

Overheid

Verstoorde relatie, onrechtmatig handelen, fraude, sociale zekerheid, politie en justitie, uitkeringen.

Partijen

Sociale dienst gemeente, echtpaar met kinderen.

Essentie

Al meer dan 3 jaar zijn er conflicten en grote spanningen tussen de sociale dienst en de familie. Na faillissement van het bedrijf van de familie is er bijstand en minima beleid aangevraagd. Verschillende bezwaarprocedures zijn doorlopen. De relatie tussen de familie en de sociale dienst raakt steeds meer verstoord. Op aanraden van de rechter wordt in een mediationtraject gezocht naar een duurzame oplossing.

Inhoud mediation

Casus

Het bedrijf van de familie is failliet verklaard, waardoor het gezin al meer dan 3 jaar een wwv uitkering (wet, werk en bijstand) ontvangt. De familie heeft een huurschuld waarvoor zij bijzondere bijstand hebben aangevraagd, hetgeen is afgewezen. Het bezwaar is ongegrond verklaard ondanks het positieve advies van de bezwarencommissie. De familie heeft de afgelopen jaren verschillende aanvragen ingediend voor bijzondere bijstand en minima beleid. Hieruit zijn meerdere bezwaarschriftprocedures voortgekomen. De relatie tussen de familie en de ambtenaren van de sociale dienst is verhard. De sociale dienst heeft vader verweten zich schuldig te maken aan fraude door stukken en handtekeningen te vervalsen. De rechter heeft hem daarvan vrijgesproken. Recentelijk heeft de sociale dienst weer aangifte gedaan wegens fraude en valsheid in geschrifte. Het betreft bijzondere bijstand voor fietsen voor de kinderen waarvoor de zoon zich bij de rechter moest verantwoorden. De familie verklaart dat de sociale dienst de stukken gewijzigd heeft waardoor zoon in de problemen kwam. Het OM heeft de zaak geseponeerd. Door de verstoorde relatie wordt door de sociale dienst een contactbeperking opgelegd en na waarschuwingen ook een verlaging van de uitkering voor een bepaalde periode. Het bezwaarschrift daartegen wordt ongegrond verklaard in afwijking van een voor de familie positief advies van de bezwarencommissie. De familie voelt zich ernstig benadeeld waardoor financiële problemen en spanningen ontstaan. De ambtenaren voelen zich onveilig door houding en gedrag van vooral de vader. Na 3 jaar van strijd, emoties en spanningen willen de partijen een oplossing voor het conflict.

Tijdens de intakegesprekken blijkt dat het wederzijds vertrouwen tussen de partijen dusdanig ernstig is verstoord dat niet de betrokken ambtenaren maar twee leidinggevenden aan de mediationtafel plaatsnemen. Van de familie zijn vader en moeder aanwezig. De mediationovereenkomst is getekend. In afwachting van het resultaat van de mediation is de rechtzaak (onderwerp schadevergoeding en strafblad zoon) opgeschort en het maken van nieuwe bezwaren is uitgesteld. De eerste mediationgesprekken staan in het teken van kennismaking en het vertellen van de ervaringen, het uiten van de emoties en het vragen om begrip, erkenning, acceptatie, respect en waardering. Ook wordt stilgestaan bij de belangen van de partijen. Deze eerste gesprekken zijn zeer belangrijk omdat de partijen hier de basis moeten leggen om met wederzijds respect en begrip er samen uit te willen en kunnen komen. Aan het eind van het tweede gesprek wordt door beide partijen gezegd dat de gesprekken als zinvol en positief zijn ervaren en dat er wederzijds begrip en respect ontstaan is.

Belangrijke opmerkingen van beide partijen zijn;
het recht geven en krijgen waar recht op is;
open en eerlijk communiceren nu en in de toekomst;
perspectief willen zien;
wederzijds vertrouwen laten groeien.

Tot slot geven de partijen ook aan rust te willen, voor de familie en voor de ambtelijke organisatie. Vervolgens hebben de partijen hun wensen geïnventariseerd. De familie en de sociale dienst geven aan met respect te willen worden bejegend, serieus genomen te willen worden en dat afspraken nagekomen worden.

Daarnaast wil de familie een financiële bijdrage voor de kosten die zij gemaakt hebben in het raadplegen van deskundigen alswel voor materiele zaken voortvloeiend uit het conflict. Ook wil de familie begeleiding in het vinden van werk en in het opzetten van een nieuw bedrijf omdat inmiddels het faillissement is opgeheven.

