



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

CONFERENTIE

Den Haag, 31 oktober 2018

IN DE KNOOP OF IN VERBINDING?



CONFERENTIE

IN DE KNOOP OF IN VERBINDING?

De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in het verbeteren van de overheidsdienstverlening. Toch is er een grote groep mensen die vastloopt en die het gevoel heeft dat de overheid er niet voor hen is. Helaas zijn dit vaak mensen met schulden, een beperking, een ziekte of met meerdere problemen. Daarnaast zijn er mensen die vinden dat de overheid hen te weinig betreft en te weinig ruimte geeft om invloed uit te oefenen. Om deze problemen aan te pakken zijn de staatssecretaris Raymond Knops gestart met het programma Merkbaar Beter. Vanuit dit programma onderzoeken wij samen met maatschappelijke organisaties en andere overheden naar manieren om belangrijke problemen van burgers op te lossen. Bijvoorbeeld door de processen en de werkwijze van de overheid te verbeteren en door de vaardigheden en toerusting van ambtenaren te versterken. Tijdens het ochtendprogramma gaat een aantal inspirerende sprekers in op wat er mis gaat in de contacten tussen overheid en burger. Tijdens de netwerktafels & lunch leggen we nieuwe verbindingen om belangrijke knelpunten aan te pakken. Tijdens het middagprogramma zijn er verschillende masterclasses om je kennis en vaardigheden te verbeteren.

<i>Datum</i>	31 oktober 2018
<i>Inloop</i>	09.00 - 09.30 uur
<i>Programma</i>	09.30 - 17.00 uur
<i>Borrel</i>	17.00 - 18.00 uur
<i>Locatie ochtendprogramma</i>	De Grote Kerk, Rond de Grote Kerk 12, 2513 AM Den Haag
<i>Locatie middagprogramma</i>	Het Spaanse Hof, Westeinde 12, 2512 HD Den Haag
<i>Organisatie</i>	ministerie van BZK, programma Passend Contact met de Overheid (PCMO) & het Programma Merkbaar Beter (vermindering regeldruk burgers)
<i>Doelgroep</i>	vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties, beleidsmakers, bestuurders, ambtenaren, wetenschappers, bestuursrechters en politici
<i>Aanmelden</i>	www.pcmo.nl

PROGRAMMA

09.00 – 09.30 uur Ontvangst

09.30 – 09.35 uur Welkom

Dagvoorzitter Martijn de Greve

09.35 – 10.00 uur Opening en lancering campagne direct duidelijk

*Chris Kuijpers, directeur-generaal Bestuur Ruimte en Wonen
ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

10.00 – 10.30 uur Hoe controleer je of je begrijpelijk communiceert?

*Ted Sanders, hoogleraar taalbeheersing van het Nederlands, & Henk Pander Maat,
senior docent en onderzoeker, Universiteit Utrecht*

10.30 – 11.15 uur Wanneer gaat het mis in de contacten tussen overheid en burger?

Stephan Steinmetz, Prodemos Huis voor Democratie en Rechtsstaat

11.15 – 11.30 uur Pauze

11.30 – 12.15 uur Verbinding door inter-esse

Guido Rijnja, ministerie van Algemene Zaken

12.15 – 14.00 uur Netwerktafels & lunch

14.00 – 15.15 uur Masterclassronde 1

15.15 – 15.45 uur Pauze

15.45 – 17.00 uur Masterclassronde 2

17.00 – 18.00 uur Afsluiting en borrel

RONDE 1 MASTERCLASSES

Ruimte geven aan tegenstellingen door beleidsbemiddeling

In onze samenleving willen we ruimte geven aan tegenstellingen. Maar wat doe je als verschillende belangengroepen met elkaar botsen? Hoe zorg je er dan voor dat mensen en organisaties weer kunnen samenwerken? Onder leiding van beleidsbemiddelaar Aik Kramer leer je in deze masterclass wanneer het nuttig is om een beleidsbemiddelaar in te schakelen en welke stappen je in een dergelijk proces doorloopt. Je ontvangt een praktisch stappenproces dat je direct in de praktijk kunt toepassen.

