan bij een opgelegde beslissing op bezwaar. In Overijssel hebben de onderzochte mediations geen van allen geleid tot geschillen over de uitkomst daarvan. Beroep kan dus voorkomen worden door toepassing van mediation in de bezwarenfase.

Wanneer door mediation een rechtszaak wordt voorkomen is uiteindelijk sprake van tijd- en kostenbesparing.

Geconcludeerd kan worden dat mediation in bepaalde gevallen zeker toegevoegde waarde heeft ten opzichte van de reguliere werkwijze.

### **Belemmerende factoren bij gebruik van mediation**

Aan de mogelijkheid om door toepassing van mediation in het bestuursrecht tot een oplossing te komen zijn grenzen verbonden.

Hiermee wordt onder andere het legaliteitsbeginsel bedoeld, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, behartiging van het algemeen belang en de mogelijke aanwezigheid van derde belanghebbenden.

Daarnaast kan een mogelijk belemmerende factor zijn dat partijen bevreesd kunnen zijn voor tijdverlies als de mediation mislukt en alsnog de formele bezwaarprocedure moet worden gevolgd. De invoering van de mogelijkheid van rechtstreeks beroep zou deze belemmering gedeeltelijk weg kunnen nemen. Of de rechter een zaak waarbij mediation is mislukt en de juridische procedure verder wordt gevolgd geschikt acht voor rechtstreeks beroep is niet bekend.

Ook de beroepsmogelijkheid die er is nadat een vaststellingsovereenkomst is gesloten is een belemmerende factor. De waarde van deze overeenkomst kan hierdoor namelijk in het geding komen.

Geconcludeerd kan worden dat belemmerende factoren een rol kunnen spelen bij toepassing van mediation in het bestuursrecht waardoor grenzen zijn verbonden aan de toepassing van mediation door het bestuursorgaan. De belemmerende factoren maken mediation in het bestuursrecht echter niet onmogelijk.

### **De soort geschillen die zich lenen voor mediation**

Mediation kan worden toegepast bij verschillende geschillen, namelijk:

- bij bezwaarschriften;
- bij geschillen waarbij de gemeente geen partij is maar wel belang heeft bij een oplossing (buurtbemiddeling);
- arbeidsgeschillen;
- klachten over gemeentelijk handelen;
- bij civielrechtelijke zaken.

De aanwezigheid van onderhandelingsruimte geldt als belangrijke indicatie dat mediation tot een oplossing kan leiden. Daarnaast is de mate van bereidheid van partijen om daadwerkelijk tot onderhandeling in mediation over te gaan van belang. Partijen die een doorlopende relatie met elkaar hebben zullen eerder bereid zijn om te zoeken naar een voor beide partijen bevredigende oplossing.

Toch kunnen ook geschillen waar de juridische onderhandelingsruimte niet groot is in aanmerking komen voor mediation. Hierbij moet gedacht worden aan geschillen met mogelijke oplossingsrichtingen, zoals herstel van de communicatie en verbeteren van de relatie. Toepassing van mediation is in elk geval zinvol bij zaken waar sprake is van een communicatie stoornis, waar emoties een rol spelen en waar sprake is van een doorlopende relatie.

Naast de onderhandelingsruimte, de onderhandelingsbereidheid en de relatie tussen partijen bestaan nog andere criteria aan de hand waarvan de geschiktheid van doorverwijzing naar mediation kan worden bepaald. De lijst met indicaties en contra-indicaties van de provincie Overijssel is hiervoor een bruikbare checklist gebleken.

Geconcludeerd kan worden dat mediation bij verschillende geschillen die bij of in de gemeente spelen kan worden toegepast en dat de lijst met indicaties en contra-indicaties, opgesteld door

de provincie Overijssel, een bruikbare checklist is om te beoordelen of een geschil voor doorverwijzing naar mediation in aanmerking komt.

### **Geschillen in Laarbeek**

De bezwaarschriften die in 2006 door kamer I en II van de commissie bezwaarschriften van de gemeente Laarbeek zijn behandeld, zijn met behulp van de lijst met indicaties en contra-indicaties, opgesteld door de provincie Overijssel, onderzocht op geschiktheid voor mediation.

Twee van de dertien onderzochte bezwaarschriften behandeld door kamer I hadden voor mediation in aanmerking kunnen komen. Bij deze zaken was sprake van belangrijke indicaties zoals, onderhandelingsruimte, een emotionele component en een doorlopende relatie tussen de partijen. In beide gevallen was geen sprake van een contra-indicatie. Uit navraag is gebleken dat zowel de gemeente als de bezwaarmakers voor mediation zouden hebben gekozen wanneer zij hiernaar zouden zijn doorverwezen.

Bij de onderzochte bezwaarschriften behandeld door kamer II zouden twaalf van de tweeëntig bezwaarschriften in aanmerking zijn gekomen voor doorverwijzing naar mediation. Ook bij deze zaken was sprake van onderhandelingsruimte, een emotionele component en een doorlopende relatie tussen de partijen en geen sprake van een zwaarder wegende contra-indicatie.

Dit betekent dat in totaal veertien van de vijfenveertig onderzochte bezwaarschriften aan de hand van de indicaties en contra-indicaties zouden zijn doorverwezen naar mediation. Dat is eenendertig procent (31%). Bij de provincie Overijssel en de rechtbank in Den Bosch wordt in bijna de helft van de doorverwijzingen het mediationtraject werkelijk in gang gezet. Hiervan uitgaande zouden in Laarbeek in de bezwarenfase in 2006 zes à zeven mediations hebben plaatsgevonden.

Van de veertien geschillen die voor mediation in aanmerking hadden kunnen komen lopen nu drie beroepschriften. Beroep had door toepassing van mediation in de bezwarenfase wellicht voorkomen kunnen worden.

Geconcludeerd kan worden dat mediation bij de gemeente Laarbeek in 2006 in de bezwarenfase in zes à zeven gevallen toegepast had kunnen worden en dat hierdoor wellicht drie beroepschriften voorkomen hadden kunnen worden.

### **De toepassing van mediation**

Er zijn verschillende manieren om mediation of mediationvaardigheden bij de gemeente toe te passen.

Het bestuursorgaan kan zelf aansturen op consensus tussen partijen, in de bezwaarfase kan onder leiding van de commissie bezwaarschriften bemiddeld worden en er kan een mediator worden ingeschakeld om de onderhandelingen te begeleiden. In het laatste geval vindt de bemiddeling plaats volgens een bepaald mediationproces.

Bij nog niet geëscaleerde geschillen in de voorfase, waarbij weinig partijen betrokken zijn, kan de gemeente zelf mediationvaardigheden toepassen. Dit kan door een interne mediator in de rol van onafhankelijk procesbegeleider plaatsvinden.

Bij een ingediend bezwaarschrift wordt door de secretaris, in samenwerking met degene die bij de voorbereiding van het besluit is betrokken, bekeken of eerst in onderling overleg gezocht kan worden naar een oplossing. Dat overleg kan met ondersteuning van een interne mediator in de rol van onafhankelijk procesbegeleider plaatsvinden. Het kan ook zijn dat mediation het meest aantrekkelijke alternatief is.

Het mediationproces wordt in gang gezet en begeleid door de secretaris van de commissie bezwaarschriften. Op dit moment wordt een bezwaarschrift standaard ter advisering in handen gesteld van de commissie bezwaarschriften.

Geconcludeerd kan worden dat de secretarissen van de commissie bezwaarschriften een andere werkwijze moeten hanteren wanneer bezwaarschriften worden beoordeeld op doorverwijzing naar mediation

### **Financiële consequenties**

De kosten van mediation zijn afhankelijk van het honorarium van de mediator en de gemaakte kosten. De tijdsduur waarbinnen met behulp van mediation een conflict kan worden opgelost is sterk afhankelijk van de aard van het conflict en van de daarbij betrokken emoties én van de manier waarop partijen zich opstellen.

Opbrengsten van gebruik van mediation in financiële zin kunnen het uitsparen van de kosten van bezwarenprocedures en procedures bij de rechtbank zijn. Hieronder wordt verstaan de kosten voor de commissie bezwaarschriften, de proceskosten voor de gemeente en de kosten van vertegenwoordiging door de gemeente. Daarentegen kost mediation tijd en geld.

Geschat wordt dat voor Laarbeek toepassing van mediation in geld op jaarbasis het volgende betekent. Hierbij wordt uitgegaan van zeven mediations per jaar en er wordt ervan uitgegaan dat de gemeente de kosten verbonden aan mediation voor haar rekening neemt.

Een mediationproces in de bezwarenfase duurt gemiddeld vijf uur en kost gemiddeld € 150,00. Dit betekent voor zeven zaken ongeveer:  $7 \times 5 \text{ uur} \times € 150,00 = € 5.250,00$

Daar staat een kostenbesparing ten aanzien van de voorzitter en leden van de commissiebezwaarschriften tegenover van ongeveer  $4 \text{ hoorzittingen} \times 4 \text{ leden} \times € 120,00 = € 1.920,00$ . Tevens kan door toepassing van mediation een vergoeding in de kosten van de bezwaarschriftenprocedure (artikel 7:15 Awb) worden voorkomen.

Geconcludeerd kan worden dat mediation niet onmiddellijk een kostenbesparing op zal leveren maar wel zal leiden tot vermindering van juridisering en deëscalatie van geschillen waardoor een aantal vervolgprocedures zal worden voorkomen.

## Aanbevelingen

Naar aanleiding van de conclusies worden de volgende aanbevelingen gedaan.

Aanbevolen wordt:

- om een project Mediation op te starten.
- om met het project, mediation en mediationvaardigheden als vorm van geschiloplossing bij de gemeente Laarbeek, in eerste instantie, in de bezwaarschriftenfase te bevorderen.
- mediation niet standaard in te zetten bij alle bezwaarschriften maar wel in alle gevallen te onderzoeken of een bezwaarschrift in aanmerking komt voor doorverwijzing naar mediation.
- om de lijst met indicaties en contra-indicaties opgesteld door de provincie Overijssel als checklist te gebruiken om te beoordelen of een bezwaarschrift voor doorverwijzing naar mediation in aanmerking komt om te voorkomen dat onnodig tijd en geld wordt geïnvesteerd in geschillen waarbij de kans dat een oplossing door mediation(vaardigheden) bereikt wordt gering is.
- om bij de minder ingewikkelde zaken het bestuur zelf (of een afgevaardigde) met behulp van een interne mediator, de onderhandelingen te laten begeleiden.
- om ook tijdens de hoorzitting van de commissie bezwaarschriften, indien hiertoe mogelijkheden zijn, mediationvaardigheden toe te passen of door te verwijzen naar mediation.
- om bij complexe zaken de hulp van een mediator in te schakelen.
- om bij zaken waarbij meerdere partijen aan tafel zitten of wanneer sprake is van een zeer complexe zaak voor co-mediation te kiezen. Er zijn dan twee mediators bij de mediation aanwezig.
- om bij geschillen waarbij de gemeente partij is gebruik te maken van een externe mediator. Dit om het uitgangspunt van mediation, de onafhankelijkheid van de mediator, te waarborgen.
- om bij geschillen waarbij de gemeente geen partij is gebruik te maken van een interne mediator.
- om één of meerdere medewerkers bij de gemeente Laarbeek de opleiding tot mediator te laten volgen.
- om tijdverlies te voorkomen als de mediation mislukt en alsnog de formele bezwaarprocedure moet worden gevolgd, met partijen af te spreken om de bezwaarprocedure over te slaan en rechtstreeks beroep in te stellen bij de rechtbank.
- wanneer de bereikte overeenstemming uitmondt in de intrekking van het bezwaar om de eventueel gewijzigde beslissing vorm te geven in een beslissing op bezwaar in plaats van in een nieuw primair besluit. Veelvuldig beroep bij de bestuursrechter wordt niet verwacht maar mocht de situatie zich voordoen dat de betrokkene bij nader inzien toch niet tevreden is over het bereikte resultaat dan ligt het meer voor de hand dat de rechter een oordeel velt over het bereikte resultaat dan dat de achteraf ontevreden burger zich opnieuw tot de gemeente dient te wenden.
- om de secretarissen van de commissie bezwaarschriften de voorselectie te laten maken van voor mediation geschikte zaken in de bezwarenfase.
- om de organisatie en de Laarbeekse bevolking door middel van de bijgevoegde informatiefolder voor te lichten over mediation in de bezwaarschriftenfase bij de gemeente.

- om daarnaast in de Laarbeeker bekendheid te geven aan mediation.
- om de kosten verbonden aan het mediationtraject voor rekening van de gemeente te laten komen om te voorkomen dat de voorkeur aan de bezwarenprocedure wordt gegeven in plaats van aan mediation vanwege de kosten. De bezwarenfase is immers kosteloos.
- om de kosten verbonden aan mediation te delen wanneer een bedrijf, als vergunninghouder, betrokken is bij het geschil.
- om het gebruik van mediation(vaardigheden) ook in de voorfase (voorbereiding primaire besluit en in de planontwikkeling) te bevorderen als blijkt dat mediation in de bezwarenfase bestaansrecht heeft.

## **Proefproject Mediation**

Hieronder worden de aanbevelingen vertaald in een op te starten proefproject.

Met het proefproject Mediation wordt het gebruik van mediation bevorderd. Op die manier wordt een bijdrage geleverd aan het vergroten van de bekendheid met mediation.

In het project wordt in eerste instantie prioriteit gegeven aan het waar mogelijk bevorderen van het gebruik van mediation in de bezwarenfase.

### Doelstelling

Met het project wordt beoogd:

- Het waar mogelijk bevorderen van het gebruik van mediation in de bezwarenprocedure. Het project richt zich in beginsel op alle bezwaarschriften, zowel ambtenarengeschillen als de andere geschillen.
- Het vergroten van de bekendheid met het gebruik van mediation bij de gemeente. De in de bezwaarschriftenprocedure opgedane ervaringen en het in verband daarmee op een andere manier omgaan met geschillen zullen een positieve werking kunnen hebben op het primaire besluitvormingsproces en het gemeentelijk handelen.

### Effecten

De verwachting is dat met het project een bijdrage kan worden geleverd aan de dejuridisering van de samenleving en deëscalatie van geschillen. Door het gebruik van mediation kan in een aantal gevallen beter maatwerk worden geleverd om een geschil op te lossen dan langs de weg van de formele bezwaarschriftenprocedure. Wanneer tijdens de bezwaarschriftenfase een geschil kan worden opgelost wordt door mediation(technieken) beroep tegen het besluit voorkomen. Hiermee wordt de druk op de rechtspraak verminderd. Belangrijk effect is ook dat de kwaliteit en effectiviteit van de geschiloplossing en de legitimiteit van het bestuursbeleid wordt vergroot.

### Beoogde resultaten

De resultaten worden afgemeten aan de volgende factoren:

- Percentage aantal geslaagde mediations per jaar
- Aantal mediations per jaar
- Kosten (in tijd en geld)
- Tevredenheid betrokkenen (enquête)

### Evaluatie

Wanneer uit de evaluatie blijkt dat alle betrokkenen, of een zeer ruime meerderheid, tevreden zijn over de behandeling van het geschil, wanneer minimaal 10% van de bezwaarschriften door mediation(vaardigheden) wordt ingetrokken en als de totale kosten voor de behandeling van bezwaarschriften niet stijgen wordt het project als geslaagd beschouwd en heeft een structurele introductie van mediation in de bezwarenprocedure bij de gemeente Laarbeek bestaansrecht. Indien deze vraag bevestigend wordt beantwoord zal de vervolgstap de verdere realisatie en implementatie van mediation(vaardigheden) in het gemeentelijk handelen zijn.

### Projectperiode

Het project heeft een begrensde looptijd van één jaar. De evaluatie zal plaatsvinden na een periode van één jaar.

### Mediators

Ten aanzien van de selectie van de deelnemende mediators zal in samenwerking met het NMI een selectie gemaakt worden uit ingeschreven mediators die voldoen aan de eisen.

Verwacht wordt dat in beginsel de keuze uit drie mediators toereikend is.

### Eisen mediator

- woonachtig en/of werkzaam in Zuid-Oost Brabant;
- NMI-erkende opleiding met succes hebben afgerond;
- ingeschreven in het NMI register van Mediators;
- mediation ervaring van tenminste drie mediations;
- op korte termijn inzetbaar;
- bereid zijn om in co-mediation op te treden;
- aantoonbare ervaring met de bijzondere aspecten van het openbaar bestuur in het algemeen en het bestuursrecht in het bijzonder.

### Co-mediation

Uitgangspunt is dat een geschil in beginsel wordt behandeld door één mediator. Er kunnen zich omstandigheden voordoen waardoor het wenselijk is een tweede mediator aan te stellen. Gedacht wordt aan een groot aantal betrokkenen en/of een zeer complexe zaak. Om die reden is de bereidheid om in co-mediation op te treden als een van de eisen aan de mediators opgenomen.

### Verwijzing door secretarissen commissie bezwaarschriften

Om de kwaliteit van de verwijzingen van de secretarissen te bevorderen zullen de secretarissen een training volgen bij de provincie Overijssel.

### Activiteiten

Tijdens het project richten de activiteiten zich primair op het bevorderen van het gebruik van mediation in de bezwaarschriftenprocedure en het vergroten van de bekendheid met het gebruik van mediation bij de gemeente.

### Voorlichting

Om het draagvlak te vergroten is een goede voorlichting over mediation belangrijk.

Voorlichting vindt plaats door middel van een publicatie in de Laarbeeker en door de bijgevoegde informatiefolder. Deze folder is bedoeld voor mensen en organisaties die een bezwaarschrift bij de gemeente hebben ingediend en voor de medewerkers van de gemeente.

Wanneer verdere realisatie en implementatie van mediation(vaardigheden) in het gemeentelijk handelen plaatsvindt wordt de informatiefolder aangepast.

