

Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gulpen-Wittem houdende regels omtrent praten in plaats van procederen 2019

Inleiding

“Bestuursorganen ontvangen jaarlijks 2,6 miljoen bezwaarschriften. De formele, juridische en hoofdzakelijk schriftelijke wijze waarop de overheid aanvraag-, zienswijze-, klacht-, en bezwaarprocedures behandelt, brengt niet alleen hoge kosten met zich mee maar sluit ook niet aan bij de behoefte van de burger en wordt al jaren met gemiddeld een 4,8 zeer slecht gewaardeerd”, aldus de brochure Prettig contact met de overheid.

Om tegemoet te komen aan de behoefte van de burger is de zogenaamde ‘informele aanpak’ ontwikkeld door het Kennis- en Informatiecentrum ‘Prettig Contact met de Overheid’. Deze organisatie stimuleert en ondersteunt bestuursorganen bij een overheidsbrede toepassing en doorontwikkeling van de informele aanpak. Met de informele aanpak wordt kort gezegd een minder formalistische aanpak van aanvragen, zienswijzen, klachten en bezwaren bedoeld. Daarbij hoort ook oplossingsgerichte benadering van (mogelijke) conflicten in de publieke dienstverlening.

“Uit het onderzoek blijkt dat een informele aanpak leidt tot een afname van het aantal procedures (in 50%-60% van de gevallen een intrekking van het bezwaar), een afname van de kosten van ruim 20%, een stijging van de tevredenheid van de burger van 40%, een stijging van de arbeidstevredenheid van de ambtenaar van 20%.”

Sinds 2012 wordt op basis van het beleid ‘Praten in plaats van procederen’ binnen de gemeente Gulpen-Wittem ook de informele aanpak toegepast bij klachten, bezwaarschriften en andere procedures die zich daarvoor lenen. Vooruitlopend op de omgevingswet en in navolging van het coalitieakkoord ‘Buiten de gebaande paden’ is het nu tijd voor een actualisatie van het huidige beleid ‘Praten in plaats van Procederen’.

In deze notitie wordt eerst ingegaan op de diverse begrippen en worden vervolgens keuzes gemaakt ten aanzien van de wijze waarop bemiddeling (de informele aanpak) en mediation worden ingezet.

Relatie met andere ontwikkelingen

Praten in plaats van procederen past binnen het coalitieakkoord ‘Buiten de gebaande paden’ waarin goede communicatie, persoonlijk contact en ‘ja, mits’ centraal staan. Daarnaast is de gemeente sinds kort ook lid van het Cittaslow netwerk, op grond waarvan onder andere ‘kwaliteit van leven’ voorop staat. Een goede verstandhouding tussen de overheid en burgers en burgers onderling past daarbij. De uitgangspunten van de notitie sluiten daar perfect bij aan.

Werkwijze

Begrippen

1. **Persoonlijk contact:**
Mondeling contact met een burger. Dit kan tijdens een afspraak (al dan niet op locatie) of telefonisch.
2. **Bemiddeling**
Een gesprek waarbij een medewerker van Juridische Zaken het proces begeleidt met een of meerdere betrokken partijen. Insteek is het bespreken van een probleem of casus om te onderzoeken of een minnelijke oplossing mogelijk is.
3. **Mediation**
Het inschakelen van een gecertificeerd mediator waarbij volgens de mediationregels wordt gehandeld. Dit behelst het tekenen van een startovereenkomst en bij een succesvol traject het sluiten van een vaststellings-/mediationovereenkomst.

Beleidskeuzes

1. Altijd praten

Een van de uitgangspunten van het coalitieakkoord is het praten met burgers. Zoeken naar oplossingen buiten de gebaande paden en nemen van verantwoordelijkheid.

Ook de Omgevingswet gaat uit van zelfsturing en zelfredzaamheid. Vaker persoonlijk contact zoeken met onze burgers past daarbij. Niet meer alles schriftelijk afhandelen, maar bijvoorbeeld bellen naar de aanvrager om hem te informeren over zijn aanvraag en het besluit dat hij gaat ontvangen.

Omdat dit ook een andere manier van werken vraagt en ook vaardigheden die mogelijk niet iedereen van nature heeft, is dit een proces dat gefaseerd wordt ingevoerd.

De medewerkers van het team Juridische Zaken zullen deze werkwijze continueren. Bij ontvangst van een bezwaarschrift of brief van een burger wordt hij of zij geïnformeerd over de procedure en wordt onderzocht of een minnelijke oplossing mogelijk is. Vervolgens zullen ook andere teams op deze manier gaan werken.

2. Bemiddeling/praten tijdens de zienswijzefase

De zienswijzefase is een fase waarin er een ontwerpbesluit ligt. Deze fase leent zich bij uitstek voor een gesprek met betrokkenen. Het feit dat dan uitleg kan worden gegeven over het ontwerpbesluit draagt bij aan een betere dienstverlening. Daarnaast bestaat in deze fase nog de mogelijkheid om met betrokkenen te onderzoeken of aanpassingen mogelijk zijn, zodat alle belangen nog beter kunnen worden gediend.

Verder doet het alleen schriftelijk reageren op een zienswijze vaak tekort aan de moeite die de burger heeft genomen om zijn reactie kenbaar te maken. Het feit dat betrokkenen tijdens een gesprek met elkaar in overleg treden, draagt bij aan de eigen verantwoordelijkheid en dat is weer in de lijn met de Omgevingswet.

De meeste ontwerpbesluiten worden opgesteld vanuit het team RO. Dit team zal dan ook, samen met Juridische Zaken, deze werkwijze toepassen. Overigens werd deze werkwijze in sommige gevallen al toegepast op grond van het huidige beleid.

