

Mediation bij Terugvordering en Verhaal

“Luisteren naar de burger geeft een tevreden burger ook al krijgt hij geen gelijk - andere aanpak levert direct positieve resultaten op.”

In 2018 hebben medewerkers van de afdeling Terugvordering en Verhaal van de gemeente Zwolle, die deel uitmaakt van de afdeling Inkomensondersteuning, een workshop en een opleiding mediationvaardigheden gevolgd. Een jaar later inventariseren wij de gevolgen die dit heeft gehad voor de burger én de gemeente.

Frans Spekrijse en Gjalt Schippers, beiden registermediator, hebben de training mediationvaardigheden van [Langhenkel-Talenter](#) toegespitst op het vakgebied Terugvordering en Verhaal en kijken samen met de medewerkers terug op een jaar anders werken.

Eerst een casus vanuit de praktijk vanuit de nieuwe aanpak...

Goedemiddag Ellen en Jan, fijn jullie te zien, koffie?

Ambtenaar Marlies schenkt koffie en vervolgt:

Dit is de laatste keer dat wij elkaar spreken en ik zou graag willen weten hoe het met jullie gaat maar ook of jullie akkoord gaan met de beschikking?

Jan kijkt Ellen aan, die begint te praten. Het is lang geleden dat ik mij zo fijn heb gevoeld, zo zegt Ellen. Het is lang geleden dat ik zo goed slaap, weer kan lachen en vrienden ontvangen, ik ben blij dat de beschikking er is en dat wij goede afspraken met de gemeente hebben kunnen maken. Afspraken die haalbaar zijn en die wij ook kunnen nakomen. Jan heeft weer werk en ik ben weer begonnen met het geven van hulp in de huishouding.

De beschikking geeft aan dat jullie € 450,00 per maand terug moeten betalen aan de gemeente en dat 36 maanden lang. Daar zijn jullie het dus mee eens?

Nou, als jij twee maanden geleden ons deze beschikking had gestuurd, dan waren wij niet alleen heel kwaad geworden, maar hadden we ook alles op alles gezet om ons gelijk te krijgen.

Gelijk krijgen, wat bedoel je daarmee?

Nou, zo vertellen Ellen en Jan, wij waren ons niet bewust van het feit dat wij fout handelden en samen teveel uitkering kregen. Wij zijn beiden gescheiden, wonen apart en hebben elkaar een jaar geleden ontmoet en zijn verliefd geworden. Na een paar maanden ben ik bij Jan gaan wonen, ook al heb ik mijn huurwoning nog wel aangehouden. Wij wilden eerst ervaren of het een goede beslissing was om te gaan samenwonen. Wij hadden allebei geen werk, waren door de scheiding in een burn-out terecht gekomen en na twee jaar zaten wij op bijstandsniveau. Dat is geen vetpot, dus het kwam heel goed uit dat wij veel van de kosten konden delen.

Waarom ben je nu dan wel tevreden, wat is er dan gebeurd?

Zo'n tien weken geleden belde je mij op met de vraag of wij eens konden praten, want het ging niet goed met de uitkering. Wij begrepen er niet veel van, maar je was welkom. De eerste keer dat je bij ons kwam vertelde je dat de sociaal rechercheur van de gemeente had geconstateerd dat wij samenwoonden en dat daarom de uitkeringen te hoog waren. Jij had informatie over ons verzameld en vertelde dat wij hadden moeten melden dat wij gingen samenwonen. Wij schrokken ons een hoedje, maar jij luisterde naar onze kant van het verhaal, toonde begrip en voelde met ons mee. Wij hebben dat als heel prettig ervaren en kregen vertrouwen dat jij ons zou helpen. Voordat je weg ging zei je dat je nu alles goed in beeld had en precies wist wat er fout is verlopen. Jij zou op het gemeentehuis alles uitwerken en daarna weer met ons komen praten. Een paar weken later heb jij ons uitgenodigd en zijn wij bij jou op het gemeentehuis geweest. Wij waren zenuwachtig, maar jij stelde ons gerust en hebt met ons gepraat over onze toekomst, hoe wij weer aan het werk zouden kunnen komen en wie ons daarbij zou kunnen helpen. Later bleek dat het vinden van werk de oplossing dichterbij bracht. Een maand later hadden wij allebei weer werk.

Oké, maar even terug naar dat tweede gesprek, wat is daar verder gebeurd?

