

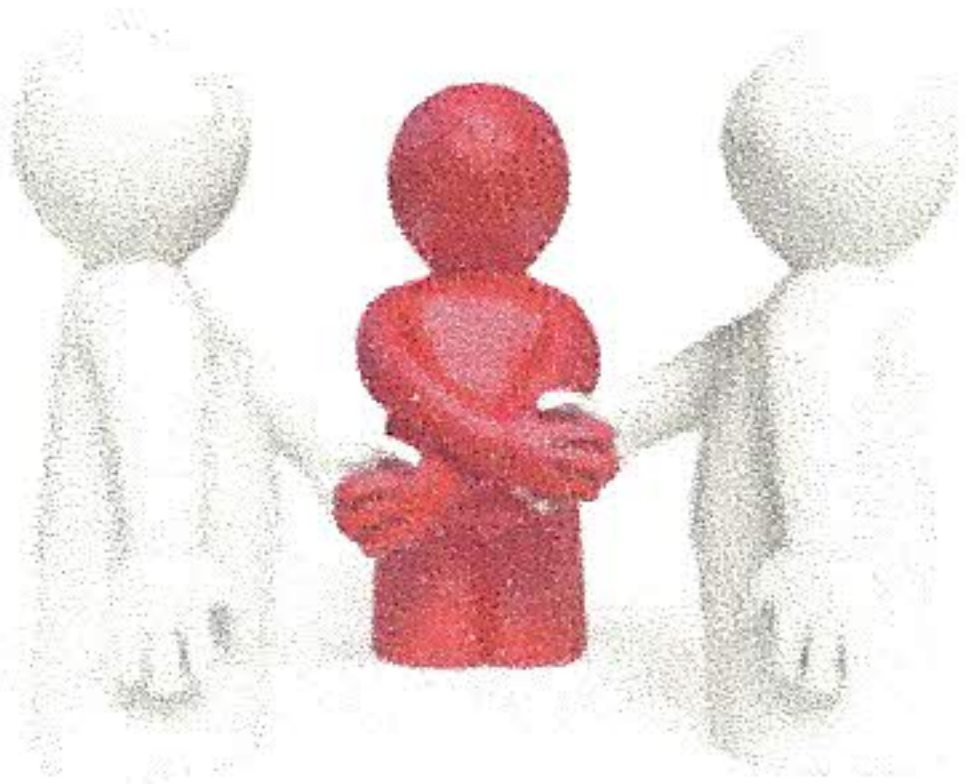
31 maart 2010

**2**

**Weetje**  
Yvonne Gruis heeft onlangs voor de Rechtbank Rotterdam de 1000ste mediation afgerond.

**Literatuur**  
Onlangs is het boek Rechtspraak Mediation verschenen.

RECHTSPRAAK MEDIATION



**Colofon**  
Mediation @ctueel is een uitgave van NMI, Sdu Uitgevers en de redactie van Tijdschrift Conflicthantering.

## INHOUD

- [Verslag Nationale ombudsman over 2009 >](#)
- [Lintje voor Machteld Pel >](#)
- [Zakenpartnertest >](#)

## RAPPORT OMBUDSMAN

**Verslag van de Nationale ombudsman over 2009:**

*Overheid moet verstandig omgaan met tegenstellingen en conflicten*

De Nationale ombudsman, Alex Brenninkmeijer, constateert in zijn Verslag over 2009 dat de overheid in 2009 op veel terreinen heeft geïnvesteerd in een goede relatie met de burger. Dat ziet hij terug in de afname van het aantal klachten dat hij ontving. Tegelijkertijd maakt de ombudsman zich zorgen over de manier waarop de overheid omgaat met tegenstellingen en conflicten. De overheid laat zich te vaak leiden door incidenten. Een behoorlijke overheid is in zijn ogen een overheid die incidenten op waarde kan schatten en in gespannen situaties weet te de-escaleren. Vandaag lichtte hij zijn bevindingen over 2009 toe aan de Tweede Kamer onder het motto 'Voorbij het conflict'. De Nationale ombudsman ontving in 2009 bijna 21.000 telefoontjes van burgers en ruim 12.000 klachten (afname van 6,5% ten opzichte van 2008). Wat opvalt, is dat het aantal klachten over de grote overheidsinstanties is afgenomen. Klachten over de Belastingdienst, het CAK en de IB-Groep (DUO) zijn bijvoorbeeld met een kwart verminderd. Over het CBR en Bureaus Jeugdzorg kreeg de ombudsman in 2009 meer klachten.