Zelfzorg en omgaan met spanning

Hoe kun je tijdens een lastig gesprek ontspannen blijven en effectief reageren? Welke situaties brengen voor jou spanning met zich mee? Wat kun je dan voor je zelf betekenen? Hoe krijg je de spanning weer omlaag? In deze masterclass reiken Dennis de Getrouwe en Regilio Lingen (communicatie- en agressietrainer) (KCB) je een aantal handvatten aan om een bewuste inschatting te maken welk gedrag effectief is, zodat je ook in lastige gesprekken contact met de ander kunt hebben en houden.

Omgaan met frustratie en instrumenteel gedrag

Weerstand mag er zijn maar hoe ga je er effectief mee om? In deze workshop gaan we met de deelnemers op zoek naar wat weerstand eigenlijk is, hoe verschillende vormen van weerstandsgedrag eruit zien en hoe je weerstand effectief kunt beïnvloeden. Hoe ga je om met lastig gedrag en hoe ga je om met emotionele burgers? En wat doe je in geval van manipulatie? Aan de hand van praktijkcases laten Andre Stuuut en Joke Damen (KCB) je zien welke gedragskeuzes je kunt maken. Na deze workshop kun je weerstand eerder herkennen en plaatsen en weet je ook hoe je weerstand effectief kunt ombuigen.

Burgerparticipatie in de publieke besluitvorming

Wat gebeurt er eigenlijk als bestuur en burgers bij besluitvorming over ruimtelijke plannen en projecten weer eens botsen? Wat kan je dan doen om deze confrontatie om te buigen naar coöperatie? In deze interactieve masterclass laten Albert Koers (RUG) en Rob Rietveld (Nederlands Platform Burgerparticipatie en Overheid) je zien waar mogelijkheden en kansen liggen om burgers te betrekken bij de publieke besluitvorming. Zij geven je ook een aantal praktische handvatten mee om in de praktijk mee aan de slag te gaan.

Framing (deel 1)

In deze masterclass leer je op welke manier wij beslissingen nemen en welke rol aannames en overtuigingen daarbij spelen. Woorden en beelden beïnvloeden niet alleen de manier waarop we naar de werkelijkheid kijken, maar hebben ook gevolgen voor de manier waarop wij onze interacties met anderen ervaren en begrijpen. Door het uitlichten van bepaalde woorden of beelden kan een bepaalde lezing of een mening worden gepropageerd. Framing wordt vaak geassocieerd met manipulatie door de pers of politiek, maar speelt ook in onze dagelijkse praktijk een rol. Framing kan ongewild bijdragen aan het instandhouden van conflicten en maatschappelijke problemen. In deze masterclass ervaar je hoe frames werken en krijg je van Marc Rijnveld en David Laws (UvA) een aantal handvatten aangereikt om de negatieve effecten van framing te doorbreken.

Masterclass De toegankelijkheid van Den Haag.nl

De gemeente Den Haag vindt het belangrijk dat iedereen die dat wil ook gebruik kan maken van de website www.denhaag.nl. Daarom is toegankelijkheid het beginpunt in alle stappen van het ontwerp en de bouw van deze website tot aan het redactionele proces. Vertegenwoordigers van de gemeente Den Haag laten je in deze masterclass zien hoe zij aandacht voor toegankelijkheid toepassen in hun dagelijks werk, wat het oplevert en wat zij hebben geleerd.

Hoe zorg je ervoor dat burgers niet alleen gehoord worden maar zich ook gehoord weten?

Burgers worden tijdens de bezwaarprocedure vaak wel gehoord worden maar voelen zich niet altijd gehoord. Bijvoorbeeld omdat zij het gevoel hebben dat met hun kant van de zaak geen rekening wordt gehouden. Ook twijfelen ze soms aan de onpartijdigheid van de betrokken ambtenaren of leden van de bezwaaradviescommissie. Kan je daarin een verschil maken? Heeft de inrichting van de hoorprocedure (externe bezwaar-procedure vs ambtelijk horen) effect of moeten de betrokken ambtenaren vooral geschoold worden in bepaalde communicatie- en conflictvaardigheden? In deze masterclass nemen Sanne Marx (Marx Bezwaarbehandeling), Erwin Krens (trainer), Dennis van 't Westeinde (provincie Noord-Brabant) en Bart Jan Walraven (advocaat bestuursrecht) je mee in de mogelijkheden om het horen zo goed mogelijk in richten. Daarnaast krijg je veel praktische tips mee waar je in de praktijk verder mee aan de slag kan.

Niet afwachten tot bezwaar: bellen maar!

