

# Memorandum gemeenteraadsverkiezingen

## *BEMIDDELING VZW*

### **Voorstellen voor een conflictvaardige gemeente**

Elke gemeente kent wel haar grote en kleine conflicten: burgers die het niet eens zijn met een weigering van een bouwvergunning of de herinrichting van hun straat, burens die herhaaldelijk twisten over hinder of conflicten tussen ambtenaren van de gemeentelijke diensten... Elke gemeente heeft de keuze op welke manier ze omgaat met dergelijke conflicten. Studies hebben uitgewezen dat een pro-actief en oplossingsgericht beleid dat bemiddelingsvaardigheden en/of bemiddelaars inzet, leidt tot een efficiëntere en effectievere overheid<sup>1</sup>. De tevredenheid bij de bevolking verhoogt, de relatie tussen de burger en de overheid verbetert, de sociale cohesie versterkt en het aantal conflicten dat uitmondt in een rechtszaak kan verminderen.

In dit memorandum pleit Bemiddeling vzw voor de inzet van bemiddeling als alternatieve manier van conflictoplossing waarbij het geschil op een niet-juridische manier tot een einde wordt gebracht. Bemiddeling kan ingezet worden bij conflicten tussen/in:

- burger en overheid (voorstel 1 en 2)
- burgers onderling (voorstel 3 en 4)
- de gemeentelijke diensten (voorstel 5)
- de gemeentelijke scholen (voorstel 6)
- het GAS (gemeentelijk administratief sanctierecht) (voorstel 7)

Bemiddeling behelst een brede waaier van mogelijkheden en de inzet van verschillende actoren. Ambtenaren en burgers kunnen zelf (be)middelend optreden in heel wat geschillen en vaak met succes. Maar in sommige conflicten lukt dat niet. Daarom pleiten we in dit memorandum ook voor een meer intensieve inzet van onafhankelijke, professionele, erkende bemiddelaars op tal van terreinen. Net zoals een gemeente samenwerkt met bv deskundigen op het vlak van communicatie, participatie of juridische zaken, kan voor conflicten de hulp worden ingeroepen van een extern (en erkend) bemiddelaar. In Nederland heeft een dergelijke aanpak duidelijk vruchten afgeworpen.

Kadervoorstel:

**De gemeente werkt een gemeentelijk conflictbeleid uit met daarin preventieve en curatieve**

---

1

□ 'Prettig contact met de overheid', eindrapport onderzoek bij Nederlandse gemeentes uit 2010. De tevredenheid over deze vorm van geschillenoplossing ligt hoog. Zowel de burger als de ambtenaar is 20 % meer tevreden dan bij juridische procedures. Bovendien vallen de kosten 27 % lager uit.

*elementen in verband met conflicten tussen burger en overheid, burgers onderling, gemeentelijk diensten en scholen en het GAS.*

---

## 1) KLACHTENBEHANDELING MET INZET VAN BEMIDDELING.

---

Volgens Artikel 197 van het nieuw gemeentedecreet zijn gemeentes ertoe gehouden om ten minste een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. Desgewenst kan de gemeente dit uitbreiden met andere elementen die de participatie van de burger verhogen zoals de behandeling van voorstellen tot verbetering, bemiddeling, enz.

programmapunt:

**De gemeentelijke overheid werkt aan een effectieve klachtenbehandeling, met verschillende lijnen waarop verschillende strategieën worden ingezet.**

**Lijn 0: conflictpreventie. De gemeente zorgt voor een goede doorstroming van informatie en een doelgerichte en efficiënte communicatie met haar burgers.**

**Lijn 1: interne klachtenbehandeling. Burgers kunnen hun ontevredenheid uiten bij de gemeente. De klachtenbehandeling gebeurt volledig intern, dat betekent dat de behandelende dienst of ambtenaar de klacht zelf behandelt.**

**Lijn 2: externe klachtenbehandeling bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon. In gemeentes die beschikken over een ombudsdienst kan deze bemiddelend optreden. Gemeentes die hierover niet beschikken kunnen voor het geschil ook een extern bemiddelaar aanstellen. Deze bemiddelaar kan vanuit zijn/haar neutraliteit overheid en burger(s) samenbrengen en een bemiddelingsgesprek op gang brengen.**

---

## 2) BEMIDDELING TUSSEN BURGERS EN OVERHEID BIJ GEMEENTELIJKE INFRASTRUCTUURPROJECTEN

---

De Vlaamse overheid stelde in 2009 een 'bemiddelaar bij grote Vlaamse infrastructuurprojecten' aan. De bemiddelaar is centraal aanspreekpunt, analyseert mogelijke problemen en tracht via een goede communicatie, specifieke maatregelen en onderhandelingen een oplossing te bereiken.

