

## Raadsmemo

Datum: 14 mei 2013

Aan: Gemeenteraad van Hof van Twente

Kopie aan:

Van: B.M.J. Eshuis ( loco burgemeester / portefeuillehouder )

Voor informatie: Hester Stam, Maatschappelijke ontwikkeling

Onderwerp: Evaluatie Hoffelijke aanpak 2009-2012

---

### 1. Aanleiding

In 2009 is een start gemaakt met het introduceren van mediation(vaardigheden) bij het behandelen van aanvragen, verzoeken om handhaving en bij klachten en bezwaarschriften, onder de titel van de Hoffelijke aanpak. Het project de Hoffelijke aanpak is erop gericht de dienstverlening aan de burger te verbeteren en juridische procedures en conflicten te voorkomen. Er heeft een evaluatie van het project plaatsgevonden.

### 2. Inhoudelijke mededeling

Gebleken is dat de inzet van mediationvaardigheden in een zo vroeg mogelijk stadium het meest effectief is: luisteren, doorvragen, meedenken, zoeken naar mogelijkheden en uitleg geven. Mediationvaardigheden leer je in de praktijk. Het is daarom belangrijk dat (nieuwe) medewerkers hierin regelmatig worden getraind.

Het blijkt lastig om na te gaan of het gebruik van mediationvaardigheden heeft geleid tot het voorkomen van bezwaarschriften. Bij bezwaren kan wel gemonitord worden of het toepassen van mediation(vaardigheden) heeft geleid tot intrekking of voortzetting van het bezwaarschrift.

### 3. Conclusie

Het gebruik van mediation(vaardigheden) draagt bij aan een betere dienstverlening aan de burger. Training van medewerkers hierin blijft belangrijk. Het gebruik van mediation(vaardigheden) in de bezwaarschriftenfase zal worden gemonitord en opgenomen in de jaarlijkse rapportage bezwaarschriften.