



Haarlem

Gemeente Haarlem

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Raadsfractie Actiepartij
t.a.v.dhr. S. Vrugt

Datum 16 april 2013
Ons kenmerk 2013/68748
Contactpersoon mr. R. Braeken
Doorkiesnummer 023 - 511 4608
E-mail rbraeken@haarlem.nl
Onderwerp Beantwoording vervolgvragen ex art. 38 RvO inzake mediation en pre-mediation bij bezwaarprocedures

Geachte heer Vrugt,

Op 4 december 2012 heeft u vragen gesteld ex art. 38 RvO inzake mediation en pre-mediation bij bezwaarprocedures. Naar aanleiding van ons antwoord heeft u op 25 februari 2013 vervolgvragen ex. Art. 38 RvO gezonden.

Met deze brief geven wij antwoord op uw vragen. Hieronder is uw vraag steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt. Voor een compleet beeld van de context voegen wij uw brief bij deze antwoordbrief.

1. Waarom is het amendement niet bij de uitvoering betrokken?

Het amendement is bij de uitvoering betrokken. De betrokken medewerkers van de afdeling juridische zaken hebben allemaal een cursus gevolgd. De (pre-)mediation is niet in plaats getreden van de procedures conform de Algemene Wet Bestuursrecht, de regels van pre-mediation zijn toegepast en ook de kennis van onder andere de gemeente Amstelveen is betrokken bij de uitvoering van de pilot.

2. Zo nee, waarom niet?

Dit is niet van toepassing.

3. Waarom is de pilot zo laat gestart

Nadat medewerkers een cursus hebben gevolgd om de benodigde vaardigheden onder de knie te krijgen is direct gestart met de uitvoering van de pilot.

4. Waarom is de Raad niet geïnformeerd over de voortgang en beëindiging van de pilot en het niet uitvoeren van het amendement dat toegezegd was?

De uitkomsten van de evaluatie zijn begin 2010 naar mevrouw P. Bosma gezonden, raadslid en initiatiefneemster van de pilot.

5. Kunt u een exemplaar van de evaluatie aan de Raad doen toekomen?

Bij de beantwoording van de vragen dd. 4 december 2012 is een exemplaar toegestuurd. Wij zullen nu opnieuw een exemplaar als bijlage bij deze brief voegen.

6. Waarom is de pilot gestopt naar aanleiding van één negatieve reactie van een advocatenkantoor, terwijl gebruik is dat de procedure aangehouden kan worden?

Zoals blijkt uit ons antwoord op vraag 2 uit uw brief van 4 december 2012 is de pilot gestaakt om meerdere redenen.

7. Bent u het met de fractie van Actiepartij eens dat (pre-)mediation tijd en kosten zou kunnen besparen?

Het college onderschrijft dat (pre-)mediation tijd en kosten zou kunnen besparen. Dat is ook de reden waarom we inmiddels op ambtelijk niveau ons in een vroegtijdig stadium proberen te verstaan met de bezwaarmakers om zodoende bezwaren weg te nemen. Daarmee volgen we tevens één van de uitkomsten van de pilot: (pre-)mediation heeft met name toegevoegde waarde indien het direct wordt toegepast door de behandelende ambtelijke afdeling.


8. Bent u het met de fractie van Actiepartij eens dat er een tweede kans voor (pre-)mediation zou moeten zijn en dan volgens de principes van mediation, lees een juiste uitvoering?

In onze optiek is de pilot op een juiste wijze uitgevoerd en is de evaluatie voldoende helder. De aanbevelingen uit de evaluatie zijn binnen onze prioriteitskaders opgevolgd.

Hoogachtend,


Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,



J. Scholten

de burgemeester,



mr. B.B. Schneiders

Premediation na de pilot

1. Inleiding

De gemeente Haarlem wil mediationvaardigheden inzetten om klachten en bezwaarschriften op een meer eenvoudige en snellere wijze op te lossen. Hiermee sluit Haarlem aan bij ontwikkelingen die ook bij andere overheden ingezet zijn om de dienstverlening aan de burgers te verbeteren en om de juridificering van de contacten tussen de gemeente en de burgers te verminderen. Het gaat er voornamelijk om om in een vroeg stadium met de burger een gesprek te hebben om zo het probleem aan te horen en eventueel op te lossen los van de juridische procedure.

