

WERKCONFERENTIE

PASSEND CONTACT MET DE PROVINCIE

31 oktober 2016 Verkadefabriek 's-Hertogenbosch



INLEIDING

Op de werkconferentie “Passend contact met de provincie” op maandagmiddag 31 oktober as staat het contact van de provincie met burgers en bedrijven centraal. Het uitgangspunt hierbij is het advies van de Raad voor openbaar bestuur “*Hoe hoort het eigenlijk? Prettig contact tussen overheid en burger*”. Aan de hand van ervaringen en initiatieven binnen de provincie Noord-Brabant gaan we tijdens de conferentie in op de vraag wat dit advies voor de praktijk betekent. De provincie Noord-Brabant is sinds 2008 één van de koplopers bij de toepassing van de informele aanpak en won vorige maand de prijs voor beste PCMO Regio 2016 van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De conferentie is bedoeld voor provinciale statenleden, bestuurders en de ambtenaren werkzaam bij provincies die zich bezighouden met besluitvormingsprocedures, toezicht en handhaving en klacht- en bezwaarprocedures.

De middag start met twee rondes masterclasses, waarin we ingaan op de toepassing van conflicthanteringstechnieken en de inzet op procedurele rechtvaardigheid in verschillende overheidsdomeinen. Thema’s van de masterclasses zijn onder meer de informele aanpak in relatie tot het horen, effectief omgaan met lastig klaaggedrag, responsief besluiten schrijven, het toepassen van de informele aanpak in de behandeling van Wob-verzoeken en het succesvol borgen en implementeren van de informele aanpak.

De commissaris van de Koning van de provincie Noord-Brabant Wim van de Donk opent het plenaire middagprogramma met een lezing over passend contact met de provincie en de relatie met de legitimiteit van de overheid. Aansluitend spreekt regeringscommissaris professor Michiel Scheltema, over responsief bestuur en het belang van het aansluiten op het perspectief van de burger.

Wilt u ervaren wat deze vormen van geschilbeslechting kunnen betekenen voor uw contacten met burgers tijdens besluitvormings-, klacht-, bezwaar- of beroepsprocedures? Wilt u uw kennis voor het omgaan met conflicten tussen overheid en burger verdiepen? Wilt u kennismaken met andere geïnteresseerde collega’s of collega’s die op één of andere manier met de Informele Aanpak of Nieuwe Zaaksbehandeling bezig zijn? Graag nodigen wij u dan uit om deel te nemen aan deze conferentie!

Datum	Maandag 31 oktober 2016
Inlooplunch	12.00 – 13.00 uur
Programma	13.00 – 17.00 uur
Borrel	17.00 – 18.00 uur
Locatie	Verkadefabriek, Boschdijkstraat 45, 's-Hertogenbosch
Organisatie	Provincie Noord-Brabant In samenwerking met het ministerie van BZK, programma Passend Contact met de Overheid (PCMO)
Aanmelden	postbus.pcmo@minbzk.nl

PROGRAMMA

12.00 – 13.00 uur **Ontvangst (inclusief lunch)**

13.00 – 14.00 uur **Masterclass ronde 1**

14.00 – 14.15 uur Koffie/thee pauze

14.15 – 15.15 uur **Masterclass ronde 2**

15.15 – 15.30 uur Koffie/thee pauze

15.30 -17.00 uur **Plenair programma**

Passend contact met de provincie

prof. Wim van de Donk

Commissaris van de Koning van de provincie Noord-Brabant

Van bureaucratische naar responsieve rechtsstaat

prof. Michiel Scheltema

Regeringscommissaris voor de algemene regels van het bestuursrecht

17.00 – 18.00 uur Borrel en informatiemarkt

TOELICHTING MASTERCLASSRONDE 1

1. Ambtelijk horen of een externe bezwaaradviescommissie?

Burgers ervaren het contact met de bezwaarschriftencommissie niet altijd als prettig. Volgens de kritieken concentreert de bezwaaradviescommissie zich op de vraag of het besluit rechtmatig is, terwijl burgers op zoek zijn naar rechtvaardigheid. De burger voelt zich veelal niet gehoord, ziet niet hoe met zijn kant van de zaak rekening wordt gehouden en twijfelt aan de onpartijdigheid van de leden van de bezwaarschriftencommissie. Al met al lijkt de bezwaarschriftencommissie met een conflictoplossend tekort te kampen. Kan het ook anders? In deze interactieve masterclass staan wij stil bij de kritieken, de mogelijkheden en de aandachtspunten voor een effectievere inzet en werkwijze van de bezwaarschriftencommissie naast de informele aanpak en het ambtelijk horen.

