

Raad voor Rechtsbijstand

Centraal kantoor Utrecht
Bezoekadres • Croeselaan 15 • Utrecht
Postadres • Postbus 24080 • 3502 MB Utrecht
Tel. +31 (0)88-787 10 00
www.rvr.org

Datum: [...]

Onderwerp: Beslissing op Wob-verzoek

Contactgegevens

Telefoonnummer: 06-11766842

E-mail: subsidieregeling@rvr.org

Geachte ...,

Op 26 augustus 2020 heeft u een verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna genoemd: Wob) ingediend. In deze brief ga ik in op uw verzoek.

Procesverloop

Op 26 augustus 2020 hebben wij een verzoek op grond van de Wob ontvangen.

Per brief van 21 oktober 2020 hebben wij geconcludeerd dat uw brief geen verzoek om openbaarmaking in de zin van artikel 3 lid 1 van de Wob is.

Op 18 november 2020 heeft u bezwaar aangetekend tegen het niet in aanmerking nemen van uw verzoek op grond van artikel 3 lid 1 van de Wob.

Op 18 februari 2021 hebben wij een beslissing op bezwaar genomen. In deze beslissing op bezwaar is besloten het bezwaar kennelijk gegrond te verklaren, het besluit van 21 oktober 2020 te herroepen en is besloten het verzoek van 26 augustus 2020 te behandelen als een verzoek op grond van artikel 3 Wet openbaarheid van bestuur. Bijgaand ontvangt u het nieuwe besluit op uw Wob-verzoek.

Uw verzoek

U verzoekt de Raad voor Rechtsbijstand om u alle besluiten in het kader van de Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand, inclusief alle adviezen van de adviescommissie en de onderliggende aanvragen te verschaffen.

Besluit

Wettelijk kader

Eenieder kan een verzoek om informatie neergelegd in documenten over een bestuurlijke aangelegenheid richten tot een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame instelling, dienst of bedrijf indienen (artikel 3, eerste lid van de Wob). Benadrukt dient te worden dat de Wob niet verplicht tot het vervaardigen van documenten, noch tot het bewerken van gegevens tot overzichten.

Raad voor Rechtsbijstand

Artikel 3, vijfde lid, van de Wob bepaalt voorts dat een verzoek om informatie wordt ingewilligd met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 10 en 11 van de Wob. Een bestuursorgaan zal het verstrekken van de gevraagde informatie achterwege kunnen dan wel moeten laten wanneer zich één of meer van de in de artikelen 10 en 11 van de Wob genoemde uitzonderingsgronden en beperkingen voordoen.

Zienswijze belanghebbende

Op basis van de verplichtingen in de Wob is een eerste afweging gemaakt van de documenten die openbaar moeten worden gemaakt. Deze afweging is voorgelegd aan de belanghebbenden waarop de informatie betrekking heeft. Deze belanghebbenden zijn in de gelegenheid gesteld een zienswijze in te dienen. Wij hebben meerdere zienswijzen ontvangen.

Zienswijze 1 (nummer 13)¹

Belanghebbende verzoekt, kort samengevat, om specifieke informatie over businesspartners, technische specificaties van het product alsmede de werkwijze en doelstelling van het product niet te openbaren.

Deze zienswijze heeft ons aanleiding gegeven om de eerste beoordeling van de documenten die betrekking hebben op deze belanghebbende deels te wijzigen. Wij hebben besloten om de namen van de businesspartners alsnog niet te openbaren. Voorgestelde wijzigen betreffende informatie over technische specificaties van het product alsmede de werkwijze en doelstelling van het product hebben wij deels overgenomen. Dit houdt in dat er naar aanleiding van de zienswijze een aantal gegevens alsnog niet openbaar worden gemaakt.

Zienswijze 2 (nummer 14)

Belanghebbende heeft geen bezwaar tegen het verstrekken van de informatie.

Zienswijze 3 (nummer 20)

Belanghebbende verzoekt, kort samengevat, om specifieke informatie niet te openbaren.

Deze zienswijze heeft ons aanleiding gegeven om de eerste beoordeling van de documenten die betrekking hebben op deze belanghebbende deels te wijzigen. Wij hebben besloten om enkele van de voorgestelde wijzigingen niet openbaar te maken omdat ze bij nader inzien onder de weigeringsgrond van artikel 10 Wob vallen.

Zienswijze 4 (nummer 22)

Belanghebbende verzoekt, kort samengevat, om inhoudelijke informatie niet te openbaren.

Deze zienswijze heeft ons aanleiding gegeven om de eerste beoordeling van de documenten die betrekking hebben op deze belanghebbende deels te wijzigen. Wij hebben besloten om enkele van de voorgestelde gegevens in de documenten niet openbaar te maken omdat ze bij nader inzien onder de weigeringsgrond van artikel 10 Wob vallen. Wij menen echter dat niet alle voorgedragen passages onder de weigeringsgrond valt omdat het algemene informatie betreft. Daarom is niet volledig aan de zienswijze tegemoet gekomen.

Zienswijze 5 (nummer 27)

Belanghebbende verzoekt, kort samengevat, om geen inhoudelijke gegevens openbaar te maken uit het aanvraagformulier.

Deze zienswijze heeft ons aanleiding gegeven om de eerste beoordeling van de documenten die betrekking hebben op deze belanghebbende deels te wijzigen.

¹ De nummering tussen haakjes correspondeert met de nummering van aanvragen op de inventarislijst.

Raad voor Rechtsbijstand

Het doel van een Wob-verzoek is om inzake te geven in de bestuurlijke besluitvorming. Het in zijn geheel niet openbaar maken van het aanvraagformulier is dan ook in strijd met het doel van de Wob. Wel hebben we enkele gegevens onzichtbaar gemaakt op grond van artikel 10 Wob.

Zienswijze 6 (nummer 33)

Belanghebbende heeft geen bezwaar tegen het verstrekken van de informatie.

Inventarisatie documenten

In de bijlage bij dit besluit is een inventarislijst van de documenten opgenomen waar u om heeft gevraagd. In deze inventarislijst staat vermeld welke documenten wij in bezit hebben, of de documenten volledig, deels of niet openbaar worden gemaakt en op grond van welke weigeringsgrond zoals opgenomen in artikel 10 en 11 van de Wob. Deze inventarislijst hoort bij en maakt onderdeel uit van de motivering van dit besluit.

Beoordeling verzoek

Ten aanzien van de vraag in hoeverre de informatie in de door u verzochte documenten openbaar kan worden gemaakt, hebben wij de volgende beoordeling gemaakt. In een aantal documenten zijn passages zwart gemaakt en een aantal documenten wordt in het geheel niet verstrekt op grond van de weigeringsgronden van artikel 10 en 11 van de Wob. Dit wordt hieronder nader toegelicht.

Reeds openbare informatie

U heeft deels om informatie gevraagd die reeds openbaar en voor een ieder beschikbaar is. Dit betreft informatie die te vinden is op de website van de Kamer van Koophandel. De Wob is niet van toepassing op reeds openbare documenten. In het overzicht in de bijlage wordt aangegeven waar u de openbare informatie kunt vinden.

Eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer (artikel 10 lid 2 onder e van de Wob)

In sommige documenten worden namen genoemd. In de documenten staan bovendien persoonsgegevens, zoals namen, telefoonnummers en e-mailadressen, handtekeningen en parafen alsook persoonlijke informatie zoals curriculum vitae.

Deze persoonsgegevens zien op personen die niet vanuit hun functie in de openbaarheid treden. Wij zijn van oordeel dat ten aanzien van deze gegevens het belang dat de persoonlijke levenssfeer wordt geëerbiedigd zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid. Wij zijn van mening dat volledige openbaarmaking van de door u gevraagde documenten inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Het belang van openbaarmaking weegt in dit geval niet op tegen het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de documenten betrokken personen. Daarom hebben wij besloten onderhavige door u gevraagde informatie op grond van artikel 10, tweede lid aanhef en onder e, Wob niet aan u te verstrekken. Wij hebben deze informatie in de documenten weggelakt. Hierbij verwijzen wij naar de uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van 31 januari 2018, ECLI:NL:RVS:2018:321).

Vertrouwelijke bedrijfsinformatie (artikel 10 lid 1 onder d van de Wob) dan wel het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling (artikel 10 lid 2 onder g van de Wob)

Sommige documenten betreft informatie die naar onze inschatting bedrijfsgevoelig zijn of gegevens waarvan openbaarmaking daarvan de subsidieaanvrager mogelijk onevenredig kan benadelen. Wij zijn van oordeel dat het belang van openbaarmaking van deze informatie niet opweegt tegen dat van het voorkomen van onevenredige benadeling of dat de informatie bedrijfsgevoelig is.

De gevraagde documenten bevatten specifieke informatie over innovatieve ideeën en oplossingen van aanvragers van de Subsidieregeling Stelselherziening rechtsbijstand.

Raad voor Rechtsbijstand

Openbaarmaking van de volledige documenten zou betekenen dat de aanvragers naar onze mening onevenredig worden benadeeld. Openbaarmaking gaat in die situatie te ver omdat dan een derde met deze informatie het plan zou kunnen uitvoeren. Derhalve hebben wij een afweging gemaakt welke informatie op grond van artikel 10 eerste lid aanhef onder d van de Wob, dan wel op grond van artikel 10 tweede lid aanhef onder g van de Wob niet openbaar wordt gemaakt.

Enkel de specifieke informatie over de uitvoering van het plan wordt niet verstrekt. Algemene informatie over de activiteiten die niet te herleiden zijn naar hoe de activiteit specifiek gaat worden uitgevoerd worden wel openbaar gemaakt. Een deel van de informatie is primair op grond van artikel 10, tweede lid aanhef onder d van de Wob en subsidiair op grond van artikel 10, tweede lid aanhef en onder g van de Wob weggelakt. Wij hebben besloten deze informatie niet aan u te verstrekken.

Besluit

Op grond van bovenstaande motivering hebben wij besloten uw Wob-verzoek deels toe te kennen en deels te weigeren.

Verstrekken documenten

In verband met de ingediende zienswijzen en de aard van de documenten wordt verwacht dat belanghebbenden mogelijk bezwaar hebben tegen het verstrekken van bepaalde informatie. Daarom verstrekken wij de informatie, op grond van het bepaalde in artikel 6, vijfde lid, van de Wob, niet direct, maar twee weken na het verzenden van deze beslissing. Het verstrekken van de informatie wordt verder uitgesteld indien de belanghebbende binnen twee weken bezwaar maakt tegen dit besluit. Indien dit het geval is, dan wordt u hierover geïnformeerd.

Verstrekkingvorm

De stukken worden verstrekt via publicatie op de website www.rvr.org. Zodra de stukken zijn gepubliceerd laten wij u dit weten.

Bezwaar

Bent u het niet eens met het besluit en wilt u bezwaar maken? In de bijlage leest u hoe u dit kunt doen.

Meer informatie

Heeft u vragen over het besluit, zijn uw gegevens niet juist of bent u het niet eens met het besluit? Neemt u dan contact met ons op via 06-11766842 of via subsidieregeling@rvr.org. We nemen dan samen met u het besluit door.

Hoogachtend,

dr. I.D. Nijboer
Algemeen directeur/ Bestuurder

Bijlagen

- I. Uitleg bij het maken van bezwaar
- II. Artikelen 10 en 11 Wob
- III. Inventarislijst

Raad voor Rechtsbijstand

Bijlage I

Uitleg bij het maken van bezwaar

Hoe maakt u bezwaar?

U kunt bezwaar maken als u het niet eens bent met ons besluit. Zorgt u dat u binnen zes weken na de datum van ons besluit bezwaar maakt? Anders kunnen wij uw bezwaar niet meer behandelen. Hieronder leest u hoe u bezwaar kunt maken.

U kunt uw bezwaarschrift per brief richten aan:

Raad voor Rechtsbijstand
Commissie voor Bezwaar
Croeselaan 15
3521 BJ Utrecht

Als u bezwaar maakt, dan moet u de volgende gegevens vermelden: een afschrift van de beslissing waartegen u bezwaar indient; de datum van verzending van uw bezwaarschrift; uw naam en contactgegevens en de reden waarom u het niet eens bent met de beslissing. Het bezwaarschrift dient ondertekend te worden. U kunt ook bewijsstukken meesturen.

Aan de behandeling van het bezwaarschrift zijn geen kosten verbonden. Vanwege de eis van schriftelijkheid die de Awb stelt, is het niet mogelijk om per e-mail bezwaar te maken.

U kunt de rechter vragen om voorlopig te oordelen

Zolang u nog geen beslissing heeft gekregen op uw bezwaar blijft ons besluit bijna altijd geldig. Wilt u dit niet en is er spoed? Dan kunt u aan de rechter vragen om voorlopig te oordelen over ons besluit. Dit heet een voorlopige voorziening. Meer informatie vindt u op: www.rechtspraak.nl. Klik hiervoor op > Naar de rechter > Een rechtszaak starten > Voorlopig oordeel bij spoed.

Aanvragen

U kunt de voorlopige voorziening op twee manieren aanvragen:

1. Digitaal via www.rechtspraak.nl. U gaat naar > Naar de rechter > Een rechtszaak starten > Voorlopig oordeel bij spoed > Verzoek indienen > Verzoekschrift tijdens lopende bezwaarprocedure;
2. U stuurt een brief naar: sector bestuursrecht van de rechtbank <naam>. Het adres is: <adres>. In deze brief geeft u aan: uw naam en adres, wat het spoedeisend belang is, wat de voorlopige voorziening volgens u moet inhouden, het besluit waartegen uw bezwaar loopt en eventuele documenten en foto's ter ondersteuning van uw standpunt.

Kosten

U betaalt zelf de kosten voor het aanvragen van een voorlopige voorziening. Op www.rechtspraak.nl leest u wat u betaalt. Klik hiervoor op > Tarieven griffierecht > Bestuursrecht.

Raad voor Rechtsbijstand

Bijlage II

Artikel 10 van de Wob

1. Het verstrekken van informatie ingevolge deze wet blijft achterwege voor zover dit:
 - a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
 - b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden;
 - c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft, die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld;
 - d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in de artikelen 9, 10 en 87 van de Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de persoonlijke levenssfeer maakt.
2. Het verstrekken van informatie ingevolge deze wet blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
 - a. de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties;
 - b. de economische of financiële belangen van de Staat, de andere publiekrechtelijke lichamen of de in artikel 1a, onder c en d, bedoelde bestuursorganen;
 - c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - d. inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen;
 - e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
 - f. het belang, dat de geadresseerde erbij heeft als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie;
 - g. het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen dan wel van derden.
3. Het tweede lid, aanhef en onder e, is niet van toepassing voorzover de betrokken persoon heeft ingestemd met openbaarmaking.
4. Het eerste lid, aanhef en onder c en d, het tweede lid, aanhef en onder e, en het zevende lid, aanhef en onder a, zijn niet van toepassing voorzover het milieu-informatie betreft die betrekking heeft op emissies in het milieu. Voorts blijft in afwijking van het eerste lid, aanhef en onder c, het verstrekken van milieu-informatie uitsluitend achterwege voorzover het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen het daar genoemde belang.
5. Het tweede lid, aanhef en onder b, is van toepassing op het verstrekken van milieu-informatie voor zover deze handelingen betreft met een vertrouwelijk karakter.
6. Het tweede lid, aanhef en onder g, is niet van toepassing op het verstrekken van milieu-informatie.
7. Het verstrekken van milieu-informatie ingevolge deze wet blijft eveneens achterwege voorzover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
 - a. de bescherming van het milieu waarop deze informatie betrekking heeft;
 - b. de beveiliging van bedrijven en het voorkomen van sabotage.
8. Voorzover het vierde lid, eerste volzin, niet van toepassing is, wordt bij het toepassen van het eerste, tweede en zevende lid op milieu-informatie in aanmerking genomen of deze informatie betrekking heeft op emissies in het milieu.

Raad voor Rechtsbijstand

Artikel 11 van de Wob

1. In geval van een verzoek om informatie uit documenten, opgesteld ten behoeve van intern beraad, wordt geen informatie verstrekt over daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen.
2. Over persoonlijke beleidsopvattingen kan met het oog op een goede en democratische bestuursvoering informatie worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.
3. Met betrekking tot adviezen van een ambtelijke of gemengd samengestelde adviescommissie kan het verstrekken van informatie over de daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen plaatsvinden, indien het voornemen daartoe door het bestuursorgaan dat het rechtstreeks aangaat aan de leden van de adviescommissie voor de aanvang van hun werkzaamheden kenbaar is gemaakt.
4. In afwijking van het eerste lid wordt bij milieu-informatie het belang van de bescherming van de persoonlijke beleidsopvattingen afgewogen tegen het belang van openbaarmaking. Informatie over persoonlijke beleidsopvattingen kan worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Het tweede lid, tweede volzin, is van overeenkomstige toepassing.

ONTVANGEN 2 MRT 2020

[REDACTED]

Raad voor Rechtsbijstand
Secretariaat subsidieregeling
Croeselaan 15
3521 BJ Utrecht

's-Hertogenbosch: 1-03-2020
Onderwerp: Subsidieregeling herziening rechtsbijstand

Geachte leden van de Adviescommissie van de Raad voor Rechtsbijstand,

Namens Merlijn B.V., in deze handelend onder de naam Merlijn Advies Groep, stuur ik u bijgaand ons Aanvraagformulier Subsidieregeling herziening rechtsbijstand met een 17-tal bijlagen.

Te allen tijde zijn wij bereid tot nadere persoonlijke en/of schriftelijke toelichting.