### Begroting

Opbrengsten van gebruik van mediation in financiële zin kunnen het uitsparen van de kosten van bezwarenprocedures en procedures bij de rechtbank zijn. Hieronder wordt verstaan de kosten voor de commissie bezwaarschriften, de proceskosten voor de gemeente en de kosten van vertegenwoordiging door de gemeente.

Daarentegen kost mediation tijd en geld. Op korte termijn zal toepassing van mediation iets meer kosten met zich meebrengen. Wanneer door toepassing van mediation het aantal beroepszaken vermindert, zal mediation op langere termijn een kostenbesparing opleveren.

### Planning

De planning is dat per 1 april 2007 de bezwaarschriften worden getoetst op geschiktheid van mediation en het project daadwerkelijk kan starten.

## 1. Achtergrond en opzet van het onderzoek

### 1.1 Maatschappelijke context

Het is belangrijk dat burgers, bedrijven, instellingen en personeelsleden een goede rechtsbescherming hebben tegen besluiten van overheden die voor hen rechtsgevolgen hebben. De praktijk wijst echter uit dat de huidige rechtsmaatregelen niet altijd leiden tot gewenste resultaten. Beroep- en bezwaarprocedures duren lang, kunnen duur zijn en leiden soms tot onnodige verharding van de standpunten en escalatie van wat oorspronkelijk een zakelijk verschil van mening was tot een echt geschil. Een verschil van mening wordt veelal primair juridisch benaderd waardoor er weinig oog is voor andere belangen en wensen, die eventueel meespelen in een geschil.

Naast de huidige rechtsmaatregelen vervullen bindend advies, arbitrage en mediation een rol bij de beslechting van geschillen. Dergelijke vormen van buitengerechtelijke geschilaafdoening worden ook wel samengevat onder de term ADR (Alternative Dispute Resolution). Bij ADR wordt een geschil beslecht door de uitspraak van een derde (niet rechterlijke) instantie, die boven de partijen staat, of door partijen zelf tot een oplossing te laten komen, al dan niet bijgestaan door een partijbegeleider (mediator). In Nederland rekent men tot de geschillenbeslechting: arbitrage en bindend advies en tot geschillenoplossing: mediation. Bij mediation houden partijen de oplossing van hun geschil in eigen hand terwijl in de andere gevallen (arbitrage en bindend advies) uiteindelijk een derde een beslissing neemt in het geschil.

De beleidsbrief van het Ministerie van Justitie ADR 2000-2002, 'Meer wegen naar het recht' zet het beleid ten aanzien van de bevordering van alternatieve geschillenbeslechting uiteen.

Tot het realiseren van de volgende in de beleidsbrief geformuleerde beleidsdoelstellingen draagt mediation in belangrijke mate bij:

1. dejuridisering van geschillen;
2. het op kwaliteit beste en meest effectieve wijze afdoen van geschillen;
3. het creëren van een meer pluriforme toegang tot het recht;
4. het verminderen van de druk op de rechtspraak.

In het licht van de juridiseringstendens in de samenleving is dejuridisering in de vorm van geschilaafdoening buiten de rechterlijke organisatie om wenselijk. De overheid wil daarom een impuls geven aan het gebruik van andere vormen van geschillenbeslechting dan de overheidsrechter. Het merendeel van de voornemens van het Ministerie van Justitie had betrekking op de introductie van mediation in de rechtspraak. Maar ook bij de overige overheidsinstanties wordt toepassing van mediation gestimuleerd door het Ministerie van Justitie.

## **1.2 Probleemstelling en doelstelling**

Naar aanleiding van een positief opgedane ervaring met mediation in de beroepsfase is bij de gemeente Laarbeek de vraag gerezen in hoeverre mediation ook toepasbaar is als geschiloplossing voor de beroepsfase en in welke gevallen.

De probleemstelling van het onderzoek luidt als volgt:

Is mediation als vorm van geschiloplossing toepasbaar bij de gemeente Laarbeek?

Zo ja, in welke gevallen, hoe kan dit worden toegepast en wat zijn daarvan de consequenties?

Het onderzoek moet dus helder krijgen of mediation als vorm van geschiloplossing toepasbaar is bij de gemeente Laarbeek, in welke gevallen en wat daarvan de consequenties zijn.

## **1.3 Onderzoeksvragen**

Van de probleem- en doelstelling afgeleide onderzoeksvragen luiden als volgt:

1. Werkt mediation als vorm van geschiloplossing bij de gemeente?
2. Heeft mediation toegevoegde waarde ten opzichte van de reguliere werkwijze?
3. Zijn er belemmerende factoren bij gebruik van mediation?
4. Welk soort geschillen lenen zich voor mediation?
5. Hoeveel geschillen in Laarbeek zouden in 2006 voor mediation in aanmerking zijn gekomen?
6. Hoe pas je mediation bij de gemeente toe?
7. Wat zijn de financiële consequenties?

## **1.4 Onderzoeksopzet**

De onderzoeksvragen zijn beantwoord door middel van de volgende onderzoeksmethoden:

- Literatuurstudie
- Interviews
- Dossieronderzoek

Om de probleemstelling te onderzoeken wordt allereerst een kader geschetst over mediation door middel van literatuurstudie. Tevens is literatuurstudie uitgevoerd om inzicht te krijgen in de toepasbaarheid van mediation als geschiloplossing bij de gemeente.

Om de toegevoegde waarde en de belemmerende factoren van mediation te beoordelen en te bepalen welke geschillen zich lenen voor mediation zijn, naast literatuurstudie, interviews gehouden met ervaringsdeskundigen.

Om een beeld te krijgen van het aantal en soort bezwaarschriften bij de gemeente Laarbeek, die in aanmerking hadden kunnen komen voor doorverwijzing naar mediation, is een dossieronderzoek uitgevoerd.

## 1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt het begrip 'mediation' uitgelegd en worden de uitgangspunten van mediation en het mediationproces doorgenomen. Vervolgens wordt de rol van de mediator neergezet en wordt het gebruik van mediation in de beroepsfase toegelicht.

In hoofdstuk 3 wordt de toepasbaarheid van mediation als vorm van geschiloplossing bij de gemeente beschreven. In hoofdstuk 4 wordt de toegevoegde waarde van mediation ten opzichte van de reguliere werkwijze benoemd en in hoofdstuk 5 komen de belemmerende factoren bij gebruik van mediation in het bestuursrecht aan de orde. Hoofdstuk 6 gaat in op de soort geschillen die voor mediation in aanmerking kunnen komen en in hoofdstuk 7 wordt uiteengezet welke geschillen in Laarbeek voor mediation in aanmerking hadden kunnen komen. In hoofdstuk 8 wordt de werkwijze van mediation tijdens de bezwaarschriftenprocedure en in de voorfase beschreven en in hoofdstuk 9 worden de financiële consequenties belicht.

## **2. Mediation**

### **2.1 Wat is mediation?**

Mediation is, kort gezegd, het gezamenlijk oplossen van een geschil met de hulp van een neutrale, gekwalificeerde geschilbemiddelaar, de mediator.

Vrijwel elk geschil heeft een oplossing die voor betrokken partijen aanvaardbaar is. Maar vaak zien de partijen, doordat zij in het geschil verwickeld zijn, die oplossing niet (meer).

Hulp van een mediator kan daarin verandering brengen. De mediator is een gekwalificeerd geschilbemiddelaar. Hij is neutraal, neemt geen standpunt in, maar helpt de partijen om een eigen oplossing te vinden. Geen juridische stellingnames, maar de daadwerkelijke belangen van de partijen staan daarbij voorop.

Mediation richt zich op de toekomst, niet op het verleden. Vaak blijkt dat via mediation gezamenlijk een creatieve oplossing kan worden bereikt, waarmee alle betrokkenen tevreden zijn.

### **2.2 De uitgangspunten van mediation**

Mediation werkt op basis van vrijwilligheid, vertrouwelijkheid en gelijkwaardigheid. De vertrouwelijkheid is een wezenlijk onderdeel van mediation. Juist door die waarborg worden de deelnemers aan dit proces aangemoedigd om vrijuit te spreken en om 'het achterste van hun tong' te laten zien.



Overige belangrijke uitgangspunten zijn:

- de onafhankelijkheid van de mediator;
- de accentuering van de eigen verantwoordelijkheid van de partijen: de mediator wordt geen probleemeigenaar en spreekt niet het verlossende woord, hij begeleidt slechts het proces waarbij partijen zelf een oplossing zoeken;
- redelijkheid en billijkheid staan voorop: niet het 'juridisch gelijk' staat voorop maar het zoeken naar een oplossing waar alle betrokken partijen mee kunnen leven;
- de weg naar de rechter blijft open als de mediation onverhoopt niet mocht slagen.

Met deelneming aan mediation geven partijen aan zich in te zullen spannen om het mediation-proces goed en effectief te laten verlopen en dat zij de wil hebben om tot een oplossing van het geschil te komen. De deelnemers verbinden zich vooraf tot geheimhouding. Deze principes liggen vast in het Mediaton Reglement van het Nederlands Mediation Instituut.

### **2.3 Het mediationproces**

Aan het begin van het mediation-proces sluiten de partijen en de mediator een zogeheten mediation-overeenkomst: een afspraak om te trachten het geschil door mediation op te lossen. Zo'n schriftelijke overeenkomst is belangrijk, want daarmee worden de principes vastgelegd. Ook is dan duidelijk wanneer het mediation-proces start. Dat proces is informeel en flexibel en de partijen stellen zich actief op. De mediator stimuleert hen tot overleg, waarbij geen formele standpunten maar hun belangen en de toekomst centraal staan. De mediator begeleidt hen bij het vinden van een oplossing. Het is de taak van de mediator om elk van de partijen volledig en gelijkwaardig tot zijn recht te laten komen, door hen duidelijk te laten maken waar het geschil wat hem betreft over gaat. Daarbij zorgt de mediator er ook voor dat de daarbij betrokken belangen en emoties bespreekbaar worden gemaakt.

De mediator is gedurende de gehele procedure onpartijdig en neutraal.

De partijen bepalen zelf hoe de oplossing eruit ziet. De gemaakte afspraken worden in een vaststellingsovereenkomst vastgelegd. Daarmee wordt de mediation afgesloten.

### **2.4 De rol van de mediator**

Wat doet nu die mediator als partijen nota bene zélf hun probleem moeten oplossen?

De mediator:

- begeleidt en stuurt het proces;
- zorgt ervoor dat beide partijen in gelijke mate aan het woord komen;
- faciliteert het onderhandelingsproces;
- geeft ruimte aan emoties en
- bewaakt de machtsbalans tussen de deelnemers aan de mediation.

Voorts is het de taak van de mediator om ervoor te zorgen dat de communicatie tussen de partijen op gang komt en dat deze communicatie effectief verloopt.

Een andere belangrijke taak van de mediator is ervoor te zorgen dat partij A daadwerkelijk hoort en begrijpt wat partij B zegt en bedoelt en omgekeerd. Het gaat daarbij niet zozeer om de standpunten, maar juist om de belangen. Waar gaat het elk van de partijen nu écht om? Volgens is van belang dat de ene partij bereid is (én in staat is) om de belangen van de andere partij te herkennen en te erkennen.

Dat vraagt van de mediator:

- vaardigheid in luisteren;
- vaardigheid in formuleren en samenvatten
- het vermogen om te kunnen gaan met emoties (er moet aandacht worden besteed aan emoties, deze vervullen een nuttige rol in de mediation);
- sturen en bewaken van het mediationproces;
- dat hij let op non-verbaal gedrag en benoemt wat hij ziet.

## **2.5 Mediation in de beroepsfase**

Het is belangrijk dat burgers, bedrijven, instellingen en personeelsleden een goede rechtsbescherming hebben tegen besluiten van overheden die voor hen rechtsgevolgen hebben. De praktijk wijst echter uit dat de huidige rechtsmaatregelen niet altijd leiden tot gewenste resultaten. Beroep- en bezwaarprocedures duren lang, kunnen duur zijn en leiden soms tot onnodige verharding van de standpunten en escalatie van wat oorspronkelijk een zakelijk verschil van mening was tot een echt geschil. Een verschil van mening wordt veelal primair juridisch benaderd waardoor er weinig oog is voor andere belangen en wensen, die eventueel meespelen in een geschil.

Bij mediation wordt veel aandacht besteed aan emoties die bij elk geschil, hoe zakelijk ook, een rol spelen. Emoties benoemen trekt de angel uit het geschil. Daardoor ontstaat ruimte voor de onderliggende oorzaak van het geschil en dat is tevens vaak een het begin van een oplossing.

Op initiatief van de minister van Justitie werden - in maart 2000 - bij een aantal rechterlijke instanties twee 'proefprojecten' gestart, waarbij partijen, die reeds een zaak bij de rechter aanhangig hadden gemaakt, werden doorverwezen naar mediation.

Deze projecten zijn in oktober 2003 geëvalueerd door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. De uitkomsten van dit onderzoek waren zeer gunstig voor de toepassing van mediation als instrument voor geschiloplossing: in meer dan 65% heeft mediation tot een oplossing geleid en kon de verdere procedure achterwege blijven.

Dat heeft de minister van Justitie ertoe gebracht om daarover (op 19 april 2004) aan de Tweede Kamer rapport ('Mediation en het rechtsbestel') uit te brengen en om aanbevelingen te doen voor ruimere toepassing van mediation in het Nederlandse rechtsbestel.

De Tweede Kamer heeft (op 20 januari 2005) de plannen van de minister van Justitie goedgekeurd en ermee ingestemd om over te gaan tot implementatie van de 'doorverwijzingsvoorzieningen'.

De doorverwijzingsvoorziening naar mediation is vanaf 1 april 2005 gefaseerd ingevoerd. Op dit moment bieden de volgende rechtbanken en gerechtshoven mediation naast rechtspraak aan:

Gerechtshof Arnhem  
Gerechtshof 's-Gravenhage  
Gerechtshof 's-Hertogenbosch  
Rechtbank Alkmaar  
Rechtbank Almelo  
Rechtbank Amsterdam  
Rechtbank Arnhem  
Rechtbank Assen  
Rechtbank Breda  
Rechtbank Dordrecht  
Rechtbank Haarlem  
Rechtbank Maastricht  
Rechtbank Middelburg  
Rechtbank Roermond  
Rechtbank Rotterdam  
Rechtbank 's-Hertogenbosch  
Rechtbank 's-Gravenhage  
Rechtbank Utrecht  
Rechtbank Zutphen  
Rechtbank Zwolle-Lelystad  
College van Beroep voor het bedrijfsleven

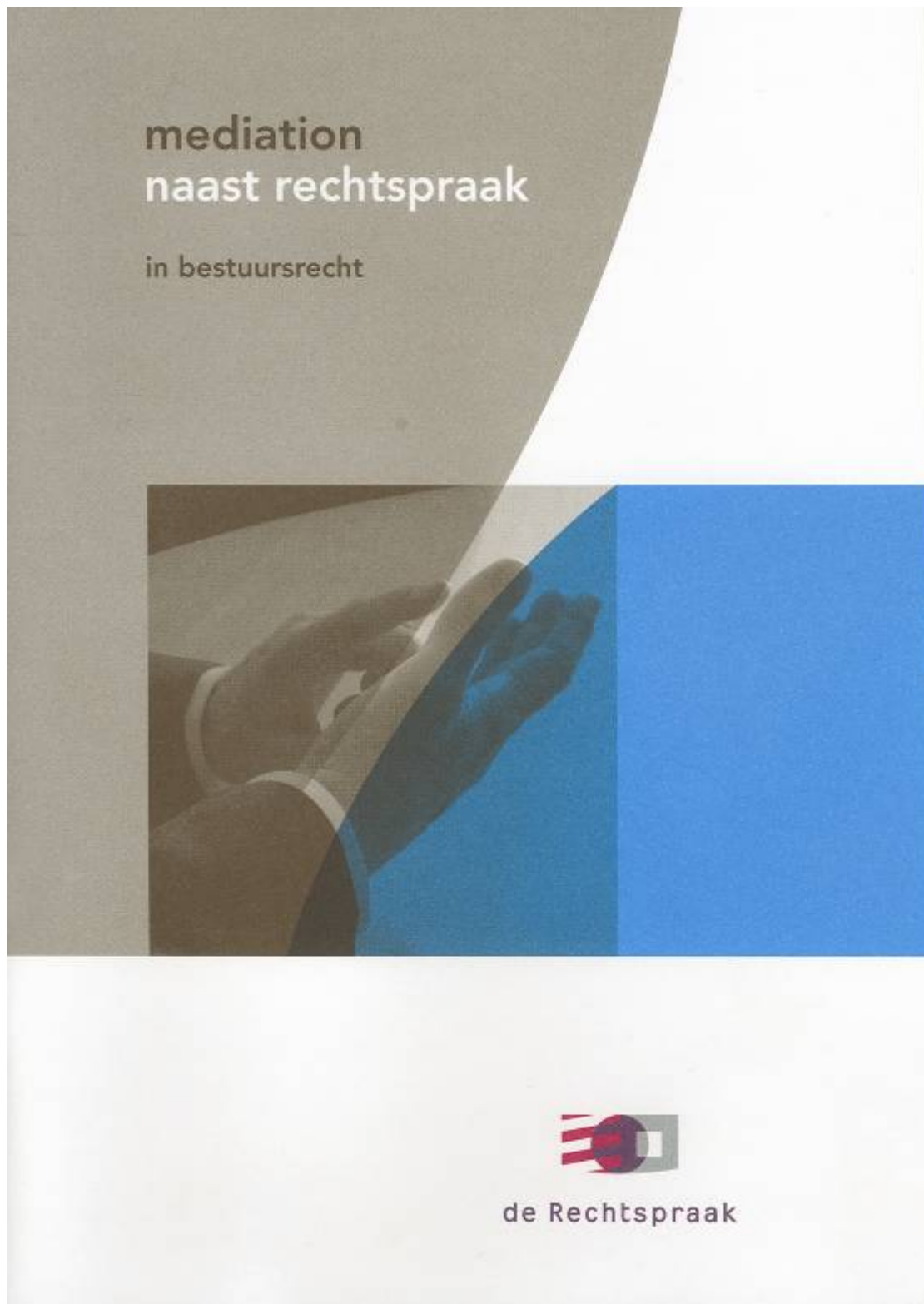
Per 1 januari 2007 zullen alle rechtbanken en gerechtshoven de doorverwijzingsvoorziening naar mediation invoeren.

