

Pre-Mediation bij vergunning-verlening, toezicht en handhaving Wabo

Aanleiding

In een eerdere memo gericht aan het DT is al uiteengezet waarom we in het team Omgevingsplannen en Vergunningen pre-mediation willen gaan introduceren. Kort samengevat vloeit dit voort uit de gemeentelijke visie, missie en het beleidsakkoord. Van daaruit zijn de belangrijkste doelstellingen: eenheid vormen voor de klant, samenwerken met de klant, stimuleren van eigen kracht en verantwoordelijkheid van de klant en een stevig fundament bieden voor de klant. Daarbij is door de gemeenteraad in de 2012 de visie op publieke dienstverlening vastgesteld. Een belangrijke passage uit dit stuk komt er kort op neer dat 'de menselijke maat' in het contact tussen burger en overheid belangrijk blijft. Pre-mediation kan hier worden ingezet om de dialoog met de burger aan te gaan.

Het werk vanuit de afdeling Omgevingsplannen en Vergunningen kent vaak mededelingen, als het om handhaving gaat of het negatief beoordelen van een aanvraag omgevingsvergunning, met een negatieve boodschap. Gezien de visie waarbij de 'menselijke maat' een belangrijk uitgangspunt is hebben wij gekeken hoe we dat in kunnen vullen binnen ons team en werkveld. Daaruit is onder andere het idee van pre-mediation voortgekomen. Daarover is ook meer terug te lezen in de eerder aangehaalde memo. In het jaar 2016 zijn wij gestart met pre-mediation. Zo hebben wij een meerdaagse training gevolgd waarin werd uitgelegd wat pre-mediation is en hoe we dit in de dagelijkse praktijk kunnen toepassen. Door de afwisseling van theorie en rollenspellen hebben we hier kennis van kunnen nemen en kunnen oefenen alvorens het in de praktijk toe te moeten passen.

Dit plan van aanpak geeft aan hoe we in ons dagelijks werk de aangereikte tools van pre-mediation kunnen gaan toepassen.

Pre-mediation

Wat is pre-mediation nu eigenlijk? Pre-mediation is kortgezegd 'het gesprek aangaan'. Daarbij ga je op een bepaalde manier het gesprek aan en gebruik je bepaalde gesprekstechnieken die erop gericht zijn om een conflict te voorkomen of al tot een oplossing te komen in de ontstane conflictsituatie. Anders dan bij mediation maak je geen gebruik van een derde die het gesprek leidt, maar doe je dit als ambtenaar zelf.

Je hebt hier als het ware dus een tweeledige functie.

Vertegenwoordiging van de gemeente in de specifieke casus en het gesprek volgens gesprekstechnieken van pre-mediation leiden.

Als je daarbij de 'menselijke maat' in ogenschouw neemt zijn dit belangrijke punten om het gesprek in te gaan:

- start vanuit vertrouwen naar de ander
- stel de ander centraal
- handel vanuit het wederzijds belang
- geef ruimte aan alle betrokkenen
- wees aanspreekbaar
- geef heldere grenzen aan
- maak afspraken
- zoek en vraag door naar de vraag achter de vraag
- geef erkenning voor de beleving van de ander
- praat met de ander in plaats van tegen de ander

Pre-mediation komt kort neer op samenvatten, luisteren doorvragen en dat alles vanuit een open en neutrale houding. Vooral dit laatste kan lastig zijn gezien je ook het belang van de gemeente met je meeneemt in het gesprek. Neem hierbij in acht dat in eerste instantie niet het probleem maar de klant centraal staat.

Waarom pre-mediation

In de praktijk blijkt dat er bij de burger veel onbegrip bestaat over bepaalde besluitvorming. Daarbij kan het zijn dat dit besluit de burger direct treft of een derde belanghebbende. In onze tak van sport hebben we namelijk vaak een negatieve boodschap over te brengen. In het huidige proces is er vaak weinig tot geen (direct) contact met de burger. Door juist in een vroeg stadium contact te leggen met de burger kan er een deel van frustratie of onbegrip weg worden gehaald.

Gezien we tot doel hebben in communicatie 'de menselijke maat' als uitgangspunt te nemen is het wenselijk om ook in juridische procedures



er voor te zorgen dat er begrip ontstaat over en weer. Door het inzetten van pre-mediation kun je dit bereiken. Je haalt hierbij niet het probleem weg, maar kunt verlichting brengen in de onderliggende frustratie door begrip te tonen en in te leven in de andere partij. Dan door kortweg het besluit mede te delen.