Met vriendelijke groet

[REDACTED]

Art. 10 lid 2 sub e Wob

[REDACTED]

or

[REDACTED]

Art. 10 lid 2 sub e Wob

Bezoek- en vergaderadres:
Kasteel Heeswijk
Kasteel 4,
5473 VA Heeswijk Dinther

BackOffice- en correspondentieadres:
De Gruyterfabriek
Veemarktkade 8 - ruimte 1019
5222 AE 's-Hertogenbosch

T 073-5323582
info@merlijngroep.nl
www.merlijngroep.nl

[REDACTED]

BTW NL819142682B01
KvK 17105284

ONTVANGEN 2 MRT 2020

Raad voor Rechtsbijstand
Secretariaat subsidieregeling
Croeselaan 15
3521 BJ Utrecht

's-Hertogenbosch: 1-03-2020
Onderwerp: Subsidieregeling herziening rechtsbijstand

Geachte leden van de Adviescommissie van de Raad voor Rechtsbijstand,

Namens Merlijn B.V., in deze handelend onder de naam Merlijn Advies Groep, stuur ik u bijgaand ons Aanvraagformulier Subsidieregeling herziening rechtsbijstand met een 17-tal bijlagen.

en/of schriftelijke

Art. 10 lid 2 sub e Wob

Art. 10 lid 2 sub e Wob

Bezoek- en vergaderadres:
Kasteel Heeswijk
Kasteel 4,
5473 VA Heeswijk Dinther

BackOffice- en correspondentieadres:
De Gruyterfabriek
Veemarktkade 8 - ruimte 1019
5222 AE 's-Hertogenbosch

T 073-5323582
info@merlijngroep.nl
www.merlijngroep.nl

BTW NLB19142682B01
KvK 17105284

Aanvraagformulier Subsidieregeling herziening rechtsbijstand

Gegevens van de aanvrager (de aanvrager is altijd een rechtspersoon)

Naam aanvrager: Merlijn B.V. vertegenwoordigd door [REDACTED]
Naam onderneming/rechtspersoon: Merlijn B.V. (in deze h.o.d.n. Merlijn Advies Groep)
Relatie aanvrager t.o.v. onderneming: oprichter/directeur
Postadres: Veemarktkade 8, 5222 AE 's-Hertogenbosch
Telefoonnummer: 073 - 5323582
Beroep: o.a. Rechtbank- / Mfn Registermediator

Art. 10 lid 2 sub c
Wob

Voeg bij deze aanvraag:

- Een uittreksel van het handelsregister (niet ouder dan 3 maanden): zie bijlage 1.
- Statuten van de aanvrager: zie bijlage 2.
- Overzicht van werkervaring/Curriculum Vitae van inhoudelijk deskundigen die bij het project betrokken zijn: zie bijlage 3.

1. Welk probleem wilt u voor de rechtzoekende oplossen of op welk probleem heeft uw aanvraag betrekking?

Beknopt antwoord:

MAG wil de cliënt:

1. sneller van zijn conflict afhelfen;
2. goedkoper van zijn conflict afhelfen;
3. kwalitatief beter in zijn conflict begeleiden;
4. helpen in zijn vertrouwensrelatie met het rechtstelsel en met de overheid in het bijzonder.

MAG wil het rechtstelsel:

1. verrijken met oplossingsmethoden en maatwerk;
2. goedkoper maken.

MAG wil het Juridisch Loket:

1. een belangrijke centrale plaats in het rechtstelsel laten houden;
2. de aan haar verbonden professionals een belangrijker en 'inhoudelijker' plaats geven bij de oplossing van conflicten;
3. voorzien van 'conflictadviseurs' om triage aan de poort mogelijk te maken.

MAG wil de sociale advocatuur:

1. in hoge mate ontlasten in de werkdruk;
2. betrekken bij het oplossingen creëren bij de 'verrijkte' eerstelijns rechtshulp;
3. beter belonen dan nu;
4. [REDACTED] om een rol te kunnen spelen bij triage aan de poort;
5. en daardoor verlies van werk en inkomen in de tweede lijn deels te compenseren met nieuw werk (als conflictadviseur) in de eerste lijn.

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar
art. 10 lid 2
sub g Wob

MAG wil de bij de gefinancierde rechtshulp betrokken mediators:

1. betrekken bij het oplossingen creëren bij de 'verrijkte' eerstelijns rechtshulp;
2. beter belonen dan nu;
3. [REDACTED] om een rol te kunnen spelen bij triage aan de poort.

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar
art. 10 lid 2
sub g Wob

MAG wil de rechterlijke macht:

1. in hoge mate ontlasten in de werkdruk;
2. betrekken bij het oplossen creëren bij de 'verrijkte' eerstelijns rechtshulp;
3. ██████████ om een rol te kunnen spelen bij triage aan de poort.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar
art. 10 lid 2
sub g Wob

2. Hoe wilt u dit probleem oplossen? Geef aan wat de oplossingsroute is die u wilt aanbieden, of welke bijdrage uw project levert aan de oplossing. Waar wilt u subsidie voor aanvragen?

Dit zijn meerdere vragen ineen.

Beknopt antwoord:

In de door ons voorgestelde oplossingsroute introduceren wij een triagemodel, een integrale oplossingsmethode, een nieuwe speler op het veld, te weten een 'conflictadviseur' en tien nieuwe conflictpreventie en -oplossingsmethoden in een logische samenhang. Met dat model hebben we al 7 jaar ervaring.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

3. Wat is de doelstelling van het project?

Wat wilt u bereiken met uw oplossing?

Beknopt antwoord:

Zie de antwoorden op vraag 1.

In het kort: Het project moet leiden tot een nieuw stelsel, waarin conflicten niet voor het overgrote deel worden vertaald naar en gebed in strakke juridische kaders. De cliënt staat in het hele (liefst korte: conflicten kosten mensen veel kruim) traject centraal en aan hem wordt zoveel mogelijk niet meer gedacht in termen van **rechtzoekende**. Mensen zoeken zelden 'recht'. Ze zoeken hulp bij het vinden van een oplossing. Vandaar dat we liever spreken van 'conflicthulp zoekende' of (neutraler) **cliënt**.

Conflicten spelen tussen mensen in relaties, gaan zelden over inhoud en moeten dus ook zo vaak mogelijk binnen die intermenselijke context worden opgelost. Een binnen die context door cliënten – zij het met hulp - zelf tot stand gebrachte oplossing heeft draagvlak en is daardoor veelal duurzamer.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

4. Wat zijn de beoogde effecten en hoe dragen die bij aan de doelstelling?

Wat zijn de beoogde uitkomsten of resultaten?

Beknopt antwoord:

In onze planning start de nieuwe werkwijze met de inzet van conflictadviseurs ná hun opleiding tijdens de pilot. Het verwachte effect is dat de inzet van conflictadviseurs en door hen bij de voordeur ingezette gespreksbegeleiding/facilitation in de eerste lijn een forse reductie gaat opleveren van doorstroming naar de tweede lijn. En dat door diversificatie in de tweede lijn de geboden hulp veel meer maatwerk en dus een grotere tevredenheid gaat brengen. Voor alle betrokkenen.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

5. Voor welke activiteiten binnen het project vraagt u subsidie aan?

Beknopt antwoord:

Subsidie wordt gevraagd voor:

1. Het bijdragen aan de (verdere) ontwikkeling van een integraal zelfhulpinstrument
2. het via een basisopleiding kunnen opleiden tot Conflictadviseur
3. coaching on the job;
4. begeleide intervisie;
5. persoonlijke coaching;
6. verzamelen en ordenen van evaluaties om:
 - a. bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van het integraal zelfhulpinstrument en
 - b. de ontwikkeling tijdens de activiteiten hierboven onder 2, 3, 4 en 5 genoemd van een 'best practice' Handboek, na afloop van de pilot aan te bieden aan de RvR en het JL;
7. directievoering gedurende de pilotperiode;
8. inzet van de BackOffice van MAG gedurende de pilotperiode.

Zie de bijlagen 13 en 14.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

6. Welke inhoudelijk deskundigen zijn bij het project betrokken?

Voeg een overzicht van werkervaring of Curriculum Vitae van de inhoudelijk deskundigen bij dit aanvraagformulier

Zie bijlage 3.

7. Geef aan waarom de oplossing:

A. passend doeltreffend is voor de rechtzoekende op lange termijn, in die zin dat de rechtzoekende bij wijziging in zijn omstandigheden niet direct weer een probleem heeft

Beknopt antwoord op A, B en C:

A.

Het nieuwe stelsel biedt hulp aan mensen met conflicten en zoekt oplossingen voor de werkelijke problemen van mensen en hun conflicten.

De conflictadviseurs zijn, evenals mediators, altijd op zoek naar de werkelijke belangen en wensen van hun cliënten en nemen die houding ook mee in hun gespreksbegeleidingen en/of doorverwijzingen naar een passende oplosmethode. In ons voorstel heeft de cliënt in elk stadium een stem in het kapittel over wat te doen en wat de essentie is van wat hij wil bereiken. In combinatie met de nieuwe maatwerk aanpak streven we constant naar duurzame oplossingen.

B. invulling geeft aan een integrale benadering van het probleem

Het voorgestelde nieuwe stelsel betreft het gehele stelsel en de routes worden alle bewaakt.

C. bijdraagt aan het ontwikkelen van een oplossingsroute voor hulpvragen binnen het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand

De voorgestelde oplossingsroute sluit aan op de bestaande wegen, maar verruimt en verbreedt deze.

Voor het uitgebreide antwoord op de vragen 7A, B en C in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

8. Geef aan op welke wijze:

A. de geboden oplossingsroute toegankelijk en laagdrempelig is voor de rechtzoekende

Beknopt antwoord:

Door de nuldelijns hulp te verbeteren en te versterken, door de eerstelijns rechtshulp te veranderen zodat [redacted] en door [redacted], waardoor een veilig klimaat wordt gecreëerd voor de cliënt. En door de cliënt gespreksbegeleiding aan te bieden, waardoor vanuit diens gezichtspunt 'engere' en 'onbegrijpelijker' oplossingsmethoden vooreerst ver weg blijven.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar art.
10 lid 2 sub g
Wob

B. bestaande belemmeringen binnen de oplossingsroute worden weggenomen en/of er geen onnodige belemmeringen worden opgeworpen

Beknopt antwoord:

Bestaande belemmeringen zijn bijvoorbeeld de eigen bijdrage en het financiële parcours in de gefinancierde rechtsbijstand (dit laatste zowel voor de cliënten als de hulpverlenende professionals). [redacted]

[redacted], zullen naar onze verwachting veel cliënten veel gemakkelijker kiezen voor vroegtijdige afdoening van hún conflict in wat zij ervaren als een 'gewoon gesprek'. Door [redacted], kan daarna het contact met de tweedelijns professional vanaf het begin veel inhoudelijker en intermenselijker verlopen en wordt als bijeffect het gaan optreden als professional in het stelsel veel aantrekkelijker. Ook in de nuldelijns hulp is op dit punt nog veel te winnen.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

Primair art. 10
lid 1 sub c
Wob
Subsidiar art.
10 lid 2 sub g
Wob

C. er op adequate wijze invulling wordt gegeven aan de overdracht tussen en samenwerking met verschillende dienstverleners

Beknopt antwoord:

De conflictadviseur heeft in de nieuwe aanpak een spilfunctie en blijft vanaf het eerste contact [redacted] en [redacted]

Deze [redacted] maakt overdracht aan en samenwerking met de verschillende dienstverleners gemakkelijk en is naar onze mening een belangrijke versterking.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar art.
10 lid 2 sub g
Wob

9. Geef aan:

A. hoe de onder vraag 7 beschreven effecten door middel van de meest efficiënte wijze van uitvoering worden bereikt

Beknopt antwoord:

In ons voorstel wordt de nuldelijns hulp verbeterd, geüniformeerd en te vinden op de websites van alle betrokkenen. Kenbaarheid kan verbeterd worden met behulp van sociale media. Er moet worden nagedacht over de toegankelijkheid van het instrument voor groepen in de samenleving. Bijvoorbeeld cultuur-, taal-, ziekte- en leeftijdproblemen moeten worden opgelost.

In de eerste- en tweedelijns hulp zorgt in ons voorstel de conflictadviseur voor optimale efficiency.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

B. waarom de vergoeding voor de rechtsbijstandverlener passend is**Beknopt antwoord:**

We hebben in het pilotvoorstel een voorzet gedaan over een nieuwe wijze van vergoeden. Daardoor worden de vergoedingen in het hele traject dat cliënt doorloopt voor de betrokken professionals naar onze mening in elk geval passender. Omdat bovendien in ons voorstel het [REDACTED], zijn de te besteden uren inhoudelijker en effectiever. Een bijeffect zal kunnen zijn dat meer professionals zich aangetrokken voelen een bijdrage te gaan leveren aan het stelsel.

Primair art. 10
lid 1 sub c
Wob
Subsidiair art.
10 lid 2 sub g
Wob

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

C. hoe de activiteiten leiden tot inzicht in een mogelijke oplossingsroute voor de rechtzoekende**Beknopt antwoord:**

De inzet van een conflictadviseur betekent automatisch de inzet van een professional met een hoge mate van conflictkennis én een helicopterview over het conflicthanteringslandschap. Dit zal met zekerheid leiden tot een aanzienlijke vergroting van inzicht in mogelijke – vooralsnog niet juridische – oplossingsroutes.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

D. hoe de activiteiten direct of indirect bijdragen aan een oplossing van een probleem of problemen van een rechtzoekende**Beknopt antwoord:**

De conflictadviseur gaat in ons voorstel [REDACTED]. Ook als de poging strandt of de cliënt zelf liever direct wil worden doorverwezen, is de nieuwe wijze van doorverwijzen meer maatwerk waardoor betere oplossingen in de rede liggen.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

Primair art. 10
lid 1 sub c
Wob
Subsidiair art.
10 lid 2 sub g
Wob

E. waarom de te verwachten resultaten van het project bruikbare kennis opleveren voor de vorming van oplossingsroutes**Beknopt antwoord:**

Tijdens de hele pilot worden de bevindingen met respect voor privacy zowel in de nulde lijn als in de eerste en tweedelijns vastgelegd met te ontwikkelen standaard formulieren en -methoden en worden deze bevindingen teruggekoppeld, zodat a. het zelfhulpinstrument kan worden verbeterd en toegankelijker kan worden gemaakt en b. (eventueel met behulp van een AI / big data specialist; zie bijlage 9) een toegankelijk en bruikbaar 'best practice' Handboek ontstaat. Het is onze bedoeling dat het systeem zichzelf constant verbetert. MAG werkt samen met vele ICT en AI (artificiële intelligentie) specialisten die hiervoor zouden kunnen worden ingezet. Dat laatste, de inzet van die superspecialisten, valt buiten het financiële bereik van onze pilot.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

F. hoe de resultaten en uitkomsten van het project en de activiteiten houvast geven voor toekomstige invulling en herziening van het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand**Beknopt antwoord:**

Omdat de pilot van MAG een nationale omvang heeft en de hele route bestrijkt kan het, als de resultaten (overwegend) positief worden bevonden (eventueel met wat aanpassingen) bijdragen aan de toekomstige invulling en definitieve herziening.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

10. Wat is de verwachte doorlooptijd van het project?

26 maanden: 1 mei 2020 – juni 2022. In juli 2022: eindevaluatie en laatste financiële verantwoording. Aanbieding best practice Handboek aan de Raad voor Rechtsbijstand en het Juridisch Loket.

11. Wat is de start- en einddatum van het project of de activiteiten waarvoor subsidie wordt aangevraagd?

Let op: Start van de activiteiten waarvoor subsidie wordt gevraagd, mogen pas 8 weken na ontvangst van de aanvraag aanvangen (artikel 8 lid 1) en activiteiten waarvoor subsidie wordt verleend dienen uiterlijk 31 december 2022 afgelopen te zijn (artikel 23).

Zie hierboven onder vraag 10 en bijlage 16: het tijdpad van de pilot.

12. Wat is het verwachte aantal rechtzoekenden waaraan hulp wordt geboden binnen de looptijd van dit project?

Aan ruim [REDACTED] cliënten.

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar
art. 10 lid 2
sub g Wob

13. Wat is de onderbouwing van het verwachte aantal rechtzoekenden dat bij vraag 11 is genoemd?

2020 wordt in dit project gebruikt voor opleiding en verdere inrichting van het project (ontwikkeling evaluatiematerialen, werving conflictcoaches, voorlichting over nieuwe werkwijze bij [REDACTED] en de [REDACTED] en [REDACTED], etc.).

Het feitelijk hulp bieden aan cliënten gebeurt in de jaar 2021 en 2022.

De gevraagde schatting berust op de volgende aannames.

[REDACTED] conflictadviseurs worden opgeleid in eerste helft 2021.

Zij begeleiden vanaf medio [REDACTED] (gemiddelde duur [REDACTED]) en doen [REDACTED] : [REDACTED] per dag per conflictadviseur.

Er wordt uitgegaan van [REDACTED] werkdagen per jaar.

Op basis van die aannames wordt door de pilotgroep conflictadviseurs aan ([REDACTED] =) [REDACTED] cliënten hulp geboden.

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar
art. 10 lid 2
sub g Wob

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar
art. 10 lid 2
sub g Wob

14. Beschrijf uw activiteitenplan

Geef hierbij aan hoe de beoogde activiteiten aansluiten op de antwoorden bij vraag 6, 7 en 8.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

Daarnaast moet dit plan beschrijven:

- welke betrokkenen bij het project de activiteiten gaan uitvoeren;

Dit is beschreven in bijlage 3.

- in welke verhouding de kosten voor de geleverde dienstverlening tot de verrichte werkzaamheden en de geboden oplossing voor de cliënt staan;

Wij menen dat de kosten/kwaliteitverhouding in onze aanpak voor de cliënten sterk verbeterd.

- in hoeverre er rekening is gehouden met de hoogte en/of inning van de eigen bijdrage;

Daarmee is rekening gehouden.

- of er breed draagvlak is voor het project bij relevante partijen en in hoeverre de relevante betrokken beroepsgroep(en) en/of branche(s) bij het project betrokken worden;
Deze pilot is op hoofdlijnen gedeeld met medewerkers van een Juridisch Loket en met de MFN. Deze instanties leek het plan haalbaar en implementeerbaar. Door de tijddruk is overleg met de NOVA en andere betrokken partijen nog niet mogelijk geweest.
Uit het pilotvoorstel blijkt dat wij alle betrokkenen bij het project willen betrekken.

- of er draagvlak is voor de verwachte oplossing binnen het project, binnen de branche of de beroepsgroep;
Dat verwachten we wel. Zeker als de Raad voor Rechtsbijstand en het Juridisch Loket (en de NOVA, de Minister en/of de Werkgroep) zouden oproepen om deze Pilot een faire kans te geven. We realiseren ons terdege dat een zekere mate van denkshift gevraagd wordt aan het veld. Maar dat is eigen aan alle wezenlijke vernieuwingen op welk terrein dan ook.

- hoe het project en de activiteiten worden gemonitord;
MAG zal van meet af aan alle feedback vragen en verzamelen in een best practice Handboek en de groei ervan constant terugkoppelen aan alle betrokken in de pilot, zodat ook tijdens de pilot al verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

- of en op welke manier rechtzoekenden betrokken worden bij het project.
Bij MAG hebben we al 7 jaar ervaring met de thans voorgestelde cliëntbejegening. Op een enkele uitzondering na zijn mensen positief. In de pilot spelen ze van meet af aan een centrale rol: Als meedenker bij de conflictanalyse, als gesprekspartner in een informeel gesprek onder begeleiding van de conflictadviseur en eventueel als sparringpartner van de conflictadviseur bij de doorverwijzing naar de tweedelijns hulp.

15. Beschrijf om welke reden de activiteiten waarvoor u subsidie aanvraagt innovatief en onderscheidend zijn ten opzichte van reeds bestaande activiteiten en oplossingsrichtingen en wat uw verwachtingen zijn ten aanzien van doorontwikkeling van deze activiteiten.