Het systeem van de 'doorverwijzingsvoorzieningen' houdt in, dat partijen, die een zaak bij de rechter aanhangig hebben gemaakt, worden 'doorverwezen' naar mediation. Dat gebeurt uiteraard alleen bij zaken die zich daarvoor, naar het oordeel van de gerechtssecretaris en de rechter zouden kunnen lenen. Aan de betreffende partijen wordt - uiteraard nadat zij door de 'mediationfunctionaris' van de betreffende rechterlijke instantie uitvoerig over de uitgangspunten van mediation en de mediationprocedure zijn voorgelicht - de keuze gelaten of men van dit aanbod gebruik wil maken of niet. Als zij kiezen voor mediation wordt de rechterlijke procedure tijdelijk stopgezet. De mediationfunctionaris benadert vervolgens een mediator uit de pool van rechtbankmediators in het betreffende arrondissement en zorgt ervoor dat de mediation kan starten.

Mocht de mediation niet of slechts gedeeltelijk slagen, dan kan de procedure bij de rechter onmiddellijk worden hervat.

Het slagingspercentage van de tijdens een rechterlijke procedure gestarte mediations is ongeveer 65%. De partijen in de overige mediations, eindigend zonder of met gedeeltelijke overeenstemming, leggen meestal hun (resterend) conflict weer aan de rechter voor.

Ook bij de zogeheten 'Juridische Loketten' (de vroegere Bureaus voor Rechtshulp) bestaat sinds 1 april 2005 de mogelijkheid om iemand, die een procedure wil gaan voeren en die bij zo'n Loket aanklopt met het doel om gratis rechtsbijstand te krijgen, door te verwijzen naar mediation.



### **3. Mediation als vorm van geschiloplossing bij de gemeente**

Met de invoering van de 'doorverwijzingsvoorzieningen' bij diverse gerechtshoven heeft mediation een 'echte' plaats gekregen in de beroepsfase.

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de mogelijkheid van het gebruik van mediation als vorm van geschiloplossing voor de beroepsfase. Dat wil zeggen in de bezwaarschriftenfase, in de voorfase en bij geschillen tussen burgers onderling. De resultaten zijn verkregen uit een combinatie van literatuuronderzoek en interviews.

Voor alle geschillen geldt overigens dat naast een officieel mediationproces ook het gemeentebestuur, ambtenaren en de leden van de commissie bezwaarschriften met behulp van mediationstechnieken kunnen bemiddelen tussen partijen om tot een oplossing van het geschil te komen.

#### **3.1 Mediation bij de gemeente**

Waarom mediation bij gemeenten?

De overheid behoort niet alleen regels te maken en handhaving af te dwingen. Zij dient ook een voorbeeld te zijn hoe in de samenleving met geschillen moet worden omgegaan. Dit is de opvatting van de minister van Justitie (brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer d.d. 19 april 2004 'Mediation en het rechtsbestel'). Deze voorbeeldfunctie komt volgens de minister goed tot uitdrukking in het project Mediation van de provincie Overijssel. De resultaten van het project van de provincie worden in dit rapport dan ook in alle hoofdstukken aan de orde gesteld.

De gemeente is de overheid, die het dichtst bij burgers en bedrijven staat. De gemeente is verantwoordelijk voor belangrijke besluiten die burgers en bedrijven raken op het gebied van vergunningverlening, bestemmingsplannen, de veiligheid in de directe woonomgeving, sociale en culturele voorzieningen, sport, onderhoud en aanleg van wegen, milieu, onderwijs en verkeersveiligheid. Bezwaar maken, procederen en klachten indienen zijn juridische middelen om besluiten van de gemeente een andere richting op te krijgen. Dat zich op dit terrein geschillen voordoen, is duidelijk. Burgers en bedrijven worden bij hun interactie met de gemeente over problematische situaties vaak ondersteund door adviseurs. De juridische invalshoek is daarbij haast vanzelfsprekend. Aan de zijde van de gemeente maar ook aan de kant van bedrijven en burgers kan deze juridisering gepaard gaan met hoge kosten. Er gaat maatschappelijk gezien veel energie verloren in het bevechten van het gelijk waar het gaat om gemeentelijke besluitvorming. Tot deze verloren energie behoort ook de ergernis, die in een dergelijke strijd wordt opgewekt en die ten koste gaat van het welzijn en de gezondheid van mensen. Onder deze procedures, of het nu bezwaren of klachtenprocedures zijn, liggen veelal ongenoegens en geschillen die in procedures niet of te weinig zichtbaar worden, en daarom eerder worden versterkt dan opgelost. Oorzaken van dergelijke situaties zijn divers en kunnen aan de kant van particulieren en bedrijven onder meer liggen in gebrek aan kennis, onbegrip en ergernis over procedures en aan de kant van de gemeente in tekortschietende communicatie over of weeffouten in het productieproces. Conflicten kunnen in de rechtstreekse verhouding met de gemeente ontstaan maar ook tussen particulieren of bedrijven onderling met betrokkenheid van de gemeente bij de toepassing van regelgeving. De relatie tussen gemeenten, burgers en bedrijven verbetert wanneer geschilbemiddeling vaker wordt toegepast.

Al in de ledenbrief van 4 juli 2002 vraagt de VNG aandacht voor de toepassing van mediation. In verband met de invoering van het dualisme in gemeenten, berusten de bestuursbevoegdheden bij het college. Hierbij gaat het onder meer om de bevoegdheid om privaatrechtelijke rechtshandelingen te verrichten. Op grond hiervan is het college bevoegd om een mediation-overeenkomst en eventueel een vaststellingsovereenkomst als resultaat van mediation te sluiten. Wel moet het college de raad vooraf inlichten als de raad daarom verzoekt of als zo'n overeenkomst ingrijpende gevolgen kan hebben voor de gemeente. In geschillen waarbij de gemeenteraad partij is ligt deze bevoegdheid uiteraard bij de raad. De VNG stelt in de ledenbrief, dat het binnen de kaderstellende taak van de raad valt om te bepalen of in de gemeente wordt gekozen voor de toepassing van mediation en dat het college gehouden is in het kader van de verantwoordingsplicht om de raad te informeren. Het college van burgemeester en wethouders neemt veelal de besluiten, waar burgers en bedrijven in concrete situaties mee te maken hebben. Voor geschillen die daar over ontstaan heeft het college de mogelijkheid om te zoeken naar alternatieven voor de juridische procedure. De voordelen van mediation kunnen dus vooral door de colleges worden gerealiseerd.

Burgemeesters geven in het burgerjaarverslag aan hoe het in hun gemeente is gesteld met de behandeling van bezwaren en klachten. Zij zijn dus bij uitstek op de hoogte van de mate waarin hun gemeente er in slaagt om besluitvormingsprocessen op een adequate manier vorm te geven en onnodige conflicten uit die processen te weren. Burgemeesters worden ook vaak door burgers en bedrijven benaderd om problemen in relatie tot de gemeente op te lossen. Bemiddelen in conflicten is een onderwerp, waar de burgemeester in de uitoefening van zijn ambt mee te maken heeft. Dat kan meer of minder intensief zijn, maar het vervullen van een bemiddelende rol in de gemeentelijke bestuurspraktijk is bij uitstek weggelegd voor de burgemeester. In burgerjaarverslagen komt dit thema meer en meer aan de orde. Buurtbemiddeling, bijvoorbeeld, als oplossing voor vele vormen van overlast vindt steeds meer toepassing. Een groeiend aantal burgemeesters heeft zich door het volgen van een opleiding de kennis en vaardigheden eigen gemaakt die behoren bij de toepassing van mediation als vorm van conflictoplossing. Zij hebben zich verenigd in de Vereniging van Burgemeester-Mediators in Bestuurszaken (VBMB). Via de VBMB hopen zij het fenomeen mediation verder te brengen in gemeenteland. Alhoewel mediation zich aldus in stijgende belangstelling mag verheugen is nog geen sprake van een alom geaccepteerd en ingevoerde toepassing.

Zowel op het gebied van publiekrechtelijke besluiten, privaatrechtelijke handelingen als gedragingen is mediation toepasbaar. Mediation is een alternatief voor gerechtelijke procedures en ook voor bezwaar- en klachtenprocedures. In het Handboek Mediation wordt aangegeven, dat het bestuurlijk handelen berust op bevoegdheden die veelal eenzijdig door bestuursorganen kunnen worden uitgeoefend. Het bestuursrecht is nog sterk gericht op inspraakvormen en hoorplichten en deze bieden de mogelijkheid tot veel procedurele strijd. Slimme bestuurders ontdekken echter dat de hoorplicht een bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van ons openbaar bestuur wanneer niet plichtmatig gehoord wordt, maar geluisterd.

Mediation kan formeel, in de vorm van het mediationproces worden ingezet, doch de mediation-technieken zijn ook bruikbaar voor het verbeteren van de kwaliteit van onderhandelingen tussen ambtenaren en 'klanten'. De overheid die op een verstandige wijze onderhandelt over de uitoefening van wettelijke bestuursbevoegdheden, weet geschillen zo veel mogelijk te voorkomen.

De provincie Overijssel heeft in 2001 met het project Mediation het voortouw genomen in het zoeken naar alternatieve vormen van conflictoplossing.

Het mediation project van de provincie Overijssel heeft aangetoond dat mediation(techniek) in iedere fase van het bestuursproces kan worden toegepast.

### **3.2 Mediation in de bezwaarschriftenfase**

Een veelgehoorde kanttekening bij de inzet van mediation in de bezwaarschriftenprocedure is dat het eigenlijk al te laat is om nog op zoek te gaan naar alternatieven. Er is immers al een primair besluit door het bestuursorgaan genomen. Dat besluit 'staat', is op deugdelijke gronden genomen en moet in stand blijven. Natuurlijk is het zo dat niet elk bezwaarschrift geschikt is, maar de ervaringen wijzen uit dat in heel veel gevallen door een andere aanpak en vooral open communicatie alsnog een oplossing kan worden gevonden.

In de Eindevaluatie en onderzoeksresultaten 2003 van het Project Mediation Overijssel wordt de meerwaarde van het gebruik van mediation ten opzichte van de reguliere bezwaarschriftenprocedure aangetoond.

Mediation is in sommige gevallen een zeer effectief middel gebleken. In de eerste onderzoeksperiode (2001-2002) is bij honderd veertig geschillen onderzocht of mediation een aantrekkelijk alternatief zou kunnen zijn. Hiervan is één derde ingetrokken na bemiddeling door de secretarissen van de bezwarencommissie. Dit is een direct gevolg van de aanpassing van de werkwijze van de behandeling van de bezwaarschriften en klachten. Doordat er direct na binnenkomst van het bezwaarschrift of klacht telefonisch contact met de bezwaarmaker/klager wordt opgenomen kan veel kou uit de lucht worden genomen en kunnen veel problemen snel en in onderling overleg worden opgelost. Van de resterende vijfennegentig geschillen worden in bijna de helft door het Projectbureau Mediation voldoende positieve indicaties gevonden voor de start van een nader onderzoek, de zogenaamde premediation. Dit leidt in bijna de helft tot een mediationaanbod. Daarvan is vijfenzeventig procent (75%) met succes afgerond.

De resultaten van 2003 tonen de effectiviteit van de nieuwe werkwijze bij de behandeling van bezwaarschriften bij de provincie Overijssel nog sterker aan. In bijna vijftig procent (50%) van de ingediende bezwaarschriften kon namelijk dankzij de nieuwe aanpak alsnog in onderling overleg, soms onder leiding van een mediator, een oplossing worden bereikt.

De eerste jaren van het project is vooral geïnvesteerd in het bevorderen van bekendheid met mediation in de bezwaarschriften- en klachtenprocedure. In 2003 is de conclusie getrokken dat een structurele introductie van mediation bij de provincie bestaansrecht heeft. Tevens is besloten om het gebruik van mediation(vaardigheden) in de voorfase te bevorderen. Dat wil zeggen bij de voorbereiding van het primaire besluit en in de planontwikkeling.

Naast de toepassing van mediation tijdens de bezwarenprocedure kunnen de commissieleden tijdens de hoorzitting door te bemiddelen tussen de partijen trachten tot een oplossing van het geschil te komen.

### **3.3 Mediation in de voorfase**

Bij de provincie Overijssel hebben de goede praktijkervaringen die zij hebben opgedaan met mediation in de bezwaarschriftenprocedure geleid tot onderzoek naar mediation (vaardigheden) in de voorfase van de besluitvorming en bij beleidsontwikkeling. Gelet op de goede resultaten van dit onderzoek heeft de provincie Overijssel besloten het project mediation ook voort te zetten in de voorfase.

Ook bij de gemeente Arnhem wordt mediation in de zogenaamde voorfase toegepast. Dit wordt in Arnhem gedaan door interne mediators. De medewerkers van de vakafdeling blijven buiten dit traject.

Bij de overige gemeenten waar mediation in de bezwarenfase wordt toegepast, is mediation in de voorfase nog niet ingebed.

Bij mediation in de voorfase wordt de zienswijze fase wordt benut om (dan nog niet zo geëscaleerde) geschillen te herkennen en waar mogelijk, soms onder leiding van een mediator, de communicatie te herstellen, belangentegenstellingen te overbruggen en te zoeken naar een oplossing in het wederzijdse belang.

Een potentieel conflict kan zichtbaar worden wanneer de burger/het bedrijf een zienswijze of een bedenking tegen een voorgenomen besluit van de overheid indient. Het zijn vooral die momenten in de voorfase van het besluitvormingstraject waar het gebruik van mediation (technieken) kan worden toegepast.

Mediation in de voorfase kan ook aantrekkelijk zijn voor een bedrijf dat bij de aanvraag van een vergunning problemen voorziet met omwonenden of milieuorganisaties.

Het pro-actief handelen wordt hierdoor verbeterd, escalatie en juridisering kan worden voorkomen en er ontstaat ruimte voor open communicatie, actief luisteren en doorvragen. De focus is gericht op het vinden van de gemeenschappelijke belangen. Het gaat om een andere manier van werken, waarin meer ruimte is voor directe actie gericht op concrete resultaten. Er is sprake van meer maatwerk en het bestuursorgaan laat een menselijk gezicht zien.

Bij geschillen over besluiten die worden genomen met voorbereiding van de uniforme openbare voorbereidingsprocedure, vervalt de bezwarenprocedure en staat rechtstreeks beroep open bij de rechtbank. Mediation is bij besluiten die op deze wijze tot stand komen een geschikt middel om tot een oplossing van een geschil te komen en om beroep bij de rechtbank te voorkomen.

### **3.4 Mediation bij geschillen tussen burgers onderling**

Bij de gemeente Arnhem wordt mediation ook toegepast bij geschillen waarbij de gemeente geen partij is, maar wel belang heeft bij een oplossing. Hierbij moet gedacht worden aan geschillen waarbij buurtbemiddeling kan worden ingezet.

Ook de gemeente Laarbeek wordt regelmatig bij dit soort geschillen, de burenruzies, betrokken. Klachten over en weer bereiken de gemeente en alle mogelijkheden worden benut om een bezwaar- of beroepsprocedure tegen elkaar te starten.

Een beslissing op bezwaar of een uitspraak van de rechter verslechtert de relatie tussen de burens veelal en de irritaties lopen nog hoger op. Procederen biedt meestal dan ook geen 'echte' oplossing voor het geschil.

Bij burenruzies spelen verstoorde communicatie en emoties vaak een belangrijke rol. Bij mediation worden emoties benoemd, waardoor ruimte ontstaat voor de onderliggende oorzaak van het geschil en dat is tevens het begin van de oplossing. De kans is groot dat de relatie tussen de burens alleen al door het benoemen van emoties en oorzaken verbetert en dat men weer 'on speaking terms' komt. Mediation kan echter alleen als de betrokken partijen daarmee vrijwillig instemmen en als beide partijen echt met elkaar willen communiceren.

*Geconcludeerd kan worden dat mediation als vorm van geschiloplossing bij de gemeente werkt.*

## **4. De toegevoegde waarde van mediation ten opzichte van de reguliere werkwijze**

Mediation als vorm van geschiloplossing wordt bij provincies en gemeenten waar mediation wordt toegepast, in bepaalde gevallen, als zeer positief wordt ervaren.

In dit hoofdstuk wordt de toegevoegde waarde van mediation ten opzichte van de reguliere werkwijze van geschiloplossing op een rijtje gezet. De resultaten zijn afkomstig van een evaluatierapport van de provincie Overijssel en zijn verkregen uit interviews met ambtenaren van de provincie Overijssel, de gemeenten Arnhem, Kampen en Ooststellingswerf.