Erwin Krens (MfN Registermediator, trainer, coach en procesbegeleider) en Dennis van 't Westeinde (teamleider Rechtsbescherming, provincie Noord-Brabant)

2. Effectief omgaan met lastig klaagedrag

Effectief omgaan met lastig klaagedrag levert veel op. Maar het vraagt ook het nodige: hoe houd je het ontspannen en blijf je uit het conflict? En hoe doe je daarbij toch het passende? In deze praktische workshop krijgt u aan de hand van een toelichting en oefeningen verschillende inzichten en handvatten mee om beter om te kunnen gaan met lastig klaagedrag.

Yvette Nass (MfN Registermediator en trainer, NassMediation)

3. Collectieve denkkraft in kaart

De samenleving betrekken bij publieke besluitvorming. Dat is al jaren een streven binnen de overheid. Maar hoe krijg je burgers, bedrijven, maatschappelijke organisaties en andere overheden aan tafel? En belangrijker nog: wat doe je als ze eenmaal aan tafel zitten? De Argumentenfabriek gebruikt de denkkraft van groepen om publieke besluitvorming te verbeteren. In denksessies leveren belanghebbenden op een informele maar gestructureerde manier hun kennis en argumenten. Het resultaat wordt gevisualiseerd in een Argumentenkaart. Dit verbetert de kwaliteit van de besluitvorming, vergroot de betrokkenheid van deelnemers, en geeft breder draagvlak in de samenleving. In deze workshop leert u hoe denksessies werken en waarom, en maakt u zelf een mini-sessie mee.

Shaun Lednor (Chef, De Argumentenfabriek Denkademie)

4. Responsief besluiten schrijven

Bij passend contact met de provincie hoort procedurele rechtvaardigheid. Dat betekent: voldoende uitleg over de gang van zaken, de burger een stem geven, laten merken dat je zijn verhaal tot je hebt laten doordringen, invloed geven op het resultaat en prettige bejegening. Procedurele rechtvaardigheid wordt meestal in verband gebracht met mondelinge contacten tussen de beslissende ambtenaar of de bezwaaradviescommissie en de burger. In deze masterclass onderzoeken we hoe ook bij het schrijven van besluiten (waaronder besluiten op bezwaar) de beginselen van procedurele rechtvaardigheid doorwerken. In de "klassieke" schrijfstijl staan vaak de regels voorop, we gaan kijken hoe we het verhaal van de burger een prominentere plaats in onze besluiten kunnen geven. Opdat we de burger laten merken dat we ons niet alleen door rechtmatigheid hebben laten leiden, maar ook door rechtvaardigheid.

Dick Allewijn (MfN Registermediator en trainer)

TOELICHTING MASTERCLASSRONDE 2

5. Impressies van een rechter

De burger en de maatschappij zijn in transitie en dat geldt dus ook voor de overheid en de overheidsrechter. Maar als de aanpak steeds informeler wordt, waar blijven dan de harde juridische waarborgen?

Aan de hand van praktijkvoorbeelden gaan we in op de vraag hoe de bestuursrechter met deze veranderingen omgaat en wat wordt verwacht van de gemachtigden van de bestuursorganen.

Mr. Judith van de Sande (senior rechter inhoudelijk)

6. Informele aanpak in de behandeling van Wob-verzoeken

De terughoudendheid van ambtenaren en overheidsorganisaties om informatie beschikbaar te stellen gaat vaak verder dan nodig op grond van de Wob-uitzonderingsgronden en de geldende beperkingen op de openbaarheid. Is de wijze waarop de burger en de media met wel openbaar gemaakte informatie omgaan hier debet aan of zijn er andere redenen? Hoe zou de angst van bestuurders en ambtenaren voor het beschikbaar stellen van informatie kunnen worden overwonnen? Is het - naast een grotere inzet op actieve openbaarheid - ook mogelijk om Wob-verzoeken beter en sneller te behandelen? Wat vraagt dit aan vaardigheden en wat is belangrijk in de procesinrichting? In deze masterclass worden knelpunten, ervaringen en oplossingen vanuit de praktijk besproken.