Verwacht resultaat

Door pre-mediation in te gaan zetten verwachten wij meer wederzijds begrip. Door open te staan voor communicatie en op te treden als een 'neutrale' gesprekspartner kun je de besluitvorming van de gemeente op een andere manier overbrengen dan we tot nu toe hebben gedaan. Uiteindelijk willen we hiermee bereiken dat er meer duidelijkheid is bij de burger over het hoe en waarom een besluit is genomen en dat er daardoor minder bezwaar- en beroepszaken zullen volgen.

Inpassing in het bestaande proces

Binnen het team Omgevingsplannen en Vergunningen hebben we

verschillende 'hoofdtaken'. Zo hebben we een tak die zich bezig houdt met de behandeling van aanvragen omgevingsvergunningen, toezichthouders en de juridische medewerkers Wabo (handhavers).

Op de volgende pagina's van dit plan van aanpak geven we de drie processen weer hoe we pre-mediation kunnen inpassen in het kader van toezicht, vergunningverlening en de handhaving.

Tijdsplanning

Eind 2016 zijn we gestart met de cursus pre-mediation in het voorjaar van 2017 hebben we de cursus afgerond. Het proces beschreven in dit plan van aanpak zal uiterlijk in het begin van 2018 zijn geïntroduceerd binnen het team en vanaf dan zullen we er ook mee werken.

Wat staat ons nog te doen

Definitieve kaart voor de toezichthouders ontwerpen en de werkwijze binnen het team implementeren. Dit staat gepland voor begin 2018.

Processen

Verderop in dit plan van aanpak hebben we de processen toezicht, handhaving en vergunningverlening middels een verbeelding weergegeven. Hier zullen wij kort beschrijven hoe de pre-mediation in ieder onderdeel zijn plaats krijgt en wat het uiteindelijke doel is.

Proces toezicht

In vele gevallen is de toezichthouder de eerste persoon waarmee de burger in het geval van handhaving persoonlijk contact heeft. Maar ook bij de controle van de bouw n.a.v. een verleende omgevingsvergunning is hij de persoon die de klant 'echt' ziet. Tenzij de omgevingsvergunning gedurende het proces bijvoorbeeld op locatie is doorgesproken. De indruk en de wijze van gespreksvoering van de toezichthouder is hier dus van dermate belang gezien hier vaak de 'eerste indruk' wordt gegeven. Met name bij toezicht is het dus van belang dat zij toezicht 'zichtbaar maken' bij de klant en het gesprek aangaan. Wellicht kan er in het veld of in een korte periode daarna al tot een oplossing worden gekomen. Het voornaamste doel van pre-mediation bij toezicht is dan ook contact leggen en eerst komen tot een minnelijke oplossing, zodat verdere procedures worden voorkomen.

Proces handhaving

Handhaving en pre-mediation. Is er een mogelijkheid dat deze twee dingen met elkaar samengaan? Ja! Duidelijk is dat met handhaving (bijna) nooit een leuke boodschap wordt overgebracht. Hierdoor hebben we vaak te maken met ontevreden klanten. Maar juist door het inzetten van pre-mediation op dit vlak kunnen we proberen om escalatie te voorkomen. Hoe de boodschap wordt gebracht kan namelijk enorm bijdragen aan de gevolgreactie van de klant. Denk hierbij aan het gesprek persoonlijk aangaan, locatiebezoek waardoor we ons beter kunnen inleven in de situatie en de afstand naar de klant wordt verkleind, legalisatieonderzoek, duidelijk aangeven waar mogelijkheden bestaan. Maar vooral ook luisteren naar de klant in plaats van alleen de boodschap brengen. Het voornaamste doel van pre-mediation gedurende de handhaving is dan ook 'in gesprek blijven'.

Proces vergunningverlening

Als het gaat om het proces van de aanvraag omgevingsvergunning kan er op meerdere momenten contact worden gelegd met de aanvrager. In het verleden gebeurde dit vaak pas in het proces wanneer er nadere stukken moeten worden opgevraagd of wanneer de aanvraag negatief wordt beoordeeld. Doel bij vergunningverlening is om de klant meer in het gehele proces mee te nemen. Zo wordt de klant meer bij het proces betrokken en heeft het een idee waarom het soms lang kan duren voordat er een besluit wordt afgegeven. Voornaamste doel is dan ook de klant meenemen in de besluitvorming. Denk hierbij aan in kennis stellen van de ontvangst, nadere gegevens opvragen maar ook bellen wanneer een termijn voor het indienen van stukken dreigt te verstrijken.

Verbeelding

Op de volgende pagina hebben we in een verbeelding de processen op hoofdlijnen weergegeven. De punten waarop in het proces pre-mediation kan worden ingezet is weergegeven.