Jij had de zaak uitgewerkt en die uitkomst heb je met ons besproken. Toen wij alles nog eens met je hadden doorgenomen konden wij niet anders dan erkennen dat jouw verhaal klopt. Maar hoe moeten wij het teveel ontvangen geld ooit terugbetalen? Wij hebben geen rooie cent!

Je gaf aan dat wij samen zouden zoeken naar wat er wel mogelijk was. Dat hebben wij als heel fijn ervaren omdat terugbetalen ook wel haalbaar moet zijn. Dus hebben wij het over de hoogte en de termijnen gehad.

Inderdaad, zo beaamt Marlies, ik heb toen verteld dat ik een voorstel uit zou werken.

Twee weken later belde Jan mij op om te vertellen dat Ellen en jij nu definitief samen waren gaan wonen en dat Ellen de huur van haar woning had opgezegd. Jij vroeg mij te wachten met het maken van een voorstel, omdat je hoopte dat jullie snel allebei weer aan het werk zouden gaan. Later hoorde ik dat jullie weer werk hadden en toen heb ik het voorstel gemaakt, gebaseerd op jullie beider inkomen.

Ik ben blij dat jullie tevreden zijn en dat we er samen uit gekomen zijn. Bij vragen mogen jullie natuurlijk altijd bellen.

Tot zover de casus.

Het bijzondere aan dit verhaal is het positieve resultaat voor zowel de klant als de gemeente. Dit door de toepassing van een aantal belangrijke vaardigheden uit de wereld van mediation. Marlies voert een constructief gesprek, zonder in een oordeel te vervallen. Dit maakt dat zij het vertrouwen krijgt van Ellen en Jan. Het gesprek maakt duidelijk wat er speelt. De informatie is van belang om met de juiste gegevens de gemeentelijke rekenmethode te volgen. Samen een oplossing zoeken vanuit wederzijds begrip. Jan en Ellen tonen begrip voor de taak van de gemeente en Marlies toont respect en begrip, zonder vooringenomenheid. Stel dat de gemeente vooraf géén overleg had gevoerd, dan was een te hoge beschikking opgelegd met lange juridische procedures het gevolg.

Samengevat: van te voren in gesprek gaan bespaart kosten, levert een zorgvuldig en correct besluit op en maakt dat er sprake is van tevredenheid en vertrouwen. Het formuleren in eenvoudige taal in de beschikking is van belang voor dit vertrouwen, begrip en tevredenheid.

Terugblik en resultaat van het interview

In het interview met de drie medewerkers van de het team Terugvordering en Verhaal zijn vragen gesteld die inzoomden op het effect van de meerdaagse opleiding op de werkzaamheden die zij uitvoeren. Dat leverde de volgende uitspraken op:

- Sinds ik de opleiding heb gevolgd ben ik nog bewuster bezig met het luisteren naar en het inleven in de situatie van de klant. Wat ik erg goed vond aan de cursus en wat mij

verder helpt is de handleiding die de verschillende fasen van mediation beschrijft en dat heeft mij erg geholpen in de dagelijkse praktijk.

- Het succes en de menselijke benadering in het terugvorderingsproces geeft mij veel voldoening en plezier in het werk.
- Ik vond het een leerzame en leuke opleiding. De opzet was prima en ik heb niets gemist.

In de praktijk hebben wij nu meer begrip voor de situatie van de klant en proberen we samen tot een oplossing te komen.

- Tijdens de sessies werd geoefend met een vast stappenplan tijdens een mediationgesprek en hebben we in verschillende rollen geoefend die tijdens zo'n gesprek aan de orde komen; dat vond ik leerzaam en zeer praktijkgericht. Volgens mij sta ik in de praktijk nu meer stil bij de problematische situatie van de klant en ga ik minder met een vooroordeel het gesprek in. Ik bel meer met klanten om in een gesprek uitleg te geven over de situatie zodat er meer begrip ontstaat.
- Ik probeer het geleerde in de praktijk te brengen door goed te luisteren en te proberen samen tot een oplossing te komen. Ik denk dat dat ook aardig lukt in de praktijk.
- Heb ik er wat aan gehad?: Ja, we kregen goede "tools" mee die we in de praktijk konden/kunnen gebruiken. Wordt het geleerde in de praktijk gebracht?: Jazeker, ik neem toch sneller contact op met een klant en kan dan het geleerde toepassen in de praktijk.