Programmapunt:

**De gemeente zelf of in intergemeentelijk verband wordt naar analogie met het Vlaams niveau voorzien in een ambtenaar als bemiddelaar bij grotere infrastructuurwerken. De bemiddelaar moet kunnen luisteren naar overheid en bewoners en een sociaal begeleidingsplan opmaken.**

---

## 3) BURENBEMIDDELING EN STRAATBEMIDDELING

---

Naar aanleiding van het Koninklijk Besluit van 21 februari 2010 m.b.t. de invoering, opvolging en evaluatie van het project burenbemiddeling en het Ministerieel Besluit i.v.m. de subsidiëring voor de vorming van de vrijwilligers, hebben 78 Belgische steden en gemeenten een systeem van vrijwillige burenbemiddeling in het leven geroepen om via een bemiddelingsproces met burens die in een conflictsituatie zitten in dialoog te treden, de wederzijdse belangen en communicatie te herstellen. De conflicten gaan over zaken als geluidsoverlast, schelden, intimidatie, huisdieren, vuilnis, hagen en schuttingen, ... Burenbemiddeling vermijdt dat conflicten escaleren, verbetert de communicatie en het leefklimaat in de buurt, herstelt het sociaal weefsel en vermijdt dat politie en justitie moeten

tussenkomen. De ervaringen met deze manier van werken zijn positief, al wordt wel benadrukt dat de vrijwilligers moeten omkaderd worden door een professionele bemiddelaar.<sup>2</sup>

Programmapunten:

**Elke gemeente werkt een lijnmodel uit om burenbemiddeling in de praktijk te zetten.**

**Lijn 0: conflictpreventie. Versterking van de sociale cohesie in de buurt door bvb aandacht te hebben voor de 'dag van de burens'.**

**Lijn 1: eerstelijnsbemiddeling door vrijwillige burenbemiddelaar omkaderd door een professioneel coördinator.**

**Lijn 2: tweedelijnsbemiddeling. Wanneer er zelfs na een bemiddelingstussenkomen door de gemeente geen oplossing is voor het conflict en wanneer het conflict dreigt te escaleren naar een rechtszaak, kan men vanuit tweedelijnsburenbemiddeling een extern bemiddelaar inschakelen. (Bij een aanhangig gemaakte rechtszaak kan ook de vrederechter een bemiddelaar aanstellen.)**

Waar de gemeente een betrokken partner is in de huisvesting (bijvoorbeeld via sociale verhuurkantoren of sociale huisvestingsmaatschappijen) kunnen de gemeenten bemiddeling centraal stellen in het geval van een conflict. Burenbemiddeling wordt dan een drijvende factor in het kader van buurtopbouw.

---

#### 4) PROMOTIE VOOR BEMIDDELING ALS MANIER OM (DE ESCALATIE VAN) CONFLICTEN TUSSEN BURGERS TE VERMIJDEN.

---

*Geschillen en conflicten treffen mensen onderling op zowat alle terreinen: thuis en op het werk, met klanten en leveranciers, ... Sinds de bemiddelingswet van 2005 wordt bemiddeling gezien als een alternatieve manier om een scheiding te regelen. Uit internationaal onderzoek blijkt dat bemiddeling veel positieve effecten heeft en leidt tot een betere oplossing van conflicten, meer samenwerking, meer en betere regelingen, minder kosten en een hogere tevredenheid.*

##### **4.1. Echtscheidings- en ouderschapsbemiddeling**

*Jaarlijks zijn er in Vlaanderen meer dan 15.000 echtscheidingen. Echtscheiding wordt door bijna alle mensen ervaren als één van de meest ingrijpende conflicten in hun leven waarbij de ex-partners over heel verschillende zaken een oplossing moeten vinden: de verblijfsregeling van de kinderen, de verdeling van de eigendommen en schulden, ... Sinds de bemiddelingswet van 2005 wordt bemiddeling gezien als een alternatieve manier om een scheiding te regelen. Uit internationaal onderzoek blijkt dat bemiddeling veel positieve effecten heeft en leidt tot een betere oplossing van conflicten, meer samenwerking, meer en betere regelingen, minder kosten en een hogere tevredenheid. Het recente IPOS-onderzoek*

laat zien dat slechts 14,6% (EOT) en 9,2% (EOO - echtscheiding o.m.v. onherstelbare ontwrichting van het huwelijk) van de personen in scheiding een beroep doen op een bemiddelaar. De meesten geven aan niet of onvoldoende op de hoogte te zijn van het bestaan en de mogelijkheden van bemiddeling.<sup>3</sup> Vanuit een bekommernis om het welzijn van haar bevolking en het streven naar een 'conflictluwe gemeente' kan de gemeente een informatieve rol op zich nemen.