*Tegenstrijdige ontwikkelingen*

De afname van het aantal klachten duidt volgens de Nationale ombudsman op toegenomen kennis en vaardigheid bij organisaties als de Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank om op een behoorlijke manier om te gaan met burgers. Denk aan initiatieven als direct persoonlijk contact opnemen bij klachten of bezwaren en het voorkomen van juridische procedures. Tegelijkertijd ziet de ombudsman een ontwikkeling die hiermee strijdig is. De spanning tussen overheid en burger neemt toe wanneer macht een grote rol speelt in de relatie. Voorbeelden hiervan ziet hij bij de politie en de jeugdzorg. De politie is goed in staat om in lastige situaties verstandig te opereren. Maar bij politie en jeugdzorg worden onder politieke druk te vaak harde en vergaande maatregelen genomen.

## Agenda

4 en 5 juni 2010

**UIA - World Forum of Mediation Centres**

Ljubljana (Slovenia)

[Lees verder>](#)

**PE Opleidingsagenda**

[Lees verder>](#)

*Oproep tot tolerantie*

De Nationale ombudsman stelt dat conflicten en incidenten nu eenmaal horen bij de samenleving. Hij roept in zijn Verslag over 2009 de overheid in al haar onderdelen op tot meer tolerantie. Om zich niet te laten leiden door incidenten. Niet moeilijk te doen over schadevergoeding als er schade is veroorzaakt en excuses te maken als dat passend is. Een behoorlijke overheid is in zijn ogen een overheid die kan de-escaleren. Kwesties niet op de spits drijven, niet op de persoon spelen en durven relativeren zijn daarbij belangrijk. De overheid heeft op dat gebied nog te leren. De overheid heeft een bijzondere verantwoordelijkheid voor het verstandig omgaan met tegenstellingen en conflicten. De overheid maakt immers de regels van de samenleving, heeft het geweldsmonopolie en heeft een belangrijke voorbeeldfunctie bij het respectvol met elkaar omgaan.

Het gehele jaarverslag is [hier](#) te raadplegen.

## NIEUWS

**Lintje voor Machteld Pel**

Vrijdag 26 maart jl. is Machteld Pel benoemd tot Officier in de Orde van Oranje Nassau. Zij ontving de onderscheiding tijdens het mini-symposium 'Recht uit het hart' dat ter ere van haar afscheid werd gehouden. De onderscheiding werd uitgereikt door mevrouw Pauline Krikke, burgemeester van Arnhem.

**Terug naar boven>**

## NIEUWS

**Zakenpartnertest**

Maarten Verhoef, NMI Mediator en actief in bemiddeling van business-geschillen tussen MT-leden, directies, en zakenpartners, heeft een nieuwe test gelanceerd: de zakenpartnertest. Volgens Maarten is deze test ontwikkeld 'om een einde te maken aan de vele stuklopende samenwerkingen binnen directies, ondernemers en zakenpartners'. De promotiefilm op de site geeft een beeld van de vorm en inhoud van de test en de bijbehorende rapportage. Maximaal 12 teamleden kunnen de test tegelijkertijd maken. Meer informatie kunt u vinden op: [www.zakenpartnertest.nl](http://www.zakenpartnertest.nl)

**Terug naar boven>**

**Disclaimer Afmelden 102531377**