

“Ik wil eerlijk met u omgaan”

Wat responsieve ambtenaren, responsieve gespreksleiders en responsieve beslissers aan psychologische bagage moeten hebben

En waarom het toch goed is dat velen van hen jurist zijn

Dick Allewijn

23 juni 2016

Even voorstellen

Dick Allewijn

- MfN-registermediator
- Trainer
- Rechter-plaatsvervanger
- Auteur van boeken over mediation met de overheid en over oplossingsgerichte bestuursrechtspraak

Overzicht

- De responsieve rechtsstaat van Scheltema
- Psychologie voor ambtenaren en juristen in verschillende rollen
- Rollen in het conflicthanteringspalet
- Psychologische lessen voor het tweegesprek
- Psychologische lessen voor de neutrale derde
- Loflied op bureaucratie en regels

De responsieve rechtsstaat

Scheltema in Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht: Responsieve rechtsstaat of bureaucratische rechtsstaat?

Verband Nonet en Selznick, Law and society in transition

- Repressief recht
- Autonoom recht
- Responsief recht

Responsiviteit 1

Scheltema:

- Awb gaat ervan uit dat de overheid haar bevoegdheden niet ten eigen nutte, maar in het belang van haar burgers aanwendt.
- Burgers ervaren: formeel, bureaucratisch, ambtenaren verschuilen zich achter de regeltjes.
- Ambtenaren, gevraagd naar hun werk, antwoorden: ik voer regels uit (*autonoom recht*).

Responsiviteit 2

- Responsieve rechtsstaat = een overheid die geïnteresseerd is in de positie en het verhaal van de burger, waarin de burger ervaart dat het om hem te doen is.
- Dienende overheid: niet dat de burger altijd krijgt wat hij wil, wel dat hij serieus wordt genomen.

Autonoom bestuursrecht

- Overheid en burger verkeren in verschillende sferen en dat moet ook zo blijven, dit onderhoudt vertrouwen op abstract niveau
- De overheid bestuurt door regels te maken en besluiten te nemen, en bemoeit zich verder niet met de burger
- Rechtsbescherming: de bestuursrechter controleert of de overheid binnen het raam van haar bevoegdheden blijft
- De rechter is een autoriteit

Responsief bestuursrecht

- Rechtstoepassing in het teken van behoud of herstel van vertrouwen in de concrete situatie, brug tussen systeemwereld en leefwereld.
- Van: “van regels naar casus” naar: “van casus naar regels”.
- De overheid denkt met u mee (in autonoom recht een gruwel)
- Rechtspraak focust niet langer op bevoegdheden maar op de rechtsbetrekking, het gedrag over en weer, rechten en plichten over en weer
- De rechter is een arbiter