Zes stappen voor de aanpak in individuele gesprekken

Een belangrijke opmerking was dat men veel heeft gehad aan de zes stappen voor de aanpak in individuele gesprekken. De zes stappen zijn als volgt:

1. Analyse maken

Gegevens verzamelen, onderzoek doen en de 'verwachte uitspraak' formuleren.

2. Overleg met klant

Beoordeel of het zelf gedaan kan worden, of met de inzet van een onafhankelijke

neutrale gespreksleider (bv. een mediator). Dit is onder andere afhankelijk van het niveau op de escalatieladder. De gemeente kan soms zelf partij zijn, m.a.w. een belang aan tafel hebben! Hoe groter het belang hoe meer nood aan een onafhankelijke neutrale gespreksleider.

De exploratiefase

Besteed aandacht aan emoties, luister, vat samen en vraag door.

Zorg voor verbinding. Wederzijds begrip, acceptatie, respect en waardering zijn de sleutels tot succes! Wat is de mening van de klant. Hoe ziet hij de oplossing?

3. Uitwerken analyse in voorstel

Ga uit van de ‘verwachte uitspraak’ en vertaal het overleg met de klant in je voorstel. Controleer de haalbaarheid.

4. Overleg met klant

De brainstorm- en onderhandelfase

Begin **nooit** met je voorstel, maar vraag eerst wat de klant gedaan heeft met het eerste overleg. Hoe is het emotioneel gegaan. Hoe staat hij er zelf nu in en wat verwacht hij. Daarna brainstormen en onderhandelen over een mogelijke oplossing. Vertel hoe je de definitieve uitwerking gaat vormgeven en vraag of dat in lijn is met de gesprekken en de wederzijdse verwachting.

5. Definitief uitwerken en eventueel weer een gesprek

Formuleer op een eenvoudig niveau; max 10 woorden per actief geformuleerde zin en geen vakjargon en dus in begrijpelijke taal.

6. Besluit nemen

Beschikking sturen/brengen.

En dan nog iets over de cultuur

Een organisatie kun je niet veranderen, mensen hebben die mogelijkheid wel. Dit gegeven

heeft ertoe geleid dat binnen de afdeling de medewerkers de vrijheid kregen om te gaan experimenteren met de nieuwe werkwijze. Men leerde van elkaar, gaf elkaar tips en ervaringen werden gedeeld. Er ontstond een vorm van sociaal incasseren met de focus op de klant. Het maken van verbinding met de klant, empathie tonen en er samen uit willen komen vanuit wederzijds begrip leidde tot acceptatie voor de terugvordering.

Het is van groot belang dat de leidinggevende medewerkers de ruimte geeft om te leren/zich te ontwikkelen in een veilige omgeving. De enige eis was: leer van elkaar en kom in beweging, ga het gewoon proberen! Falen mag! De medewerkers gaven aan plezier gekregen te hebben in het werk.

Het proactieve, het meedenken en het meebewegen met de klant heeft tot grotere arbeidsvreugde geleid. De werkwijze is inmiddels geborgd in de werkprocessen en nieuwe medewerkers worden gescreend of zij in de nieuwe cultuur passen.

Tot slot

De medewerkers van de afdeling Terugvordering en Verhaal zijn van mening dat deze werkwijze binnen de wereld van Terugvordering en Verhaal landelijk veel meer zou moeten worden gestimuleerd. De medewerkers investeren sinds de training meer in de voorkant van het proces, waardoor tijd gewonnen wordt aan de achterkant van het proces (rechtbankzaken, beslag).

Ook is het percentage betalende klanten gestegen sinds de introductie van de nieuwe werkwijze. De ontvangsten zijn gestegen alsmede de incassoratio. Gemiddeld wordt genoeg genomen met een lagere maandelijkse betaling maar men krijgt daar wel veel commitment voor terug ten aanzien van de regeling die is getroffen. Klanten nemen veel sneller contact op als het even een maand niet lukt om te betalen. Voorheen stak men dan het hoofd in het zand en wachtte wel af wat er ging gebeuren.

Naast deze winst is het vooral van belang te begrijpen dat deze werkwijze past in de cultuur en de geest van deze tijd. Luisteren naar burgers en proberen (potentiële) conflicten samen op te lossen, zorgt voor duurzame, eerlijke, respectvolle oplossingen en geeft tevreden burgers.