Ga er maar eens aan staan. Je moet overgaan tot het afwijzen van een verzoek tot handhaving, het opleggen van een boete of maatregel in het sociaal domein of het afwijzen van een aanvraag vergunning subsidie ed. Ga je dan met de PCMO-technieken in je broekzak het gesprek aan? Of laat je dit liever over aan je collega's die de bezwaren behandelen? In deze interactieve masterclass van Caroline Koetsenruijter (KCB) leer je hoe je in deze lastige situaties goed communiceert en welke mogelijkheden je hebt om pro-actief te handelen, zodat je waar mogelijk onnodige klachten en bezwaren voorkomt.

RONDE 2 MASTERCLASSES

Heldere taal op de agenda zetten en houden: hoe doe je dat?

Wat is heldere overheidstaal en hoe bereik je dat jouw organisatie heldere taal gebruikt? In deze masterclass nemen verschillende ambassadeurs Heldere Taal (<https://ambassadeurhelderetaal.nl>) je mee in hun ervaringen en soms moeilijke strijd om helder taalgebruik binnen hun eigen organisatie op de kaart te zetten en te houden. Hoe doen ze dat? Wat gaat er goed en wat moet er beter? Laat je inspireren en sluit je aan!

Het conflicthanteringspalet, escalatie en juridisering: wat, wanneer, door wie en hoe?

Een responsief bestuursorgaan levert maatwerk in conflicthantering. PCMO ontwikkelde daarvoor al in een vroeg stadium het conflicthanteringspalet. Naast de formele procedures bevat dit palet de volgende vijf vormen van informele conflicthantering: bellen, keukentafelgesprek, informeel overleg, informeel overleg met onafhankelijke gespreksleider, en mediation. Dat roept de vraag op: wie maakt de keuze tussen deze vormen, en op grond van welke criteria? Op deze vraag zoek je in deze interactieve masterclass onder leiding van prof. Dick Allewijn (VU) een antwoord. Hij behandelt de escalatietrap van Glasl en het 7-i-model voor conflict diagnose van Giebels en Euwema. Is eenmaal een methode gevonden, dan rijst de vraag wie de regie daarin neemt, en over welke competenties die persoon moet beschikken. Ook die vraag neem je in deze masterclass onder de loep.

Het bereiken van kwetsbare groepen: hoe vind je ze, en hoe ga je het gesprek aan?

Een inclusieve samenleving. Daar gaan we voor, maar tegelijkertijd weten we dat het bereiken van bepaalde groepen mensen een lastige opgave is voor de overheid. Hoe krijg je kwetsbare doelgroepen in beeld en welke methoden zijn er om met hen in gesprek te gaan? Marjolijn van Leeuwen, onderzoeker en trainer bij Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen en Lodewijk van Noort, Ambassadeur Heldere Taal voor de Overheid presenteren hun inzichten en gaan met de deelnemers dieper in gesprek over dit thema en mogelijke oplossingen.

Framing (deel 2)

In deze masterclass leer je op welke manier wij beslissingen nemen en welke rol aannames en overtuigingen daarbij spelen. Woorden en beelden beïnvloeden niet alleen de manier waarop we naar de werkelijkheid kijken, maar hebben ook gevolgen voor de manier waarop wij onze interacties met anderen ervaren en begrijpen. Door het uitlichten van bepaalde woorden of beelden kan een bepaalde lezing of een mening worden gepropageerd. Framing wordt vaak geassocieerd met manipulatie door de pers of politiek, maar speelt ook in onze dagelijkse praktijk een rol. Framing kan ongewild bijdragen aan het instandhouden van conflicten en maatschappelijke problemen. In deze masterclass ervaar je hoe frames werken en krijg je van Marc Rijnveld en David Laws (UvA) een aantal handvatten aangereikt om de negatieve effecten van framing te doorbreken.

Klachtwijzer

Hoe ga je netjes om met een beklagde? Wat doe je als de klager meteen naar de Ombudsman wil? Kan een klacht worden ingetrokken? Wat zijn de wettelijke vereisten bij het behandelen van klachten? Hoe werkt een mengmodel van informele en formele interventies bij klachtbehandeling? Hoe handel je als er een klacht ligt over jouw organisatie? Welke doelen liggen er onder jouw aanpak? Werkt je met de PCMO methode en handel je Awb-proof? In deze masterclass onderzoek je onder leiding van Caroline Koetsenruijter en André Stuuut (KCB) wat de belangrijkste stappen en acties voor een professionele klachtbehandeling zijn.