Erwin Krens (MfN Registermediator, trainer, coach en procesbegeleider)

7. Over de wenselijkheid, mogelijkheid en moeilijkheid van de dialoog in de publieke ruimte

In Brabant is er veel discussie over de toekomst van de veehouderij. De overlast die op diverse plekken door omwonenden wordt ervaren is aanleiding voor een beladen debat. Zowel ondernemers als omwonenden richten hun pijlen in dat debat op de overheid in de hoop dat wet- en regelgeving in hun voordeel wordt ingevuld. Er is nauwelijks sprake van een zorgvuldig gesprek tussen ondernemers en omwonenden. Sterker nog, als de communicatie via de band van de overheid verloopt, ontstaat er alleen maar meer verwijdering tussen boer en buur. De provincie Noord-Brabant verplicht ondernemers daarom bij bedrijfsontwikkelingen om een gesprek met de omgeving aan te gaan. Daarnaast is in opdracht van verschillende partijen een breed samengesteld urgentieteam veehouderij in het leven geroepen om op de meest urgente plekken bestaande overlastsituaties te helpen oplossen. Het belangrijkste instrument dat door het team wordt ingezet is het fatsoenlijke gesprek. De ervaringen van het team geven veel inzicht in de verstoorde verhoudingen tussen boer, buur en overheid. In deze masterclass komen wetenschappelijke inzichten rond het voeren van een dialoog in de publieke ruimte en de praktijkervaringen vanuit het urgentieteam veehouderij samen.

Erik Boers (gespreksleider rondom publieke vraagstukken, www.publiekebezinning.nl) en Hans van Dommelen (teamleider urgentieteam veehouderij in de provincie Noord-Brabant)

8. Het succesvol implementeren en borgen van PCMO

Het implementeren van de informele aanpak raakt vele aspecten van de organisatie. Hoe creëer je draagvlak? En hoe behoud je dat? Aan de hand van concrete projectervaringen gaan we na hoe u in uw organisatie veranderen op de werkvloer kunt bevorderen middels een scala aan interventies: van bottom-up tot top down. Wilt u uw organisatie en management meekrijgen? In deze masterclass krijgt u een aantal praktische handvatten mee voor een succesvolle implementatie en borging van de informele aanpak.

Martin Euwema (Hoogleraar organisatiepsychologie, KU Leuven, België) en Ritchie Trieling (projectleider en coördinator PCMO, provincie Noord-Brabant)

ROTEBESCHRIJVING

De werkconferentie vindt plaats bij Verkadefabriek, Boschdijkstraat 45, 's-Hertogenbosch.

Openbaar vervoer

Vanaf Centraal Station 's-Hertogenbosch loopt u in ongeveer 10 minuten naar de Verkadefabriek. Verlaat het Station aan de centrumzijde. Ga op het plein voor het Station (Stationsplein), vóór de Gouden Draak linksaf (Koninginnelaan). Volg de Koninginnelaan en de Brugstraat, voorbij het Emmaplein. Ga voor de Kwikfit (Brugplein) linksaf. Stukje verder rechts staat de Verkadefabriek.

Met de Auto

- **Vanuit Tilburg (A65)/Eindhoven (A2)** Sla rechtsaf bij afslag 1 ('s-Hertogenbosch Centrum.) Sla na 400 meter linksaf naar 's-Hertogenbosch Centrum/Vught (Bosscheweg). Ga bij de rotonde rechtsaf richting 's-Hertogenbosch Centrum (Bosscheweg/Vughterweg). Volg daarna Oranje Nassaulaan in de richting van het Station. Ga door de tunnel, onder de Gouden Draak door. Ga bij het Brugplein bij de stoplichten linksaf. U rijdt de Boschdijkstraat in.
- **Vanuit Nijmegen (A50)** Volg de A50 richting 's-Hertogenbosch, daarna de A59 richting 's-Hertogenbosch. Neem afslag A2 (Utrecht, Amsterdam). Vervolgens neemt u afslag A59 (Waalwijk, Zierikzee). Neem afrit 47 naar 's-Hertogenbosch Maaspoort/Centrum. Volg de borden richting Centrum. Na zes stoplichten, ga de brug over, rechts voorsorteren. Ga bij de stoplichten over de brug rechtsaf (Brugplein, rechts: Kwikfit). U rijdt voorbij de Verkadefabriek met de bocht mee (rechts) naar het parkeerterrein achter de Verkadefabriek (rechts).
- **Vanuit Utrecht (A2)** Neem afslag A59 (Waalwijk, Zierikzee). Neem vervolgens afrit 47 naar 's-Hertogenbosch Maaspoort/Centrum. Volg de borden richting Centrum. Na zes stoplichten, ga de brug over, rechts voorsorteren. Ga bij de stoplichten over de brug rechtsaf (Brugplein, rechts: Kwikfit). U rijdt voorbij de Verkadefabriek met de bocht mee (rechts) naar het parkeerterrein achter de Verkadefabriek (rechts).