Beknopt antwoord:

We hebben hoge verwachtingen van de pilot. Ons triagemodel, het systeem van werken met conflictadviseurs die super conflictspecialisten zijn en daardoor met grote precisie kunnen doorverwijzen naar een maatwerk conflictoplossingsmethode heeft zijn waarde al bewezen. O.a. bij [REDACTED], draait na een periode van de kat uit de boom kijken het systeem op volle toeren. Onze verwachting is dat na de pilot / gewenningsperiode ons triagesysteem in essentie over het hele land zal worden doorontwikkeld.

Voor het uitgebreide antwoord in het licht van het totale, in onderlinge samenhang beschreven, concept verwijzen we naar bijlage 4: Pilotvoorstel MAG

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiair
art. 10 lid 2
sub g Wob

16. Wat is de begroting die bij het activiteitenplan hoort?

Zie bijlage 13 (begroting MAG pilot nieuw rechtstelsel en 14 (Financiële verantwoording)

- indien van toepassing, een opgave van aanvragen die bij derden zijn ingediend voor een subsidie, bijdrage, sponsoring of vergoeding van hetzelfde project. Geef hierbij tevens aan wat de stand van zaken is omtrent beoordeling en besluitvorming van deze betreffende aanvragen;

Niet van toepassing.

- indien van toepassing, de mate en wijze van cofinanciering;

Niet van toepassing.

- indien van toepassing een omschrijving van de eventuele eigen bijdrage aan de uitvoering van het project en/of de activiteiten.

Uit de begroting blijkt dat wij de vergoeding voor directievoering en Backoffice werkzaamheden bewust laag hebben gehouden. Dat geldt ook voor de kosten van de opleiding. Waar wij tekort komen nemen we dat voor eigen rekening. Het leeuwendeel van de gevraagde subsidie wordt direct aan het project zelf besteed. MAG is onafhankelijk en heeft geen verplichtingen jegens een achterban: het ideële doel is om haar concept nationaal uit te rollen.

17. Beschrijf uw communicatieplan

Let op: Externe communicatie-uitingen met betrekking tot projecten waarvoor subsidie is verleend dienen vooraf afgestemd te worden met de Raad voor Rechtsbijstand. Indien een derde het project in de publiciteit brengt dient de Raad voor Rechtsbijstand hierover ook geïnformeerd te worden.

Zie bijlage 15: Intern en extern communicatieplan.

18. Geef aan hoe omgegaan wordt met Intellectueel Eigendom van de resultaten van door u geïnitieerde activiteiten, indien van toepassing?

Let op artikel 15 van deze regeling

- Uitgangspunt is dat de Basisopleiding conflictadviseur het intellectueel eigendom is en blijft van de Merlijn Advies Groep. Het ideële doel is om het concept 'Conflictadviseur' nationaal uit te rollen.
- De resultaten van de pilot worden eigendom van de Raad voor Rechtsbijstand.
- Rapportage geschiedt tussentijds en in de slotevaluatie. Dat geldt ook voor de financiële verantwoording.
- De resultaten worden neergelegd in de publicatie [redacted] en [redacted].
- De MAG Conflictadviseurs / trainers zijn zelfstandigen die als partner met Merlijn verbonden zijn door middel van [redacted]. Deelname aan de pilot geeft hen geen eigendomsrecht op het resultaat.

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar
art. 10 lid 2
sub g Wob

19. Benoem de risico's die gedurende het project kunnen optreden en welke maatregelen u treft om deze te minimaliseren

1. Risico's voor conflicthulp zoekende

Het conflictadvies is maatwerk. Wijziging van omstandigheden worden meegenomen bij de uitvoering van de oplossingsmethode. De conflictadviseur blijft aanspreekbaar voor de cliënt.

2. Uitvallen van directie

De directie over de pilot wordt gevoerd door [redacted], oprichter van Merlijn en directeur van de Merlijn Advies Groep (MAG). Als [redacted] geheel of gedeeltelijk zou uitvallen, wordt [redacted] plaats ingenomen door [redacted] (algemeen directeur Merlijn Groep) en [redacted].

Art. 10 lid 2
sub c Wob

3. Uitvallen van een of meer MAG opleiders/ conflictadviseurs. Zij worden vervangen door andere partners van MAG die ingewerkt zijn. Daarom is de groep ook groot.

4. Samenwerking als conflictadviseurs in het Juridisch Loket door [redacted]

De ([redacted]) aanmelding voor de opleiding tot Conflictadviseur en de gezamenlijke opleiding beogen een groeiende en effectievere samenwerking tussen verschillende beroepsgroepen in het nieuwe rechtstelsel waarin de cliënt de 'zon' is waarom het stelsel draait.

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar
art. 10 lid 2
sub g Wob

5. Financiële verantwoording

De subsidie voor de pilot wordt gestort op een aparte rekening. De backoffice van de Merlijn Groep wordt geïnstrueerd om de financiële administratie van de Merlijn Groep en van de pilot strikt te scheiden. Zie ook bijlage 14: Financiële verantwoording.

20. Hoe waarborgt u de bescherming van persoonsgegevens van mogelijk betrokken rechtzoekenden?

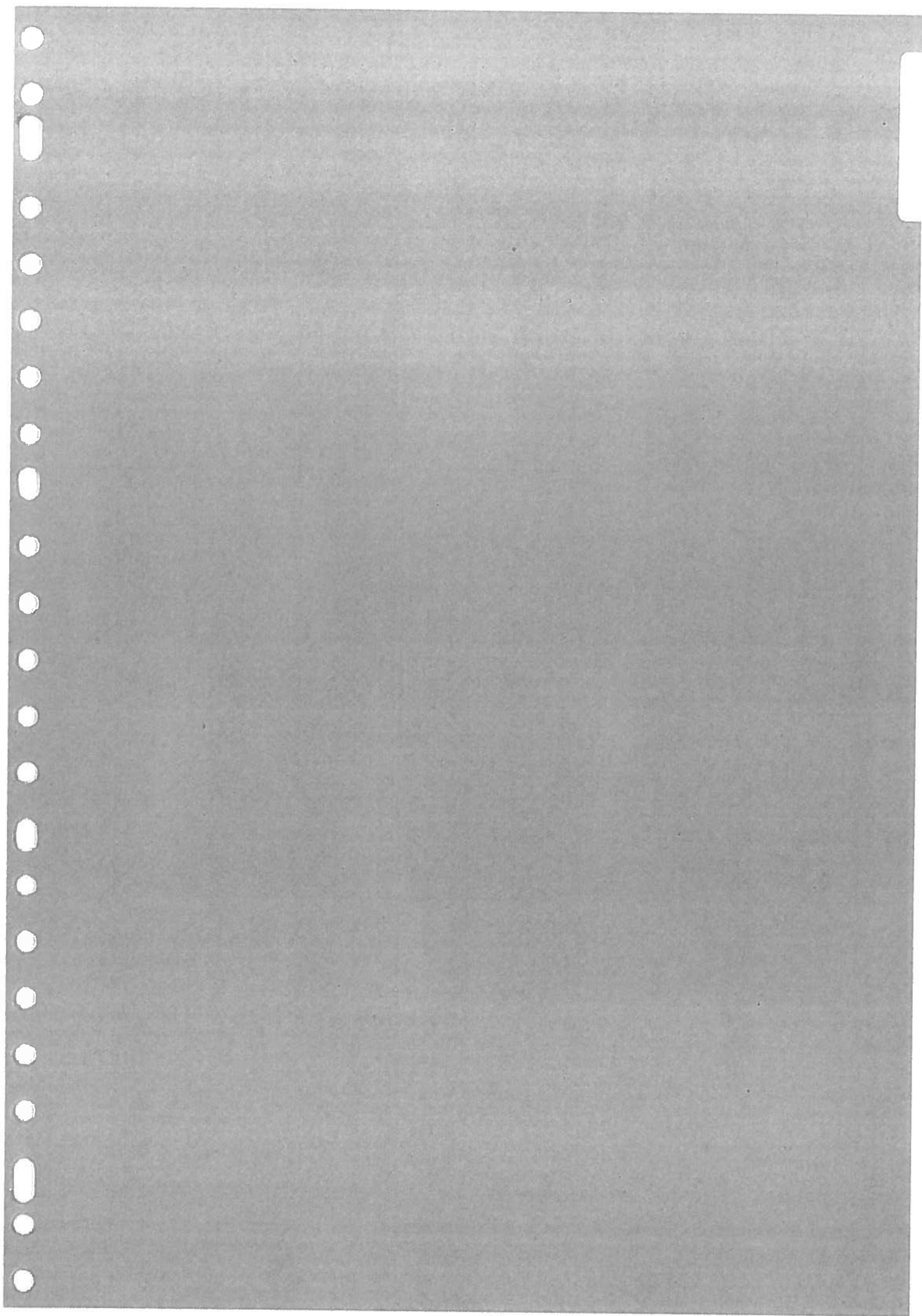
We gaan ervan uit dat er binnen het bestaande stelsel al een of meerdere methoden voor worden gebruikt. Binnen het werkgebied van MAG werken we met een privacyverklaring (zie bijlage 17) die we steeds kenbaar maken aan onze cliënten en die ook deel uitmaakt van onze partnercontracten.

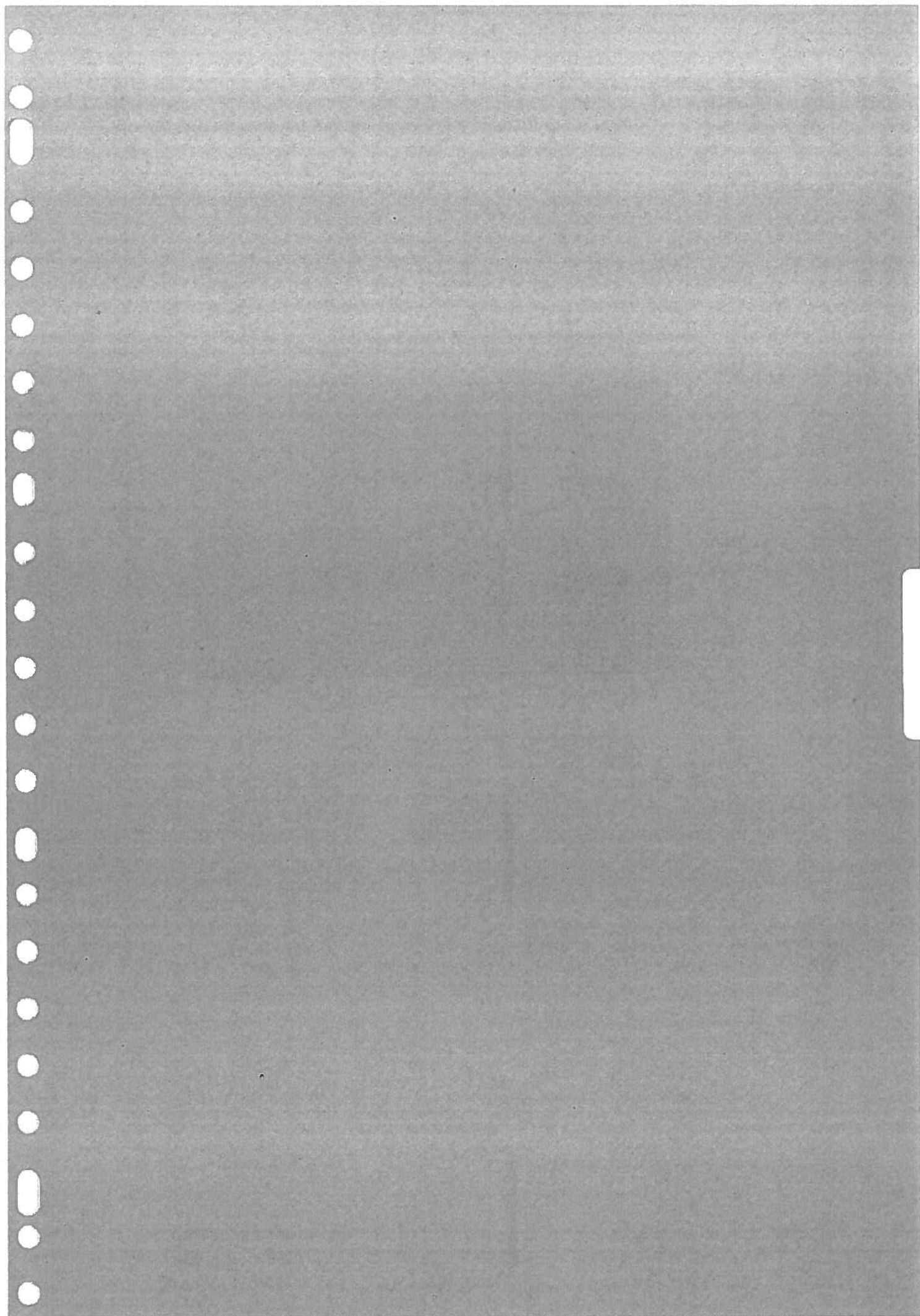
Overzicht van bijlagen bij dit Aanvraagformulier Subsidieregeling herziening rechtsbijstand

- bijlage 01: uittrekstel handelsregister:
- bijlage 02: Statuten van Merlijn B.V.
- bijlage 03: Profielschetsen van de betrokken uitvoerders
- bijlage 04: Pilotvoorstel MAG
- bijlage 05: Een overzicht van de belangrijkste beroepsuitoefenaars en gremia naar wie kan worden doorverwezen buiten de rechtshulpketen
- bijlage 06: Wat is en doet een conflictadviseur?
- bijlage 07: Overzicht van de 24 conflictpreventie- en hanteringsmethoden van MAG
- bijlage 08: Overzicht van de voorgestelde 12 conflictpreventie- en hanteringsmethoden in de pilot
- bijlage 09: De data gedreven conflictadviseur
- bijlage 10: Een overzicht matrix van de 10 nieuwe methoden
- bijlage 11: Een ruimere omschrijving van de 10 nieuwe methoden
- bijlage 12: Brochure 6 daagse basisopleiding tot conflictadviseur
- bijlage 13: Begroting MAG pilot nieuw rechtstelsel
- bijlage 14: Financiële verantwoording
- bijlage 15: Intern en extern communicatieplan
- bijlage 16: Het tijdpad van de MAG pilot
- bijlage 17: Privacyverklaring Merlijn Groep
- bijlage 18: Boek: 'De conflictadviseur, wegwijzer in het conflictlabyrint'



Art. 10 lid 2 sub e Wob



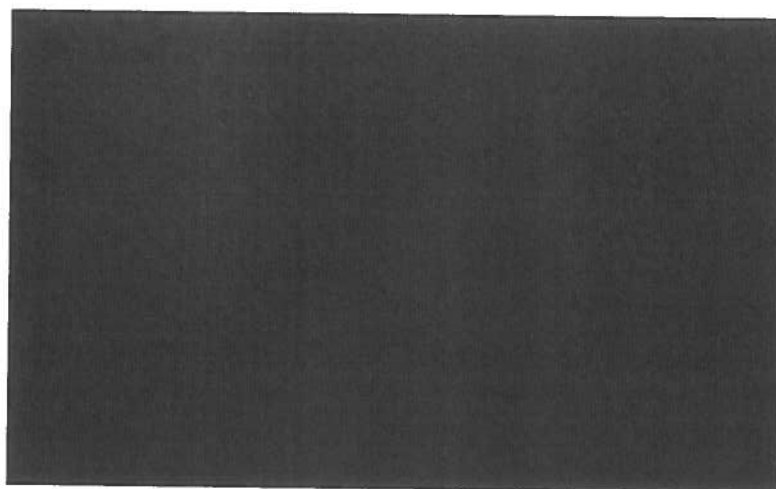


ONTVANGEN 2 MRT 2020

Profielschetsen professionals

pagina

Art. 10 lid 2 sub e Wob



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 16.

Bezoek- en vergaderadres:
Kasteel Heeswijk
Kasteel 4,
5473 VA Heeswijk Dinther

BackOffice- en correspondentieadres:
De Gruyterfabriek
Veemarktkade 8 - ruimte 1019
5222 AE 's-Herlogenbosch

T 073 5323582
info@merlijngroep.nl
www.merlijngroep.nl

BTW NLS19142682B01
KvK 17105284

Gecertificeerd door:
MfN | NOVA | NEVOA | KNB
NOBCO | NVVH | LVV
Lid van:
BVMZ | VOiM

Pilotvoorstel Merlijn Advies Groep

Een innovatief project
met betrekking tot de herziening van het rechtstelsel

0	Samenvatting	3
1	Beknopte samenvatting werkwijze MAG	
1.1	<i>Triage en integrale probleemoplossing</i>	4
1.2	<i>De conflictscan</i>	4
1.3	<i>Centrale rol van de conflictadviseur</i>	4
1.4	<i>Voortdurend evalueren, verbeteren en verfijnen</i>	5
2	Pilot-voorstel MAG	
2.1	<i>Nuldelijns rechtshulp nieuwe stijl</i>	6
2.2	<i>Eerstelijns rechtshulp nieuwe stijl</i>	7
2.3	<i>Accountmanager</i>	8
2.4	<i>Tweedelijns rechtshulp nieuwe stijl</i>	8
2.5	<i>Randvoorwaarden voor de voorgestelde verandering</i>	8
2.6	<i>Voorzet voor aanpassing van het financiële stelsel tijdens de pilot</i>	10
3	Samenvatting van het concept	
3.1	<i>Nuldelijn</i>	12
3.2	<i>Eerste lijn nieuwe stijl</i>	12
3.3	<i>Tweede lijn nieuwe stijl</i>	12
3.4	<i>Accountmanager en evaluatie</i>	12
4	Activiteiten voor de Pilot van Merlijn Advies Groep	
4.1	<i>Activiteiten met betrekking tot nuldelijns rechtshulp</i>	14
4.2	<i>Activiteiten met betrekking tot de eerstelijns/deels tweedelijns rechtshulp</i>	14
4.3	<i>Activiteiten met betrekking tot de tweedelijns rechtshulp</i>	14
4.4	<i>Investering en subsidiebedrag</i>	15
4.5	<i>Financiële verantwoording tussentijds en na afloop van de pilot</i>	15
4.6	<i>Interne en externe communicatie</i>	15
4.7	<i>Tijdpad van de pilot</i>	15
4.8	<i>Voordelen van een samenwerking met Merlijn Advies Groep</i>	15

Samenvatting

Het pakket van doelstellingen dat in het nieuwe rechtstelsel gerealiseerd moeten worden, is bij Merlijn Advies Groep (hierna: MAG) al gedurende zeven jaar professioneel uitgewerkt en is gebaseerd op het fenomeen triage en het creëren van integrale oplossingsroutes. Door de inzet van 'conflictadviseurs' die functioneren als een filter en doorverwijzer, worden conflicten op de effectiefste en efficiëntste wijze opgelost. Dat sluit precies aan bij de wensen om de druk op de sociale advocatuur te verminderen en tegelijk de kwaliteit van de rechtsbijstand in Nederland te verbreden, verfijnen en verbeteren.

