

TIPS: informeel overleg



Voor ambtenaren die
deelnemen aan een
informeel overleg

Om te komen tot een effectief gesprek



Bij de informele behandeling van bezwaren bestaat er veel onduidelijkheid over het hoe en waarom van een informeel overleg. Daarnaast zijn er de nodige misverstanden over het doel en de aanpak van het informele overleg. In deze folder geven we mee wat men over en weer kan en mag verwachten. Deze tips zijn bedoeld voor medewerkers die werkzaam zijn bij de overheid. Inzichten rondom houding en gedrag staan centraal in deze folder.

Wat is informeel overleg?

Dit is een overleg met een burger, een medewerker van de overheid en een neutrale gespreksleider. Dit gesprek kan in alle domeinen plaatsvinden. Het gesprek is bedoeld om naar elkaar te luisteren, ergernis weg te nemen, vragen te beantwoorden en op verzoek uit te leggen hoe een besluit tot stand is gekomen. Samen wordt pro-actief gezocht naar een oplossingsrichting voor het probleem waar beide partijen achter kunnen staan.

Waarom informeel overleg?

De behandeling van bezwaarschriften wordt al jaren slecht gewaardeerd door de burger. De procedures zijn afstandelijk en vooral gericht op de uitvoering van de juridische regels. Er is weinig oog voor de menselijke kant van het probleem. De informele behandeling vergroot de tevredenheid van de burger over de overheid en zorgt er voor dat het vertrouwen in de overheid wordt verstrekt. De informele behandeling kan tijd en kosten besparen als er een gezamenlijke oplossing komt.

Wat levert het de medewerker op?

Natuurlijk zet jij je als medewerker 100% in om je werk zo goed mogelijk te doen. In de waan van de dag en met de grote werkdruk is er soms te weinig aandacht voor het effect dat een besluit heeft op een burger.

Het informele overleg biedt de mogelijkheid om extra aandacht te besteden aan het effect en de impact van een besluit en biedt de mogelijkheid om de burger mee te nemen in het hoe en waarom van het besluit.

De informele behandeling kan er voor zorgen dat besluiten, ook als die negatief zijn, eerder worden aanvaard. Een groter vertrouwen in de overheid zorgt voor een betere relatie. Een goede relatie met de burger zorgt voor meer tevredenheid. Zowel voor de burger als voor de medewerker.



TIPS VOOR DE MEDEWERKER

- Laat zien dat jij een betrouwbare professionele dienstverlener bent. Weet waar je het over hebt. Een goede voorbereiding op het gesprek is essentieel. Bedenk vooraf wat niet én wat wel kan.
- Sta open voor wat de ander zegt. Luister om te begrijpen. Toon empathie en begrip voor de gevoelens van de burger. Probeer vriendelijk te blijven bij boosheid.
- Zoek naar oplossingen. Vertel wat de mogelijkheden zijn binnen de juridische kaders. Denk hierbij pro-actief mee in wat er wel mogelijk is. En wees hierover naar alle partijen eerlijk.
- Wees creatief. Stel dat jij je in dezelfde positie bevindt als de burger, wat zou dan een goede oplossing zijn? Wat heeft de organisatie nodig om hieraan mee te kunnen werken?
- Leg vriendelijk en duidelijk uit waarom dingen zijn zoals ze zijn. Ook als je op de inhoud niets te bieden hebt. Toon begrip. Ook als je niks kan bieden, kan dit helpen bij de aanvaarding van het besluit.
- Benoem emoties en lichaamstaal. Vraag erop door. Geef de burger de mogelijkheid om de emoties te uiten.
- Zeg niet dat je alleen maar de regels uitvoert. Behandel de burger vriendelijk, respectvol en correct. Stel vragen, check of de burger het begrijpt en geef uitleg op maat.
- Heb aandacht voor het proces. Hoe verloopt het gesprek? Ontstaat er contact? Benoem het als je merkt dat spanning ontstaat of er langs elkaar heen wordt gepraat.
- Vraag actief door als iets je niet duidelijk is, check aannames en wees nieuwsgierig. Niet alleen op inhoud maar ook over dingen die opvallen in de onderlinge communicatie.
- Wees niet teleurgesteld als het toch tot een formele (vervolg)procedure komt.



TIPS VOOR DE GESPREKSLEIDER

- Zorg voor een snelle planning van het gesprek.
- Benadruk je neutrale rol en geef (nogmaals) aan waarvoor het gesprek is bedoeld zodat dit voor alle partijen duidelijk is. Check dit. De gespreksleider handelt onbevooroordeeld en onpartijdig, gedurende het gehele gesprek en vermijdt daarbij ook de schijn van partijdigheid. De gespreksleider is vooraf duidelijk over zijn rol in het gesprek en zijn functie binnen de overheidsorganisatie.
- Focus je op het proces (en minder op de inhoud). Nemen partijen actief deel? Wordt er onderbroken? Ga allereerst actief op zoek naar belangen van beide deelnemers. Luister, vat samen en stel open vragen als er zaken onduidelijk zijn.
- Geef beide partijen hierbij evenveel persoonlijke aandacht in het overleg. Bewaak dit evenwicht en stuur bij indien nodig.
- Zorg er voor dat de burger en de medewerker eerlijk en respectvol worden behandeld. Stel, indien nodig, op tijd een grens.
- Laat partijen zoeken naar oplossingen die voor hen aanvaardbaar zijn. Laat dit zo veel mogelijk aan partijen zelf.
- Druk je persoonlijke mening niet door. Ook niet als je zelf een andere oplossing zou hebben gekozen. Vragen stellen over een invalshoek die nog niet is benoemd, kan wel.
- Sla niet door om tot een intrekking te komen. Dit doet direct afbreuk aan het vertrouwen. Gun de burger tijd en ruimte om hier rustig over na te kunnen denken.
- Maak tijdens het overleg een afsprakenlijst, die de instemming heeft van alle partijen en maak hiervan een foto. Per mail kun je deze afspraken vervolgens ter bevestiging toesturen.
- Rond het gesprek af en vraag of er nog behoefte is aan een formele hoorzitting c.q. behandeling van het bezwaar. Zo ja, vraag wat ze hebben gemist. Zo nee, geef uitleg over de vervolgprocedure.
- Wees niet teleurgesteld als het toch tot een formele (vervolg)procedure komt.

Caroline Koetsenruijter
trainer en adviseur, Instituut KCB

Petra Gieske
juridisch medewerker, Gemeente Leiden

MEER INFORMATIE

www.prettigcontactmetdeoverheid.nl