### **4.1 De toegevoegde waarde**

In november 2002 is door het Projectbureau Mediation (PbM) van de Provincie Overijssel een tussentijds evaluatie-onderzoek gehouden onder ambtenaren en bestuurders die op de een of andere wijze, direct of indirect, in aanraking waren gekomen met de door het PbM uitgevoerde premediation of mediation. Dat waren in totaal honderd twintig personen. Zij hebben medewerking verleend aan een zelfevaluatie door middel van het invullen van een evaluatieformulier. De ervaringen van de meeste zijn nog pril waardoor een zekere diepgang ontbreekt. De meeste genoemde ervaringen zijn:

- Betere, snellere oplossing.
- Alsnog in onderling overleg bereiken van een oplossing.
- Het verkrijgen van meer inzicht en begrip voor de (positie van) bezwaarmaker en klager.
- Een toegenomen bewustzijn van eigen rol en gedrag.
- De provincie krijgt een menselijker, persoonlijker gezicht waardoor de afstand tussen bestuur en burger kleiner wordt en de wederzijdse betrokkenheid groter.
- De sociale en maatschappelijke betrokkenheid wordt erdoor vergroot.
- Het bevordert burgerparticipatie.
- De betrouwbaarheid en de kwaliteit van het bestuur wordt er door bevorderd.
- Burgers voelen zich serieus genomen.
- De mate van acceptatie van het besluit is bij de bij mediation betrokkene hoger.
- Mediation kan in sommige zaken een duurzame en kwalitatief betere oplossing tot gevolg hebben.
- Mediation heeft bij ambtenaren en bestuurders bewustwordingsproces tot gevolg, waardoor potentiële geschillen eerder kunnen worden herkend waardoor geschillen in een eerder en dus minder geëscaleerd en gejuridiseerd stadium worden voorkomen.
- Mediation biedt de mogelijkheid om verstoorde relaties weer op gang te brengen.
- Door mediation kan een eventuele rechtszaak worden voorkomen, die vaak lang duurt en veel kosten met zich meebrengt.
- De informele procedure zorgt voor een betere verstandhouding tussen de geschillerende partijen.
- Mediation levert een bijdrage aan dejuridisering en deëscalatie van geschillen.
- De gemiddelde behandelduur van de bezwaarschriften is door gebruik van mediation verminderd van vijftientwintig naar tien weken.

In Overijssel hebben de onderzochte mediations geen van allen geleid tot geschillen over de uitkomst daarvan. Beroep kan dus voorkomen worden door toepassing van mediation in de bezwaarfase.

In Laarbeek zijn dit jaar twaalf beroepschriften ingediend bij de rechtbank en negentien beroep en hoger beroepschriften bij de Raad van State en de Centrale Raad van Beroep. Mogelijk zou dit aantal verminderd kunnen worden bij gebruik van mediation bij de gemeente.

Bij de gemeente Laarbeek is in 2006 overigens één beroepszaak opgelost door toepassing van mediation. De beroepszaak is door de rechtbank doorverwezen naar mediation. Beide partijen, waaronder de gemeente, gaven de voorkeur aan mediation boven een rechterlijke procedure. De mediation is succesvol verlopen en afgerond, waarna het beroep is ingetrokken.

#### Toegevoegde waarde genoemd door gemeenten met ervaring met mediation

Bij elk geschil, hoe zakelijk ook, spelen ook mensen en hun emoties een rol. Hieraan wordt tijdens het mediationproces veel aandacht besteed. De onderliggende oorzaak van het geschil wordt zichtbaar gemaakt. Daardoor ontstaat ruimte voor het benoemen van de individuele en gemeenschappelijke belangen. De relatie met de geschillerende partij kan hierdoor worden hersteld. Partijen zijn weer in staat de communicatie aan te gaan en kunnen vervolgens op zoek gaan naar een oplossing in het wederzijdse belang.



Door mediation wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan de vergroting van het eigen probleemoplossend vermogen van partijen en voorkomt dat geschillen verhard en het vinden van een oplossing tot de verantwoordelijkheid van derden wordt gemaakt.

Bij mediation is sprake van een win-win situatie: er zijn geen verliezers omdat partijen samen tot een oplossing komen, een duurzame oplossing die door beide partijen gedragen wordt. Bij een beslissing door de rechter is meestal een winnaar en een verliezer en in het ergste geval twee verliezers.

In veel gevallen waarin bezwaarschriftenprocedures aan de orde zijn, geldt dat verstoorde communicatie een rol speelt. Tijdens de bezwarenprocedure wordt de juridische kant van het bezwaar onderzocht en blijven andere componenten die een rol spelen onbesproken. In gevallen waarbij naast juridische onduidelijkheden, emoties en of communicatiestoornis een rol speelt kan mediation helpen tot een oplossing te komen. Vaak kunnen door constructief overleg, waarbij partijen echt naar elkaar luisteren en elkaar in hun waarde laten, goede oplossingen naar boven komen.

*Geconcludeerd kan worden dat mediation in bepaalde gevallen zeker toegevoegde waarde heeft ten opzichte van de reguliere werkwijze.*

## 5. Belemmerende factoren bij gebruik van mediation

Met name het proefschrift van de heer de Graaf en een interview met hem is gebruikt voor het benoemen van de belemmerende factoren die een rol kunnen spelen bij gebruik van mediation in het bestuursrecht.

### 5.1 Belemmerende factoren

In 2002 was Kars Jan de Graaf samen met Bert Marseille en Michiel Herweijer betrokken bij de evaluatie van het mediationproject bij de provincie Overijssel. Dat onderzoek resulteerde in het rapport 'Mediation in bezwaar'. Het promotie-onderzoek van Kars Jan de Graaf naar de mogelijkheden en consequenties van schikken in bestuursrechtelijke procedures resulteerde in het proefschrift 'Schikken in het bestuursrecht' waarop hij op 2 december 2004 promoveerde bij prof. mr. D.A. Lubach en prof. mr. H.E. Bröring.

Het proefschrift is uitgevoerd aan de hand van de volgende vragen:

- Welke mogelijkheden kent het materiële bestuursrecht om te komen tot een schikking?
- Welke consequenties moeten aan het treffen van een schikking worden verbonden in het bestuursprocesrecht?

Hieronder worden de belemmerende factoren die in het proefschrift worden belicht opgesomd.

#### Ongelijkheid van partijen

De heer de Graaf stelt in zijn proefschrift dat de structuur van het bestuursrecht is gericht op eenzijdige vaststelling van de rechtsverhouding door het bestuursorgaan. Daarmee is echter niet gesteld dat schikken in het bestuursrecht onmogelijk is. Tijdens het mediationproces moet rekening worden gehouden met de ongelijkheid van partijen.

#### Algemeen belang

De uitoefening van een publiekrechtelijke bevoegdheid geschiedt in het algemeen belang. Niet alleen is onderhandelen over het algemeen belang omstreden, maar ook bestaat het gevaar dat de nadruk in de besluitvormingsprocedure wordt verlegd van het behartigen van het algemeen belang naar het tevreden stellen van de belanghebbenden aan de onderhandelingstafel.

#### Derden belanghebbenden

Derden belanghebbenden moeten invloed kunnen uitoefenen op de besluitvorming en kunnen het besluit ter toetsing voorleggen aan de bestuursrechter. De schikking doet niet af aan de inspraak- en rechtsbeschermingsmogelijkheden van, niet bij de schikking betrokken, belanghebbenden. Omdat een schikking alleen bij die overeenkomst betrokken belanghebbenden kan binden, raadt de heer de Graaf aan de instemming van alle belanghebbenden te verkrijgen.

#### Wetten en regels

Het bestuursorgaan is gebonden aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en aan termijnen en bestuurshandelen dient openbaar te zijn. Deze zaken kunnen de schikkingsmogelijkheden beperken.

De schikking in het bestuursrecht als overeenkomst is onderworpen aan normen van zowel bestuursrecht als privaatrecht. Het ontbreken van een specifieke regeling compliceert het schikken in het bestuursrecht.

### Mogelijk tijdverlies

Een mogelijk belemmerende factor is dat partijen bevreesd kunnen zijn voor tijdverlies als de mediation mislukt en alsnog de formele bezwaarprocedure moet worden gevolgd. De invoering van de mogelijkheid van rechtstreeks beroep zou deze belemmering gedeeltelijk weg kunnen nemen. Rechtstreeks beroep is geregeld in artikel 7:1a Awb. In het bezwaarschrift kan de indiener het bestuursorgaan verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de administratieve rechter, zulks in afwijking van artikel 7:1 Awb. In het tweede lid is bepaald wanneer het bestuursorgaan het verzoek in ieder geval afwijst. Het derde lid stelt dat het bestuursorgaan kan instemmen met het verzoek indien de zaak daarvoor geschikt is. Of de rechter een zaak waarbij mediation is mislukt en de juridische procedure verder wordt gevolgd geschikt acht voor rechtstreeks beroep is niet bekend. Jurisprudentie tot dusver laat zien dat de rechter vrij snel van zijn redresseringsbevoegdheid gebruik maakt. Op grond van artikel 8:54a Awb kan de rechtbank, totdat partijen zijn uitgenodigd op een zitting van de rechtbank te verschijnen, het onderzoek sluiten, indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is, omdat het bestuursorgaan kennelijk ten onrechte heeft ingestemd met rechtstreeks beroep bij de rechtbank. In dat geval strekt de uitspraak ertoe dat het bestuursorgaan het beroepschrift als bezwaarschrift behandelt. De toekomst zal uitwijzen of rechtstreeks beroep een mogelijkheid is om tijdverlies te voorkomen bij een mislukte mediation.

### Het risico van machtsongelijkheid

Wanneer een partij zijn belangen niet adequaat kan behartigen en ook geen deskundige bijstand heeft, is er sprake van een contra-indicatie (zie hierover meer in het volgende hoofdstuk) en zou geen mediation moeten worden toegepast. Zeker wanneer de overheid partij is bij de mediation. De vraag is hoe je erachter komt of iemand wel of niet in staat is. De kwaliteit van de doorverwijzing (naar mediation) speelt hierbij een hele belangrijke rol. De doorverwijzer moet deskundig, communicatief, sociaal en omgevingsbewust zijn en moet goed doorvragen bij de partijen. Mocht de doorverwijzer twijfelen dan kan pre-mediation door een mediator uitkomst bieden.

### Beroepsmogelijkheid

Nadat overeenstemming is bereikt tussen partijen moet de overheid dit met een besluit bekrachtigen. Volgens de regels van het bestuursrecht kan de burger in beroep gaan tegen dit besluit, ook al ging hij er bij de overeenkomst mee akkoord. De waarde van de vaststellingsovereenkomst komt hiermee in het geding.

### Gebrek aan externe controle

Wat er tijdens de mediation gebeurt, onttrekt zich aan het oog van de buitenwacht en dus ook aan controle door die buitenwacht. Partijen zijn in feite overgeleverd aan elkaar en aan de mediator. De professionaliteit van de mediator moet garanderen dat er geen akkoord wordt bereikt waardoor de sterkste sterker wordt en de zwakste zwakker. Het in stand houden en versterken van maatschappelijke ongelijkheid is iets waarvoor de mediator moet waken.

*Geconcludeerd kan worden dat belemmerende factoren een rol kunnen spelen bij toepassing van mediation in het bestuursrecht waardoor grenzen zijn verbonden aan de toepassing van mediation door het bestuursorgaan. De belemmerende factoren maken mediation in het bestuursrecht echter niet onmogelijk.*

## 6. Welk soort geschillen lenen zich voor mediation?

Niet elk geschil leent zich voor mediation. In dit hoofdstuk wordt aan de hand van literatuuronderzoek en interviews uiteengezet welk soort geschillen bij provincies, gemeenten, rechtbanken en gerechtshoven worden doorverwezen naar mediation en welke soort geschillen veelal worden opgelost door toepassing van mediation.

### 6.1 Selecteren van geschillen

Om te beoordelen of een geschil in aanmerking komt voor mediation maakt de provincie Overijssel bij de voorselectie gebruik van een checklist met indicaties en contra-indicaties. De gemeente Kampen maakt bij de voorselectie ook gebruik van deze lijst.

De lijst met indicaties en contra-indicaties is een hulpmiddel, het moet niet gezien of gebruikt worden als een keurslijf.

Het kan voorkomen dat er vijf indicaties zijn en één contra-indicatie en dat er toch geen mediationstraject ingezet wordt. Dit is afhankelijk van de zwaarte van de indicatie en contra-indicatie. Dit kan per geval verschillen.

De checklist opgesteld door de provincie Overijssel bevat de volgende indicaties en contra-indicaties:

#### Indicaties

- Er is sprake van onderhandelingsruimte / keuzevrijheid
- Partijen hebben een doorlopende relatie met elkaar
- Er bestaat een emotionele component in het geschil tussen partijen
- Partijen verwachten dat een gerechtelijke procedure geen soelaas biedt en/of duurder is dan bemiddelen
- Partijen interpreteren de feiten verschillend/communicatieprobleem
- Partijen hebben er moeite mee met de onderhandelingen te beginnen
- Partijen erkennen dat er sprake is van een geschil en willen het geschil snel opgelost hebben
- Partijen willen de zaak vertrouwelijk regelen
- Partijen willen een juridisch precedent vermijden
- Andere redenen:
  1. overleg heeft geen resultaat opgeleverd
  2. overige redenen

#### Contra-indicaties

- Een partij kan zichzelf niet adequaat vertegenwoordigen en heeft geen bijstand
- Een partij dreigt met strafrechtelijke aangifte
- Partijen zijn concurrenten in een hoog geconcentreerde markt
- De sleutelfiguren willen niet
- Vermijden van precedentwerking
- Het gaat om het principe, waarover de rechter moet beslissen
- Op voorhand is duidelijk hoe het juridisch oordeel zal uitvallen
- Externe adviescommissie

- Kennelijk niet-ontvankelijk/ongegrond
- Andere redenen:
  1. groot aantal verschillen partijen
  2. ingetrokken na overleg/ambtelijk herzien
  3. nieuwe wetgeving/maken van jurisprudentie
  4. reeds rechterlijke uitspraak gedaan in hetzelfde geschil
  5. zelf oplossen
  6. overige redenen

De aanwezigheid van onderhandelingsruimte geldt als belangrijke indicatie dat mediation tot een oplossing kan leiden. Daarnaast is de mate van bereidheid van partijen om daadwerkelijk tot onderhandeling in mediation over te gaan van belang.

Ook is het bestaan van een communicatieprobleem, een emotionele component en een doorlopende relatie die partijen hebben een belangrijke indicatie.

Bij geschillen die zijn ontstaan omdat de juridische kaders of beleidsregels niet duidelijk zijn voor betrokkene kan mediation een uitstekend kader bieden om in alle rust helderheid te verschaffen, zodat betrokkene begrijpt waarom het besluit waartegen hij bezwaar heeft is genomen.

Onderhandelingsruimte is aanwezig bij discretionaire bestuursbevoegdheden. Het is echter niet uitgesloten dat mediation bij een gebonden beschikking zoals een bouwvergunning geen kans van slagen heeft. Een aanvrager die aanspraak kan maken op een bouwvergunning kan bereid zijn om aan bezwaren van derden tegemoet te komen door een andere aanvraag in te dienen die ook kan worden vergund. Bezwaren over verlies aan privacy kunnen bijvoorbeeld worden weggenomen door ramen hoger in de gevel te plaatsen. Hieruit blijkt ook dat de onderhandelingsbereidheid van partijen van belang is.

De Rechtbank in Arnhem maakt bij beroepszaken op bepaalde vakgebieden een voorselectie. Beroepszaken inzake subsidies worden zonder voorselectie doorverwezen naar mediation. Bij de selectie wordt niet gewerkt met een lijst met indicaties. Gevoelsmatig wordt beoordeeld of een zaak geschikt is voor mediation. Wanneer 'geproefd' wordt dat bijvoorbeeld een burenruzie aan de beroepszaak ten grondslag ligt vindt doorverwijzing naar mediation plaats.

## **6.2 Soort geschillen**

Het onafhankelijke Nederlands Mediation Instituut (NMI) beheert het NMI Register van Mediators. De mediators melden het aantal afgeronde mediations bij het NMI. Over de inhoud van deze zaken is echter niets bekend, omdat de informatie over het mediationtraject vertrouwelijk is. De afgeronde mediations zijn daardoor niet onder te verdelen naar soort (vakgebied).

Mediation kan bij de gemeente worden toegepast bij bezwaarschriften, klachten, bij geschillen in de voorfase (bij de totstandkoming van besluiten en bij planvorming) en bij geschillen tussen burgers onderling.

De gemeenten die mediation toepassen hebben nog te weinig ervaring om succesvol afgeronde mediations naar vakgebied te kunnen indelen.

Wel worden personele zaken genoemd die bij uitstek geschikt zijn voor mediation. Dit omdat sprake is van een doorlopende relatie waarbij belangrijk is dat escalatie van het geschil wordt voorkomen. Een oplossing gedragen door beide partijen is hier van groot belang.

Bij de provincie Overijssel is mediation bij geschillen op het gebied van bestemmingsplannen, artikel 19 WRO procedures, handhaving op grond van de Wet milieubeheer of Ontgrondingenwet en subsidiekwesties succesvol gebleken.

De ervaring van de rechtbank Den Bosch en van de gemeente Arnhem is dat WOZ zaken zich goed lenen voor mediation. Bij de rechtbank Den Bosch is het slagingspercentage bij WOZ zaken vijftiennegentig procent (95%).

Volgens Kars de Graaf is mediation vooral zinvol bij klachten, in de voorfase en wanneer sprake is van een communicatiestoornis.

*Geconcludeerd kan worden dat mediation bij verschillende geschillen die bij of in de gemeente spelen kan worden toegepast en dat de lijst met indicaties en contra-indicaties, opgesteld door de provincie Overijssel, een bruikbare checklist is om te beoordelen of een geschil voor doorverwijzing naar mediation in aanmerking komt.*

## **7. Mediation bij de gemeente Laarbeek**

In dit hoofdstuk wordt weergegeven welke bezwaarzaken in Laarbeek voor mediation in aanmerking hadden kunnen komen. Hiervoor zijn de behandelde bezwaarschriften in 2006 onderzocht. Als secretaris van de commissie bezwaarschriften van kamer I en als vervangend secretaris van kamer II gedurende een groot deel van 2006 ben ik bekend met de ins en outs van de bezwaarzaken.

Onderzoek naar mogelijk gebruik van mediation in de voorfase is hier niet meegenomen omdat geen overzicht bestaat van 'geschillen' in de voorfase.

### **7.1 Bezwaarschriftenprocedure**

In de bezwaarschriftenfase kan worden gezien of de kwestie zich leent voor mediation.