Daarbij is de implementatie eenvoudig; kan gemakkelijk worden aangesloten bij het bestaande stelsel; zijn de pilotkosten beperkt én zijn structurele kostenbesparingen een logisch gevolg van de voorgestelde aanpassing van het stelsel.

De essentie van het onderhavige voorstel is dat MAG [redacted] gaat opleiden tot 'conflictadviseur' en hen bovenop de bestaande wegen tien nieuwe conflicthanteringsmethoden aanreikt om bij de doorverwijzing beter bij de behoeften van de cliënten te kunnen aansluiten en zelf beter hun cliënten te kunnen begeleiden in gesprekken. Met als doel om conflicten in een zo vroeg mogelijk stadium blijvend te beëindigen.

Primair art. 10 lid
1 sub c Wob
Subsidiar art. 10
lid 2 sub g Wob

Bij de training worden uitdrukkelijk ook [redacted], [redacted] en [redacted] uitgenodigd om deel te nemen, zodat alle betrokkenen in het stelsel deel uitmaken van het nieuwe denken over conflictaanpak en er over de volle breedte van het juridische veld draagvlak wordt gecreëerd.

Primair art. 10
lid 1 sub c
Wob
Subsidiar art.
10 lid 2 sub g
Wob

Na de opleiding wordt door de opgeleide conflictadviseurs gedurende één jaar (onder begeleiding van de trainers/conflictadviseurs van MAG) op de nieuwe manier gewerkt. Door middel van tussentijdse en eindevaluaties wordt aan de Raad voor Rechtsbijstand en het Juridisch Loket inzicht verschaft in de effecten van de nieuwe aanpak. Indien de resultaten positief worden bevonden, kan daarna het project breder worden uitgerold en - eventueel uitgebreid met nog andere conflicthanteringsmethoden - blijvend worden omarmd.

In het hiernavolgende vindt u een nadere uitwerking van ons voorstel.

1. Beknopte samenvatting werkwijze MAG

De huidige werkwijze van MAG, die ten grondslag ligt aan ons pilotprojectvoorstel, is een model dat we de afgelopen zeven jaar voortdurend hebben verbeterd, verfijnd en aangescherpt en behelst in kort bestek het volgende.

1.1 Triage en integrale probleemoplossing

MAG werkt sinds medio 2013 met een systeem van triage en integrale probleemoplossing. De belangen van de cliënt staan in het hele hulpproces centraal. Wij zijn van mening dat die belangen het beste gediend zijn als de begeleidingsmethode optimaal aansluit bij de behoeften van de cliënt, het type conflict waarin hij/zij beland is en de mate van escalatie daarvan. En als de cliënt dus niet door de eerste de beste dienstverlener die hij tegenkomt wordt 'ingezogen' uit zorgdrift, zelfoverschatting of omzetbehoefte. Hoe hebben we dat opgelost?

> infolink: <https://www.merlijngroep.nl/merlijn-advies-groep/>

1.2 De conflictscan

Om te beginnen bieden wij op onze website een conflictscan aan. Deze is beperkt van omvang, verre van 'af' en beoogt mensen in een (aanstaand) conflict een eerste idee te geven over welke methode het best bij hen zou passen. Deze conflictscan kan anoniem worden ingevuld. Vaak volgen telefoontjes om nadere toelichting of overleg. Zowel scan als telefonische informatie zijn gratis. Dit is derhalve te begrijpen als een beperkte vorm van 'nuldelijns rechtshulp'.

> infolink: <https://www.merlijngroep.nl/conflictwegwijzer/>

Dan volgt bij MAG een vorm van 'eerstelijns rechtshulp'. Toelichting:

1.3 Centrale rol van de conflictadviseur

Binnen onze eigen organisatie zijn op dit moment ongeveer 180 professionals actief: advocaten, mediators, conflictcoaches, vertrouwenspersonen, klachtbehandelaars, enzovoort. Velen van hen hebben meerdere disciplines in zich verenigd.

Op dit moment zijn tien van deze professionals zijn naast andere, meest conflict gerelateerde, werkzaamheden ook conflictadviseur (hierna ook: CA). Zij zijn door MAG intern opgeleid om een groot scala van conflicthanteringsmogelijkheden te kennen, te begrijpen en de cliënt over de beste methode te kunnen adviseren en door te verwijzen naar ofwel een externe professional buiten MAG ofwel – en dat komt veruit het meeste voor – naar een van onze professionals. Dat is te beschouwen als eerstelijns rechtshulp.

toelichting> Bijlage 5: een overzicht van de belangrijke beroepsuitoefenaars / gremia naar wie wordt doorverwezen

toelichting> Bijlage 6: Wat is en doet een conflictadviseur?

Als de professionals met de cliënt aan de slag gaan, is dat te beschouwen als tweedelijns rechtshulp. Vaak worden deze professionals middels een shortlistsysteem door de cliënt(en) gekozen.

In de eerste jaren was het regel dat de conflictadviseur louter de 'conflictanalyse' maakte en op basis daarvan doorverwees naar een uitvoerend specialist. Inmiddels is het regel dat onder bepaalde omstandigheden de conflictadviseur zelf ook uitvoerend voor cliënten mag gaan werken¹. Dan levert de adviseur die cliënt(en) dus zowel eerste- als tweedelijns rechtshulp. Als namelijk de zaak en de betrokken cliënten bij zijn of haar competenties passen - en uiteraard de cliënten dat wensen - laten wij inmiddels (voortschrijdend inzicht) de daarmee gepaard gaande efficiëntie prevaleren. Vaak is de gevolgde methode dan eenvoudige gespreksbegeleiding/facilitation.

De uitvoerende professionals kunnen ook in een vorm van samenwerking voor een bepaalde cliënt in actie komen (soms wordt bijvoorbeeld én een mediator én een conflictcoach ingezet als het conflict in kwestie beide competenties vereist) en zij kunnen ook, als zij halverwege inzien dat (naast hun competenties) andere competenties nodig zijn, in overleg met de conflictadviseur in kwestie de cliënt weer terug- of doorverwijzen.

Wij hebben op dit moment, op basis van zeven jaar werken in de praktijk, 24 conflictoplossingsmethoden gedefinieerd, meer en minder nog ontwikkeld, nauw en minder nauw aan elkaar verwant, maar allemaal met hun eigen wetten en bijzonderheden, mogelijkheden en valkuilen.

toelichting> Bijlage 7: Overzicht van de 24 methoden voor conflictoplossing

De conflictadviseur [redacted] en [redacted].
[redacted] en [redacted].

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar art.
10 lid 2 sub g
Wob

1.4 Voortdurend evalueren, verbeteren en verfijnen

De conflictadviseurs plegen regelmatig intervisie en zijn naast de directeur ook vraagbaak en schaduwadviseur voor elkaar.

De hele werkwijze van onze organisatie op dit moment is terug te vinden in een door partners van MAG geschreven boek:



'De conflictadviseur, wegwijzer in het conflictlabyrint.'

> infolink: <https://www.bol.com/nl/p/de-conflictadviseur/9200000105939322/>

De directie van MAG wordt ondersteund door een Raad van Advies.

> infolink: <https://www.merlijngroep.nl/raad-van-advies/>

¹ Oorspronkelijk wilden wij dat de conflictadviseur alleen maar een doorverwijzer was, zodat hij geen enkel persoonlijk belang zou hebben met verwijzing naar de optimaal passende methode.

Merlijn heeft haar eigen Ethische Gedragscode

>infolink: <https://www.merlijngroep.nl/wp-content/uploads/2018/06/Ethische-Gedragscode-van-Merlijn-Groep.pdf>

en innoveert en ontwikkelt zich voortdurend verder met behulp van ruim tien actieve werkgroepen met partners die constant nieuwe ervaring, kwaliteiten, invalshoeken en kennis aandragen. We zijn een organisatie in beweging en in constante innovatie en we willen hier ook beslist niet de indruk wekken dat wij als organisatie onze eindvorm bereikt hebben.

Tot slot noemen we twee adagia die leidend zijn in onze werkwijze:

1. Conflicten zijn niet 'juridisch'

Wij denken liever in termen van een 'oplossingszoekende' of 'conflicthulp zoekende' (of neutraler: 'cliënt') dan van een rechtszoekende en van een conflict in plaats van een juridisch conflict of probleem.

>infolink: <https://www.merlijngroep.nl/blog/conflicten-zijn-niet-juridisch/>

2. De inzet van de 'lichtste methode' heeft altijd onze voorkeur.

>infolink: <https://www.merlijngroep.nl/blog/wet-van-merlijn-kiezen-van-conflictbegeleidingsmethode/>

2. Pilotvoorstel

We willen onze huidige werkwijze in vereenvoudigde vorm inbedden. Dat betekent dat we niet 24, maar 12 conflicthanteringsmethoden willen aanbieden in de tweede lijn, waaronder de bestaande: procederen en mediëren. Het gaat dan om tien nieuwe methoden.

toelichting> Bijlage 8: Overzicht van de 12 methoden voor conflictoplossing in de pilot

We sluiten zoveel mogelijk aan bij de bestaande situatie om het vele goede dat er al is te behouden en om te voorkomen dat er te veel weerstand optreedt tegen de gewenste veranderingen. In de gefinancierde rechtshulp wordt door heel veel mensen met hart en ziel gewerkt. Daar willen we graag bij aanhaken.

In ons voorstel blijft [REDACTED] centraal staan, met dien verstande dat [REDACTED], de [REDACTED] en [REDACTED] bij de pilot worden betrokken als zij dat willen.

Primair art. 10 lid 1 sub c
Wob Subsidiair art. 10
lid 2 sub g Wob

En we willen steeds voor ogen houden: conflicten spelen tussen mensen in relaties, gaan zelden over inhoud en moeten dus ook zo vaak mogelijk binnen die intermenselijke context worden opgelost.

2.1 Nuldelijns rechtshulp nieuwe stijl

Onder nuldelijns rechtshulp verstaan we evenals de Raad voor Rechtsbijstand de wens tot meer en toegankelijk(r) informatie voor alle Nederlanders in volgorde van direct intermenselijk contact:

- online met zelfhulpinstrumenten: de hulpvrager kan zelf het conflict de-escaleren/oplossen;
- online met bijvoorbeeld Skype-gesprekken met een conflictadviseur;
- telefonische gesprekken met een conflictadviseur;

persoonlijke contactspreekuren, waardoor oog-tot-oog-contact en gezamenlijk overleg met de cliënt mogelijk is en de cliënt persoonlijk

bevraagd kan worden naar onderliggende drijfveren en wat er moet gebeuren om diens probleem volledig en duurzaam op te lossen.

Ad 1: Op dit moment is het zo dat de Raad voor Rechtsbijstand een Rechtwijzer aanbiedt, het Juridisch Loket een eigen methodiek en MAG een conflictscan². Wij zijn geen ICT-ers, maar zouden het toejuichen als in de pilotperiode wordt toegewerkt naar één zelfhulpinstrument, één 'alfaversie' die prominent te vinden is op de websites van zowel Raad voor Rechtsbijstand als die van het Juridisch Loket. MAG kan het instrument voeden met de eigen conflictscan en met ervaringen die tijdens de pilot worden opgedaan. Het prudent werken met big data³ zal ook op dit terrein steeds meer aan de totale kwaliteit van het systeem en de professionals gaan bijdragen.

toelichting> Bijlage 9: De data-gedreven conflictadviseur

Ad 2, 3 en 4: Heel kort: hoe persoonlijker, hoe beter voor de cliënt. Taal- en cultuur- en brede conflictkennis zijn daarbij cruciaal.

We willen 'in het werk' steeds bezien hoe iets mogelijk beter zou kunnen en welke rol MAG daarbij zou kunnen spelen.

2.2 Eerstelijns rechtshulp nieuwe stijl

Het is onze bedoeling om, nóg meer dan al gebeurt, de eerstelijns rechtshulp een prominente rol te laten spelen in het proces. Door de professionals van [REDACTED] (en als gezegd [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED]) op te leiden tot conflictadviseur én hen tijdens die training op te leiden tot professioneel gespreksbegeleider/facilitator, wordt die eenvoudigste, 'lichtste' conflictbegeleidingsmethode uit de tweedelijns rechtshulp in een vroegtijdig stadium toegepast. Dat gebeurt door professionals die normaal overwegend alleen individuen adviseren over hun mogelijkheden en dan eventueel doorverwijzen naar de tweede lijn ([REDACTED]) of door professionals die nu alleen in de tweede lijn of nog later in beeld komen ([REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED]).

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar art.
10 lid 2 sub g
Wob

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

In ons voorstel gaan de door ons opgeleide conflictadviseurs die bij een intake betrokken zijn (bij MAG gaat dat op [REDACTED]) tijdens dat intakecontact⁴ altijd ook onderzoeken of de cliënt en de wederpartij/conflictspartner bereid zijn om met elkaar informeel eens te praten over hun conflict en een mogelijke oplossing daarvan. Bij de overheid spreekt men ook wel van 'keukentafelgesprekken'. Deze gesprekken zijn vertrouwelijk. De conflictadviseur geeft alleen informatie over de inhoud door aan derden, indien dit uitdrukkelijk door de cliënt wordt gevraagd of is besproken.

Het kan zijn dat het door een intaker/conflictadviseur verstandig wordt bevonden de gespreksbegeleiding te laten uitvoeren door een collega conflictadviseur.

En pas als dat niets oplevert⁵ volgt doorverwijzing naar de tweede lijn.

² Tal van andere worden hier buiten beschouwing gelaten.

³ Met 100% bewaking van de privacy(wetgeving).

⁴ Als eenmaal is vastgesteld dat doorverwijzing naar andere beroepsuitoefenaars/gremia als bijvoorbeeld genoemd in bijlage 5, niet aan de orde is.

⁵ Eerdere ervaringen bij de overheid m.b.t. tot het meer persoonlijk contact zoeken met burgers zijn uiterst positief.

2.3 Accountmanager

In ons voorstel wordt de conflictprofessional [REDACTED]

Primair art. 10
lid 1 sub c
Wob
Subsidiair art.
10 lid 2 sub g
Wob

In ons voorstel blijft [REDACTED]

Primair art. 10
lid 1 sub c Wob
Subsidiair art.
10 lid 2 sub g
Wob

De vierdubbele pet van de conflictadviseur: [REDACTED] > [REDACTED] > [REDACTED], vergt een hoge mate van zelfkennis, focus en integriteit. Bij de opleiding zal hieraan ruim aandacht worden besteed.

2.4 Tweedelijns rechtshulp nieuwe stijl

Om veel beter bij de behoeften van de cliënt en diens specifieke conflict aan te sluiten, wordt in ons voorstel het aantal oplossingsmethoden uitgebreid van 2 naar 12. Dat betekent dat de tweedelijns rechtshulp wordt verrijkt met nieuwe mogelijkheden tot hulp.⁶

Omschrijvingen van de voorgestelde methoden zijn vastgelegd:

toelichting> Bijlage 10: Een matrix van de 10 nieuwe methoden in één oogopslag.

Als beschreven in het boek 'De conflictadviseur, wegwijzer in het conflictlabrynt':

toelichting> Bijlage 11: Een korte beschrijving van de 10 nieuwe methoden.

2.5 Randvoorwaarden voor de voorgestelde verandering

Er kan alleen effectief worden doorverwezen naar andere professionals dan de huidige groep advocaten/mediators indien:

1. de RvR bereid is om hen als tweedelijns professional te erkennen;
2. zij bij de doorverwijzers/conflictadviseurs bekend zijn;
3. de nieuwe groep professionals bereid is tegen een tarief dat aansluit bij de huidige/nieuwe regelingen aan het werk te gaan.

Ad 1: als de RvR bereid is om hen als tweedelijns professional te erkennen. Daarover kan alleen de RvR beslissen. Dit lijkt op het eerste oog misschien een horde. Maar waarover praten we nu in het kader van de pilot precies? Laten we tien voorgestelde extra methoden nader bekijken op voor de hand liggende bemensing in het hiernavolgende overzicht.

⁶ Het maakt ook duidelijk dat het woord 'rechtshulp' aan herbezinning toe is: de meeste cliënten zoeken niet zozeer rechtshulp als wel snelle én duurzame oplossingen voor hetgeen hen uit de slaap houdt. Bij gebrek aan beter zou het woord 'conflicthulp' geïntroduceerd kunnen worden.

Tien extra methoden van conflicthulp



1. Conflictpreventiemethoden

Gespreksbegeleiding: primair het werk van de conflictadviseurs

(Externe) vertrouwenspersoon: veelal doorverwijzing naar al aanwezige externen⁷

(Externe) klachtenfunctionaris: veelal doorverwijzing naar al aanwezige externen. (zie ook voetnoot 7)



2. Conflictbegeleidingsmethoden

Conflictcoaching: conflictcoaches zijn nieuwe spelers

Onderhandelingsadvies: sociale advocatuur/ mediators

Onderhandelingsbegeleiding: sociale advocatuur/ mediators⁸



3. Conflictbemiddelingsmethoden

Flitsbemiddeling: mediators

Pendelbemiddeling: mediators



4. Conflictoplossingsmethoden

Klachten-/ geschillencommissies: veelal doorverwijzing naar al aanwezige externen. Zie voetnoot 7

Niet-bindend advies: sociale advocatuur/ rechters die in dit project willen participeren

Het komt er dus op neer dat de RvR gedurende deze pilot enkel conflictcoaches als nieuwe professionals zou moeten toelaten.

MAG stelt voor om aan die toelating de eis te verbinden dat deze erkenning wordt gegeven indien zo'n coach Nobco9-gecertificeerd is. Dit met de aantekening dat 'conflictcoaching' een relatief jong vak is en bij de Nobco nog geen conflictcoaches zijn gecertificeerd, wel 'gewone' coaches. Bij MAG werken we met geregistreerde Nobco-coaches met vijf jaar aantoonbare ervaring in omgang met conflicten.

MAG is bereid om in elk geval gedurende de pilot 'rugdekking' te geven: als een conflictcoach ergens in den lande wil doorverwijzen naar een conflictcoach en zo gauw niemand kan vinden, kan hij een beroep doen op MAG die dan zal trachten zo snel mogelijk een van de eigen conflictcoaches in te zetten.

Ad 2: Als zij bij de doorverwijzers bekend zijn

Via NOBCO, overkoepelende Verenigingen voor Coaching en grote opleidingsbureaus kan een oproep worden gedaan om zich aan te melden bij de RvR in het kader van deze pilot.

Ad 3: als ze bereid zijn tegen een tarief dat aansluit bij de huidige/nieuwe regelingen aan het werk te gaan

De gefinancierde rechtshulp vergt van alle betrokkenen een professionele instelling die verder rijkt dan de eigen portemonnee. MAG verwacht dat vele conflictcoaches bereid zullen zijn om hierin een (blijvende) rol te spelen.

