

Onderwerp dossier/project/knelpunt

Mediationvaardigheden; het voorkomen van conflicten tussen overheid en burger door de inzet van communicatieve en conflictbeperkende vaardigheden.

Gegevens contactpersoon:

Naam: Lynn van der Velden

Telefoonnummer: 070-4266865

Emailadres: Lynn.Velden@minbzk.nl

Wat houdt het project in?

Mediationvaardigheden zijn communicatieve vaardigheden zoals luisteren, samenvatten en doorvragen. De toepassing van mediationvaardigheden is gericht op het voorkomen of beperken van conflicten door een proactieve, persoonsgerichte opstelling in de gemeentelijke relaties met burgers en bedrijven. Mediationvaardigheden dragen zo bij aan het verstevigen van de dienstverlening.

Doordat mediationvaardigheden een andere benaderingswijze van burgers en bedrijven tot doel hebben, kunnen zij altijd en overal binnen de gemeente worden toegepast. Vanaf de eerste contacten voor informatie ter voorbereiding van een aanvraag tot in beroep bij de hoogste instanties; mediationvaardigheden bieden de betrokken ambtenaren en bestuurders de mogelijkheid om adequaat en conflictbeperkend op te treden namens de eigen gemeente.

Om het inzetten van mediationvaardigheden in zowel de primaire fase (voor het nemen van een besluit) als na ontvangst van bezwaar verder te stimuleren en de mogelijkheden, effecten en verschillen binnen de verschillende domeinen in kaart te brengen loopt in 2009 met 27 overheidsorganisaties (23 gemeenten, 2 provincies, een waterschap en de IND) een pioniertraject.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken stimuleert en ondersteunt de pioniers en andere geïnteresseerde overheidsorganisaties in 2009 met:

- instrumenten
- projectondersteuning
- (intervisie)bijeenkomsten

Website / links

www.mediationvaardigheden.nl & www.lastvandeoverheid.nl (onderdeel top 10)

Publicaties uit 2008 (te bestellen via bovenstaande contactpersoon of downloaden via website)

Mediation & mediationvaardigheden, *oplossingsgericht werken bij conflicten met burgers en bedrijven*, VNG - Den Haag 2008

"Een luisterend oor", een informatieve brochure met stappenplan voor organisaties die aan de slag willen met mediationvaardigheden & bureaustandaard met belscript

Kernwoorden / Zoekwoorden

1. Snel en persoonlijk contact opnemen met burgers
2. Telefonisch of d.m.v. informeel overleg ipv formele schriftelijke afhandeling
3. De-escalatie en de-juridisering
4. Oplossingsgericht ipv proceduregericht