Bij de gemeente Laarbeek wordt een bezwaarschrift ter advisering in handen gesteld van een onafhankelijke commissie. Gekozen is voor een externe hoor- en adviescommissie: de commissie bezwaarschriften.

De commissie is gesplitst in twee kamers:

Kamer I:

behandelt bezwaarschriften in het kader van sociale zaken en personeelszaken

Kamer II:

behandelt bezwaarschriften in het kader van bouw- en milieuzaken, Algemene Plaatselijke Verordening, ruimtelijke ordening, openbare orde, subsidies en verkeer en vervoer.

De commissie heeft tot taak aan de bestuursorganen van de gemeente - de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester - advies uit te brengen met betrekking tot alle op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ingediende bezwaarschriften. Een uitzondering hierop geldt voor bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten op grond van een wettelijk voorschrift inzake belastingen of de Wet waardering onroerende zaken.

Voor de behandeling van ingediende bezwaarschriften die aan de commissie worden voorgelegd geldt de procedure zoals deze is omschreven in de Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Laarbeek. Ook is de Algemene wet bestuursrecht en de specifieke wetgeving van toepassing.

### **7.2 Bezwaarschriften 2006**

Van januari 2006 tot december 2006 zijn bij de gemeente Laarbeek achttien bezwaarschriften ingediend voor behandeling door kamer I en tweeëndertig voor behandeling door kamer II. Deze bezwaarschriften zijn onderzocht op geschiktheid van mediation. Als checklist hiervoor is de lijst met indicaties en contra-indicaties gebruikt, opgesteld door de provincie Overijssel. Het onderzoek richt zich op de premediation. In deze fase wordt beoordeeld of een bezwaarschrift voor doorverwijzing naar mediation in aanmerking komt. De onderhandelingsbereidheid bij partijen is uitsluitend getoetst bij twee interne bezwaarschriften (personele kwesties).

### Kamer I

Van de achttien ingediende bezwaarschriften bij kamer I zijn er vier ingetrokken en is er één niet-ontvankelijk verklaard. De bezwaarmakers van deze bezwaarschriften zijn niet gehoord door de commissie bezwaarschriften. Het niet-ontvankelijk bezwaar en de ingetrokken bezwaarschriften zijn hier buiten beschouwing gelaten.

Hieronder treft u een overzicht aan van het aantal van toepassing zijnde indicaties en contra-indicaties op de onderzochte bezwaarschriften van kamer I.

Een overzicht van de soort bezwaarschriften en de toetsing van de bezwaarschriften aan de indicaties en contra-indicaties treft u aan als bijlage III en IV,

| <b>Indicaties:</b> | <b>Aantal:</b> |
|--------------------|----------------|
|--------------------|----------------|

|                                                                                                           |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Er is sprake van onderhandelingsruimte / keuzevrijheid                                                 | 4 |
| 2. Partijen hebben een doorlopende relatie met elkaar                                                     | 2 |
| 3. Er bestaat een emotionele component in het geschil tussen partijen                                     | 7 |
| 4. Partijen verwachten dat een gerechtelijke procedure geen soelaas biedt en/of duurder is dan bemiddelen | 0 |
| 5. Partijen interpreteren de feiten verschillend / communicatieprobleem                                   | 6 |
| 6. Partijen hebben er moeite mee met de onderhandelingen te beginnen                                      | 0 |
| 7. Partijen erkennen dat er sprake is van een geschil en willen het geschil snel opgelost hebben          | 0 |
| 8. Partijen willen de zaak vertrouwelijk regelen                                                          | 0 |
| 9. Partijen willen een juridisch precedent vermijden                                                      | 0 |
| 10. Andere redenen:                                                                                       | 0 |
| - overleg heeft geen resultaat opgeleverd                                                                 |   |
| - overige redenen                                                                                         |   |

| <b>Contra-indicaties:</b> | <b>Aantal:</b> |
|---------------------------|----------------|
|---------------------------|----------------|

|                                                                                    |   |
|------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 11. Een partij kan zichzelf niet adequaat vertegenwoordigen en heeft geen bijstand | 0 |
| 12. Een partij dreigt met strafrechtelijke aangifte                                | 0 |
| 13. Partijen zijn concurrenten in een hoog geconcentreerde markt                   | 0 |
| 14. De sleutelfiguren willen niet                                                  | 0 |
| Vermijden van precedentwerking                                                     | 0 |
| Het gaat om het principe, waarover de rechter moet beslissen                       | 1 |
| Op voorhand is duidelijk hoe het juridisch oordeel zal uitvallen                   | 8 |
| 15. Externe adviescommissie                                                        | 0 |
| 16. Kennelijk niet-ontvankelijk / ongegrond                                        | 0 |
| 17. Andere redenen:                                                                | 0 |
| - groot aantal verschillen partijen                                                |   |
| - ingetrokken na overleg/ambtelijk herzien                                         |   |
| - nieuwe wetgeving/maken van jurisprudentie                                        |   |

Eén van de belangrijkste uitgangspunten om te beoordelen of een geschil in aanmerking komt voor mediation is of er onderhandelingsruimte is. Bij vier van de onderzochte bezwaarschriften is sprake van onderhandelingsruimte. Bij twee van deze gevallen is sprake van een contra-indicatie, namelijk dat op voorhand duidelijk is hoe het juridisch oordeel zal uitvallen. Deze 2 gevallen zouden niet zijn opgelost door middel van mediation. Het 'kwaad' was geschied door een communicatiestoornis en niet meer terug te draaien.

De overige twee gevallen betreffen personele kwesties. Beide gevallen zouden geschikt zijn geweest voor doorverwijzing naar mediation. Bij deze zaken was sprake van onderhandelingsruimte, een emotionele component en een doorlopende relatie tussen de partijen. Bij deze twee gevallen was geen sprake van een contra-indicatie. Beide gevallen zouden dan ook in aanmerking zijn gekomen voor doorverwijzing naar mediation. Uit navraag is gebleken dat zowel de gemeente als de bezwaarmakers de voorkeur aan mediation boven de bezwarenprocedure zouden hebben gegeven.

Twee van de dertien onderzochte bezwaarschriften zouden zijn doorverwezen naar mediation. Bij deze zaken was onderhandelingsruimte, een emotionele component, een doorlopende relatie tussen de partijen en geen sprake van een contra-indicatie.

## Kamer II

Van de tweeëndertig ingediende bezwaarschriften bij kamer II zijn er zeven ingetrokken. Tijdens de hoorzitting heeft de commissie bij drie zaken aan partijen geadviseerd om in overleg te gaan om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Naar aanleiding hiervan zijn twee bezwaarschriften ingetrokken en is een oplossing bereikt door onderling overleg en vastgelegde afspraken. De gemeente heeft hierbij als bemiddelaar opgetreden. Het betrof hier een burenruzie. Bij het andere geval was de gemeente als sleutelfiguur niet bereid te onderhandelen over de kwestie en heeft het geschil alsnog de bezwarenprocedure doorlopen.

De bezwaarmakers van de overige ingetrokken bezwaarschriften zijn niet gehoord door de commissie bezwaarschriften. Deze ingetrokken bezwaarschriften zijn hier buiten beschouwing gelaten.

Hieronder treft u een overzicht aan van het aantal van toepassing zijnde indicaties en contra-indicaties op de onderzochte bezwaarschriften van kamer II.

Toetsing heeft plaatsgevonden met behulp van de secretaris van kamer II.

Een overzicht van de soort bezwaarschriften en de toetsing van de bezwaarschriften aan de indicaties en contra-indicaties treft u aan als bijlage V en VI.

**Indicaties:** **Aantal:**

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Er is sprake van onderhandelingsruimte / keuzevrijheid                                                 | 16 |
| 2. Partijen hebben een doorlopende relatie met elkaar                                                     | 11 |
| 3. Er bestaat een emotionele component in het geschil tussen partijen                                     | 12 |
| 4. Partijen verwachten dat een gerechtelijke procedure geen soelaas biedt en/of duurder is dan bemiddelen | 0  |
| 5. Partijen interpreteren de feiten verschillend / communicatieprobleem                                   | 4  |
| 6. Partijen hebben er moeite mee met de onderhandelingen te beginnen                                      | 3  |
| 7. Partijen erkennen dat er sprake is van een geschil en willen het geschil snel opgelost hebben          | 3  |
| 8. Partijen willen de zaak vertrouwelijk regelen                                                          | 0  |
| 9. Partijen willen een juridisch precedent vermijden                                                      | 1  |
| 10. Andere redenen:                                                                                       |    |
| - overleg heeft geen resultaat opgeleverd                                                                 | 1  |
| - overige redenen                                                                                         |    |

**Contra-indicaties:** **Aantal:**

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 11. Een partij kan zichzelf niet adequaat vertegenwoordigen en heeft geen bijstand | 0  |
| 12. Een partij dreigt met strafrechtelijke aangifte                                | 0  |
| 13. Partijen zijn concurrenten in een hoog geconcentreerde markt                   | 0  |
| 14. De sleutelfiguren willen niet                                                  | 6  |
| Vermijden van precedentwerking                                                     | 2  |
| Het gaat om het principe, waarover de rechter moet beslissen                       | 0  |
| Op voorhand is duidelijk hoe het juridisch oordeel zal uitvallen                   | 11 |
| 15. Externe adviescommissie                                                        | 4  |
| 16. Kennelijk niet-ontvankelijk / ongegrond                                        | 0  |
| 17. Andere redenen:                                                                | 0  |
| - groot aantal verschillen partijen                                                |    |
| - ingetrokken na overleg/ambtelijk herzien                                         |    |
| - nieuwe wetgeving/maken van jurisprudentie                                        |    |

Bij zestien bezwaarschriften was sprake van onderhandelingsruimte.

Bij de bouwvergunningenkwesties ligt deze onderhandelingsruimte bij de vergunninghouder en niet bij de gemeente (als vergunningverlener). De bouwvergunning is immers een gebonden beschikking. Vaak zijn de gronden van deze bezwaren van privaatrechtelijke aard. De bezwaarschriften zijn allen op (bestuursrechtelijke) juridische gronden ongegrond verklaard. Mediaton zou tot een oplossing kunnen leiden wanneer de vergunninghouder bereid is het bouwplan aan te passen om zo aan de bezwaren tegemoet te komen. Of sprake zou zijn geweest van onderhandelingsbereidheid is niet bekend.

Bij de bouwvergunningenkwesties is naast onderhandelingsruimte, sprake van de indicaties: partijen hebben een doorlopende relatie met elkaar (buren) en er bestaat een emotionele component in het geschil tussen partijen. Deze twee indicaties met de indicatie er is onderhandelingsruimte zijn drie belangrijke indicaties om de zaken door te verwijzen naar mediation. Ook al was er sprake van een contra-indicatie, namelijk dat op voorhand duidelijk was hoe het juridische oordeel uit zou vallen (gebonden beschikking), mediation had tot een oplossing van het geschil kunnen leiden.

In zes van de onderzochte bezwaren willen de sleutelfiguren niet. Bij vier van deze gevallen was sprake van onderhandelingsruimte. Ook al was sprake van onderhandelingsruimte, als er geen onderhandelingsbereidheid is, dan heeft mediation geen zin. De contra-indicatie weegt in deze gevallen dan ook zwaarder dan de indicatie.

Bij de bezwaarschriften inzake de hoogte van het planschadebedrag is sprake van twee contra-indicaties. Ten eerst is sprake van een externe adviseur. Wanneer men zou gaan onderhandelen over de hoogte van het vastgestelde bedrag, wat is gebaseerd op het advies van een deskundige dan wordt de betrouwbaarheid van het advies in twijfel getrokken. Terwijl jurisprudentie veelal uitwijst dat uitgegaan mag worden van de betrouwbaarheid van een advies als dat afkomstig is van een erkend bureau wat gespecialiseerd is op dat gebied en bekend is met de regio.

Ten tweede schep je een precedent wanneer je gaat onderhandelen over de hoogte van een vastgesteld planschadebedrag, gebaseerd op een deskundigenadvies.

Ook bij beroepszaken inzake planschades is de gemeente niet akkoord gegaan met doorverwijzing naar mediaton.

Twaalf van de tweeëndertig onderzochte bezwaarschriften behandeld door kamer II zouden zijn doorverwezen naar mediaton. Bij deze zaken was sprake van de indicaties: onderhandelingsruimte, een emotionele component en een doorlopende relatie tussen de partijen en was geen sprake van een zwaarder wegende contra-indicatie.

Dit betekent dat in totaal veertien van de vijfenveertig onderzochte bezwaarschriften aan de hand van de indicaties en contra-indicaties zouden zijn doorverwezen naar mediation. Dat is eenendertig procent (31%). Bij de provincie Overijssel en de rechtbank in Den Bosch wordt in bijna de helft van de doorverwijzingen het mediationtraject werkelijk in gang gezet. Hiervan uitgaande zouden in Laarbeek in 2006 zes à zeven mediations hebben plaatsgevonden.

Van de veertien geschillen die voor mediation in aanmerking hadden kunnen komen lopen nu drie beroepschriften. Beroep had door toepassing van mediation in de bezwarenfase voorkomen kunnen worden.

Bij de gemeente Laarbeek is in 2006 één beroepszaak opgelost door toepassing van mediation. Vanuit de rechtbank is deze zaak doorverwezen naar mediation. Beide partijen, waaronder de gemeente, gaven de voorkeur aan mediation boven een uitspraak van de rechter. De mediation is succesvol verlopen en afgerond, waarna het beroep is ingetrokken. De gemeente zou bij dit soort geschillen zeker weer kiezen voor mediation. De andere partij vond het mediationtraject best aardig maar zou er niet weer voor kiezen. Dit omdat hij achteraf toch de voorkeur aan een

uitspraak van de rechter geeft dan aan de gesloten mediationovereenkomst. Hieruit blijkt dat een goede voorlichting over de ins en outs van mediation erg belangrijk is.

#### Mediation door de leden van de commissie bezwaarschriften

Tijdens de hoorzittingen heeft kamer II van de de commissie bezwaarschriften bij drie zaken aan partijen geadviseerd om in overleg te gaan en gezamenlijk tot een oplossing te komen. Bij twee van de drie zaken is men tot een oplossing gekomen en zijn de bezwaarschriften ingetrokken. Bij deze zaken heeft de gemeente als bemiddelaar opgetreden. Het betrof hier een burenruzie.

*Geconcludeerd kan worden dat mediation bij de gemeente Laarbeek in 2006 in de bezwarenfase in zes à zeven gevallen toegepast had kunnen worden en dat hierdoor wellicht drie beroepschriften voorkomen hadden kunnen worden.*

## **8. Toepassing van mediation in de bezwaarschriften- en voorfase**

Wanneer mediation bij de gemeente Laarbeek in de bezwaarschriftenprocedure wordt toegepast dient de bezwaarschriftenprocedure enigszins te worden aangepast.

In dit hoofdstuk wordt de nieuwe werkwijze in de bezwaarschriftenfase beschreven. Wanneer uit de evaluatie van het proefproject Mediation blijkt dat het proefproject als geslaagd kan worden beschouwd en daarmee een structurele introductie van mediation in de bezwarenprocedure bij de gemeente Laarbeek bestaansrecht heeft zal de vervolgstap de verdere realisatie en implementatie van mediation(vaardigheden) in het gemeentelijk handelen zijn. Dit betekent dat mediation dan ook toegepast zal gaan worden in de klachtenprocedure en in de voorfase. Ook de werkwijzen van toepassing van mediation in deze fases worden in dit hoofdstuk beschreven.

### **8.1 Vooronderzoek bezwaarschriftenfase**

Bij binnenkomst van het bezwaarschrift wordt door de secretaris van de commissie bezwaarschriften telefonisch contact met bezwaarmaker opgenomen. Hierdoor kan vaak de eerste angel uit het geschil gehaald worden. De secretaris vraagt naar de aanleiding van het bezwaar en biedt een luisterend oor. Er wordt ruimte geboden voor irritaties. Er wordt begrip getoond. De burger wordt serieus genomen. Daardoor ontstaat ruimte voor meer wederzijds begrip. De kloof tussen de belevingswereld van de burger en van de ambtenaar wordt hierdoor kleiner. Misverstanden en miscommunicatie kunnen uit de weg worden geruimd. Zo kan een sfeer van vertrouwen ontstaan en meer open communicatie. Hierdoor wordt de gegeven toelichting op de wet- en regelgeving door de burger beter begrepen. Zo mogelijk wordt in goed overleg gezocht naar andere oplossingsrichtingen.

### **8.2 Premediation bezwaarschriftenfase**

Wanneer het telefonisch vooronderzoek tot meer wederzijds begrip leidt, maar de kwestie nog niet duidelijk genoeg is, of de irritatie bij de burger nog te groot is om een keuze te kunnen maken welke oplossingsrichting het meest kansrijk kan worden geacht dan start de premediation, dat wil zeggen het onderzoek naar de mogelijkheid het geschil op een andere manier op te lossen dan door middel van de reguliere bezwaarschriftenprocedure. De werkwijze is als volgt. De secretaris beoordeelt met behulp van de lijst met indicaties en contra-indicaties, opgesteld door de provincie Overijssel, of een bezwaarschrift in aanmerking komt voor doorverwijzing naar mediation. In de toekomst zou in bepaalde gevallen/vakgebieden waarbij mediations in de praktijk bij de gemeente succesvol zijn verlopen direct, zonder voorselectie, kunnen worden doorverwezen naar mediation.