2.6 Voorzet voor aanpassing van het financiële stelsel tijdens de pilot

We willen vijf veranderingen van het financiële stelsel tijdens de pilot voorstellen. We doen dat in de wetenschap dat wij daar niet over gaan, maar onze voorstellen zijn ingegeven door de vraag in het aanvraagformulier over de 'passendheid' van de vergoeding. Let wel: het gaat om vergoedingen **gedurende de pilot**.

Onze verwachting is dat deze nieuwe manier van werken aan de voorkant (gespreksbegeleiding/facilitation door de conflictadviseur) een aanzienlijk deel van de conflicten zal oplossen. Dat levert dan een grote financiële ruimte op in vergelijking met het huidige systeem. Wij doen, zoals gezegd, vijf voorstellen m.b.t. financiering:

Voorstel 1

Ons eerste voorstel is dat de

[REDACTED] - [REDACTED] en [REDACTED] en [REDACTED]

[REDACTED]. Het door ons verwachte effect daarvan is dat de rechtshulp nog veel laagdrempeliger wordt en er bovendien een fikse stimulans vanuit gaat om mee te gaan in de uitnodiging van de conflictadviseur om een door hem/haar begeleid gesprek te hebben.

Primair art. 10
lid 1 sub c
Wob
Subsidiair art.
10 lid 2 sub g
Wob

⁹ <https://www.nobco.nl/>

Voorstel 2

Ons tweede voorstel is dat de [redacted] en [redacted] en [redacted]. Dat zal naar onze verwachting het systeem veel doorzichtiger maken, duidelijker zijn voor de cliënt en de tweedelijns professionals vanaf het eerste begin een betere werkrelatie met de cliënt verschaffen. Hij kan al zijn tijd aan de cliënt en de zaak zelf besteden, hetgeen de kwaliteit ten goede zal komen. Ten slotte maakt het ook de komst van nieuwe professionals op de markt gemakkelijker en aantrekkelijker.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Voorstel 3

Ons derde voorstel is om [redacted] en [redacted] en [redacted]. Dan wordt de balans tussen snelheid met behoud van kwaliteit gestimuleerd en wordt benadrukt dat het niet om een verkapte mediation gaat. Het gaat om een informele verkenning van het conflict en mogelijke oplossingen.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Voorstel 4

Ons vierde voorstel is dat alle [redacted], [redacted], [redacted]. Dat zal de collegialiteit binnen het systeem ten goede komen. En het betekent ook dat professionals die meerdere kwaliteiten in zich verenigen geen oneigenlijke keuzes hoeven te maken.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Voorstel 5

Ons vijfde voorstel is dat de [redacted] en [redacted] en [redacted].

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Wij vinden van groot maatschappelijk belang dat 800.000 jaarlijkse hulpvragen op een 100% adequate wijze tegemoet worden getreden. Dat zal het imago van de gefinancierde rechtshulp zeer ten goede komen en mogelijk ook nieuwe professionals aantrekken die er nu door de geringe vergoedingen en administratieve werkzaamheden verre van willen blijven.

¹⁰ Advocaten, mediators en eventueel rechters die tot conflictadviseur opgeleid willen worden en in de pilot willen participeren.

¹¹ Onze gedachte is dat er zo veel mogelijk vanuit en op de 30 vestigingen van het Juridisch Loket wordt gewerkt.

3. Samenvatting van het concept

In de MAG-pilot wordt voor de cliënt (en diens conflictpartner) een nieuwe, integrale en verbrede aanpak geïntroduceerd:

3.1 Nuldelijn

De beschikbare software wordt verzameld, verdiept en verbeterd. De resultaten van de pilot worden door MAG teruggekoppeld om nieuwe verbeteringen mogelijk te maken. Met als standaard besef: De cliënt zal als uitgangspunt niet in staat zijn zelf de beste methode te bedenken om zijn conflict aan te vliegen en op te lossen. Alleen al daarom is uit een oogpunt van kwaliteit van de hulp een persoonlijk adviesgesprek altijd te prefereren boven vertrouwen op het gebruik van een digitale conflictwijzer en daarop gebaseerde zelfhulp. De deur moet altijd openstaan.

3.2 Eerste lijn nieuwe stijl

De door MAG op te leiden conflictadviseurs (deelnemers zijn [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] en desgewenst [REDACTED]) doen het [REDACTED] intakegesprek en geven advies voor een vervolg. In alle gevallen waarin dat gesprek niet tot een oplossing leidt, zullen zij de cliënt en diens conflictpartner [REDACTED] of [REDACTED]

Primair art.
10 lid 1 sub c
Wob
Subsidiar art.
10 lid 2 sub g
Wob

Naar onze mening en ervaring zal dit begeleid gesprek in de meerderheid van de gevallen tot een oplossing leiden.

toelichting > Bijlage 12: Brochure zesdaagse basisopleiding conflictadviseur.

3.3 Tweede lijn nieuwe stijl

De vervolghulp wordt geboden op een nieuwe manier door externen als die beschikbaar zijn (vertrouwenspersonen, klachtenfunctionarissen en -commissies) en door internen onder wie conflictcoaches.

3.4 Accountmanager en evaluatie

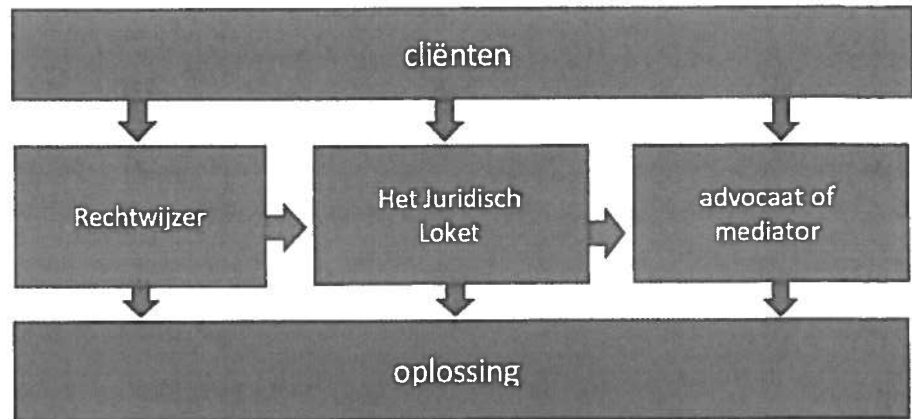
De conflictadviseurs worden [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] gekoppeld aan de cliënt.

[REDACTED]
[REDACTED] en [REDACTED]
en/of [REDACTED] en [REDACTED]
[REDACTED] (en [REDACTED])
en [REDACTED] en [REDACTED] (en naar wij voorstellen ook naar een in te richten werkgroep die bouwt aan een geïntegreerd zelfhulpinstrument).

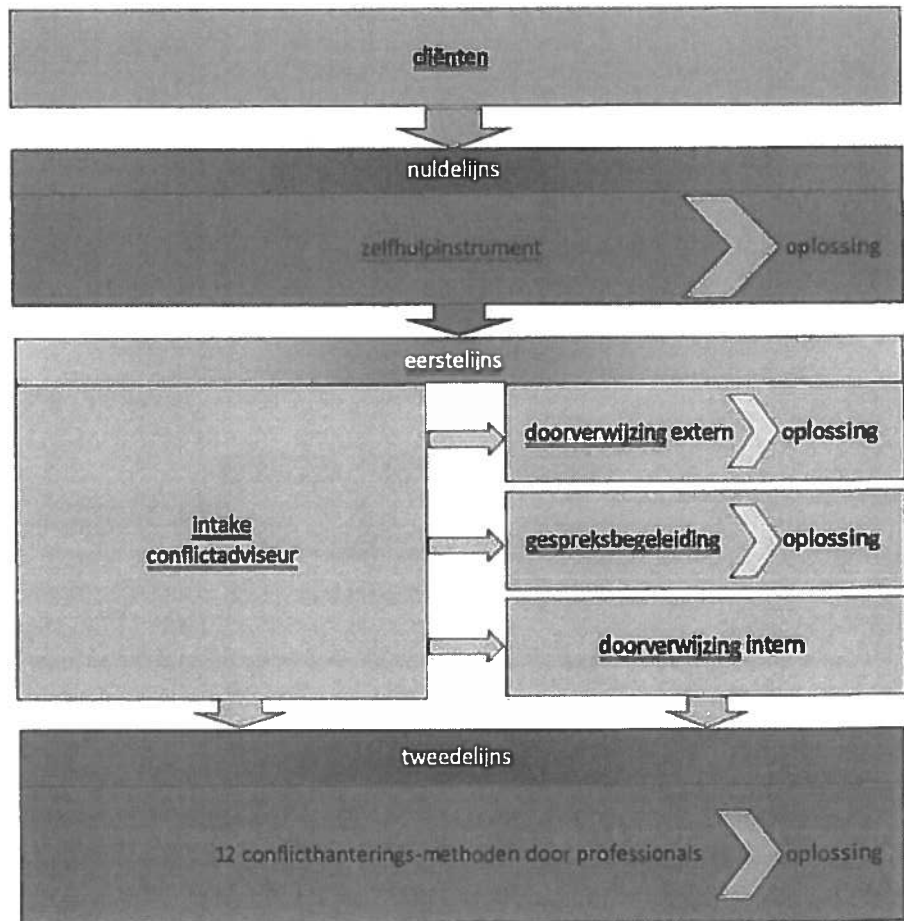
Primair
art. 10 lid
1 sub c
Wob
Subsidiar
art. 10 lid
2 sub g
Wob

¹² Die uitnodiging kan vanuit de cliënt gedaan worden, maar op diens verzoek of gegeven de bevindingen ook door de conflictadviseur. NB: elke druk op het voorstel is uit den boze. Het is een geheel open uitnodiging. De cliënt en zijn conflictpartner moeten het beiden echt willen. Anders is zo'n gesprek bij voorbaat kansloos.

Huidige model van gesubsidieerde rechtshulp



Voorgesteld MAG-model



4. Activiteiten voor de Pilot van Merlijn Advies Groep

4.1 Activiteiten met betrekking tot nuldelijns rechtshulp

Verbetering van het zelfhulpinstrument als hierboven beschreven.

4.2 Activiteiten met betrekking tot de eerstelijns/deels tweedelijns rechtshulp

Basisopleiding conflictadviseur

Wij willen voor elk van de [redacted] opleiden tot conflictadviseur: [redacted], aan te vullen met [redacted]. Na bekendmaking van de pilot op volgorde van aanmelding.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Gemengde groepen zullen naar verwachting een grote bijdrage leveren aan de totale kwaliteit van het nieuwe systeem. Professionals nemen deel aan een deelnemersgroep van [redacted] aan een opleiding van 6 dagen tot conflictadviseur, de Basisopleiding conflictadviseur. Het voordeel van deze aanpak is dat zij voor de helft in/vanuit/verbonden met één locatie, elkaar gemakkelijk kunnen coachen bij het verwerven van de nieuwe kennis en vaardigheden. In totaal gaat het dus om [redacted] professionals in de pilot.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Door alle vestigingen en alle betrokken beroepsgroepen én zo mogelijk [redacted], te betrekken bij de pilot, kan het gedachtengoed zich van meet af aan verspreiden en verkrijgen we inzicht in mogelijke lokale, regionale verschillen die nopen tot aanpassingen in de hierboven omschreven werkwijze.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

toelichting> Bijlage 12: Brochure zesdaagse basisopleiding conflictadviseur.

[redacted]

Daarna krijgen zij [redacted] (per individu) en gezamenlijk [redacted].

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Persoonlijke coach vanuit MAG

Alle pilot conflictadviseurs krijgen vanuit MAG [redacted]

4.3 Activiteiten met betrekking tot de tweedelijns rechtshulp

MAG zal naast bovengenoemde activiteiten gedurende de hele pilot als vraagbaak van alle betrokken partijen met haar in 7 jaar opgebouwde kennis fungeren en als rugdekking fungeren bij de inzet van conflictcoaches.

4.4 Investering en subsidiebedrag

MAG stelt 10 opleiders ter beschikking, onder wie 1 coördinator en 1 coördinator-plaatsvervanger.

Elke opleider is verantwoordelijk voor de opleiding en verdere begeleiding van een aantal deelnemers.

Daarnaast heeft de directeur van MAG de algehele leiding en is verantwoordelijk voor de communicatie met de subsidiegever en de betrokken belanghebbende partijen in de pilot.

Ook verzorgt MAG de Backoffice.

toelichting> Bijlage 13: Begroting MAG-pilot nieuwe rechtstelsel

4.5 Financiële verantwoording tussentijds en na afloop van de pilot

MAG zal een projectadministratie bijhouden op een zodanig niveau dat een Registeraccountant er nadien goedkeuring aan zal kunnen geven.

toelichting> Bijlage 14: Financiële verantwoording.

4.6 Interne en externe communicatie

toelichting> Bijlage 15: Intern en extern communicatieplan

4.7 Tijdpad van de pilot

De totale duur van de pilot beslaat 26 maanden: van 1 mei 2020 tot 30 juni 2022.

toelichting> Bijlage 16: Tijdpad MAG-pilot.

4.8 Voordelen van een samenwerking met MAG

MAG heeft een netwerk van 180 conflictprofessionals om de pilot daadwerkelijk uit te voeren.

Het model blijkt voor alle conflicten - en dus ook voor de meerderheid van de conflicten: overheidsconflicten - geschikt en sluit voor wat betreft die laatste categorie nauw aan bij de ontwikkelingen binnen de overheid rond premediation, prettig contact met de overheid, toepassen van mediationstechnieken door ambtenaren en keukentafelgesprekken.

Bij al die ontwikkelingen was Merlijn vanaf het begin van dichtbij betrokken en beschikken we over zeer veel know how.

Het model leidt tot gedifferentieerd maatwerk: conflict en oplossingsmethode worden nauwkeurig op elkaar afgestemd met grote kwaliteitswinst als gevolg.

MAG is onafhankelijk en heeft geen verplichtingen jegens een achterban: het ideale doel is om haar concept nationaal uit te rollen.



MAG is bereid om gedurende de pilotperiode aan de deelnemers [redacted] te geven op al haar overige opleidingen (denk aan mediation, vertrouwenspersoon, conflictcoaching, enz.).

Primair art. 10 lid 1
sub c Wob Subsidiair
art. 10 lid 2 sub g
Wob

Wij zijn ervan overtuigd dat de burgers/cliënten zich door een persoonlijke benadering en maatwerk meer gehoord en gezien voelen.

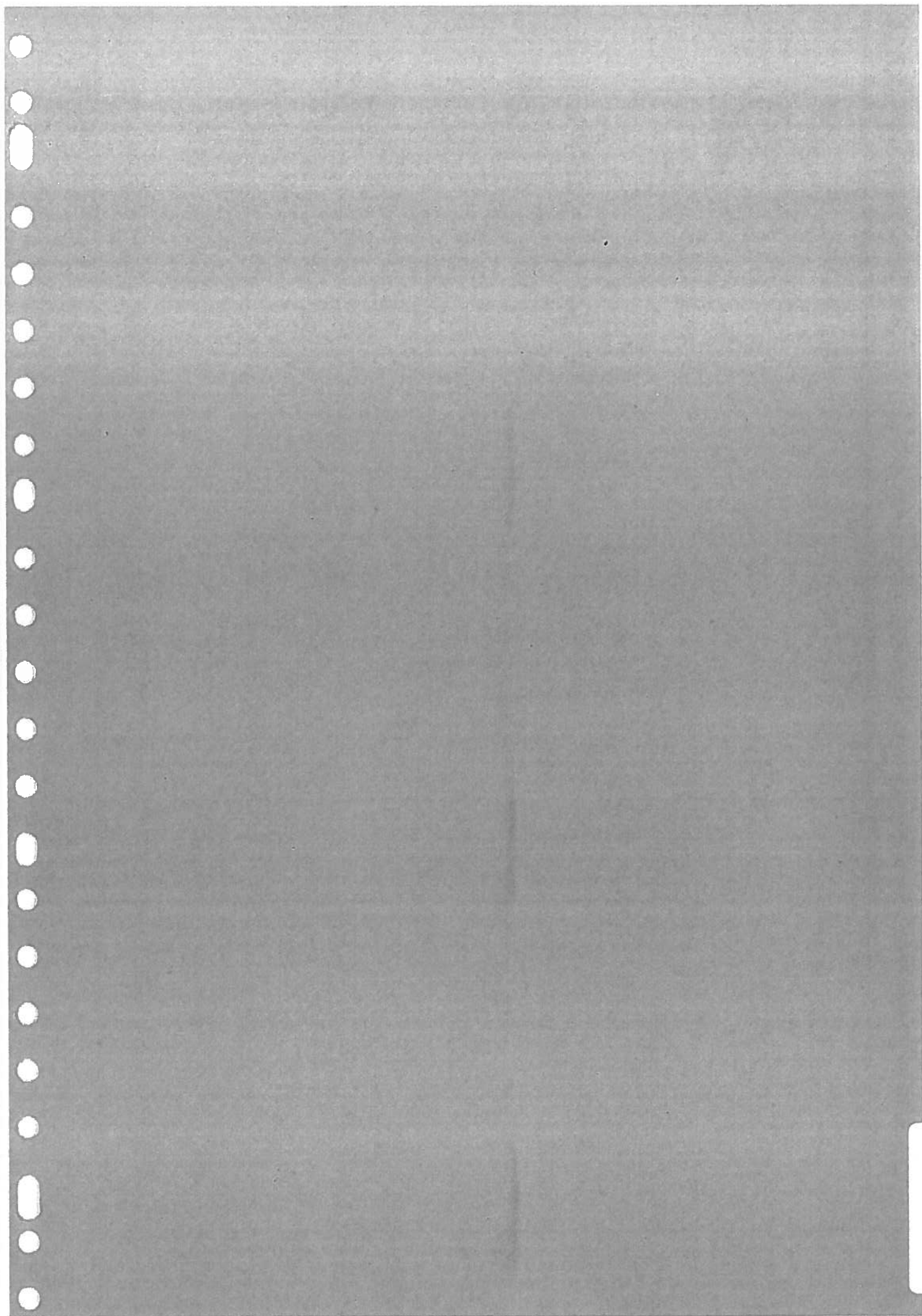
Tot slot:

Deze pilot is op hoofdlijnen gedeeld met medewerkers van een Juridisch Loket en met de MfN. Deze instanties leek het plan haalbaar en implementeerbaar. Door de tijddruk is overleg met de NOVA en andere betrokken partijen nog niet mogelijk geweest.

