



# Prettig contact met uw burgers door toepassing van mediationvaardigheden

Het eerste contact dat de burger met de gemeente heeft is meestal met de medewerk(st)er achter de informatiebalie of receptie. Dat moment kan bepalend zijn voor de tevredenheid van de burger, want hier begint het leveren van excellente dienstverlening. Met toepassing van mediationvaardigheden verloopt dit eerste contact en de verdere dienstverlening prettig, voor zowel de burger als de gemeente.

## Oplossingsgericht en pro-actief

Alex Brenninkmeijer, Nationale ombudsman, zegt: "Mensen vinden het niet alleen belangrijk dat de wettelijke regels juist worden toegepast. Maar ook dat zij behoorlijk, dat wil zeggen met respect behandeld worden. Dat zij serieus genomen worden als er problemen of vragen ontstaan over de uitoefening door de overheid van de vele bevoegdheden die het dagelijks leven beïnvloeden. Een korte toelichting die de burger begrijpt schept vertrouwen en neemt de onzekerheden weg die bij de burger leefden."

Juist als er vragen zijn of als de burger iets bijzonders wil, is die burger afhankelijk van de gemeente. In die situatie is 'prettig contact met de overheid' veel waard. Met mediationvaardigheden wordt de brug geslagen van het mooie idee van oplossingsgericht en pro-actief naar de dagelijkse praktijk.

### Grotere tevredenheid, minder kosten

Uit onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met meer dan tien pilotgemeenten blijkt dat met de inzet van mediationvaardigheden aanzienlijke verbeteringen zijn te bereiken. Te weten:

- verbetering van de klanttevredenheid van 20%
- verbetering van de arbeidstevredenheid van ambtenaren van 20%,
- vermindering van de administratieve lasten voor burgers van 23% en
- vermindering van de kosten voor de overheid van 27%.

Na het inzetten van mediationvaardigheden ziet ruim 60% van de burgers af van een verdere formele bezwarenprocedure!

Burgers en bedrijven vinden de relatie met de gemeente 'menselijker' wanneer mediationvaardigheden zijn ingezet. Men waardeert vooral de bejegening, de persoonlijke aandacht en het 'luisterend oor' voor de vraag, klacht of het probleem.

De klanttevredenheid neemt bovendien toe omdat de doorlooptijd van procedures korter is en burgers en bedrijven het erg op prijs stellen wanneer er snel duidelijkheid is. Ook waarderen zij de oplossingsgerichtheid. Dat alles maakt de inzet van mediationvaardigheden effectief.

De burgemeester van een van de pilotgemeenten is enthousiast: "Ik denk wel dat burgers het prettig vinden dat wij zo'n slag hebben gemaakt in dienstverlening." "Het eerste contact met de klant is het belangrijkste. Ik zie de winst erin dat klanten niet meteen doorverwezen worden, maar dat degene die het eerste contact doet, ook antwoorden kan geven op vragen."

### Meer werkverdoening

De arbeidstevredenheid en werkverdoening van medewerk(st)ers nemen toe doordat het werken met mediationvaardigheden leidt tot meer menselijke verhoudingen en contacten. En ook omdat zij hun beroepsvaardigheden en competenties uitbreiden.

De resultaten worden bevestigd door een effectmeting bij een gemeente waar zowel medewerk(st)ers als de managers trainingen mediationvaardigheden van BMC hebben gevolgd en deze nu toepassen.

### Van idee naar dagelijkse praktijk

BMC heeft ervaring met invoering van mediationvaardigheden bij gemeenten. Kenmerkend is dat de aanpak maatwerk is, passend bij uw situatie en ontwikkelingsfase.

Na de intake ontwikkelen wij in een interactieve workshop met uw medewerk(st)ers en managers het verbetertraject. Aan de orde komen zowel de visie op excellente dienstverlening als de gewenste competenties en gedragsuitingen en de tussenliggende niveaus (zie figuur).

Onze ervaring is dat deze aanpak de positieve energie en het plezier geeft om samen aan de slag te gaan. Dat kan bijvoorbeeld zijn door trainingen mediationvaardigheden te organiseren of een pilot 'begrijpelijke formulieren' te beginnen.



### **De adviseurs en mediators van BMC**

BMC werkt vanuit het principe 'visie vanuit ervaring'. De BMC-adviseurs en -mediators kennen de context van overheidsorganisaties en het krachtenveld daaromheen. Zij weten hierdoor de juiste toon te vinden. BMC heeft geregistreerde en gecertificeerde mediators, geroutineerde trainers, adviseurs, onderzoekers, projectleiders en procesbegeleiders in dienst. Deze professionals zijn u graag van dienst bij het realiseren van uw doelen.

### **Meer brochures**

- In deze serie verschenen ook:
- Pre-mediation: preventie en management van conflicten
- Pre-mediation voor goede arbeidsverhoudingen
- Training mediationvaardigheden
- Pre-mediation bij klachten, bezwaar en beroep

### **Informatie**

Neem vrijblijvend contact op met Hans Slooijer, mediator, coach en senioradviseur (hansslooijer@bmc.nl) of Jannie Lammers, mediator, trainer en senioradviseur (jannielammers@bmc.nl) of via telefoonnummer 033 - 496 52 00.

**Mediationvaardigheden (pre-mediation) zijn gericht op het direct, informeel en persoonlijk contact leggen. De training omvat communicatieve vaardigheden zoals het luisteren, samenvatten en doorvragen vanuit een pro-actieve, oplossingsgerichte houding en het inzetten van specifieke interventies voor de-escalatie en de-juridisering, met als zichtbaar resultaat excellente dienstverlening. De ambtenaar die over mediationvaardigheden beschikt heeft persoonlijk contact met de betrokken burger of het bedrijf vanuit een open, geïnteresseerde en oplossingsgerichte houding. De ambtenaar luistert, geeft informatie en samen zoekt hij/zij naar mogelijkheden voor een passende oplossing binnen de wettelijke kaders.**

Bij de samenstelling van deze leaflet is o.a. gebruik gemaakt van de publicaties Prettig contact met de burger, uitgaven van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag 2010/2011.