In de premediation gaat het erom te achterhalen waar het partijen nu werkelijk om gaat. Of er onderhandelingsruimte en bereidheid bestaat om te zoeken naar een oplossing in het wederzijdse belang. Vaak blijkt dat belang en dus de oplossingsrichting ergens anders te liggen dan waar het bezwaarschrift zich op richt. De secretaris overlegt op zo kort mogelijke termijn (in elk geval binnen 1 week) met degene van de vakafdeling die het primaire besluit heeft voorbereid. De kwestie wordt in kaart gebracht. Vragen die aan de orde komen zijn onder andere: Wat speelt er? Zijn er nog andere afdelingen bij betrokken? Zo ja, wie zijn dat en moet daarmee worden afgestemd? Wat is de juridische en politiek-bestuurlijke positie van de gemeente? Wie zijn partij? Wie zijn derdebelanghebbenden? Hoe zitten deze partijen in het (dreigende) geschil? Wat is de (juridische, relationele, communicatieve) onderhandelingsruimte van de gemeente en wat

zou die kunnen zijn van de andere partijen. Hoe zit het met het mandaat? Is er sprake van politiek-bestuurlijke gevoeligheid waardoor afstemming met de wethouder of de raad nodig is? Wie kan het beste namens de gemeente aan de mediationtafel? In onderling overleg wordt een conclusie getrokken welke oplossingsrichting het meest kansrijk lijkt. Formeel adviseert de secretaris en beslist de vakafdeling. De conclusie kan zijn dat eerst in onderling overleg gezocht wordt naar een oplossing. Dat overleg kan desgewenst met ondersteuning van een interne mediator in de rol van onafhankelijk procesbegeleider plaatsvinden. De conclusie kan ook zijn dat het beste alternatief is het bezwaarschrift in de reguliere procedure te behandelen. Daarnaast kan de conclusie zijn dat mediation het meest aantrekkelijke alternatief is. Dan wordt vastgesteld wie het beste de gemeente in het mediationtraject kan of kunnen vertegenwoordigen. De vakafdeling regelt het mandaat. De secretaris benadert vervolgens de andere partijen. Het is belangrijk dat partijen goed geïnformeerd worden en welbewust de keuze maken voor mediation. De zelftest ontwikkeld voor mediation naast rechtspraak is hiervoor een geschikt hulpmiddel (zie bijlage VII). Daarnaast is goede voorlichting over mediation geboden (hiervoor wordt verwezen naar de informatiefolder die is bijgevoegd als bijlage I). Vervolgens wordt een mediator gezocht. Dit betreft een interne of externe NMI-geregistreerde / gecertificeerde mediator. Met het oog op de onafhankelijkheid van de mediator zal altijd een externe mediator ingezet worden indien ook de gemeente als partij aan de mediationtafel zit. Inzet van een interne mediator is mogelijk indien de gemeente (nog) geen partij is. Wanneer alle partijen hebben ingestemd met het mediation-aanbod en de mediator, wordt schriftelijk vastgelegd dat de behandeling van het bezwaarschrift wordt aangehouden in afwachting van de uitkomst van het mediationtraject. Vanzelfsprekend kan dat alleen wanneer bezwaarmaker daarmee instemt. Hiermee is een einde gekomen aan de premediation en start de mediation.

### 8.3 Mediation bezwaarschriftenfase

In onderling overleg wordt de datum voor de eerste mediationbijeenkomst vastgesteld. Alle partijen ontvangen vervolgens een schriftelijke uitnodiging. Ter voorbereiding op de eerste mediationbijeenkomst ontvangen partijen onder andere de standaard Mediationovereenkomst en NMI mediation reglement (zie bijlage VIII en IX). In de voorbereiding tot het mediationtraject is gezorgd voor het mandaat om het mediationtraject aan te gaan en de machtiging om de mediationovereenkomst en de vaststellingsovereenkomst te ondertekenen.



Het kan voorkomen dat het bevoegd gezag, bijvoorbeeld de portefeuillehouder en of het hoofd van de vakafdeling, niet persoonlijk aan de mediationtafel zit maar zich laat vertegenwoordigen door een of meer ambtenaren. In dat geval zorgen deze vertegenwoordigers er voor dat het bevoegd gezag zo mogelijk voorafgaande aan de eerste mediationbijeenkomst, of anders onmiddellijk na deze bijeenkomst, de mediationovereenkomst ondertekenen. Het minimale mandaat dat gegeven moet worden is dat de vertegenwoordiger van het bestuursorgaan de inspanningsverplichting op zich neemt om te zoeken naar een oplossing in het wederzijds belang van de bij het mediationtraject betrokken partijen. Vanzelfsprekend is het van groot belang dat de grenzen van het mandaat goed bewaakt worden, een belangrijk aandachtspunt bij mediations waarbij de overheid partij is. De mediator kan hierin ook een rol spelen door er bijvoorbeeld in de onderhandelingsfase aandacht voor te vragen. Desgewenst kunnen partijen afspraken maken over terugkoppeling naar de achterban van bepaalde oplossingsrichtingen en/of het concept van de vaststellingsovereenkomst.

De bijeenkomsten worden gehouden in het gemeentehuis of bij de mediator.

#### Mediation(vaardigheden) tijdens de hoorzitting van de commissie bezwaarschriften

Het kan voorkomen dat een bezwaarschrift in het vooronderzoek en de premediation niet in aanmerking komt voor doorverwijzing naar mediation en de reguliere bezwaarschriftenprocedure wordt doorlopen. Tijdens de hoorzitting gehouden door de commissie bezwaarschriften kan naar voren komen dat het bezwaar mogelijk door toepassing van mediation opgelost kan worden. De voorzitter van de commissie kan in dat geval tijdens de hoorzitting wijzen op de mogelijkheid van mediation. Wanneer partijen tijdens de hoorzitting instemmen met mediation wordt de bezwarenprocedure stilgelegd en wordt het mediationtraject opgestart zoals hiervoor omschreven.

Ook is het mogelijk dat de commissieleden zelf tijdens de hoorzitting mediationvaardigheden toepassen waardoor partijen samen tot een oplossing komen en het bezwaarschrift kan worden ingetrokken.

### **8.4 Mediation klachtenprocedure**

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze, waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in de uitoefening van haar taak en/of functie jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.

De gemeente Laarbeek kent een klachtenregeling. In deze regeling is onder andere de wijze van indiening van een klacht vastgelegd, de wijze van horen en de afdoening van de klacht.

Aan de afdoening van een in behandeling genomen klacht gaat een onderzoek vooraf. Bij de nieuwe werkwijze zal in die fase tevens worden onderzocht of mediation een mogelijkheid biedt om tot een oplossing te komen. De klachtenregeling dient op dit onderdeel te worden aangepast. Afhankelijk van het bestuursorgaan of de persoon tegen wie de klacht is gericht, brengt een door het bestuursorgaan ingestelde persoon of commissie binnen vier weken na ontvangst van de klacht daarover schriftelijk bericht uit aan het betreffende bestuursorgaan of de betreffende persoon.

Het betreffende bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing over de klacht alsmede de eventuele conclusies die eraan zijn verbonden.

Wanneer de conclusie van het onderzoek luidt dat mediation een mogelijke oplossing kan bieden wordt deze vorm van geschiloplossing binnen enkele dagen telefonisch voorgelegd aan degene die de klacht heeft ingediend. Wanneer alle partijen positief staan tegenover het mediationaanbod en hieraan hun medewerking willen verlenen wordt een mediator gezocht. Wanneer alle partijen hebben ingestemd met het mediationaanbod en de mediator wordt schriftelijk vastgelegd dat de behandeling van de klacht wordt aangehouden in afwachting van de uitkomst van het mediationtraject. Vervolgens start de mediation.

Het mediationtraject verloopt vervolgens op dezelfde wijze als bij de hierboven beschreven werkwijze in de bezwaarschriftenprocedure.

## **8.5 Mediation in de voorfase**

In hoofdlijnen komt de werkwijze in de voorfase overeen met de hierboven beschreven werkwijze in de bezwaarschriftenprocedure. Hieronder worden enkele verschillen en aandachtspunten geschetst.

Bij de inzet van mediation(vaardigheden) in de voorfase is het lang niet altijd duidelijk of en zo ja waar knelpunten liggen en wie bij inventarisatie en zoeken naar oplossingen van die knelpunten een rol spelen. Het conflict is nog niet zichtbaar. Dat is een belangrijk verschil met de inzet van mediation in de bezwaarschriftenprocedure. Het is meer 'het zich begeven op glad ijs'.

In complexe trajecten, zoals de planontwikkeling voor een nieuwbouwwijk, de invoering van een nieuw functiewaarderingssysteem, de uitvoering van een reorganisatieplan, enzovoort, ligt het geschil op de loer. Er spelen altijd veel en vaak verschillende, soms tegenstrijdige belangen. Het is de kunst deze belangen te leren kennen, bij elkaar te brengen en vanuit die inventarisatie te zoeken naar mogelijke oplossingen in het wederzijdse belang.

Met het bevorderen van het gebruik van mediation(vaardigheden) in de voorfase wordt die kunst gestimuleerd. Het gaat dan vooral om tijdige en open communicatie met de in- en externe omgeving; het verkrijgen van inzicht in de verschillende conflictstijlen en het kunnen en durven variëren in stijlen; het tijdig betrekken van die externe omgeving bij de beleidsvoorbereiding; nieuwsgierigheid naar hun wensen en belangen; creativiteit in het zoeken naar verschillende oplossingsrichtingen; versterking van het draagvlak door meer in- en externe samenwerking; over de eigen schutting heen willen en durven kijken; helderheid willen en kunnen geven in (de uitleg van) gemaakte politiek-bestuurlijke keuzes.

In deze fase moet het primaire besluit nog genomen worden, het beleidsplan moet nog worden ontwikkeld. In deze fase van voorbereiding van het besluitvormingsproces kan er direct, snel en slagvaardig door de verantwoordelijke medewerker(s) zelf worden gehandeld. Natuurlijk geldt ook hier dat het mandaat goed geregeld moet zijn en bewaakt moet worden.

*Geconcludeerd kan worden dat de secretarissen van de commissie bezwaarschriften een andere werkwijze moeten hanteren wanneer bezwaarschriften worden beoordeeld op doorverwijzing naar mediation.*

*Aan de klachtenregeling moet worden toegevoegd dat in de onderzoeksfase beoordeling op doorverwijzing naar mediation zal plaatsvinden.*

*Bij toepassing van mediationvaardigheden in de voorfase zullen de vakambtenaren de diverse belangen moeten leren kennen, bij elkaar brengen en vanuit die inventarisatie zoeken naar mogelijke oplossingen in het wederzijdse belang.*

## 9. Financiële consequenties

De kosten van mediation zijn afhankelijk van het honorarium van de mediator en de gemaakte kosten. De tijdsduur waarbinnen met behulp van mediation een conflict kan worden opgelost is sterk afhankelijk van de aard van het conflict en van de daarbij betrokken emoties én van de manier waarop partijen zich opstellen. Als vuistregel geldt dat de gemiddelde mediation ongeveer tien uur (verdeeld over drie of vier sessies) in beslag neemt.

De kosten van een mediationprocedure zijn:

- het honorarium van de mediator en van eventuele hulppersonen;
- de door de mediator en de hulppersonen gemaakte kosten.

Mediation is in vergelijking met bijvoorbeeld een gang naar de rechter goedkoop. De kosten per uur zijn gemiddeld € 150,00. De kosten worden normaal gesproken door beide partijen gedeeld. Mediation is kosteloos voor partijen die al een toegevoegde advocaat hebben. Partijen die nog geen advocaat hebben maar volgens de Wet op de rechtsbijstand in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand door een advocaat, kunnen in aanmerking komen voor een mediation-toevoeging.

Opbrengsten van gebruik van mediation in financiële zin kunnen het uitsparen van de kosten van bezwarenprocedures en procedures bij de rechtbank zijn. Hieronder wordt verstaan de kosten voor de commissie bezwaarschriften, de proceskosten voor de gemeente en de kosten van vertegenwoordiging door de gemeente. Daarentegen kost mediation tijd en geld.

Het honorarium van de mediator wordt berekend volgens een uurtarief en wordt dus niet afhankelijk gesteld van het bereiken van een oplossing.

Doorgaans worden de kosten in gelijke delen door de partijen gedragen. Hun eigen kosten komen voor eigen rekening. Het staat de partijen vrij om andere afspraken te maken over de kostenverdeling.

Bij de gemeente Ooststellingswerf worden alle kosten gepaard gaande met mediation door de gemeente betaald. Deze kosten worden ten laste gebracht van de bezwaarschriftenprocedure. Ook de gemeente Arnhem betaalt alle kosten verbonden aan mediation.

Afhandeling van het geschil volgens de reguliere methode (zienswijze en bezwarenfase) bij de gemeente is immers ook kosteloos.

Bij de Provincie Overijssel is het gebruik van mediation tot 2007 gesubsidieerd en dus kosteloos voor deelnemende partijen.

Mediation levert niet onmiddellijk een kostenbesparing op bij de provincie maar leidt wel tot vermindering van juridisering en deëscalatie van geschillen. Een aantal vervolprocedures wordt er door voorkomen. De onderzochte mediations hebben namelijk geen van allen geleid tot geschillen over de uitkomst daarvan.

Wanneer de kosten verbonden aan het mediationtraject voor rekening van de gemeente komen wordt voorkomen dat de voorkeur aan de bezwarenprocedure wordt gegeven in plaats van aan mediation vanwege de kosten. De bezwarenfase is immers kosteloos.

Geschat wordt dat voor Laarbeek toepassing van mediation in geld op jaarbasis het volgende betekent. Hierbij wordt uitgegaan van zeven mediations per jaar en er wordt er van uitgegaan dat de gemeente de kosten verbonden aan mediation voor haar rekening neemt.

Een mediationproces in de bezwarenfase duurt gemiddeld vijf uur en kost gemiddeld € 150,00. Dit betekent voor zeven zaken ongeveer:  $7 \times 5 \text{ uur} \times € 150,00 = € 5.250,00$

Daar staat een kostenbesparing ten aanzien van de voorzitter en leden van de commissiebezwaarschriften tegenover van ongeveer  $4 \text{ hoorzittingen} \times 4 \text{ leden} \times € 120,00 = € 1.920,00$ . Tevens kan door toepassing van mediation een vergoeding in de kosten van de bezwaarschriftenprocedure (artikel 7:15 Awb) worden voorkomen.

De secretarissen van de commissie bezwaarschriften zullen een training volgen bij de provincie Overijssel om de kwaliteit van de verwijzingen te bevorderen. De totale kosten hiervoor bedragen ongeveer € 1.000,00.

*Geconcludeerd kan worden dat mediation niet onmiddellijk een kostenbesparing op zal leveren maar wel zal leiden tot vermindering van juridisering en deëscalatie van geschillen waardoor een aantal vervolgpcedures zal worden voorkomen.*

## **Literatuur**

*Hoe schrijf ik een betere scriptie* door Heinze Oost

*Leren communiceren* door Steehouder, Jansen, Maat, van der Staak, de Vet, Witteveen en Woudstra

*Conflicthantering en onderhandelen* door Paul Huguenin

*Mediation als voorportaal in de bezwarenprocedure* door mr. Govert Apol

*Mediation en het rechtsbestel* Brief van de Minister van Justitie aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

*Bemiddelen in de besluitvormingsfase Een plicht voor het bestuur?* Door H.D. Tolsma

*Provincie Overijssel:*

Mediation: oplossing door bemiddeling

Project alternatieve geschillenbeslechting januari 2001

Project Mediation tussentijdse rapportage 2001

Evaluatie en onderzoeksresultaten van het project Mediation

Project mediation vernieuwend perspectief eindrapportage 2001-2005

Projectplan Mediation 2003-2005

*Schikken in het bestuursrecht* door Kars Jan de Graaf

[www.nmi-mediation.nl](http://www.nmi-mediation.nl)

## **Bijlage I      Informatiefolder: Mediation bij de gemeente**

## **Bijlage II      Interviews**

**De heer de Brouwer**

**Provincie Overijssel**

**27 oktober 2006**

*Hoe passen jullie de indicaties en contra-indicaties bij de beoordeling van de geschiktheid tot toepassing van mediation?*

De indicaties en contra-indicaties zijn een hulpmiddel, het is geen keurslijf.

Het kan voorkomen dat er vijf indicaties zijn en één contra-indicatie en dat er toch geen mediationstraject ingezet wordt.

Het is afhankelijk van de zwaarte van de indicatie en contra-indicatie. Dit kan per geval verschillen.

*Hoe gaan jullie om met mediation in het geval er meerdere partijen bij een zaak betrokken zijn?*

'Veel partijen' stond in eerste instantie bij de contra-indicaties. Dit is weggehaald omdat de ervaring uitwijst dat mediation ook zeker kan slagen wanneer er meerdere partijen betrokken zijn bij het geschil.

In het bestuursrecht blijken meerdere partijen geen probleem bij een mediationtraject.

Wanneer er veel emotionele componenten bestaan en veel partijen maakt de provincie Overijssel gebruik van een co-mediator. Een tweede mediator neemt dan deel aan het mediationtraject. De ene mediator bewaakt de zakelijke kanten en de andere de emotionele kanten.

De provincie heeft goede ervaringen met deze manier mediation.

*Hebben jullie ambtenaren opgeleid tot mediator of werken jullie met externe mediators?*

De provincie Overijssel werkt uitsluitend met externe mediators. Dit om de onafhankelijkheid te waarborgen.

De belastingdienst werkt wel met interne mediators. De mediator werkzaam bij Utrecht kan worden ingeschakeld bij een geschil in een ander district. Zo blijft de onafhankelijkheid van de mediator gewaarborgd.

Als gemeente zou je met andere gemeenten interne mediators kunnen uitwisselen.

*De bezwarenprocedure kost geen geld. Betalen bezwaarmakers de helft van de mediationkosten?*

Tot 2007 worden de kosten die gepaard gaan met mediation betaald uit het project Mediation.

Nu loopt er een zaak waar premediation wordt toegepast en waarbij de provincie, een bedrijf en omwonenden partij zijn.

De heer Brouwer wil in dit geval voorstellen dat de provincie en het bedrijf de kosten die gepaard gaan met het mediation traject delen zodat de omwonenden gevrijwaard blijven.