's-Hertogenbosch, 1 maart 2020

[redacted] Art. 10 lid 2 sub e Wob

Directeur Merlijn Advies Groep





Bijlage 05: Een overzicht van de belangrijkste beroepsuitoefenaars en gremia naar wie kan worden doorverwezen buiten de rechtshulpketen

Huisarts

Geestelijke

Psychiater

Psycholoog

Gezins-/relatietherapeut

Bedrijfsarts

Verzuimconsulent

Ergonoom

Arbo-adviseur

HRM-er

Incassobureau

Deurwaarder

Antidiscriminatievoorzieningen

College voor de rechten van de mens

Nationale ombudsman

Vakbond

Politiek

Rechtsbijstand jurist

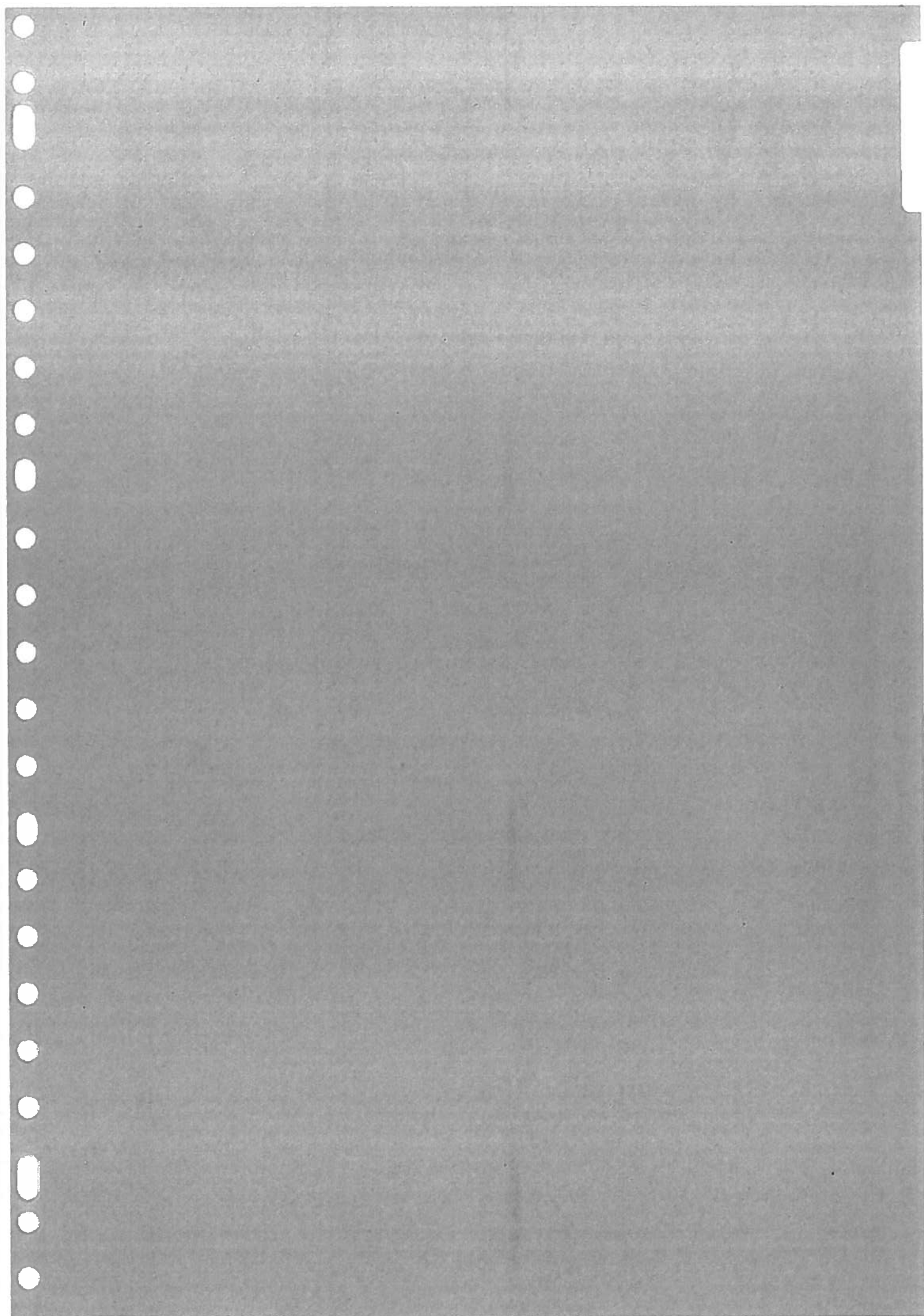
Belastingdienst

Bewindvoerder

Politie

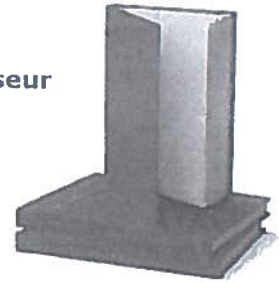
Openbaar Ministerie

Reclassering



Bijlage 06: Wat is en doet een conflictadviseur

Uit hoofdstuk 2 van
'De conflictadviseur,
wegwijzer in het conflictlabrynt'



(...)

2.2 Wat is een conflictadviseur?

Een conflictadviseur is een professional die gespecialiseerd is in het analyseren van vraagstukken c.q. conflicten en op basis van een eerste gesprek met (een) opdrachtgever(s) een advies geeft over een adequate aanpak. De conflictadviseur is op de achtergrond aanwezig om te sparren met de conflictprofessional en de opdrachtgever over het proces en zo nodig veranderingen voor te stellen mocht de gekozen werkwijze niet het gewenste resultaat opleveren.

Een conflictadviseur kan zowel intern als extern functioneren. Interne conflictadviseurs kunnen bijvoorbeeld toegevoegd zijn aan de HRM-afdeling of een eigen positie hebben binnen de staf. Externe conflictadviseurs kunnen zelfstandig werkzaam zijn of aangesloten zijn bij een adviesbureau.

Interne conflictadviseurs adviseren over de aanpak van vraagstukken en conflicten op organisatie- en arbeidsgebied, externe conflictadviseurs hebben een breder spectrum. Ook is het mogelijk dat een conflictadviseur een speciaal terrein bestrijkt, bijvoorbeeld bij grootschalige projecten of programma's.

2.3 De meerwaarde van de conflictadviseur

In organisaties en eigenlijk in de hele maatschappij is er een tekort aan kennis over het conflictproces. Maar al te vaak kloppen mensen bij een advocaat of een mediator aan voor hulp bij een situatie waarin zij verstrikt zitten en waar zij alleen niet meer uit kunnen komen. Zij hebben geen idee wat een geschikte aanpak is voor hun probleem. De keuze voor een behandelmethode ligt daarmee dan vast. Dit is zonde omdat er zo veel meer te kiezen valt. Want de professionele beroepsbeoefenaren, die hun eigen vak vaak uitstekend kennen, zijn bijna nooit op de hoogte van de vele andere manieren waarop een vraagstuk kan worden aangepakt. Zij zullen de aanvraag accepteren of afwijzen, zonder te kijken naar andere oplossingsmogelijkheden. Sommige minder bekende methoden kunnen soms voor minder geld een betere oplossing bieden. Hierbij valt te denken aan gespreksbegeleiding, moderation, med-arb, bindend advies of het inzetten van een arbiter.

Een directe keuze voor rechter, advocaat of mediator kan leiden tot een inadequate aanpak, met alle gevolgen van dien: voortbestaan van het conflict, gekwetste emoties en kosten van zowel de aanpak als de nazorg.

Een conflictadviseur heeft kennis van een breed spectrum van methodieken en is in staat in overleg met de opdrachtgever een route te kiezen die past bij de vraag, de situatie en de context. Daardoor bespaart de opdrachtgever zowel tijd, kosten en bijkomende ruis, als onrust in de organisatie of bij stakeholders.

2.4 Voordelen en belemmerende factoren

In de afgelopen jaren heeft de Merlijn Advies Groep ervaring opgedaan met het inzetten van conflictadviseurs. Op basis van deze ervaringen kunnen we de voordelen van én belemmerende factoren voor conflictadvies benoemen.

De belangrijkste voordelen van het inschakelen van een conflictadviseur:

- De conflictadviseur kan samen met een opdrachtgever, doorverwijzer of cliënt(en) vaststellen welke behandelmethode voor het betreffende vraagstuk het meest kansrijk is. Een vroegtijdige conflictanalyse levert doorgaans de beste resultaten.
- Ook het profiel van het best passende type behandelaar is met professioneel conflictadvies aanzienlijk beter in te schatten.
- De conflictadviseur kan vrijuit meedenken over voorstellen, waarmee tegelijkertijd de eventuele drempel voor cliënten wordt verlaagd om mee te werken aan het zoeken naar een oplossing.
- Met name wanneer een cliënt betrokken is bij de intake kan deze direct de door het conflict opgeroepen emoties en frustraties kwijt bij de conflictadviseur. Dat kan de-escalerend werken en helpen om vervolgens de mogelijke opties met hun voor- en nadelen goed te verkennen.

De belangrijkste belemmerende factoren:

- Als de cliënten al gekozen hebben voor een aanpak, kan het in eerste instantie onzekerheid oproepen als een andere aanpak wordt voorgesteld.
- Wanneer de intake plaatsvindt met slechts een van de cliënten, blijft het onzeker of de andere cliënt ook bereid is het voorstel van de conflictadviseur te volgen. Het kan soms zelfs contraproductief werken wanneer het voorstel van de conflictadviseur louter is gebaseerd op de overwegingen van een cliënt en diens inschatting van de mening en houding van de andere cliënt. Daarom is het binnen de Merlijn Advies Groep uitgangspunt om met alle conflictpartners te spreken alvorens een advies uit te brengen.

2.5 Profiel van de conflictadviseur

Het werk van de conflictadviseur is te vergelijken met dat van de professionele consultant. Daarom dient de conflictadviseur minimaal te beschikken over de algemene consultantsvaardigheden:

- effectief communiceren als adviseur, zowel in woord als geschrift;
- opbouwen van een vertrouwensrelatie;
- contracteren, gegevens verzamelen, diagnose stellen;
- non-verbale communicatie doorzien, uitstralen en beïnvloeden;
- omgaan met weerstand en lastige situaties;
- presenteren van het advies.

Sinds 2014 werkt de Merlijn Advies Groep met conflictadviseurs die ook conflictprofessionals zijn, zoals mediators, advocaten, vertrouwenspersonen en conflictcoaches. De praktijk, de ervaringen van ervaren conflictadviseurs en de voor- en nadelen van conflictadvies leiden tot de volgende vijf overwegingen rondom de kennis, vaardigheden en kunde van conflictadviseurs.¹

Professionele onafhankelijkheid

Van de conflictadviseur wordt professionele onafhankelijkheid verwacht, te vergelijken met de professionele onafhankelijkheid van de mediator. Dat houdt in dat de conflictadviseur:

- luistert naar hetgeen de opdrachtgever meldt en doorvraagt totdat hij een gedegen conflictanalyse kan maken, mede gebaseerd op eigen kennis en ervaring;
- de oplossing die de opdrachtgever voorstelt niet voetstoots overneemt, maar adviseert over de meest adequate route, als het gesprek een dergelijk advies tenminste mogelijk maakt;
- in principe alleen een verwijzingsfunctie heeft naar een adequate conflictprofessional;
- zelf nooit behandelaar is of zal worden van een casus waarin hij adviseur is of is geweest.²

De conflictadviseur onderzoekt met de opdrachtgever welke aanpak en welk profiel van een professional het meest geschikt lijken in de gegeven situatie. Vervolgens gaat de conflictadviseur op zoek naar de professional die over de benodigde kennis en ervaring beschikt.

Door de rollen van conflictadviseur en conflictprofessional strikt te scheiden is er geen gevaar dat er een 'pettenprobleem' optreedt. Deze ervaring is ook van belang voor organisaties die de rol van interne conflictadviseur willen toewijzen aan bijvoorbeeld de HRM-functionaris, vertrouwenspersoon of ander lid van de staf. Als niet duidelijk is welke rol de functionaris speelt, kan dat escalatie veroorzaken. Ook wordt voorkomen dat er een eenzijdige kijk komt op de aanpak van het vraagstuk, omdat de conflictadviseur een bepaalde functionele achtergrond heeft.

¹ De praktijk bij de Merlijn Advies Groep is voorlopig de basis voor deze spelregels.

² Dit geldt bij de Merlijn Advies Groep waar de conflictadviseurs zelf ook professioneel conflictbegeleider zijn.

Kennis van een breed scala aan behandelmethoden

Het spreekt vanzelf dat de conflictadviseur gedegen kennis heeft van de cruciale kenmerken en voor- en nadelen van een groot aantal behandelmethoden. Die kennis heeft niet alleen betrekking op de specifieke kenmerken en sterke en zwakke aspecten van die interventies, maar ook op de kenmerken van de situaties waarin die interventies efficiënt en effectief zijn. Met die kennis is de conflictadviseur in staat om in een bepaalde casus, en dan bedoelen we zowel de inhoud als de context, vast te stellen welke interventie daarin de meest aangewezen is en bovendien welke specifieke vaardigheden, anders dan de strikt procesmatige, in die casus van de uitvoerend professional worden gevraagd.

Voorbeelden hiervan zien we bij herhaling in situaties waarin een arbeidsconflict de achterliggende oorzaak lijkt te zijn van ziekteverzuim. Wanneer de bedrijfsarts in de beoordeling van de arbeidsongeschiktheid vaststelt dat deze geen somatische oorzaak heeft maar veeleer wordt veroorzaakt door spanningen in het werk, leidt dit meestal tot een advies aan de werkgever of verantwoordelijk leidinggevende om mediation in te zetten. De conflictadviseur zal in veel van dergelijke situaties vaststellen dat mediation een te zwaar instrument is. Afhankelijk van de aard en de duur van het 'conflict' zal conflictcoaching de medewerker in staat kunnen stellen zelf beter met de situatie om te gaan en daarmee de spanningen te verminderen. Dat geldt in het bijzonder wanneer de medewerker door de toegenomen emoties geen juiste beoordeling van de situatie kan maken. In dergelijke gevallen zou hij in een mediation geen gelijkwaardige gesprekspartner voor de leidinggevende of collega kunnen zijn. Ook kan de conflictadviseur in zo'n situatie de inzet van neutrale gespreksbegeleiding voorstellen, met een coachende rol van de begeleider naar beide cliënten.

Kennis van de conflictprofessionals

Net zoals iedere casus een eigen behandelmethode vereist, is de keuze voor de juiste conflictprofessional belangrijk. Iedere conflictprofessional heeft zijn eigen manier van werken. Bij mediation kun je alleen al denken aan de verschillen tussen oplossingsgerichte mediation, waarbij een snelle oplossing centraal staat, tegenover transformatieve mediation, waarbij de nadruk veel meer ligt op de transformatie van de conflictpartners. Coaches kunnen provocatief werken of juist traditioneel. Uit de wereld van coaching is bekend dat de grootste succesfactor de klik tussen coachee en coach is³. Daarom is het van groot belang dat de conflictadviseur de conflictprofessionals kent en weet waar hun kwaliteiten en voorkeuren liggen.

Kennis en ervaring met conflictcasuïstiek

Het is ook evident dat de conflictadviseur bekend moet zijn met veelvoorkomende conflictcasuïstiek. Omdat de meeste behandelmethoden alleen worden ingezet op basis van vrijwilligheid, is het zaak dat de conflictadviseur nagaat of en zo ja welke opties denkbaar zijn om eventuele drempels bij cliënten weg te nemen of voldoende te verlagen om voor de geadviseerde methode te kiezen. Uiteraard kan meer inzicht in de aanwezige drempels ook leiden tot de keuze van een andere, meer laagdrempelige methode.

³ De Haan 2013.

2.6 Intake en conflictanalyse

Het werk van de conflictadviseur begint met de intake. Dat kan zijn tijdens een eerste telefoongesprek met een cliënt, die belt over een conflictsituatie. De conflictadviseur zoekt eerst uit welke vraag de cliënt heeft. Daarbij zijn verschillende mogelijkheden.

1. Het gaat om hulp bij het oplossen van een conflict.
2. Het gaat om de inzet van een specifieke functionaris, zoals een vertrouwenspersoon of een (bedrijfs)maatschappelijk werker.
3. Het gaat om het voorkomen van een conflict.

Ad 1) Hulp bij het oplossen van een conflict

Als het gaat om hulp bij het begeleiden of oplossen van een bestaand conflict is het noodzakelijk een analyse uit te voeren van alle conflictfactoren alvorens te kunnen bepalen welke hulp het meest adequaat is. Meestal hebben cliënten geen idee van het aantal mogelijke methoden. Om tot een goede keuze te komen is een aantal punten van belang. Om een eerste indruk te geven:

- Is er een oplossing op korte termijn nodig?
- Spelen er grote belangen?
- Spelen er heftige emoties?
- Gaat het om gedragsverandering bij een conflictpartner?
- Gaat het om onderhandelingsbegeleiding?
- Speelt vertrouwelijkheid een grote rol?
- Willen de conflictpartners niet samen om tafel?
- Wil de cliënt niet-bindend advies?
- Wil de cliënt een bindend advies?
- Is een gang naar de rechter noodzakelijk? De gang naar de rechter is adequaat als:
 - er een openbare uitspraak of een executoriale titel verlangd wordt;
 - het conflict zover geëscaleerd is dat de conflictpartners elkaar alleen nog maar schade willen berokkenen c.q. willen vernietigen.

Ad 2) Het inschakelen van een specifieke functionaris

Als conflictadviseur krijg je te maken met vragen uit organisaties en van particulieren. Het accent van je werk ligt op het adviseren van een goede conflictbegeleidingsmethode. Daarnaast kun je eventueel hulp bieden bij het vinden van de juiste professional, de bij de casus passende persoon.

Ad 3) Het voorkomen van een conflict

Bij de vraag over het voorkomen van een conflict is een aantal zaken van belang.