In de gemeenteraad is een initiatiefvoorstel van de VVD-fractie overgenomen om voortvarend met premediation aan het werk te gaan. Premediation is de fase voor de feitelijke mediation. In die fase wordt onderzocht of er tot mediation doorverwezen kan worden. Bij veel gemeenten is juist deze voorfase zeer efficiënt gebleken. Het bevat dan ook meerdere doeleinden dan alleen het nagaan of het mogelijk is om tot mediation te kunnen overgaan. Het gaat er hier voornamelijk om in een vroeg stadium een gesprek te hebben met de burger om zo een probleem aan te horen en eventueel op te lossen. Van 16 november 2009 tot 15 februari 2010 heeft de afdeling Juridische Zaken (JZ) een pilot premediation gedraaid voor de bezwaarzaken Wet Werk en Bijstand en Wet Maatschappelijke Ontwikkeling.

2. Doelstellingen

Het eerste doel van de pilot was om ervaringen met premediation op te doen als methodiek om geschillen op te lossen. Het project moest ertoe leiden dat binnen de organisatie en het bestuur kennis en ervaring zou ontstaan over wat de nieuwe aanpak betekent voor de klant, de gemeente en de organisatie. Deze kennis en ervaring dienden ertoe te leiden dat er een gefundeerde keuze gemaakt zou kunnen worden om in een volgende fase tot invoering van premediation over te gaan.

Het tweede doel was het vergroten van de tevredenheid van de klanten van de gemeente. Het project moest aantoonbaar maken dat klanten van de gemeente de nieuwe aanpak positief zouden beoordelen. Hiermee sluit het project aan bij de doelstellingen die gemeentebreed van toepassing zijn om de dienstverlening aan de burger te verbeteren, de klantgerichtheid te vergroten en de gemeente een menselijker gezicht te geven.

Het derde doel van het project was om de termijnen voor bezwaarafhandeling te verminderen. Het project moest helder maken dat door toepassing van de nieuwe aanpak bezwaarschriften sneller zouden kunnen worden afgehandeld. Hiermee sloot het project aan op de op 1 oktober 2009 ingevoerde Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen

3. Resultaten

De resultaten zijn tegengevallen, de doelstellingen zijn gedeeltelijk of helemaal niet gehaald. In de praktijk is gebleken dat er binnen JZ simpelweg te weinig capaciteit was om de pilot op een goede manier uit te voeren. Een bijkomend probleem was de doelgroep. Een groot gedeelte van de klanten inzake de bezwaren Wwb wordt vertegenwoordigd door eenzelfde advocatenkantoor. Dit advocatenkantoor heeft zich heftig verzet tegen de pilot premediation. De projectleider heeft zelfs een klaagschrift ontvangen, naar aanleiding van een brief die naar alle betrokken advocatenkantoren is uitgegaan om hen in te lichten over de pilot.

Desondanks zijn er een aantal vermeldenswaardige bevindingen uit de pilot naar voren gekomen:

- De burgers die gebeld zijn, hebben het directe contact als zeer positief ervaren.
- De projectmedewerkers hebben het instrument van premediation als zeer positief en prettig ervaren.
- De projectgroep was het er unaniem over eens dat premediation binnen de gemeente veel meer gebruikt zou kunnen en moeten worden.
- Uit de pilot en ervaringen van andere gemeenten is gebleken dat premediation beter werkt indien het al bij het primaire besluit wordt gebruikt. Door bij elk voor de burger negatief besluit telefonisch uit te leggen waarom het besluit is genomen, wordt veel onvrede bij de burger weggenomen en worden juridische procedures voorkomen. Veel bezwaarschriften blijken hun oorsprong te vinden in onduidelijke communicatie of uitleg van het besluit. Daarnaast ervaart de burger het als prettig om direct contact te hebben en iemand te spreken ipv alleen een schriftelijk besluit te krijgen.
- Uit de nulmeting van Onderzoek en Statistiek bleek dat burgers tevreden zijn met de correspondentie en contacten met JZ.

