

# BURENBEMIDDELING

## Stappenplan voor burgers



Wil je als burger, bemiddelaar of lokale coördinator een bemiddelingsproces opstarten?

Dan helpt dit traject je op weg. Het biedt een antwoord op vragen als: Hoe gaat bemiddeling in zijn werk? Hoe zoek je best naar een oplossing? Wat is een intentieverklaring? Zijn er nadien afspraken waar je je aan moet houden?

### 1 Aanmelding

Meld een burencollicie met de wens tot bemiddeling aan bij de daarvoor aangeduide contactpersoon (een aangestelde bemiddelaar of lokale coördinator).

### 2 Selectie van de bemiddelaar

Na aanmelding en eventueel intakegesprek met de klagende partij wordt een beschikbare bemiddelaar aangeduid.



### 3 Intakegesprek met de betrokken partijen

#### A De aanmeldende partij

De aanmelder wordt gehoord. Als het conflict in aanmerking komt voor burenbemiddeling, zal de bemiddelaar de mogelijkheden en beperkingen van de methodiek uitleggen.



#### B De andere partij

De bemiddelaar legt ook de andere partij uit wat een bemiddelingsproces inhoudt. Hij onderstreept daarbij zijn inhoudelijke neutraliteit.

### 4 Bemiddelingsgesprek

Beide partijen worden ertoe gebracht om, bij voorkeur op directe wijze, met elkaar te communiceren.

#### FASE 1 Onthaal

Beide partijen worden onpartijdig onthaald door de bemiddelaar.

#### FASE 2 Opening van het gesprek

Uitleg over de procedure, de neutrale rol van de bemiddelaar en de spelregels voor beide partijen.

#### FASE 3

##### Informatie omtrent de feiten en emoties

Elke partij geeft zijn visie op de feiten. De bemiddelaar stelt vragen, maar oordeelt op geen enkele manier.

#### FASE 4

##### Oriëntatie op de belangen en wensen

Overleg met begrip voor elkaar en voor een uitkomst die gewenst is door beide partijen.

#### FASE 5

##### Zoeken naar een oplossing

Beide partijen komen zelf met voorstellen tot oplossing. De bemiddelaar hakt geen knopen door.

### 5 Intentieverklaring

Eventueel worden concrete afspraken en engagementen vastgelegd en ondertekend.



### 6 Afspraken over communicatie aan derden

De bemiddelaar spreekt af wat aan derden gecommuniceerd mag worden omtrent de afloop.



Wist je dat... de hele burenbemiddelingsprocedure gratis is?



Door Covid-19 wordt tijdelijk afgeweken van deze procedure. Extra beschermende maatregelen zijn van toepassing.