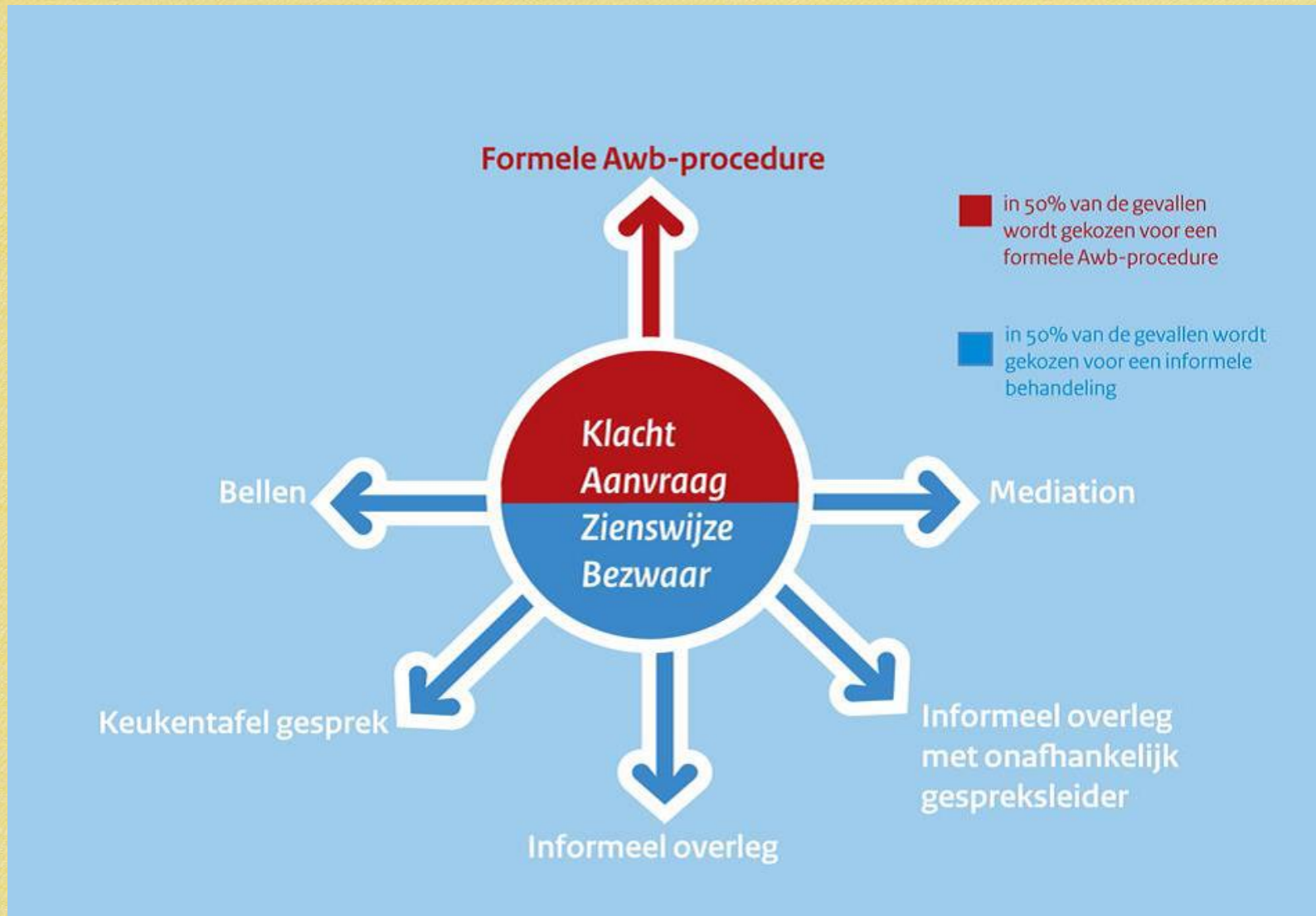
Transitie van autonoom naar responsief

- Prettig/passend contact met de overheid
- Van bezwaaradviescommissie naar ambtelijk horen
- Nieuwe zaaksbehandeling bij de bestuursrechter
- Keukentafelgesprek in de WMO
- ...

En wat ..

Als overheid en burger
tegenover elkaar komen te
staan?

Conflicthantering in de responsieve rechtsstaat



Verschillende gesprekssituaties

- Tweegesprek tussen professional met macht (bevoegdheden) en burger (ev. bijgestaan door professional): Bellen, keukentafel, informeel overleg)
- Gesprek onder leiding van neutrale derde zonder macht (onafhankelijk gespreksleider, mediator)
- Gesprek onder leiding van neutrale derde met beslissingsmacht (bezwaarcommissie, bestuursrechter)

Psychologische bagage in tweegesprek

- Procedurele rechtvaardigheid
- Communicatie, luistervaardigheden
- Overdracht/tegenoverdracht, vermogen tot zelfreflectie, onderkennen van eigen defensieve reacties (persoonlijk leiderschap)

Psychologische bagage neutrale derde

- Procedurele rechtvaardigheid, anders ingekleurd:
 - Balans (“voice” en “face” voor beiden)
 - Rolvastheid, neutraliteit (effect van aanwezigheid neutrale derde)
 - herkenning van verlies van neutraliteit (dramadriehoek).
- Inzicht in conflictdynamiek (warm en koud conflictgedrag), de-escalatietechnieken

Psychologische bagage neutrale derde met beslissingsmacht (Een eerlijke arbiter)

- Procedurele rechtvaardigheid +: balans, rolvastheid
- Procedurele rechtvaardigheid ++: extra kleuren:
 - oordeel uitstellen tot het gevraagd wordt (John Reid en Frank Visser)
 - Dejuridisering (voice voor de echte verhalen)
 - Partijen gelegenheid geven hun gelijk te bewijzen
- Inzicht in conflictdynamiek, de-escalatietechnieken
- Meezoeken naar een oplossing zonder schikkingsdwang

Leve de bureaucratie en de regels

- Regels en bureaucratie staan voor de waarden waar de burger de overheid op afrekent:
 - Beslissen zonder aanzien des persoons
 - Gelijkheid
 - Berekenbaarheid
- Responsiviteit zet in potentie die waarden onder druk
- Uitdaging voor overheidsjuristen: Blijf zoeken naar het beste uit twee werelden
- Houd contact met de waarden onder de regels, en met de waarden onder prettig contact met de overheid