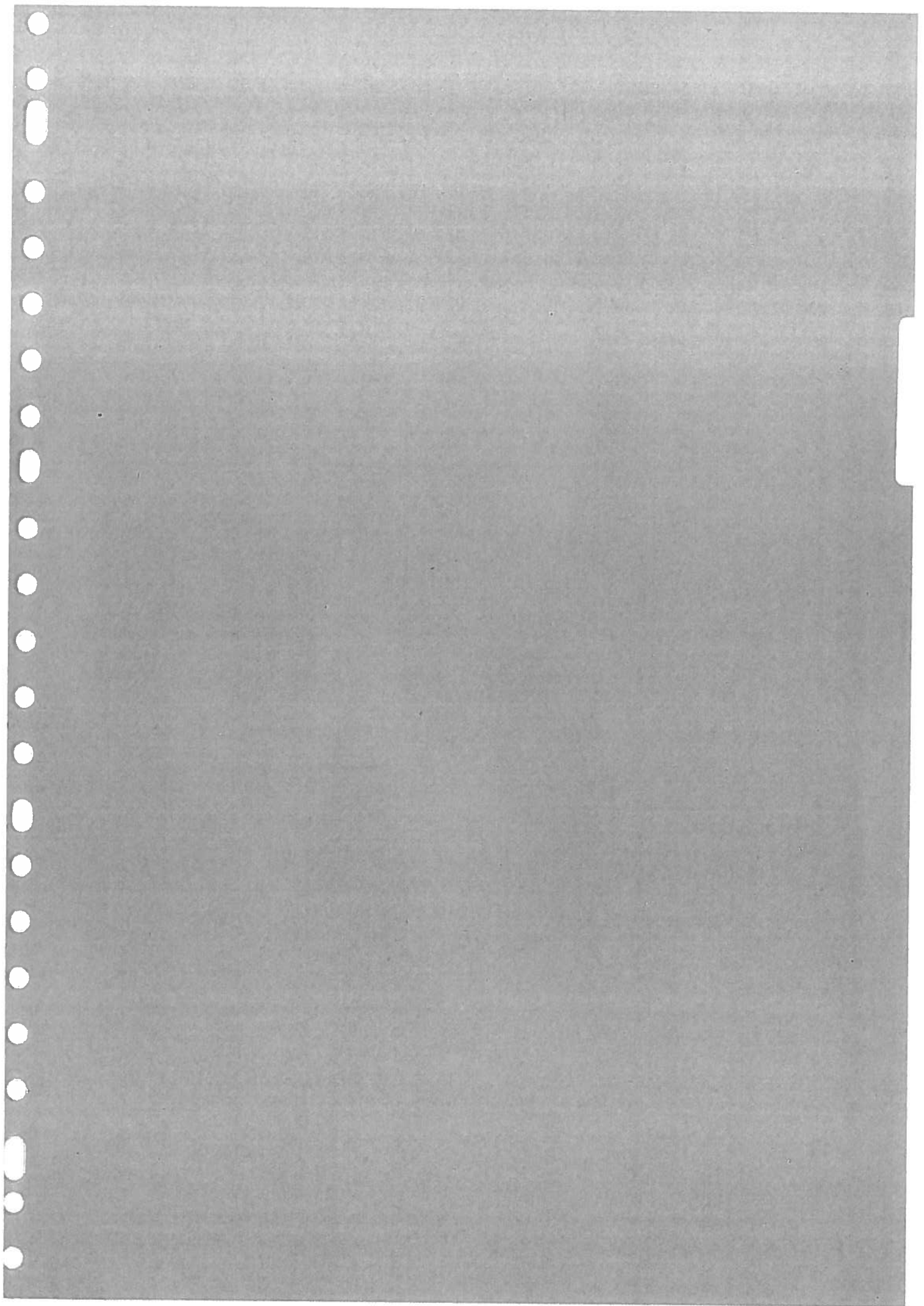
- Gaat het om een individu? Dan is inschakeling van een conflictcoach, vertrouwenspersoon of (bedrijfs)maatschappelijk werker de meest geschikte weg.
- Als het gaat om meerdere personen die samenwerken is een conflictcoach, teamcoach of organisatieadviseur een goede keuze. Je kunt ook denken aan een facilitator of moderator.
- Als het gaat om complexe gesprekken die moeten plaatsvinden kan een neutrale voorzitter, of een onafhankelijke procesbegeleider uitkomst bieden. Ook voor projectteams met diverse deskundigheid kan de inzet van een conflictcoach of procesbegeleider goed werken.
- Is er sprake van heftige emoties, ongelijkwaardige verhoudingen of andere complexe situaties? Dan kan een conflictcoach, facilitator of moderator voor deskundige begeleiding zorgen.
- Is er een combinatie van begeleiding van individuen en van het team waarin zij samenwerken nodig? In dat geval is het goed om een team van begeleiders aan te bieden, die nauw samenwerken. Door coaches voor individuen in te schakelen en een teamcoach voor de hele groep, worden veiligheid en vertrouwelijkheid optimaal gewaarborgd.

In de conflictanalyse onderzoekt de conflictadviseur het conflict en de context ervan. Bij deze analyse zijn vragen als de volgende te gebruiken:

- In welke fase van het conflict zitten de cliënten?
- Spelen heftige emoties een rol?
- Moet het conflict snel opgelost worden?
- Is het behoud of verbetering van de relatie belangrijk of niet?
- Hoe zit het met de vertrouwelijkheid? Is die van groot belang en moet deze gewaarborgd worden of niet?
- Is onderhandelingsvaardigheid een vereiste? Welke kennis is nodig of vereist?
- Kunnen cliënten nog wel samen aan één tafel zitten of niet? Is er een bepaalde autoriteit nodig? Een stok achter de deur?
- Is individuele begeleiding nodig?
- Wil de conflictpartner zijn conflictvaardigheid verbeteren?

Op basis van de analyse besluit de conflictadviseur met welke methode de cliënten het best geholpen worden. Hij dient er altijd alert op te zijn dat cliënten komen met een vraag om een middel dat ze kennen. Het is zijn taak om te kijken of het gevraagde middel ook passend is. Zo kan het zijn dat de cliënt aangeeft dat zij een externe vertrouwenspersoon wil inschakelen, terwijl het in feite gaat om een (conflict)coach die stand-by is bij een reorganisatie. Of de cliënt vraagt om een mediator, terwijl uit haar verhaal duidelijk is dat het gaat om een complex, structureel probleem dat veeleer bij een (team)conflictcoach of organisatieadviseur past.

(...)



**Bijlage 07: Overzicht van de 24 conflictpreventie- en
hanteringsmethoden van MAG**



1. Conflictpreventiemethoden (7)

- Gespreksbegeleiding
- Neutraal voorzitterschap
- Moderation
- (Externe) vertrouwenspersoon
- (Extern) bedrijfsmaatschappelijk werk
- (Externe) onafhankelijke organisatie ombudsman
- (Externe) klachtenfunctionaris



2. Conflictbegeleidingsmethoden (4)

- (Team-)conflictcoaching
- Onderhandelingsadvies
- Onderhandelingsbegeleiding
- Procederen



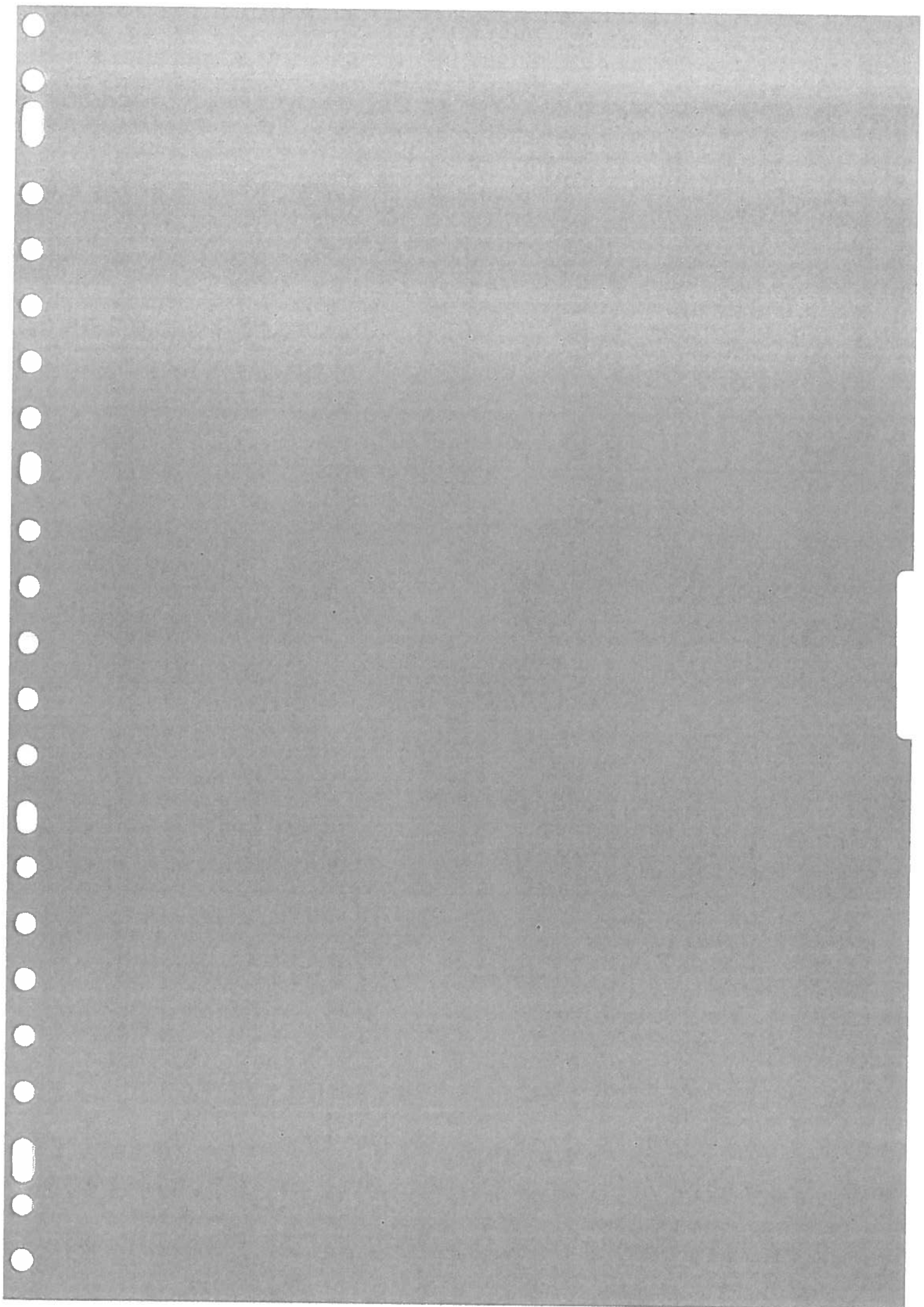
3. Conflictbemiddelingsmethoden (5)

- Mediation
- Flitsbemiddeling
- Pendelbemiddeling
- Deal-making
- Beleidsbemiddeling



4. Conflictoplossingsmethoden (8)

- Klachten- / geschillencommissies
- Niet-bindend advies
- Bindend advies
- Arbitrage
- Mediation > bindend advies (MEBA)
- Bindend advies > mediation (BAME)
- Arbitrage > mediation (ARBMED)
- Mediation > arbitrage (MEDARB)





**Bijlage 08: Overzicht van de voorgestelde 12
conflictpreventie- en hanteringsmethoden in de pilot**

////////////////////

1. [REDACTED] (3)

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g
Wob

////////////////////

2. [REDACTED] (4)

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Primair art. 10 lid
1 sub c Wob
Subsidiar art. 10
lid 2 sub g Wob

////////////////////

3. [REDACTED] (3)

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

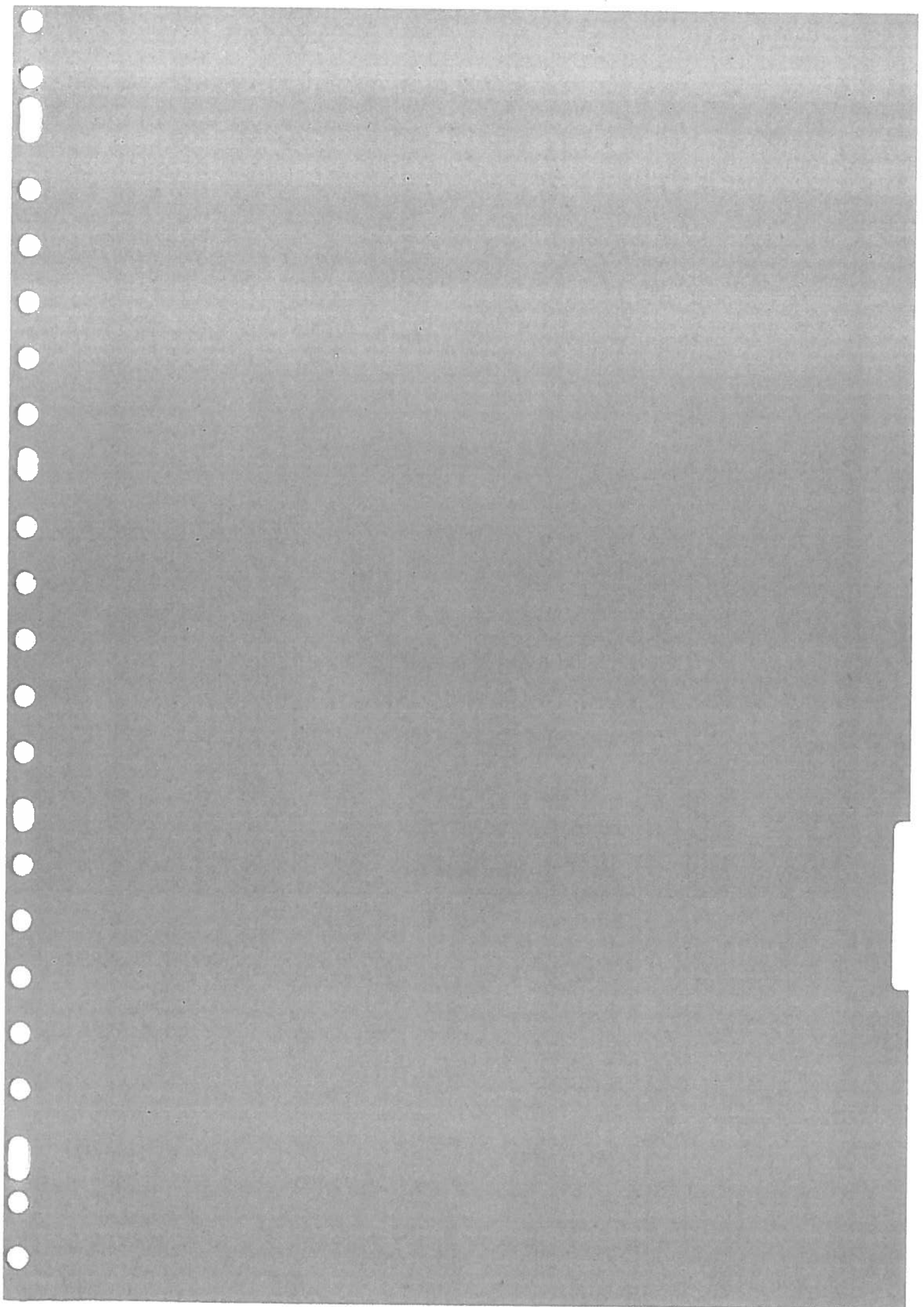
Primair art. 10 lid 1
sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid
2 sub g Wob

////////////////////

4. [REDACTED] (2)

[REDACTED]
[REDACTED]

Primair art. 10 lid
1 sub c Wob
Subsidiar art. 10
lid 2 sub g Wob



Bijlage 09: De data gedreven conflictadviseur

'De data gedreven conflictadviseur'

De conflictadviseur van de toekomst gaat volledig data gedreven te werk en combineert intuïtie met harde inzichten uit data. Wat betekent data gedreven te werk gaan?

1. Vooraf data verzamelen over het conflict:

- [REDACTED] Primair art. 10
 - [REDACTED] lid 1 sub c Wob
 - [REDACTED] Subsidiair art.
 - [REDACTED] 10 lid 2 sub g
 - [REDACTED] Wob
- Etc.

2. Na het advies is het belangrijk het conflict te blijven monitoren en data continue te blijven verzamelen:

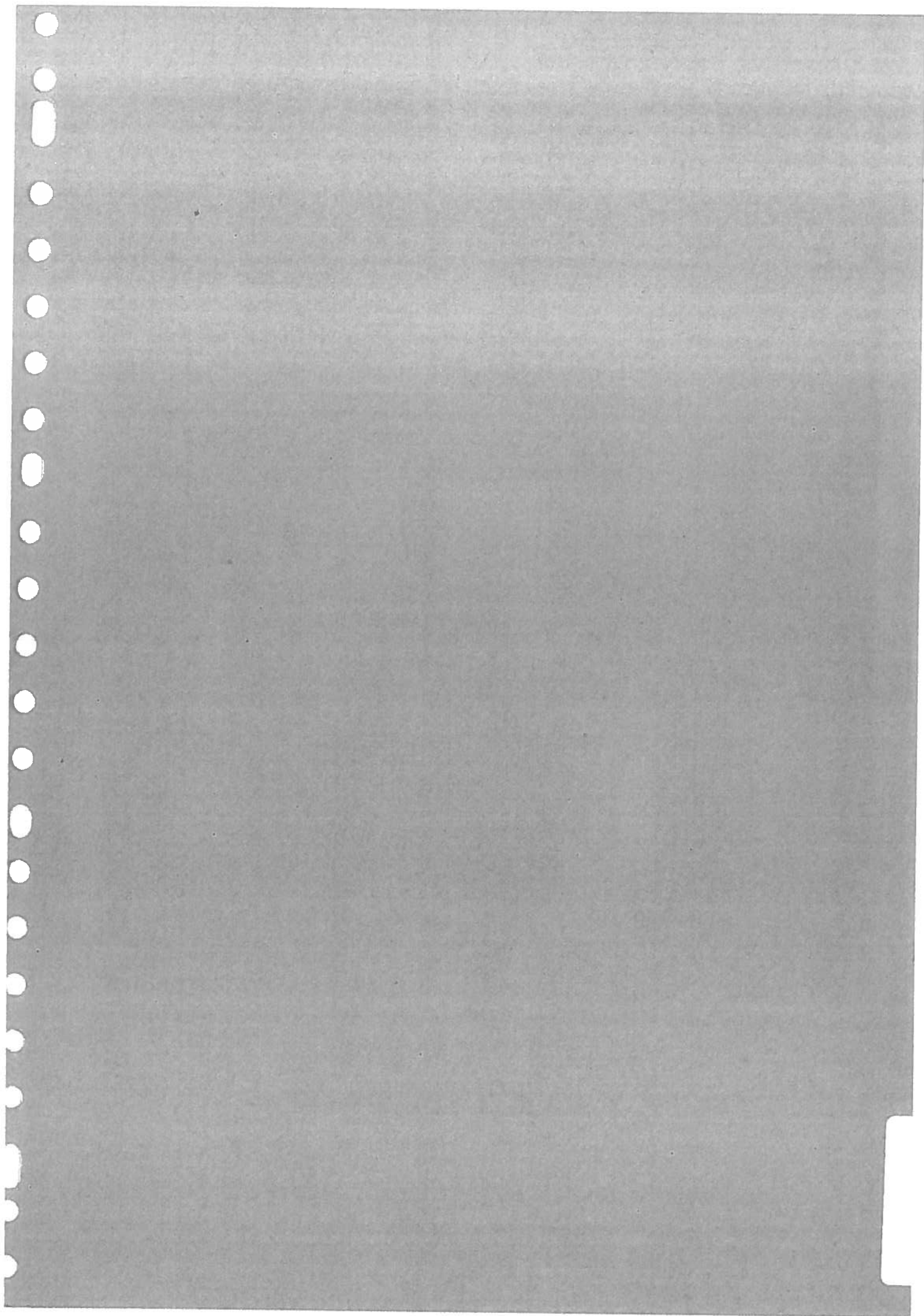
- Was de [REDACTED], [REDACTED]? Primair art. 10 lid 1 sub
- Kwam het [REDACTED], [REDACTED] c Wob Subsidiair art. 10
- Etc. lid 2 sub g Wob

Aanleg van een dergelijke database geeft enorm waardevolle inzichten om de aanbevelingen van de conflictadviseur op continue basis effectiever te maken. Geen enkele conflictadviseur kan met louter zijn eigen ervaringen en zijn kwaliteiten en intuïtie, gebaseerd op zeg 100 casussen per jaar, op tegen de inzichten uit een kwalitatief opgezette database met honderdduizenden casus. M.b.v. hoge kwaliteit data wordt het ook mogelijk om het adviseringsproces op den duur efficiënter te maken en automatische aanbevelingen te genereren. Een machine learning / AI benadering vereist echter heel veel data, daarom is het belangrijk een 'datacultuur' te creëren en z.s.m. te starten met het opbouwen van een database. Een data gedreven benadering is een essentieel onderdeel van het DNA van de moderne conflictadviseur. Uiteraard met volledige inachtneming van de privacybescherming en vigerende wetgeving hierover.