**De heer Wever**

**gemeente Oostellingswerf**

**15 november 2006**

*Hoeveel bezwaarschriften zijn doorverwezen naar een mediator?*

Onlangs gestart met het project mediation. Tot nu toe zijn er 2 doorverwijzingen.

*Hoeveel doorverwijzingen zijn werkelijk gestart met het mediationtraject?*

Beiden.

*Hoeveel van de gestarte trajecten zijn geslaagd?*

Eén is geslaagd. De andere is uiteindelijk niet doorgegaan.

*Hoe wordt beoordeeld of zaken in aanmerking komen voor doorverwijzing?*

Wanneer de standpunten zijn verhard en de communicatie niet goed is verlopen komen zaken in aanmerking voor doorverwijzing.

*Worden de kosten verbonden aan het mediationtraject gedeeld door deelnemende partijen?*

De totale kosten komen ten laste van de bezwaarschriftenprocedure.

**De heer Kaastra**

**gemeente Arnhem**

**17 november 2006**

*Hoeveel bezwaarschriften zijn doorverwezen naar een mediator?*

Er zijn de afgelopen drie jaar 2 doorverwijzingen geweest van algemene bezwaarschriften (WOZ bezwaarschriften zijn hierin niet meegenomen).

Van personele zaken hebben 2 zaken het mediationtraject gevolgd. Eén daarvan is op eigen verzoek geweest en één daarvan is doorverwezen. In beide gevallen was nog geen bezwaarschrift ingediend.

*Hoeveel doorverwijzingen zijn werkelijk gestart met het mediationtraject?*

Allemaal.

*Hoeveel van de gestarte trajecten zijn geslaagd?*

Er zijn er 3 geslaagd en 1 niet.

(WOZ zaken zijn hierin niet meegenomen).

*Hoe wordt beoordeeld of zaken in aanmerking komen voor doorverwijzing?*

Personele zaken komen sowieso in aanmerking.

Voor de overige zaken beoordeelt de vakafdeling of zaken eventueel geschikt zijn voor mediation.

*Worden de kosten verbonden aan het mediationtraject gedeeld door deelnemende partijen?*

De gemeente betaalt de kosten verbonden aan mediation.

De gemeente Arnhem heeft positieve ervaringen met toepassing van mediation oftewel bemiddelen in de voorfase. Dit wordt gedaan door intern opgeleide mediators.

Mediation wordt gestart op het moment dat een conflict dreigt te ontstaan. Op die manier kan een conflict vaak voorkomen worden waardoor een grotere kans van slagen is.

**Mevrouw Verhoeven (mediator) gemeente Kampen**

**15 november 2006**

*Hoeveel bezwaarschriften zijn doorverwezen naar een mediator?*

De gemeente Kampen is nog niet gestart met het project mediation.

*Hoe wordt beoordeeld of zaken in aanmerking komen voor doorverwijzing?*

De gemeente Kampen gaat hiervoor de indicaties en contra-indicaties die de provincie Overijssel hanteert gebruiken.

*U bent als mediator in dienst bij de gemeente Kampen. Komt de onafhankelijkheid van de mediator dan niet in gevaar?*

Haar onafhankelijkheid wordt per geval beoordeeld. Wanneer zij in een eerder stadium bij de zaak betrokken is geweest wordt in elk geval een mediator van buiten de gemeente ingeschakeld.

Bij arbeidsconflicten wordt in elk geval een mediator van buiten de gemeente ingeschakeld.

**De heer de Graaf**

**Universiteit Groningen**

**17 november 2006**

*Wat zijn de belangrijkste grenzen waarmee het gemeentebestuur bij mediation rekening moet houden.*

De algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals het gelijkheidsbeginsel en het specialiteitsbeginsel en dat er geen afspraken worden gemaakt die wettelijk niet gemaakt mogen worden.

Een belangrijk aandachtspunt is volgens de heer de Graaf dat rekening gehouden moet worden met mogelijk derde belanghebbenden. Het beste is dat de derde belanghebbenden bij de mediation worden betrokken.

Volgens de heer de Graaf kan mediation bijdragen aan goed besturen en is mediation vooral zinvol bij klachten en bij geschillen waarbij een communicatiestoornis speelt.

**Mediationrechter**

**Rechtbank Den Bosch**

**16 november 2006**

*Hoeveel beroepschriften zijn door de rechtbank doorverwezen naar een mediator?*

Vanaf mei 2006 (feitelijk begonnen met doorverwijzing) zijn er 77 doorverwijzingen.

*Hoeveel doorverwijzingen zijn werkelijk gestart met het mediationtraject?*

36 zijn er gestart.

*Hoeveel van de gestarte trajecten zijn geslaagd?*

35 van de 36 zijn geslaagd.

*Is aan te geven wat soort zaken veelal slagen?*

Bij WOZ zaken slaagt mediation in 95% van de gevallen.

**De heer Witsen**

**Landelijk Mediationbureau  
Arnhem**

**24 november 2006**

*Wanneer zijn jullie gestart met toepassing van mediation?*

De pilot is gestart in 2000. Maar vanaf april 2005 wordt mediation daadwerkelijk toegepast.

*Maken jullie een voorselectie en zo ja, hoe?*

Bij zaken op het gebied van Ruimtelijke Ontwikkeling (RO) wordt een voorselectie gemaakt. Bij subsidiezaken wordt dat niet gedaan. Die worden zonder meer doorverwezen.

Bij de RO zaken wordt geen gebruik gemaakt van een lijst met indicaties. Zij worden in principe allemaal doorverwezen.

Volgens de heer Witsen kan meer succes geboekt worden met mediation als dit meteen wordt toegepast bij de totstandkoming van het geschil omdat er dan nog geen sprake is van escalatie van het geschil.

**Mevrouw Koetsenruijter**

**Nederlands Mediation Instituut 28 november 2006**

*Hoeveel bestuursrechtzaken worden succesvol afgerond door middel van mediation?*

75% à 80% van de bestuursrechtzaken wordt succesvol afgerond. Mediation heeft een grote opmars in het bestuursrecht.

Ook buurtbemiddeling wordt steeds vaker toegepast.

*Wat voor soort zaken worden met name doorverwezen naar mediation?*

De informatie over het mediationtraject is vertrouwelijk. Door de mediators worden het aantal zaken doorgegeven en of ze succesvol zijn afgerond. Over de inhoud is niets bekend.

## **Bijlage III      Overzicht bezwaarschriften kamer I 2006**

### **1.    Bezwaarschrift Wet Werk en Bijstand**

advies Cb                               : ongegrond  
heroverweging B&W       : ongegrond

### **2.    Bezwaarschrift herziening /terugvordering Algemene bijstandswet / Wet Werk en Bijstand**

advies Cb                               : ongegrond  
heroverweging B&W       : ongegrond

### **3.    Bezwaarschrift Wet voorzieningen gehandicapten**

advies Cb                               : n.v.t. ingetrokken  
heroverweging B&W       : n.v.t.

### **1    Bezwaarschrift Wet Werk en Bijstand**

advies Cb                               : ongegrond  
heroverweging B&W       : ongegrond

### **5.    Bezwaarschrift verplichting vorderen alimentatie**

advies Cb                               : n.v.t. ingetrokken  
heroverweging B&W       : n.v.t.

### **6.    Bezwaarschrift beoordeling**

advies Cb                               : gegrond (motivatiegebrek)  
heroverweging B&W       : gegrond (motivatie aangevuld)

### **7.    Bezwaar intrekking en terugvordering uitkering Algemene bijstandswet / Wet Werk en Bijstand**

advies Cb                               : gegrond  
heroverweging B&W       : gegrond

### **8.    Bezwaar ingangsdatum uitkering Wet Werk en Bijstand**

advies Cb                               : gegrond  
heroverweging B&W       : gegrond

### **9.    Bezwaar afwijzing vergoeding auto-aanpassing Wet voorzieningen gehandicapten**

advies Cb                               : n.v.t. ingetrokken  
heroverweging B&W       : n.v.t.

**10. Bezwaar beoordeling**

advies Cb : niet ontvankelijk (termijnoverschrijding)  
heroverweging B&W : niet ontvankelijk

**11. Bezwaar beëindiging rolstoel in bruikleen**

advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond

**12. Bezwaar beëindiging vervoersvoorziening**

advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond

**13. Bezwaar afwijzing langdurigheidstoelage**

advies Cb : ingetrokken  
heroverweging B&W : n.v.t.

**14. Bezwaar Wet Werk en Bijstand**

advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond

**15. Bezwaar inzake betalingsregeling**

advies Cb : gegrond  
heroverweging B&W : gegrond

**16. Bezwaar ingangsdatum vergoeding vervoerskosten**

advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond

**17. Bezwaar inschaling afdelingshoofd**

advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond

**18. Bezwaar maatregel Wet Werk en Bijstand**

advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond

## Bijlage IV      Bezwaarschriften kamer I getoetst aan (contra)indicaties

[illegible]

## **Bijlage V      Overzicht bezwaarschriften kamer II 2006**

- 1. Bezwaarschrift weigering ligplaats woonschip**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 2. Bezwaarschrift afwijzing planschade**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 3. Bezwaarschrift hoogte planschade**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 4. Bezwaarschrift verkeersbesluit Bosscheweg**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 5. Bezwaarschrift parkeergelegenheid grote voertuigen**  
advies Cb : niet-ontvankelijk  
heroverweging B&W : niet-ontvankelijk
- 6. Bezwaarschrift parkeergelegenheid grote voertuigen**  
advies Cb : niet-ontvankelijk  
heroverweging B&W : niet-ontvankelijk
- 7. Bezwaarschrift parkeergelegenheid grote voertuigen**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 8. Bezwaarschrift sloopvergunning Dorpsstraat 30-32 AR**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 9. Bezwaarschrift sloopvergunning Dorpsstraat 30-32 AR**  
advies Cb : bezwaarschrift ingetrokken  
heroverweging B&W : n.v.t.
- 10. Bezwaarschrift afwijzing handhaving geluid horeca-inrichting**  
advies Cb : ingetrokken na overleg partijen  
heroverweging B&W : n.v.t.
- 11. Bezwaarschrift tegen bouwvergunning**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond

- 12. Bezwaarschrift tegen verleende kapvergunning**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 13. Bezwaarschrift tegen voorwaarde gesteld in kapvergunning**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 14. Bezwaarschrift tegen verleende bouwvergunning**  
advies Cb : bezwaarschrift ingetrokken  
heroverweging B&W : n.v.t.
- 15. Bezwaarschrift tegen kapvergunning**  
advies Cb : bezwaarschrift ingetrokken  
heroverweging B&W : n.v.t.
- 16. Bezwaarschrift tegen verleende bouwvergunning**  
advies Cb : bezwaarschrift ingetrokken  
heroverweging B&W : n.v.t.
- 17. Bezwaarschrift tegen intrekking bouwvergunning**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 18. Bezwaarschrift tegen weigering nemen voorbereidingsbesluit**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging raad : ongegrond
- 19. Bezwaarschrift tegen opleggen dwangsom (schuilhut)**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 20. Bezwaarschrift tegen bouwvergunning (tandartspraktijk)**  
advies Cb : na overleg partijen ingetrokken  
heroverweging B&W : n.v.t.
- 21. Bezwaarschrift tegen fictieve weigering rioolaansluiting**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 22. Bezwaarschrift tegen herplantverplichting**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond
- 23. Bezwaarschrift bouwvergunning garage**  
advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond

**24. Bezwaarschrift bouwvergunning woning**

advies Cb : bezwaarschrift ingetrokken  
heroverweging B&W : n.v.t.

**25. Bezwaarschrift bouwvergunning vergroten woning**

advies Cb : ongegrond  
heroverweging B&W : ongegrond

**26. Bezwaarschrift bouwvergunning bouw buurthuis**

Advies Cb : ongegrond  
Heroverweging B&W : ongegrond

**27. Bezwaarschrift tegen bouwvergunning twee bungalows**

Advies Cb : gegrond  
Heroverweging B&W : gegrond

**28. Bezwaarschrift planschade**

Advies Cb : nog niet behandeld  
Heroverweging B&W :

**29. Bezwaar tegen bouwvergunning**

Advies Cb : ongegrond  
Heroverweging B&W : ongegrond

**30. Bezwaarschrift tegen het opheffen van een verkeersbesluit**

Advies Cb : ongegrond  
Heroverweging B&W : ongegrond

**31. Bezwaarschrift tegen monumentenvergunning**

Advies Cb : aangehouden  
Heroverweging B&W :

**32. Bezwaarschrift tegen bouwvergunning en vrijstelling**

Advies Cb : nog niet behandeld  
Heroverweging B&W :

## Bijlage IV      Bezwaarschriften kamer II getoetst aan (contra)indicaties

|                          | Bezwaarschriften kamer II |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                          | 1                         | 2 | 3 | 4 | 7 | 8 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 17 | 18 | 19 |
| <b>Indicaties</b>        |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 1                        | X                         |   |   | X | X |   | X  | X  | X  |    |    | X  |    |    |
| 2                        |                           |   |   |   |   |   | X  | X  |    |    |    | X  |    |    |
| 3                        |                           |   |   |   |   |   | X  | X  |    |    |    | X  |    |    |
| 4                        |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 5                        |                           |   |   |   |   |   | X  | X  | X  |    |    |    |    |    |
| 6                        |                           |   |   |   |   |   | X  | X  |    |    |    |    |    |    |
| 7                        |                           |   |   |   |   |   | X  | X  |    |    |    |    |    |    |
| 8                        |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 9                        |                           |   |   |   |   |   |    |    | X  |    |    |    |    |    |
| 10                       |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| A                        |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| B                        |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Contra-indicaties</b> |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 11                       |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 12                       |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 13                       |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 14                       | X                         |   |   | X |   |   |    |    | X  |    |    |    | X  |    |
| 15                       |                           | X | X |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 16                       |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 17                       | X                         |   |   |   |   | X |    |    |    |    | X  | X  |    | X  |
| 18                       |                           | X | X |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 19                       |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20                       |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| A                        |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| B                        |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
| C                        |                           |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |

|                          | Bezwaarschriften (zie bijlage...) |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------------------------|-----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                          | 20                                | 21 | 22 | 23 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 |
| <b>Indicaties</b>        |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 1                        | X                                 |    | X  | X  | X  | X  | X  |    | X  | X  |    | X  |
| 2                        | X                                 |    | X  | X  | X  | X  | X  |    | X  |    |    | X  |
| 3                        | X                                 |    | X  | X  | X  | X  | X  |    | X  | X  |    | X  |
| 4                        |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 5                        |                                   |    | X  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 6                        | X                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 7                        | X                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 8                        |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 9                        |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 10                       |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| A                        |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    | X  |    |    |
| B                        |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Contra-indicaties</b> |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 11                       |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 12                       |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 13                       |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 14                       |                                   | X  | X  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 15                       |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 16                       |                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 17                       |                                   |    |    | X  | X  | X  | X  |    | X  |    |    | X  |
| 18                       |                                   |    |    |    |    |    |    | X  |    |    | X  |    |

## Bijlage VII    Zelftest

Vul deze zelftest in en ontdek of mediation een manier is om uw conflict op te lossen. Denk niet na over wat de ander zou denken en willen, maak de afwegingen geheel vanuit uw eigen gezichtspunt.

Bent u bereid mee te werken aan een oplossing die in onderling overleg tot stand komt?

### Ja, want:

- ☐ ik zie wel mogelijkheden voor een redelijke oplossing
- ☐ wij hebben belang bij een snelle oplossing
- ☐ wij hebben nog vaker met de andere partij(en) te maken
- ☐ ik wil graag een oplossing op maat waar ik zelf invloed op heb
- ☐ het gaat mede om communicatiestoringen
- ☐ ik denk dat in mediation ook andere conflicten die wij met de wederpartij hebben kunnen worden opgelost
- ☐ het kan wellicht aanzienlijke (proces)kosten besparen

### Nee, want:

- ☐ wij vinden het erg belangrijk dat de rechter zich over deze zaak uitspreekt
- ☐ een eerdere mediationpoging is mislukt en wij willen het niet nog eens proberen
- ☐ ik zie geen enkele mogelijkheid tot onderhandelen, omdat ...

### Ik twijfel, want:

- ☐ ik weet niet precies waar wij aan beginnen
- ☐ ik weet niet hoeveel ruimte er is om te onderhandelen
- ☐ ik vind het moeilijk om met wederpartij om de tafel te zitten
- ☐ ik weet niet of de andere partij wel wil meewerken
- ☐ ik zie weinig mogelijkheden

Bent u het bij ´ja´ eens met een of meer van de genoemde argumenten, meldt u dan voor mediation aan bij de gemeente. Twijfelt u of wilt u meer informatie, dan kunt u overleggen met de secretaris van de commissie bezwaarschriften.

## **Bijlage VIII NMI Mediation reglement 2001**

### **Artikel 1 - Definties**

In dit reglement wordt verstaan onder:

|                         |                                                                                                                                                      |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NMI:                    | de Stichting Nederlands Mediation Instituut, gevestigd te Rotterdam.                                                                                 |
| Reglement:              | dit NMI Mediation Reglement 2001.                                                                                                                    |
| Secretariaat:           | het secretariaat van het NMI.                                                                                                                        |
| Register:               | het door het NMI gehouden register met voor het begeleiden van procedures onder het Reglement beschikbare Mediators.                                 |
| Mediation:              | procedure waarbij Partijen trachten met behulp van een Mediator hun geschil in der minne op te lossen met toepassing van het Reglement.              |
| Mediation-overeenkomst: | de overeenkomst waarbij Partijen en de Mediator de inspanningsverplichting op zich nemen, het daarin omschreven geschil door Mediation op te lossen. |
| Geschil:                | het in de Mediation-overeenkomst omschreven geschil.                                                                                                 |
| Partij(en):             | de Partijen (of een van hen) die hun geschil door Mediation wensen op te lossen.                                                                     |
| Mediator:               | degene die de Mediation-procedure leidt en staat ingeschreven in het Register.                                                                       |
| Hulp persoon:           | persoon of organisatie die op eenparig verzoek van Partijen, of op verzoek van de Mediator en met toestemming van Partijen, helpt bij de Mediation.  |
| Afzonderlijk Gesprek:   | gesprek tussen een of meer van de Partijen en de Mediator buiten aanwezigheid van een of meer van de andere Partijen.                                |

### **Artikel 2 - Secretariaat**

2.1 Het Secretariaat is belast met de administratie van Mediations en van het Register.

2.2 Het Secretariaat heeft voorts de overige in dit Reglement aan hem toegekende taken en bevoegdheden.

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid van het Reglement**

Het Reglement is van toepassing op de Mediation waartoe Partijen zich door ondertekening van de Mediation-overeenkomst hebben verbonden.