To challenge or not to challenge? – een uitdaagrecht voor bewoners

In het Verenigd Koninkrijk hebben burgers onder de noemer “Right to challenge” de gelegenheid om de overheid uit te dagen om publieke taken over te nemen wanneer ze denken dat zij die taken beter kunnen uitvoeren. Hoe zit dat in Nederland? Zien we hier dezelfde behoefte ontstaan? Of is het ‘Right to challenge’ hier gewoon een ander woord voor georganiseerde vormen van burgerinitiatief en burgerparticipatie? In deze masterclass word je aan de hand van een recent afgeronde inventarisatie van initiatieven door Koen van der Krieken (UT) en Esmee Driessen (UL) meegenomen langs wat in Nederlandse gemeenten onder de noemer van ‘right to challenge’ wordt ondernomen, welke hobbels men daarbij ervaart en wat je kunt doen om die aan te pakken.

Geautomatiseerde besluitvorming & knelpunten in het contact tussen overheid en burger

De overheid gebruikt steeds vaker computers voor het nemen van besluiten. Deze besluiten hebben ook financiële gevolgen voor burgers, zoals het al dan niet verlenen van kinderbijslag, de AOW, toeslagen, het opleggen van motorrijtuigenbelasting of de aanslag inkomstenbelasting. Geautomatiseerde besluitvorming heeft grote efficiencyvoordelen en gaat meestal goed, maar wanneer het fout gaat heeft dat grote gevolgen. Onder leiding van Arjan Widlak (Kafkabrigade) verken je in deze masterclass of de burger in die gevallen nog wel juridisch voldoende beschermd is tegen fouten en wat in die gevallen nodig om problemen op te lossen?

ROUTESCHRIJVING

Locatie ochtendprogramma: De Grote Kerk, Rond de Grote Kerk 12, 2513 AM Den Haag

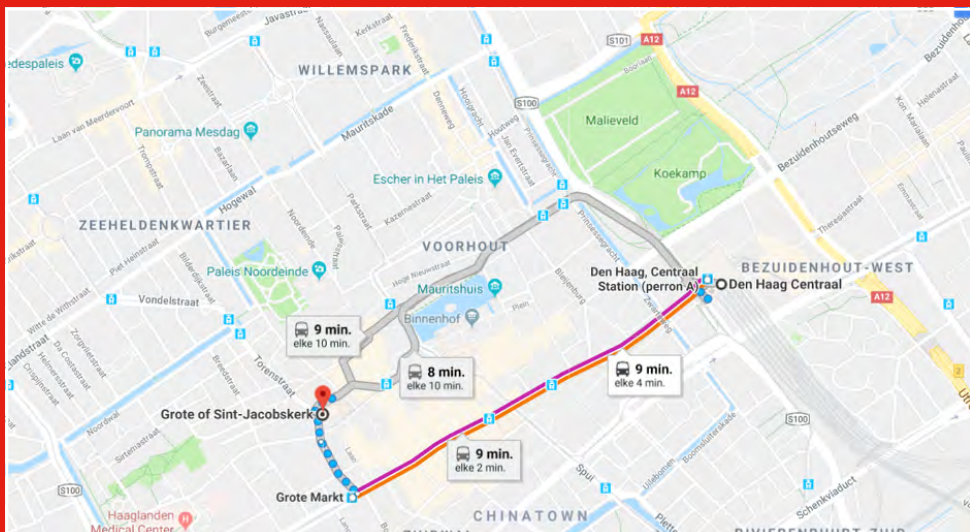
Locatie middagprogramma: Het Spaanse Hof, Westeinde 12, 2512 HD Den Haag

Openbaar vervoer naar de Grote Kerk

Vanaf het Centraal Station bereik je de Grote Kerk met de tramlijnen 2, 3 of 6 (uitstappen bij de halte Grote Markt).

Met de Auto

Komt je met de auto dan kun je in de directe omgeving van de Grote Kerk de volgende parkeergarages gebruiken: Torengarage, City Parking, Grote Markt of Lutherse Burgwal



Het middagprogramma met masterclasses vindt in het Spaanse Hof plaats. Het Spaanse Hof ligt op 3 minuten loopafstand van de Grote Kerk.

