

Vergaderjaar 2008–2009

31 753

Rechtsbijstand

Nr. 12

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 april 2009

Tijdens de behandeling van het Verslag van een Algemeen Overleg op woensdag 11 februari 2009 (Handelingen der Kamer II, vergaderjaar 2008–2009, nr. 53, blz. 4313–4316) hebben de leden Heerts en Van Vroonhoven-Kok een motie ingediend over pro-actieve geschiloplossing door de overheid¹. Mede namens de minister van Justitie en de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bericht ik u over de wijze waarop aan deze motie uitvoering zal worden gegeven.

Allereerst onderschrijf ik de constatering in de motie dat een juridische benadering niet altijd leidt tot een snelle of tevredenstellende oplossing van geschillen tussen overheid en burgers, en dat de inzet van mediation bij kan dragen aan oplossing van geschillen en het voorkomen van verdere juridisering.

Ik zou daar nog aan willen toevoegen dat niet alleen (formele) mediation, maar ook de inzet van mediation*vaardigheden* door ambtenaren (een pro-actieve overheid) bijdraagt aan het voorkomen én oplossen van geschillen tussen overheid en burger, en tot een grotere tevredenheid van burgers leidt. Dit blijkt uit eerder onderzoek in opdracht van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties².

Wij vatten de inhoud van de motie zo op dat Justitie en BZK zullen bevorderen dat – waar dat nog niet het geval is – op ministeries en bij onder het Rijk vallende diensten portefeuillehouders of projectleiders worden belast met proactieve geschiloplossing. Dat is net zo effectief als het aanstellen van een ambassadeur.

Tijdens het VAO van 11 februari kondigde ik al de aanstelling aan van een Justitie-ambassadeur proactieve geschiloplossing. Ik kan u meedelen dat ik oud-staatssecretaris Monique de Vries bereid heb gevonden deze taak voor de komende twee jaar op zich te nemen. Zij zal als ambassadeur proactieve geschiloplossing (PAGO) het ministerie van Justitie en de taakorganisaties van Justitie gaan stimuleren om geschillen met burgers op te lossen vóór zij bezwaar- of beroepsprocedures starten.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 31 753, nr. 6.

² «Een luisterend oor». Over het inzetten van mediationvaardigheden. Ministerie van BZK, april 2008.

Verschillende organisatieonderdelen van Justitie gaan al erg goed om met geschillen, maar kunnen onderling ook veel van elkaar leren. Mevrouw de Vries gaat als ambassadeur deze goede werkwijzen signaleren en bepleiten bij de andere taakorganisaties. Bij taakorganisaties die nog niet bezig zijn met deze wijze van geschiloplossing worden gerichte activiteiten ondernomen om deze «andere aanpak» te stimuleren.

Buiten het domein van Justitie wordt door de staatssecretaris van BZK reeds invulling gegeven aan de bevordering van pro-actieve geschiloplossing met behulp van mediationvaardigheden. Zij doet dit in het kader van het verbeteren van overheidsdienstverlening aan burgers. Samen met 27 pionierorganisaties wordt bovendien nader onderzoek gedaan naar de mogelijkheden en effecten van het inzetten van mediationvaardigheden in de verschillende overheidsdomeinen (bijv. Wet Werk en Bijstand, Wet ruimtelijke ordening, Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Waterschapsbelasting). Daarvoor worden door de betrokken pionierorganisaties zowel voorafgaand aan, als na ontvangst van een bezwaarschrift mediationvaardigheden ingezet.

De ervaringen en resultaten van deze pionierorganisaties worden gedurende 2009 zorgvuldig gemeten. Deze metingen omvatten de effecten op de verbetering van de dienstverlening (waaronder in ieder geval de klanttevredenheid, de arbeidstevredenheid van de professional, afname van de doorlooptijd, vermindering in aantal bezwaar- en beroepsprocedures). Daarnaast worden de kosten en baten, het effect op administratieve lasten voor burgers en de uitvoeringskosten in kaart gebracht. Daar waar een pionierorganisatie mediationvaardigheden toepast in het primaire proces (dus voordat een besluit wordt genomen) wordt een inschatting gemaakt van het aantal bezwaarprocedures dat met die inzet is voorkomen. De eerste meetgegevens zijn in september 2009 beschikbaar. Dan zal ook duidelijk worden in welke sectoren en welke gevallen de inzet van mediationvaardigheden ofwel pro-actieve geschiloplossing daadwerkelijk effectief is. Voor meer informatie hierover verwijst ik u naar de website www.lastvandeoverheid.nl.

Nu al kan worden gesteld dat in bepaalde sectoren de toepassing van pro-actieve geschiloplossing slechts beperkt zinvol is, zoals bij het ministerie van Algemene Zaken. Het instellen van een «ambassadeur» of projectleider pro-actieve overheid zou in dat geval niet zinvol zijn. Bij contacten van staatssecretaris Bijleveld met ministeries en uitvoeringsorganisaties in het kader van de vermindering van regeldruk en verbetering van de dienstverlening zal zij aandacht vragen voor de uitvoering van de motie. Dit najaar zal zij, op basis van de eerste meetgegevens van de pionierorganisaties, een extra inspanning plegen om bij relevante ministeries en diensten de toepassing van pro-actieve geschiloplossing en mediationvaardigheden te bevorderen.

Aanvullend op de activiteiten van BZK zal de «ambassadeur» van Justitie dit onderwerp, waar dat nodig en gewenst is, extra aan de orde stellen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij ministeries en taakorganisaties die relevant zijn voor de taakstelling op de gefinancierde rechtsbijstand.

Over de voortgang van de uitvoering van de motie van de leden Heerts en van Vroonhoven-Kok, voor zover het de toepassing van mediationvaardigheden betreft, zal worden gerapporteerd in de jaarlijkse voortgangsrapportage van BZK over dienstverlening en regeldruk. De eerstvolgende voortgangsrapportage zal eind 2009 aan de Tweede Kamer worden aangeboden.

De staatssecretaris van Justitie,
N. Albayrak