3. Bemiddeling/praten in de bezwaarfase

Tijdens de bezwaarfase wordt (in beginsel) bij ieder bezwaar persoonlijk contact opgenomen met de bezwaarmaker(s) en onderzocht of bemiddeling een optie is. Insteek en uitgangspunt is dat in alle gevallen wordt bekeken of bemiddeling door middel van een gesprek wenselijk is. Alleen in gevallen waarbij sprake is van een zogenaamde contra-indicatie kan worden afgezien van deze processtap. Dit is bijvoorbeeld het geval bij planschadeverzoeken. Die besluiten komen tot stand na raadpleging van een externe deskundige en de discussie gaat veelal over de hoogte van de vergoeding. In die gevallen biedt bemiddeling geen oplossing. Verder is in dat proces vaak al voorafgaand aan het besluit een overleg of zienswijzemogelijkheid geweest.

In de brochure Prettig contact met de overheid (<https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/138375/eindrapport-age-pioniertraject-meditationvaardigheden-1-.pdf>) heeft het ministerie de volgende (contra-)indicaties opgesteld voor de toepassing van mediationvaardigheden

1. Indicaties om bemiddeling toe te passen.

Bewegingsruimte en -bereidheid - Partijen hebben een doorlopende relatie met elkaar - Emotionele component in het conflict - Gerechtelijke procedure geen oplossing - Communicatieproblemen - Partijen wensen een snelle oplossing.

2. Contra-indicatie om niet te bemiddelen

Partij is zelf niet in staat te zoeken naar oplossingen - Er is een relatie met het strafrecht - Sleutelfiguren willen niet meewerken - Mogelijkheid van precedentwerking - Het is een principiële kwestie waarover de rechter moet beslissen - Te groot aantal partijen - Geen bewegings- of onderhandelingsruimte - Politiek-bestuurlijk gevoelige zaak.

In die gevallen wordt niet gekozen voor de bemiddelings-aanpak. Of er sprake is van een politiek-bestuurlijk gevoelige zaak wordt met de portefeuillehouder besproken.

In vrijwel alle andere gevallen is het uitgangspunt dat bemiddeling kan werken. Mocht na een gesprek blijken dat er geen oplossing kan worden gevonden of als één van de partijen geen gesprek wil, dan wordt de bezwaarprocedure vervolgd. Voor de goede orde wordt opgemerkt dat de commissie bezwaarschriften ook de mogelijkheden om tot een minnelijke oplossing te komen onderzoekt.

4. Mediation

Mediation wordt alleen ingezet als bemiddeling niet voldoende is en als de casus daarvoor geschikt is. In beginsel wordt mediation niet ingezet als al een besluit is genomen. Uitzondering kan zijn een verzoek vanuit de rechtbank om mediation toe te passen tijdens de beroepsfase.

Mediation is in tegenstelling tot bemiddeling veel formeler en aan strikte regels gebonden. Niet alleen de vertrouwelijkheid speelt een grote rol, ook het ondertekenen van een startovereenkomst en vaststellingsovereenkomst maken onderdeel uit van dit proces. Verder wordt de mediation begeleid door een erkende mediator. Vanzelfsprekend zijn daaraan kosten verbonden. Bij mediation wordt, net als bij bemiddeling, gezocht naar niet juridische oplossingen. Uitgangspunt is dat mediation wordt ingezet bij complexe gevallen waar diverse zaken spelen, niet gekoppeld aan een nog voor beroep vatbaar besluit. De insteek is vooral herstel van de onderlinge verhoudingen. Indien 'juridisch gelijk krijgen' voorop staat, is mediation niet wenselijk.

Aan een mediationstraject zijn, zoals is aangegeven, kosten verbonden. Omdat de gemeente voorstander is van bemiddeling en 'praten in plaats van procederen' worden, indien voor mediation wordt gekozen, de kosten van een eerste bijeenkomst door de gemeente vergoed. Deze eerste bijeenkomst kan bedoeld zijn om de haalbaarheid van een mediationstraject te onderzoeken, maar kan ook al meteen de eerste sessie zijn waarbij de startovereenkomst wordt ondertekend. De kosten van het vervolgetraject worden onder partijen verdeeld. Per geval wordt bekeken welke verdeelsleutel opportuun is, maar hier is gelijke verdeling van kosten uitgangspunt. In geval van meerdere partijen kan een andere keuze worden gemaakt. De portefeuillehouder juridische zaken krijgt mandaat om die keuze te maken.

5. Opleiding/training bemiddelings-/gesprekvaardigheden

Om de gesprekken goed te kunnen begeleiden, is het verkrijgen van mediation/ gespreksvaardigheden van groot belang. Om die reden dienen de medewerkers die actief zijn met bemiddeling daartoe te worden opgeleid en dient ervoor te worden gezorgd dat die vaardigheden actueel blijven. Tweejaarlijks dienen de medewerkers van Juridische zaken een training/opfriscursus bemiddeling/mediation te volgen. Verder zullen medewerkers getraind worden in het 'persoonlijk contact'. Vanzelfsprekend dient er ook aandacht te zijn voor de wijze van schriftelijke communicatie, zijnde één van de speerpunten in het coalitieakkoord.

6. Evaluatie

Na het inwerking treden van de Omgevingswet in 2021 is het wenselijk om het beleid te evalueren. Deze wet brengt veel veranderingen met zich, vooral in het contact met burgers en bedrijven. Evaluatie en mogelijk aanpassing van het beleid is dan gewenst.

Behandeld in collegevergadering 14 mei 2019