### **Artikel 4 - Vrijwilligheid**

Elk van de Partijen en de Mediator kan de Mediation-procedure voortijdig beëindigen.

### **Artikel 5 - Vrijblijvendheid**

Partijen kunnen niet worden gehouden aan de door hen tijdens de Mediation ingenomen standpunten en voorstellen alsmede de door hen aan de Mediator of aan de andere Partij gedane mededelingen, behoudens hetgeen tussen hen is overeengekomen in een vaststellingsovereenkomst als bedoeld in artikel 14. Partijen kunnen van het vorenstaande afwijken indien en voor zover zij zulks uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen.

## **Artikel 6 - Beslotenheid**

Bij de Mediation zullen geen andere personen aanwezig zijn dan de Mediator, Partijen c.q. hun vertegenwoordigers en Hulppersonen, tenzij Partijen daarvoor gezamenlijk toestemming hebben gegeven. Indien de Mediator dat wenst kan hij zich bij de Mediation voor secretariële ondersteuning laten bijstaan door een daartoe door hem aan te wijzen persoon. Anderen dan de Mediator en Partijen zelf kunnen uitsluitend bij de Mediation worden betrokken en/of daarbij worden toegelaten indien zij zich op voorhand tot geheimhouding hebben verbonden.

## **Artikel 7 - Geheimhouding**

7.1 Partijen verbinden zich om aan derden - onder wie begrepen rechters of arbiters - geen mededelingen te doen omtrent het verloop van de Mediation-procedure, de daarbij door Partijen ingenomen standpunten, gedane voorstellen en de daarbij mondeling of schriftelijk, direct of indirect, door hen verstrekte informatie.

7.2 Partijen verbinden zich om geen stukken aan derden - onder wie begrepen rechters of arbiters - bekend te maken, te citeren, aan te halen, te parafraseren of zich daarop anderszins te beroepen, indien deze stukken door een bij de Mediation betrokken Partij bekend zijn gemaakt, getoond, geciteerd of geparafraseerd. Deze verplichting geldt niet indien en voor zover de desbetreffende Partij onafhankelijk van de Mediation reeds zelf over deze stukken beschikte of daarover had kunnen beschikken.

Onder stukken als bedoeld in dit artikel worden mede verstaan: door Partijen of door de Mediator in het kader van de Mediation opgestelde memories, notities, verslagen van zittingen, etc., alsmede andere gegevensdragers zoals geluidsbanden, videobanden en computerdiskettes.

7.3 Het gestelde in de voorgaande leden van dit artikel geldt overeenkomstig voor de Mediator.

7.4 Partijen verplichten zich nimmer de Mediator, Hulppersonen en/of andere bij de Mediation betrokkenen, als getuige of anderszins te horen of te doen horen over feiten, stukken, voorstellen, verklaringen etc. - alles in de ruimste zin des woords - die tijdens de Mediation aan de orde zijn geweest, indien en voor zover de desbetreffende Partij onafhankelijk van de Mediation daarover niet reeds zelf beschikte.

7.5 Alle informatie die tijdens een Afzonderlijk Gesprek door de daarbij aanwezige(n) aan de Mediator wordt verstrekt, wordt door de Mediator vertrouwelijk behandeld, tenzij anders is afgesproken.

7.6 Dit artikel laat onverlet het gestelde in artikel 15.

## **Artikel 8 - Andere procedures**

8.1 Partijen verplichten zich gedurende de loop van een Mediation-procedure jegens elkaar geen gerechtelijke of andere procedure over het Geschil of onderdelen daarvan aanhangig te maken -met uitzondering van maatregelen ter bewaring van rechten- behoudens indien Partijen anders zijn overeengekomen.

8.2 Indien een Partij een ingevolge lid 1 toegestane procedure aanhangig maakt, is zij verplicht daarvan binnen 24 uur mededeling te doen aan de Mediator en de andere Partij.

8.3 Eventuele tijdens de Mediation lopende procedures over het Geschil of onderdelen daarvan - met uitzondering van maatregelen ter bewaring van rechten - worden door Partijen opgeschort voor de duur van de Mediation. Processuele handelingen -behoudens eerderbedoelde

uitzondering- blijven tijdens de Mediation achterwege.

#### **Artikel 9 - Uitsluiting aansprakelijkheid**

Het NMI, bestuursleden van het NMI in persoon, leden van organen van het NMI in persoon, werknemers van het NMI, Mediators en Hulppersonen zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die voor Partijen of bij de Mediation betrokkenen mocht voortvloeien uit de Mediation, een en ander in de ruimste zin des woords.

Partijen verbinden zich tot vrijwaring van de hiervoor bedoelde natuurlijke en/of rechtspersonen ingeval van aanspraken van derden te dier zake.

#### **Artikel 10 - Volmachten**

Indien tijdens de Mediation-procedure een Partij niet in persoon aanwezig is, dient zij vertegenwoordigd te zijn door iemand die bevoegd is om alle rechtshandelingen te verrichten die in het kader van de Mediation noodzakelijk zijn. Zodra een Partij of de Mediator dat wenst, dient een daartoe strekkende volmacht te worden getoond.

#### **Artikel 11 - Benoeming Mediator**

11.1 De Mediator wordt door Partijen gezamenlijk benoemd. De benoeming wordt vastgelegd in de Mediation-overeenkomst. Indien de Mediator zijn benoeming aanvaardt, geeft hij daarvan blijk door mede-ondertekening van de Mediation-overeenkomst.

11.2 Indien Partijen met behulp van het NMI tot de benoeming van een Mediator willen komen, dienen zij bij het Secretariaat een daartoe strekkende, schriftelijke aanvraag in. De aanvraag bevat in elk geval de namen, adressen, telefoon- en faxnummers van Partijen en hun eventuele vertegenwoordigers, alsmede een globale omschrijving van het Geschil.

11.3 Na ontvangst van de aanvraag zendt het Secretariaat Partijen een exemplaar van het Reglement, een lijst met Mediators die gezien de omschrijving van het Geschil voor benoeming in aanmerking komen, alsmede een factuur voor administratiekosten. \*)

11.4 Partijen maken uit bedoelde lijst een gezamenlijke keuze en berichten het Secretariaat schriftelijk welke Mediator zij hebben gekozen. Op ontvangst daarvan informeert het Secretariaat de Mediator omtrent de aanvraag en de gedane keuze. De Mediator neemt vervolgens contact op met Partijen, zodat met de Mediation begonnen kan worden.

11.5 Komen Partijen niet tot een gezamenlijke keuze, dan stellen zij het Secretariaat daarvan schriftelijk op de hoogte. Het Secretariaat zendt hen daarop een schriftelijk voorstel voor een door Partijen te benoemen Mediator.

\*) Het NMI kan in voorkomende gevallen afzien van het in rekening brengen van administratiekosten. Meestal worden er geen administratiekosten in rekening gebracht. (Dit heeft echter geen precedentwerking. )

#### **Artikel 12 - Vervanging Mediator**

12.1 Indien Partijen tijdens de Mediation-procedure tot de conclusie komen dat het wenselijk is dat de Mediation wordt voortgezet door een andere Mediator, kunnen zij de benoeming van de Mediator intrekken door hem zulks gezamenlijk schriftelijk mede te delen.

12.2 De kosten van de Mediation die zijn gemaakt totdat de Mediator de in het vorige lid bedoelde schriftelijke mededeling heeft ontvangen, blijven onverkort door Partijen verschul-

digd.

12.3 Benoeming van een andere Mediator kan vervolgens plaatsvinden door overeenkomstige toepassing van Artikel 11, doch niet dan nadat de in het vorige lid bedoelde kosten volledig zijn betaald.

### **Artikel 13 - Procesvoering algemeen**

13.1 De Mediator bepaalt, na overleg met Partijen, de wijze waarop de Mediation-procedure zal worden gevoerd.

13.2 De Mediation-procedure wordt gevoerd in de Nederlandse taal, tenzij Partijen een andere taal overeenkomen.

13.3 Alle Partijen en de Mediator zullen zich ervoor inspannen dat de Mediation met voortvarendheid verloopt.

13.4 De Mediator is bevoegd tot het voeren van Afzonderlijke Gesprekken.

### **Artikel 14 - Vastlegging van het resultaat van de Mediation**

Bij het bereiken van een regeling in der minne wordt deze in een vaststellingsovereenkomst tussen Partijen vastgelegd. De Mediator draagt er zorg voor dat hetgeen Partijen zijn overeengekomen deugdelijk wordt vastgelegd.

### **Artikel 15 - Nakoming vaststellingsovereenkomst**

Partijen zullen geschillen ten aanzien van de door hen gesloten vaststellingsovereenkomst onderwerpen aan Mediation, alvorens deze aan het oordeel van de rechter of arbiter(s) voor te leggen. In uitzondering op het gestelde in artikel 7 kan de door Partijen ondertekende vaststellingsovereenkomst in een dergelijke procedure aan de Mediator, de rechter of arbiter(s) worden overgelegd.

### **Artikel 16 - Klachten**

Indien een Partij ongenoegen heeft over het functioneren van de Mediator, kan die Partij daaromtrent een klacht indienen bij het NMI conform de op dat moment vigerende Klachtenregeling NMI.

### **Artikel 17 - Financiële afwikkeling**

17.1 De kosten van de Mediation bestaan uit:

- de administratiekosten bedoeld in artikel 11 lid 3;
- het honorarium van de Mediator en Hulppersonen, alsmede de door hen gemaakte kosten;
- eventueel verschuldigde BTW en andere belastingen en heffingen van overheidswege over de hiervoor genoemde honoraria en kosten.

17.2 De Mediator kan voorschotnota's indienen bij Partijen.

17.3 Alle ingevolge de Mediation aan Partijen gefactureerde bedragen (voorschotten daaronder begrepen) dienen door Partijen te worden betaald binnen veertien kalenderdagen nadat het NMI, de Mediator resp. de Hulppersonen hun factuur of declaratie hebben ingediend.

17.4 De kosten van de Mediation worden door alle betrokken Partijen voor gelijke delen gedragen, tenzij Partijen in de Mediation-overeenkomst een andere verdeling zijn overeengekomen.

17.5 De Partijen dragen ieder voor zich de aan hun eigen zijde gevallen kosten.

#### **Artikel 18 - Niet voorziene gevallen**

In de gevallen waarin het Reglement niet voorziet, beslist de Mediator. Deze handelt daarbij overeenkomstig de strekking van het Reglement.

#### **Artikel 19 - Wijziging van het Reglement**

Het NMI is te allen tijde bevoegd het Reglement te wijzigen. Dergelijke wijzigingen hebben geen effect op Mediation-procedures die alsdan worden gevoerd. Op dergelijke procedures zal uitsluitend het Reglement van toepassing zijn zoals dat bij de aanvang van die procedures van kracht was.

#### **Artikel 20 - Toepasselijk recht**

Dit Reglement wordt beheerst door Nederlands recht. Dit geldt ook ter zake van de vaststellingsovereenkomst als bedoeld in artikel 14, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.

## Bijlage VIII (model) Mediation overeenkomst

Dit model betreft een mediation met twee partijen. Indien bij de mediation meer dan twee partijen zijn betrokken, dienen de aanhef, de artikelen 6.1 en 8.3, alsmede het slot, dienovereenkomstig te worden aangepast.

### De ondergetekenden:

....., Mediator, .....

en Partijen:

A: .....

hier vertegenwoordigd door:

.....

en

B: .....

hier vertegenwoordigd door:

.....

### Komen hierbij overeen:

#### 1. Mediation

- 1.1 Partijen en de Mediator nemen jegens elkaar de inspanningsverplichting op zich, het in artikel 2 genoemde geschil tussen Partijen op te lossen door Mediation conform het reglement van de stichting Nederlands Mediation Instituut (hierna te noemen het Reglement) zoals dat luidt op de datum van deze overeenkomst.
- 1.2 Partijen en de Mediator verbinden zich jegens elkaar tot al hetgeen waartoe zij ingevolge het Reglement gehouden zijn.
- 1.3 Als Mediator treedt op de in de aanhef genoemde, in het NMI - Register van Mediators ingeschreven Mediator.

#### 2. Globale omschrijving van het geschil

.....

#### Vrijwilligheid

De Mediation vindt plaats op basis van vrijwilligheid. Het staat elk der Partijen en de Mediator vrij om de Mediation op elk gewenst moment te beëindigen.

#### 4. Geheimhouding

- 4.1 Voor zover deze overeenkomst in samenhang met het Reglement Partijen verplicht tot geheimhouding, geldt zij tevens als bewijsovereenkomst in de zin van de Wet. (Art. 7:900 lid 3 BW jo. art. 153 Rv).

4.2 De Mediator draagt zorg dat alle in artikel 7 bedoelde derden die hij bij de Mediation betreft of daarover informeert, zich verbinden tot geheimhouding als omschreven in het Reglement.

## 5. Bijzondere verplichtingen van Partijen

Naast het gestelde in het Reglement verbinden Partijen zich jegens de Mediator en jegens elkaar:

- zich te onthouden van acties of gedragingen die de Mediation in ernstige mate bemoeilijken of belemmeren;
- bereid te zijn naar elkaars argumenten te luisteren en te zoeken naar compromissen.

## 6. Vertegenwoordiging

6.1 Tijdens de Mediation-procedure zal elk der Partijen in persoon dan wel door middel van een door haar aan te wijzen vertegenwoordiger aanwezig zijn.

(voor zover van toepassing:)

Partij A wordt vertegenwoordigd door: .....

.....

Partij B wordt vertegenwoordigd door: .....

.....

6.2 Elk der Partijen staat ervoor in dat haar vertegenwoordiger rechtsgeldig bevoegd is om namens haar alle rechtshandelingen te verrichten die in het kader van de Mediation noodzakelijk zijn, het aangaan van een vaststellingsovereenkomst als bedoeld in artikel 9.1 daaronder begrepen, alsmede dat de vertegenwoordiger zich zal houden aan de in het Reglement genoemde geheimhouding.

6.3 Op verzoek van de Mediator dient een schriftelijke volmacht te worden getoond waaruit voornoemde bevoegdheid van de vertegenwoordiger blijkt.

## 7. Derden

7.1 De Mediator kan zich bij de Mediation voor secretariële ondersteuning laten bijstaan door een daartoe door hem aan te wijzen persoon.

7.2 De Mediator kan met toestemming van Partijen anderen bij de Mediation toelaten of betrekken, hieronder mede te begrijpen Hulppersonen in de zin van het Reglement.

## 8. Honoraria en kosten

8.1 Het honorarium van de Mediator bedraagt | ..... (zegge ..... Nederlandse guldens) per uur, vermeerderd met wettelijk verschuldigde omzetbelasting.

8.2 Partijen zijn, ongeacht het verloop en het resultaat van de Mediation, gehouden tot betaling van het honorarium van de Mediator alsmede tot vergoeding van alle door de Mediator gemaakte kosten.

Voorts komen voor rekening van Partijen alle overige directe en indirecte kosten vallend op de Mediation, zoals huur van ruimte, telefoon-, fax- en reiskosten, porti, honoraria en kosten van ingevolge artikel 7 bij de Mediation betrokken derden, vermeerderd met wettelijk verschuldigde omzetbelasting.

8.3 Honorarium en kosten bedoeld in artikel 8.2 worden door Partijen gedragen in de volgende verhouding:

Partij A: ..... %

Partij B: ..... %

8.4 Partijen dragen ieder voor zich de aan eigen zijde gevallen kosten.

#### 9. Vaststellingsovereenkomst, tussentijdse afspraken

9.1 Een ingevolge de Mediation in der minne bereikte oplossing van het geschil zal tussen Partijen worden vastgelegd in een daartoe strekkende, schriftelijke vaststellingsovereenkomst.

9.2 Tijdens de loop van de Mediation tussen Partijen gemaakte afspraken binden hen alleen voorzover deze schriftelijk tussen hen zijn overeengekomen. Partijen kunnen in een dergelijke overeenkomst bepalen dat bedoelde afspraken hen niet binden indien en zodra de Mediation wordt beëindigd zonder vaststellingsovereenkomst als bedoeld in het voorgaande lid.

#### 10. Geschillen

10.1 Ingeval van geschillen, voortvloeiend uit enige overeenkomst als bedoeld in artikel 9 of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen Partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van Mediation conform het Reglement, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van die Mediation.

10.2 Indien het onmogelijk gebleken is een geschil als bedoeld in artikel 10.1 op te lossen met behulp van Mediation, zal dat geschil worden beslecht door:

(BIJ OPSTELLING VAN DE OVEREENKOMST KIEZEN VOOR A OF B)

A. arbitrage overeenkomstig de daartoe strekkende regelen van  
.....

(naam en vestigingsplaats arbitrage-instituut), zoals deze luiden op de datum van het aanvragen door de meest gereede Partij van de arbitrage.

B. de bevoegde rechter te .....

11. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

Aldus overeengekomen en in ....-voud opgemaakt en ondertekend

te ..... , ..... 19.. .

De Mediator:

.....

Partij A:

.....

(.....)

Partij B:

.....

(.....)