Tot nadere toelichting graag bereid,

Directie Cape AI, Utrecht












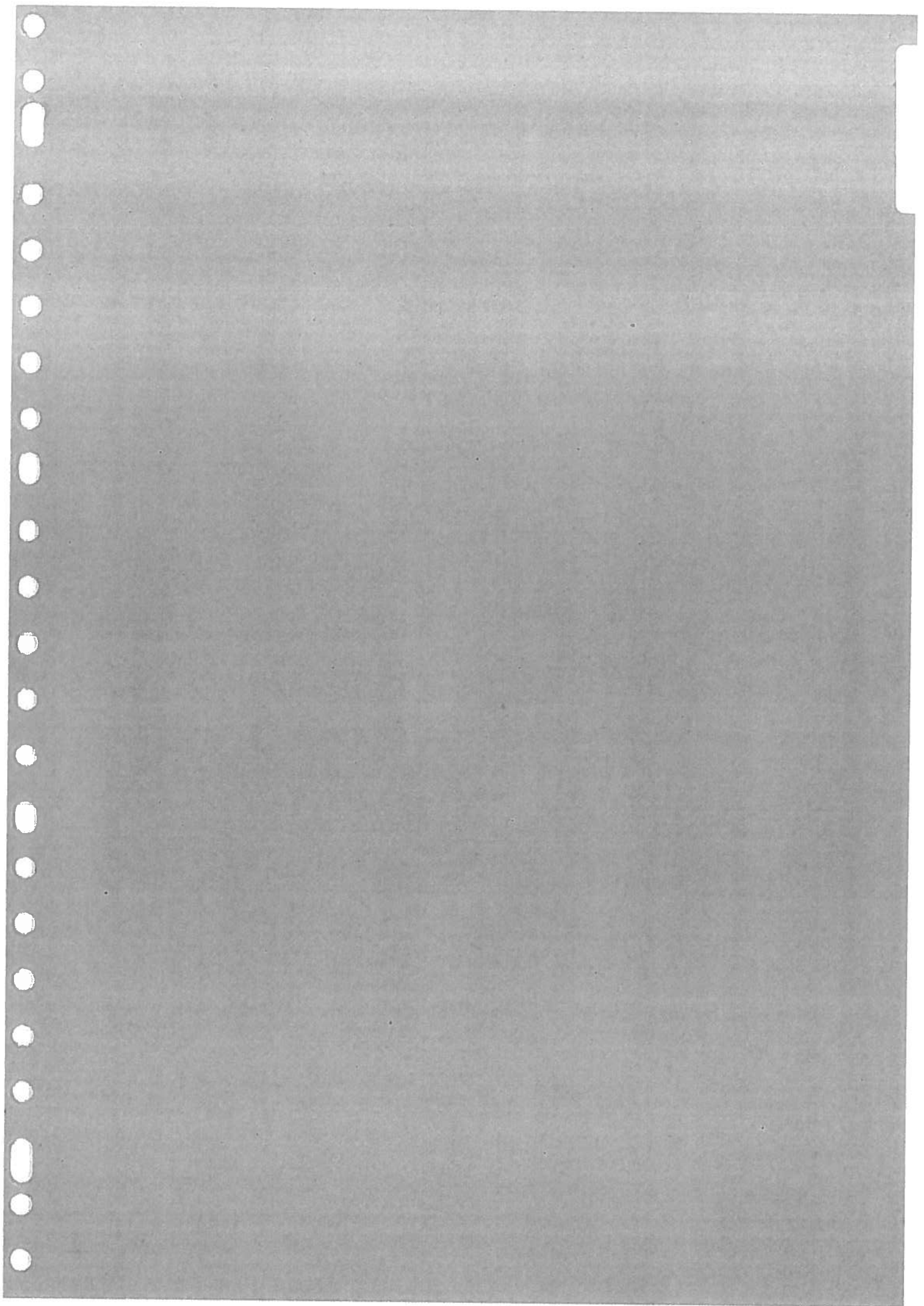


Bijlage 10: Een overzichtsmatrix van de tien nieuwe methoden

Oplossingsmethode Hoe

Wanneer

Oplossingsmethode	Hoe	Wanneer
	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]



Bijlage 11: een ruimere omschrijving van de 10 nieuwe methoden



[Redacted]

[Redacted] en [Redacted] of [Redacted]

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Tijdens deze begeleiding geldt in elk geval voor de conflictadviseur/professional altijd [Redacted]. Aanvullend kan vertrouwelijkheid ook voor de cliënten aan tafel worden afgesproken. In een vervolgtraject of afspraak wordt [Redacted].

Primair art. 10 lid 1 Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Hoe werkt [Redacted]

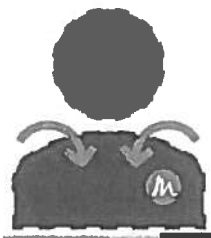
[Redacted]. In veel gevallen zal dit gesprek tot een oplossing leiden. Het uitzonderende karakter van het gesprek en het intermenselijk contact (gehoord worden door elkaar) zorgt ervoor dat zo'n gesprek vaak vruchten afwerpt.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Wanneer schakel je [Redacted] *in?*

[Redacted]. De cliënt en conflictpartner moeten hiervoor voldoende vertrouwen hebben in de goede wil en bedoelingen van de ander en natuurlijk in de persoon van [Redacted].

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob



[Redacted]

[Redacted] en [Redacted]

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Hoe werkt [Redacted]
[Redacted]

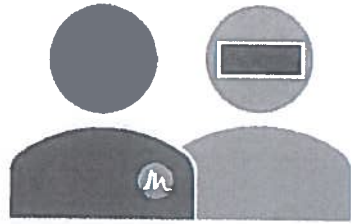
ONTVANGEN 2 MRT 2020

De VP

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Wanneer schakel je in?

Iedere organisatie heeft te maken met ongewenst gedrag. De Arbowet verplicht organisaties een veilige werkomgeving aan te bieden aan medewerkers.



. Daarnaast
een bijdrage aan een effectief klachten en

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Hoe werkt een

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

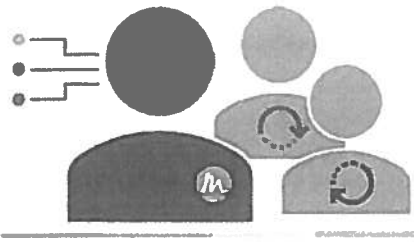
Voor iedere organisatie die een klacht kan ontvangen, is het nuttig over klachtenbeleid te beschikken. Het is dan duidelijk hoe met klachten wordt omgegaan. Een heel kleine organisatie zal voor een weinig formele gang van zaken kiezen, grotere organisaties zijn gebaat bij een meer geformaliseerde procedure. In alle gevallen moet op een zorgvuldige manier, volgens een vast protocol, met klachten om worden gegaan. De concrete inzet vindt natuurlijk pas plaats zodra daadwerkelijk een klacht is ontvangen.

Wanneer schakel je een

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Het is een kosteneffectieve invulling van een wettelijke verplichting. Het versterkt de onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid en helpt bij het inrichten van een klachtenmanagementsysteem. De vergroot het vertrouwen van de medewerkers bij een objectieve en professionele afhandeling van hun klachten.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob



[Redacted]

[Redacted] is [Redacted] of [Redacted] of [Redacted].

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Daarbij is het doel: dat door dit gedrag ruimte ontstaat om vanuit een andere invalshoek naar het conflict te kijken en dat er beweging komt in dat conflict; dat de [Redacted] mens(en) in het algemeen conflictvaardiger worden en toekomstige conflicten beter kunnen herkennen, escalatie voorkomen en meningsverschillen beter kunnen aanpakken en oplossen.

Hoe werkt [Redacted]

Cliënten worden [Redacted] en [Redacted]. Het inzicht [Redacted] en [Redacted] wordt vergroot. Inzicht in [Redacted] Cliënten leren [Redacted], [Redacted] of [Redacted]. Daarnaast worden zij zich bewust [Redacted] en [Redacted] of [Redacted] en [Redacted].

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

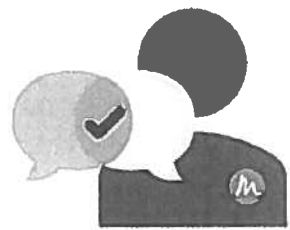
Wanneer er beweging komt in deze onderliggende lagen worden mensen conflictvaardig en kan men soortgelijke nieuwe situaties vanuit dit vernieuwde perspectief benaderen.

De [Redacted] doet dit door [Redacted], [Redacted], [Redacted] of [Redacted].

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Wanneer schakel je een [Redacted] in?

[Redacted] is een goede methode als er tussen conflictpartners structurele en/of frequente problemen spelen. Om conflictvaardig te kunnen handelen is zelfreflectie en het nemen van eigen verantwoordelijkheid nodig.



[Redacted]

[Redacted] is gericht is op [Redacted]. [Redacted]. Het doel is een resultaat te bereiken en om onenigheid tussen betrokkenen op te lossen.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Hoe werkt [REDACTED]

Conflicten tasten altijd het onderhandelend vermogen van de daarbij betrokken mensen aan, in meer of mindere mate. De taak van [REDACTED]

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

[REDACTED] en zo [REDACTED].

De [REDACTED] treedt op [REDACTED], [REDACTED].

Het gevolg kan zijn dat de betrokkenen hun onderhandelingen niet meer kunnen voeren, omdat zij zelf hun eigen en andermans belangen onvoldoende scherp in het oog kunnen houden. [REDACTED]

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

[REDACTED]. Daarnaast zorgt [REDACTED]

Wanneer schakel je [REDACTED]

in?

Conflicten tasten, in meer of mindere mate, het onderhandelend vermogen van de betrokken mensen aan. Tijdens een conflict kan het nuttig zijn [REDACTED].

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob



[REDACTED] wordt ingezet om het onderhandelend vermogen van de cliënt(en) te verhogen en zo de onderhandelingsresultaten positief te beïnvloeden. [REDACTED]

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Hoe werkt [REDACTED]

Afhankelijk van de wensen van de cliënt is [REDACTED].

Het inzetten van [REDACTED]

[REDACTED] is een overweging waard als er sprake is van een voelbare spanning tussen cliënt en anderen, stevige belangentegenstellingen of zelfs al een ontluikend of zichtbaar conflict over een inhoudelijk belangrijke zaak.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

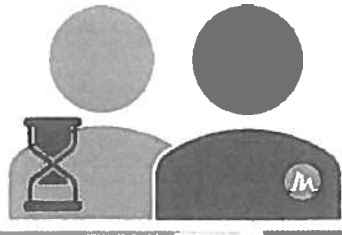
De cliënt kan zelf kritisch kijken naar het eigen aandeel in de situatie. Daarnaast is een optimaal resultaat van belang.

Wanneer schakel je [REDACTED]

in?

Conflicten tasten, in meer of mindere mate, het onderhandelend vermogen van de betrokken mensen aan. Tijdens een conflict kan het nuttig zijn [REDACTED].

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob



[redacted]
[redacted] is het op [redacted]) waarin er [redacted]

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Hoe werkt [redacted]

[redacted], en [redacted] en de voor [redacted].
De deelnemers [redacted]. Ze [redacted] en [redacted].
Het [redacted] en [redacted] wordt als overbodig beschouwd omdat het niet bepalend is voor waar de deelnemers willen uitkomen. Ook [redacted] is geen belangrijk onderdeel [redacted].

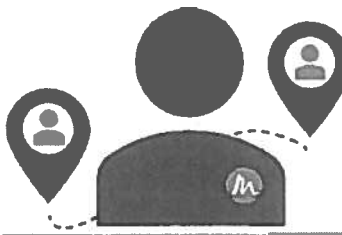
Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Wanneer schakel je [redacted] *in?*

Als je zoekt naar een praktische en snelle oplossing voor een concreet probleem waarbij de cliënten de energie en het vermogen hebben om op eigen kracht intensief en langdurig aan het conflict te werken.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

De vorm van [redacted] werkt ongeveer als [redacted]



[redacted]
[redacted] is een geschikte methode wanneer cliënten [redacted].

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

Hoe werkt [redacted]

[redacted] met de [redacted] cliënten. Hij vraagt de cliënten om [redacted] en [redacted] oplossing te formuleren.

Primair art. 10 lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid 2 sub g Wob

[redacted] zal
doorgaans [redacted] en en
[redacted]. De rol van [redacted]
ook inhoudelijk, kan ruim worden geformuleerd.

Primair art. 10 lid 1
sub c Wob
Subsidiar art. 10 lid
2 sub g Wob

Wanneer schakel je [redacted] in?

Wanneer contact tussen cliënten geen optie of niet gewenst is, maar er wel een inhoudelijke oplossing voor een probleem moet komen is [redacted] een optie. Als de relatie wel belangrijk is kan na het vinden van een oplossing alsnog [redacted] worden belegd.

Primair art. 10 lid
1 sub c Wob
Subsidiar art. 10
lid 2 sub g Wob



[redacted]
[redacted] (ook wel [redacted]
genoemd) is [redacted]
[redacted] of [redacted]
geval kan [redacted]. In het laatste
[redacted] doet, na een zorgvuldige procedure, [redacted]

Primair art. 10
lid 1 sub c Wob
Subsidiar art.
10 lid 2 sub g
Wob

Hoe werkt een [redacted] in?

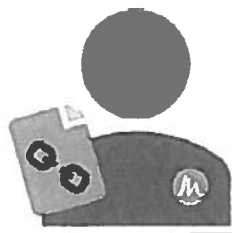
Hoe onafhankelijker [redacted] is, hoe meer draagvlak het oordeel heeft. Een zulver [redacted] zal al gauw worden ervaren als de slager die zijn eigen vlees keurt. [redacted]
Het [redacted] en daarmee dus [redacted] en
is de kern van de procedure: [redacted] en
[redacted]. Een
[redacted], waarbij de [redacted]
en [redacted], volgt. Zo mogelijk zoekt de
[redacted] of [redacted] en [redacted] van de
verstoorde relatie. De hoofdregel is dat de concrete [redacted]
na een zorgvuldige procedure eindigt met [redacted].

Primair art. 10
lid 1 sub c Wob
Subsidiar art. 10
lid 2 sub g Wob

Wanneer schakel je een [redacted] in?

Wanneer een organisatie zichtbaar zorgvuldig met klachten (van derden, klanten of cliënten, of van eigen personeel) wil omgaan, omdat dit past bij de uitstraling van de organisatie. Ook om negatieve publiciteit rond een klacht te voorkomen. Of wanneer een organisatie wil leren van de klachten: het is een goed middel voor kwaliteitsanalyse, zowel op inhoud als ten aanzien van de bejegening.

Primair art. 10
lid 1 sub c Wob
Subsidiar art.
10 lid 2 sub g
Wob



[REDACTED]

is een methode waarbij [REDACTED]

. Deze doet

zonder dat cliënten op voorhand [REDACTED]

[REDACTED]. Dat lijkt op het eerste oog misschien vreemd, maar het is, door de laagdrempeligheid, een regelmatig gekozen vorm van conflictbegeleiding

Primair art. 10 lid 1
sub c Wob
Subsidiar art. 10
lid 2 sub g Wob

Wat houdt [REDACTED] in?

Iedere conflictpartij kan de andere partij voorstellen om [REDACTED] aan te trekken. Zonder vooraf overeengekomen afspraken zijn er geen restricties ten aanzien van [REDACTED] en/of [REDACTED]. Uiteraard moet [REDACTED] wel aanvaardbaar zijn voor alle betrokkenen.

Primair art. 10
lid 1 sub c Wob
Subsidiar art.
10 lid 2 sub g
Wob

Ten aanzien van de procedure geldt dat cliënten die in overleg met de [REDACTED] procedure ook [REDACTED] en hoeven zich [REDACTED]. Daardoor biedt deze procedure een relatief snelle, eenvoudige en goedkope afwikkeling van een conflict. Er is een grote mate van vrijheid van beslissingsruimte bij cliënten nodig.

Primair art. 10 lid
1 sub c Wob
Subsidiar art. 10
lid 2 sub g Wob

Wanneer schakel je een [REDACTED] in?

Hoe sterker de kwaliteiten van de inhoudelijke deskundigheid van [REDACTED] hoe groter de kans dat cliënten [REDACTED] omarmen en daarmee hun conflict kunnen beëindigen. En dit ondanks het feit dat [REDACTED].

Primair art. 10 lid 1
sub c Wob Subsidiar
art. 10 lid 2 sub g Wob

Ook is de aanwezigheid van veel dilemma's in het conflict, zodat erg onduidelijk is hoe een rechter gaat oordelen, reden om te kiezen voor [REDACTED].

De voordelen van [REDACTED]:

De methode is vormvrij, snel en goedkoop. Maatwerk is mogelijk. Omdat alle cliënten [REDACTED] en alsnog voor een andere conflictbegeleidingsmethode te kiezen, houden zij juridisch de handen vrij. Dat maakt deze methode zeer laagdrempelig en gemakkelijk met de ander af te spreken.

Primair art. 10
lid 1 sub c Wob
Subsidiar art.
10 lid 2 sub g
Wob

De methode is doorgaans effectief en slechts 'relatief vrijblijvend'. Relatief omdat men enerzijds wel onder de uitspraak uit kan, maar er anderzijds wel [REDACTED] van een objectieve inhoudsdeskundige aan wie alle cliënten van tevoren hun vertrouwen hebben geschonken. Dat creëert een soort morele gebondenheid.

Primair art.
10 lid sub c
Wob
Subsidiar
art. 10 lid 2
sub g Wob