*Programmapunt:*

**De gemeente speelt een actieve rol in de promotie van bemiddeling als manier om bij scheiding het conflict zo weinig mogelijk te laten escaleren. Dat kan door:**

- **vrijblijvend een folder over bemiddeling ter beschikking te leggen op de dienst burgerlijke stand.**
- **Info-avonden te organiseren voor mensen in scheiding met een aandacht voor bemiddeling**
- **Info-avonden te organiseren over ouderschap na de scheiding met aandacht voor ouderschapsbemiddeling**

#### **4.2. Bemiddeling in sociale -, burgerlijke - en handelszaken.**

Net zoals bij familiale bemiddeling kan de gemeentelijke overheid promotor zijn voor bemiddeling op andere terreinen.

---

### **5) BEMIDDELING OP DE WERKVLOER BINNEN DE GEMEENTELIJKE DIENSTEN.**

---

Net als in andere organisaties of in bedrijven zullen er zich in gemeentelijke diensten conflicten voordoen tussen ambtenaren onderling of tussen de werkgever (de gemeente) en de ambtenaren. Als ze niet worden aangepakt, zijn deze conflicten destructief en duur want ze leiden altijd tot een dalende taakbetrokkenheid, vaak een hoger ziekteverzuim en hebben een negatieve impact op het imago van de dienst en zelfs het volledige gemeentebestuur. Ook conflicten tussen ambtenaren en politieke verantwoordelijken kunnen zich voordoen.

*Programmapunt:*

**Bij conflicten tussen en binnen de gemeentelijke diensten, kan de gemeente een extern bemiddelaar inschakelen, gespecialiseerd in sociale zaken.**

---

### **6) BEMIDDELING IN DE GEMEENTELIJKE SCHOLEN.**

---

*Bij conflicten in scholen kan het voeren van een formele tuchtprocedure aanleiding geven tot het escaleren van een conflict. Zeker in het onderwijs, waar samenwerking centraal staat en onderling vertrouwen een onmisbaar fundament is moet er gekeken worden naar bemiddeling als belangrijke stap in conflicthantering. Bij samenwerkingsproblemen en arbeidsconflicten tussen leerkrachten, directie- en bestuurleden kan bemiddeling een waardevolle rol vervullen. Maar schoolbemiddeling kan ook een preventieve maatregel zijn tegen schoolverzuim en geweld op school. Een bemiddelaar moet zich onafhankelijk kunnen opstellen en op verzoek van directie, leerkrachten, leerlingen of ouders kunnen tussenkomen in conflicten.*

*Programmapunt:*

***De gemeente stelt voor haar scholen een beleid op waar bemiddeling als instrument wordt aangewend om spanningen en conflicten naar een gezamenlijk gedragen afspraak te leiden door het aanstellen van een onafhankelijk schoolbemiddelaar.***

---

## **7) BEMIDDELING BIJ GEMEENTELIJKE ADMINISTRATIEVE SANCTIES.**

---

*De Nieuwe Gemeentewet van 1999 stelt de gemeenteraad in staat om overtreders van het algemeen politiereglement te sanctioneren. Voor minderjarigen is de gemeente verplicht een bemiddelingsvoorstel te doen. Hiervoor is binnen de 27 gerechtelijke arrondissementen een bemiddelaar aangesteld. Voor meerderjarigen is bemiddeling een mogelijkheid maar is niet verplicht. Het voordeel van dit soort van bemiddeling is dat het slachtoffer inspraak krijgt, dat deze zijn ontevredenheid kan uitdrukken en dat de overtreder de kans krijgt om zijn verantwoordelijkheid op te nemen.*

*Programmapunt:*

***De gemeente biedt in de uitvoering van de gemeentelijke administratieve sancties de mogelijkheid tot bemiddeling via de 'bemiddelaar inzake gemeentelijke administratieve sancties' aan te bieden bij minderjarige én meerderjarige overtreders.***

Contactpersoon:

Diana Evers

Voorzitster Bemiddeling vzw,

Brouwerij Loriesstraat 29

3320 Hoegaarden

Tel 016/22 10 15

E-mail [diana.evers@skynet.be](mailto:diana.evers@skynet.be)

Bemiddeling vzw promoot de toepassingen van bemiddeling in verschillende professionele en private contexten om conflicten of belangentegenstellingen te overbruggen. Bemiddeling vzw wil familiale bemiddelaars, sociale bemiddelaars en bemiddelaars in burgerlijke en handelszaken én bemiddeling in het algemeen ondersteunen in de uitbouw van hun bemiddelingspraktijk. Bemiddeling vzw wil bemiddeling voor een groot publiek bekend en toegankelijk maken. Doorheen haar initiatieven wil de vereniging bijdragen tot de maatschappelijke erkenning van bemiddeling en de uitstraling van bemiddeling als vorm van probleemoplossing bevorderen.

Meer informatie: [www.bemiddelingvzw.be](http://www.bemiddelingvzw.be)