

Mediation bevordert ‘prettig contact met de overheid’

Het ministerie van BZK ontvangt op 23 juni a.s. de United Nations Public Service Award voor de meest excellente innovatie in de publieke dienstverlening. Voor het project ‘Prettig contact met de overheid’ ontvangt het de tweede prijs uit 298 nominaties, afkomstig uit 58 landen. Dat wekt geen verbazing. Er is veel overtuigende documentatie van de voordelen van de toepassing van mediationvaardigheden bij klacht- en bezwaarprocedures. Uit het z.g. pioniersproject blijkt:

- in 60% van de gevallen trekken bezwaarmakers hun bezwaar in bij een informele mediationaanpak
- een stijgende waardering van burgers tot een 7,2 (landelijk 4,8)
- behandelende ambtenaren worden blijer en waarderen de informele procedure met een 7,8
- de bruto doorlooptijd neemt met 21 % af t.o.v. de reguliere procedures
- efficiencywinst en kostenbesparing belooft ca 20%

Er is veel ruimte voor groei. Landelijk wordt in nog geen 10% van het aantal bezwaarschriften mediationvaardigheden ingezet. Tijdens een conferentie over dit onderwerp op 16 mei j.l. bleek dat de Awb (Algemene wet bestuursrecht) de informele procedure met gebruik van mediation niet in de weg zit. Tijdens deze conferentie heb ik geen aarzelingen gehoord. Waar wachten we nog op?

Mediation toepassen is echter geen sinecure. Burgers hebben wel eens een kort lontje.... Aan de andere kant kunnen burgers echt wel slecht nieuws verdragen, als het maar op een eerlijke en respectvolle manier tegen hen wordt gezegd. Een goede toepassing van mediation vraagt een goed persoonlijk contact. De burger serieus nemen, met respect en met vertrouwen behandelen. Letten op bejegening, houding en gedrag is een cultuuromslag waarover een aantal instructieve workshops werden gegeven.

Eén ervan ging over de bestuursrechter vanaf 1 januari 2012 op een nieuwe zaaksbehandeling overgaat. De rechter gaat daarin met partijen bespreken wat de meest adequate behandeling van een zaak is. Andere oplossingsrichtingen dan de juridische worden verkend, zoals conflict diagnose. Een formele, juridische en hoofdzakelijk schriftelijke manier van werken met rechtmatigheid als beoordelingsmaatstaf wordt dan – in het gunstigste geval - een benadering waaraan geen juridische term meer te pas komt. Boeiend en verrassend.

Twee tips om de dekkingsgraad van 10% te verhogen:

1. Als gemeente toewerken naar een servicenorm: ‘Burgers zullen - in geval van een klacht of bezwaarschrift - op een informele wijze worden benaderd met het oogmerk om beide partijen een tijdrovende procedure te besparen’.
2. Iedere ambtenaar kan werken aan de eigen persoonlijke effectiviteit. Tijdens de conferentie van 16 mei j.l. heb ik leuke workshops gezien met technieken als LSD (Luisteren Samenvatten en Doorvragen) en ANNA (Altijd Nagaan Nooit Aannemen). Als je geen cursus doet, denk dan eens aan de vier inzichten van de Tolteken <[link](#)> die je helpen evenwichtig te blijven in moeilijke situaties.