Maar er is meer positief nieuws. Premediation wordt sinds kort door twee afdelingen binnen de gemeente structureel toegepast en is procedureel gewaarborgd. Zo bellen de medewerkers van de afdeling omgevingsvergunningen van de hoofdafdeling VVH de burger op bij elk negatief besluit. Bij het team WMO-voorzieningen van de hoofdafdeling Dienstverlening, dat heeft meegedraaid in de pilot, gaat men zelfs nog een stap verder. Voordat een besluit wordt verzonden, wordt de klant eerst telefonisch ingelicht over het te nemen besluit, of het nou positief of negatief is. Hierdoor worden misverstanden voorkomen, hetgeen direct tot gevolg heeft dat er minder bezwaren binnenkomen. De commissie BBS, welke de bezwaren WMO behandelt, heeft al aangegeven zeer tevreden te zijn met deze manier van werken.

4. Hoe nu verder?

Premediation is en blijft een goede manier om met de burger te communiceren en conflicten te voorkomen. Echter, op korte termijn zal er binnen JZ weinig verandering komen in de capaciteitsproblemen, en de zaken die JZ behandelt, lenen zich ook niet altijd voor premediation. Veel winst valt er echter te behalen voor de bezwaarfase dus voordat een zaak bij Juridische Zaken ligt. Premediation zal dan ook met name binnen de diverse “beslisafdelingen” moeten worden toegepast. De afdelingen Wmo-voorzieningen en Omgevingsvergunningen laten immers zien dat via premediation veel onnodige conflicten met de burger voorkomen kunnen worden.

De cursus premediation wordt ook dit jaar weer aangeboden door de Haarlemse School. Het voortbestaan van het instrument premediation binnen de gemeente is hierdoor gewaarborgd. Dankzij de goede ervaringen van de 2 afdelingen die er nu mee werken, zullen steeds meer afdelingen met premediation gaan werken. Voor JZ is hier naar mijn mening slechts een kleine rol weggelegd.

5. Mediation

Er liggen voor de afdeling JZ meer kansen op het gebied van mediation i.p.v. premediation. Immers, indien een zaak door JZ wordt behandeld, ligt er altijd al een conflict aan ten

grondslag, dat via premediation vaak niet meer opgelost kan worden. Ook worden we door de rechtbank nu al geregeld naar een mediator verwezen. Ik pleit er dan ook voor om binnen JZ een aantal mensen op te leiden tot mediator. Hierdoor krijgt JZ een nieuw en krachtig instrument in handen om conflicten op een voor beide partijen positieve wijze op te lossen. Deze mediators zouden via een soort uitruil ook bij andere gemeenten kunnen worden ingezet. De mogelijkheden zijn legio, maar het voert voor deze notitie te ver om daar nu uitgebreid op in te gaan. Mediation kan, net als premediation overigens, alleen een succes worden als er in geïnvesteerd wordt. Dat is in het huidige politieke en economische klimaat een moeilijk te verkopen boodschap. Op de langere termijn is bij gemeenten die mediation en premediation toepassen echter gebleken dat, na een periode van investeren, er “geogst” kan worden. Denk hierbij aan minder rechtszaken, meer tevreden burgers en ambtenaren, en een groter vertrouwen in de gemeente in het algemeen.

6. Conclusie

Premediation is voor de lijnafdelingen een zeer geschikt instrument om conflicten te voorkomen. Bij de afdeling JZ blijkt het een minder effectief instrument. Daarbij speelt bij JZ een capaciteitsprobleem. Mediation zou bij JZ beter kunnen werken, te meer omdat er al sprake is van een conflict als JZ wordt ingezet. Echter, ook hier geldt dat het tijd en geld zal kosten om mediation te kunnen implementeren.

