



JKV41

www.merlijngroep.nl

Merlijn

**Omgaan met
weigeringsbesluiten**

Vaardigheidstraining



Omgaan met weigeringsbesluiten

Vaardigheidstraining

Inleiding

De laatste jaren is er een toegenomen bewustwording vanuit de overheid dat de kwaliteit van de bestuurlijke besluitvorming (nog) verder verbeterd kan worden. Niet zo zeer op het gebied van juridische kennis, maar vooral op het terrein van het voorkomen, de-escaleren en oplossen van conflicten is nog de nodige winst te behalen. De 'methode Overijssel', 'pre-mediation' en 'de toepassen van mediationvaardigheden' zijn hierbij inmiddels herkenbare begrippen geworden.

Tot op heden ligt de nadruk bij het toepassen van mediationvaardigheden vooral op de bezwaarfase. Een ambtenaar belt (zo snel mogelijk na ontvangst van het bezwaarschrift) de bezwaarmaker op. Langs de weg van luisteren, samenvatten en doorvragen worden vervolgens belangen in kaart gebracht en mogelijke vervolgroutes geïnventariseerd, waaruit een keuze wordt gemaakt. Een soort van 'conflict diagnose' dus (vergelijk de taak van een basisarts om een diagnose te stellen en zo nodig door te verwijzen naar een specialist).

Dat deze aanpak werkt, blijkt alleen al uit het feit dat uiteindelijk 30 tot 60% van de bezwaarschriften wordt ingetrokken. Soms is louter het bellen, luisteren en nog eens in andere woorden uitleggen van het besluit voldoende; vaker nog helpt hierbij het (opnieuw) in contact brengen van de bezwaarmaker met de vak afdeling of het voeren van een informeel bemiddelingsgesprek. In enkele gevallen komt het uiteindelijk tot een mediation. Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat het toepassen van mediationvaardigheden in de bezwaarfase door steeds meer overheden wordt overgenomen. Deze werkwijze begint nu ook een plek te krijgen in de primaire besluitvorming: zo wordt bijvoorbeeld standaard gebeld bij een voorgenomen weigering of na het indienen van zienswijzen.

Deze vaardigheidstraining ziet specifiek op het telefonisch contact van de ambtenaar van de vak afdeling met de aanvrager voorafgaande aan het afgeven van een weigeringsbesluit. Zodat het besluit niet koud op de deurmat valt. Deze training richt zich vooral op het (verder) professionaliseren van deze slecht nieuws gesprekken.

Doelgroep

Medewerkers van vak afdelingen in organisaties die verantwoordelijk zijn voor de behandeling van aanvragen/vergunningen.

Doel van de training

De training levert het volgende op:

- ✓ verbetering van de dienstverlening door en het imago van de overheid;
- ✓ vergroting van het draagvlak voor bestuurlijke besluitvorming in het algemeen en het negatieve primaire besluit in het bijzonder;
- ✓ de burger voelt zich gehoord / serieus genomen, waardoor verdere juridisering wordt voorkomen;
- ✓ vergroting van de communicatieve vaardigheden en het werkplezier van ambtenaren;
- ✓ besparing van tijd en kosten (minder procedures);
- ✓ verbetering kwaliteit van het openbaar bestuur.

Welke vaardigheden zijn belangrijk voor het omgaan met weigeringsbesluiten?

Welke vaardigheden zijn met name belangrijk voor ambtenaren die meedoen aan deze training:

- luisteren, samenvatten en doorvragen;
- toepassen van de specifieke structuur voor slecht nieuws gesprekken;
- bewust zijn van eigen kwaliteiten, valkuilen, uitdagingen en allergieën (kernkwadranten);
- kunnen omgaan met emoties en weerstanden;
- een belangenkaart kunnen maken;
- vergroten aanvaardbaarheid negatief besluit;
- technieken die nodig zijn om mogelijke conflicten te voorkomen, te de-escaleren en op te lossen.

Permanente Educatie MFN

Deze training levert u de volgende PE punten op:
6 PE, categorie 1a

Mediatorsfederatie
Nederland

Open inschrijving

De training duurt één dag. Voor nadere informatie en actuele data verwijzen wij u naar onze [Merlijn Website](#).

Trainers en locatie

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze [website](#).

Incompany training

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden.

Trainers

De training wordt gegeven door de volgende trainers:

- [de heer mr E. Krens \(Erwin\)](#);
- [mevrouw mr. K.E.M. Van der Stappen \(Karen\)](#);
- [de heer mr J.B. Peters \(Jurgen\)](#);
- [de heer M. Veermans \(Mark\)](#);
- [de heer mr M.L.F.J. Schyns \(Marcel\)](#);

Voor nadere informatie over de trainers verwijzen wij u naar onze website: www.merlijngroep.nl

Programma

Omgaan met weigeringsbesluiten

Ochtendprogramma

- 09.30 - 10.00 : Welkom / bespreking programma / kennismaking
- 10.00 - 10.45 : Vaststellen individuele leerdoelen aan de hand van kernkwadranten
- 10.45 - 11.15 : Theorie: structuur slecht nieuws gesprek + korte oefening
- 11.15 - 11.30 : Pauze
- 11.30 - 12.30 : Theorie en oefening: omgaan met emoties en weerstanden
- 12.30 - 13.15 : Lunch

Middagprogramma

- 13.15 - 15.00 : Oefenen met slecht nieuws gesprekken uit de eigen praktijk van de deelnemers met een acteur
- 15.00 - 15.15 : Pauze
- 15.15 - 16.45 : Voortzetting oefenen met acteur
- 16.45 - 17.00 : Afronding en evaluatie