Proces toezicht



Kaart 'niet thuis'

Deze kaart is ontwikkeld samen met de toezichthouders. Het komt regelmatig voor dat de toezichthouders iets constateren op een perceel, maar de bewoners/eigenaren niet thuis treffen. Zij zochten naar een manier om wel te laten weten dat zij langs zijn geweest en graag in contact willen komen met hen. Ook om zo meer zichtbaar te zijn en het eerste gesprek aan te gaan. Hierdoor hebben we het 'niet thuis kaartje' laten maken. Zij laten deze kaart achter met hun gegevens. Zo weten de mensen dat we zijn geweest, graag met hen in contact komen en hoe zij dit kunnen doen.

Beste bewoner(s) van,

Vandaag is een toezichthouder van de gemeente Rheden bij u aan de deur geweest. U was helaas niet thuis.

Wilt u contact met ons opnemen?

U kunt ons bereiken via telefoonnummer 026 - 49 76 of 06 -

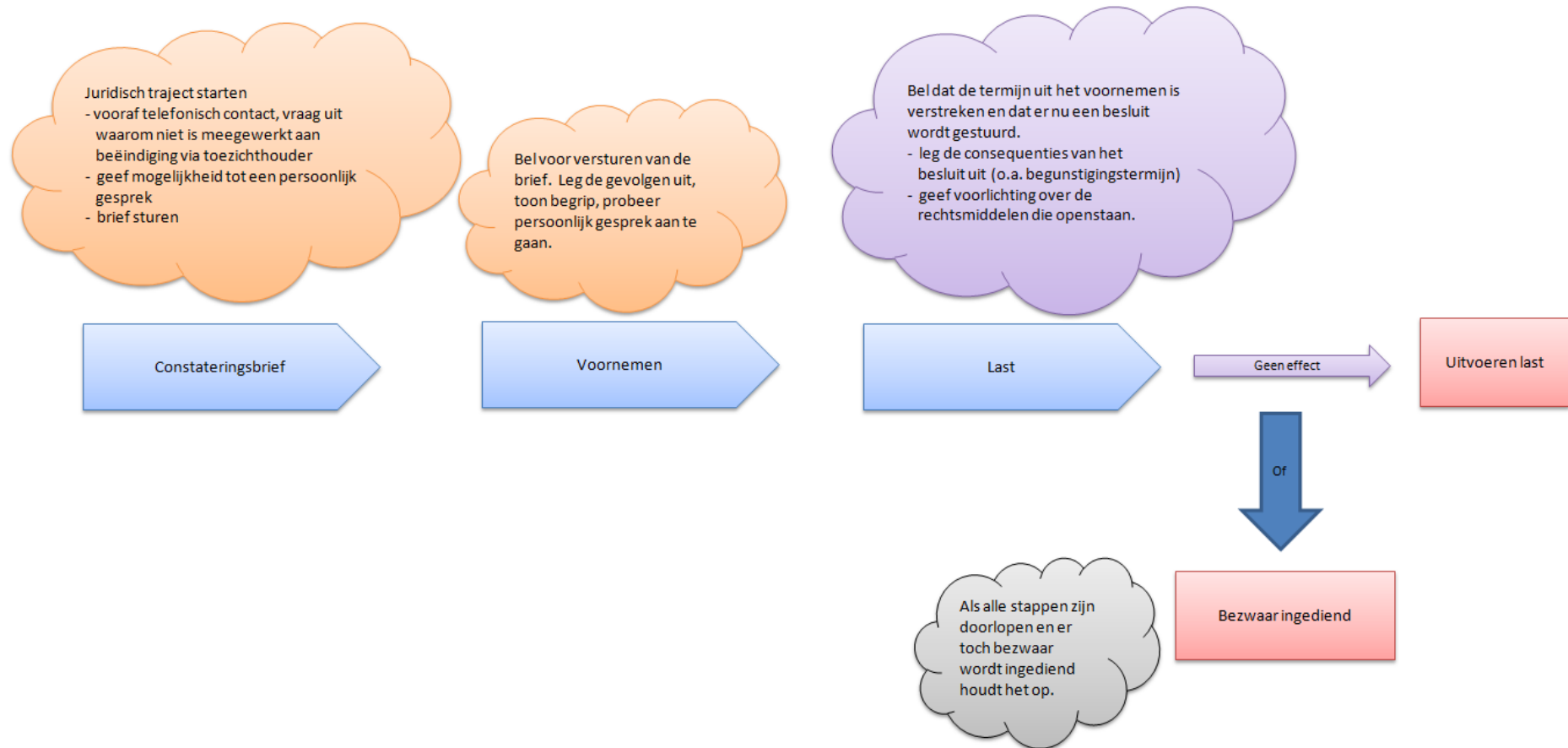
Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Gemeentehuis Hoofdstraat 3 | 6994 AB De Steeg
Postbus 9110 | 6994 ZJ De Steeg T | (026) 49 76 476 | F (026) 49 76 476 | www.rheden.nl

gemeente Rheden 



Proces Handhaving



Proces omgevingsvergunning