Alle oplossingsrichtingen zijn in kaart gebracht en punt voor punt besproken en besloten met dien verstande dat op het eind als alle onderwerpen behandeld zijn een totaal standpunt door beide partijen wordt ingenomen. Tijdens de zesde bijeenkomst wordt de vaststellingsovereenkomst getekend.

Belangen

Beide partijen hebben aangegeven een duurzame oplossing te willen van dit al ruim 3 jaar durend conflict. De familie wil naast erkenning, respect en serieus genomen worden de zekerheid dat de aantekening in het politierapport over hun zoon geen gevolgen heeft voor sollicitatie en een verklaring van goed gedrag. Daarnaast is het van belang dat de familie uit de uitkering komt en dat financiële en materiele zaken worden verkregen. De sociale dienst wenst open en eerlijke communicatie en goede contacten in rust en vertrouwen. De sociale dienst wil ook een goede oplossing in verband met de hoge kosten voor de ambtelijke inzet.

Resultaat

Na zes mediationbijeenkomsten hebben de partijen een vaststellingsovereenkomst getekend. Zij zijn het volgende overeengekomen:

1. De sociale dienst betaalt ruimt € 4.000,- aan de familie voor gemaakte kosten en materiele zaken waar de familie recht op heeft.
2. Na overleg met de officier van justitie blijkt dat de aantekening over de zoon geen consequentie heeft bij sollicitatie of studies. Ook heeft het geen gevolgen voor een verklaring van goed gedrag. Het resultaat van dit overleg is in de vaststellingsovereenkomst opgenomen.
3. Vader gaat als ZZP-er aan de slag want het faillissement is opgeheven. In overleg en in samenwerking met de sociale dienst gaat hij advies en steun vragen bij een regionale organisatie.
4. De familie gaat met de vaststellingsovereenkomst naar de politie en zal alle aangiften tegen medewerkers van de sociale dienst intrekken.
5. De sociale dienst stuurt de vaststellingsovereenkomst naar de rechtbank om de nog lopende procedures in te trekken.

Tot slot hebben de partijen aangegeven elkaar te zullen respecteren en zich in te zullen spannen om te komen tot een structureel goede verstandhouding en communicatie.

Opmerkingen mediator.

Dit conflict tussen een sociale dienst en een familie was geen eenvoudige mediation omdat in de het conflict al ruim 3 jaar duurde, steeds meer personen en instanties betrokken raakten en de zaak steeds verder escaleerde. Het was ook een uitdaging om onafhankelijk en neutraal te blijven omdat vooral de familie in zeer moeilijke materiele en emotionele omstandigheden waren gekomen.

Beide partijen hebben in deze slepende kwestie onderwerpen niet goed op- en aangepakt en door de veelheid van verwijten en daardoor de vele procedures was een gezamenlijk gedragen en gekozen oplossing de meest verstandige optie. Volgens mij werd dit door beide partijen goed begrepen.

Proces mediation

Rechter

De rechter heeft partijen geadviseerd een mediationtraject te starten.

Co-mediation

Geen co-mediation. De mediation is begeleid door één mediator.

Achtergrond mediator

Als mediator gespecialiseerd in overheids- arbeids- en samenwerkingsgeschillen en ook bestuurlijk actief binnen landelijke mediationorganisaties.

Partijbegeleiders en andere betrokkenen

Beide partijen hebben zich in de mediation laten bijstaan door juristen. De sociale dienst door interne juristen en de familie door een advocaat en een belastingsspecialist. Zij zaten nooit aan tafel tijdens de mediationbijeenkomsten.

Intake /plenair/ caucus

Met beide partijen is een intakegesprek gevoerd voorafgaand aan de plenaire mediationbijeenkomsten. Met de belastingadviseur en de officier van justitie heeft de mediator, na overleg met de partijen, gesprekken gevoerd en de inhoud in de bijeenkomsten gemeld.

Verslaglegging

Van alle bijeenkomsten zijn door de mediator verslagen opgesteld die door de partijen zijn goedgekeurd. Alle relevante zaken zoals wensen, belangen en afspraken staan erin vermeld.

Duur

Er zijn over een periode van twee maanden zes mediationbijeenkomsten geweest van ongeveer twee uur per bijeenkomst.

Overeenkomst

De eerste versie van de vaststellingsovereenkomst is door de mediator opgesteld. Beide partijen hebben deze versie besproken met hun adviseurs waarna enkele wijzigingen en aanvullingen zijn voorgesteld en verwerkt. De partijen hebben vervolgens de vaststellingsovereenkomst getekend.

Frans Spekreijse
mediator