



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

WERKCONFERENTIE PASSEND CONTACT MET DE OVERHEID

Amsterdam, 26 April 2016

RECHTVAARDIG, RECHTMATIG & RESPONSIEF

De geschilbeslechtende overheid en haar conflicthanteringspalet



INLEIDING

Tijdens de werkconferentie op 26 april a.s. staan wij stil bij de manier waarop bestuurders en ambtenaren gebruik kunnen maken van de inzichten uit de gedragswetenschappen en conflicttheorie om op een effectievere en responsievere manier om te gaan met conflicten tussen overheid en burger.

Prof Allan Lind, wetenschappelijk grondlegger van het onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid, opent het plenaire ochtendprogramma van de werkconferentie met een lezing over hoe wij door de toepassing van inzichten uit de gedragswetenschappen de effectiviteit van de contacten tussen overheid en burger kunnen vergroten. Aansluitend staat prof. Martin Euwema stil bij de vraag of wij in geval van conflicten effectieve gedragskeuzes maken of dat we ons laten leiden door de wetmatigheid van conflicten en terugvallen op onze gedragsneigingen. Dick Allewijn gaat vervolgens verder in op de vraag hoe ambtenaren die in geval van conflicten inzetten op het versterken van de ervaren procedurele rechtvaardigheid en het toepassen van conflicthanteringstechnieken zorg kunnen dragen voor balans en rolvastheid. En het plenaire ochtendprogramma wordt daarna afgesloten met een lezing van prof Michiel Scheltema waarbij hij onder andere stilstaat bij de betekenis van de voorgaande inzichten voor het Awb-beleid.

In de middag gaan we in verschillende masterclasses nader in op de toepassing van conflicthanteringstechnieken en de inzet op procedurele rechtvaardigheid in verschillende overheidsdomeinen. Bijvoorbeeld rondom de communicatie over de huisvesting van asielzoekers, het beter omgaan met bestuursrechtelijke geldschulden, een effectievere geschilbeslechting in het sociaal domein, het uitoefenen van geloofwaardig toezicht en handhaving, een betere behandeling van Wob-verzoeken, ervaringen met de Nieuwe Zaaksbehandeling door de bestuursrechter en het succesvol borgen en implementeren van de informele aanpak.

Wilt u ervaren wat deze vormen van geschilbeslechting kunnen betekenen voor uw contacten met burgers tijdens 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 uit de regio 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 werkconferentie!

Datum	Dinsdag 26 april 2016
Ontvangst	09.00 – 09.30 uur
Programma	09.30 – 17.00 uur
Borrel	17.00 – 18.00 uur
Locatie	Felix Meritis, Keizersgracht 324, Amsterdam
Organisatie	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties DGBW/Directie Democratie en Burgerschap Programma Passend Contact met de Overheid (PCMO)
Aanmelden	postbus.pcmo@minbzk.nl

PROGRAMMA

- 09.00 – 09.30 uur **Ontvangst**
- 09.30 – 09.45 uur **Welkom en opening**
Ministerie van BZK
- 09.45 – 10.30 uur **Het contact tussen overheid en burger vanuit gedragswetenschappelijk perspectief**
Allan Lind (Hoogleraar psychologie, Duke University, USA)
Met regels en financiële prikkels probeert de overheid vormen van gewenst gedrag te stimuleren en ongewenst gedrag af te remmen. Maar wat weten wij eigenlijk over het beïnvloeden van het menselijk gedrag? Tijdens deze lezing laat Allan Lind ons zien hoe wij door de toepassing van kennis en inzichten uit de gedragswetenschappen de effectiviteit van de contacten tussen overheid en burger kunnen vergroten.
- 10.30 – 11.15 uur **'Ik ben toch geen therapeut!' Over visie en vaardigheden bij conflicten**
Martin Euwema (Hoogleraar organisatiepsychologie, KU Leuven, België)
Welke typologieën van conflicten zijn er eigenlijk en wat kan je daarmee? Hoe gebruik je daarnaast de escalatieladder om tot een geschikte interventie te komen? In deze lezing laat Martin Euwema ons in een vogelvlucht zien of wij in geval van conflicten effectieve gedragskeuzes maken of dat we ons laten leiden door de wetmatigheid van conflicten en terugvallen op onze gedragsneigingen. Wat kunnen wij leren van de inzichten uit de wetenschap op het gebied van de conflicttheorie om effectiever om te gaan met conflicten?
- 11.15 – 11.45 uur Pauze
- 11.45 – 12.30 uur **'Ik wil eerlijk met u omgaan.' Tips voor de responsieve ambtenaar**
Dick Allewijn (Trainer en mediator)
Het omgaan met conflicten tussen overheid en burger vergt zowel aandacht voor de procedurele rechtvaardigheidsaspecten als de inzet van conflicthanteringstechnieken. In deze lezing staat Dick Allewijn stil bij de vraag hoe je daarbij zorgt voor balans en rolvastheid.
- 12.30 – 12.45 uur **Bureaucratische rechtsstaat of responsieve rechtsstaat?**
Michiel Scheltema (Regeringscommissaris voor de algemene regels van het bestuursrecht)
Regeltoepassing kan *juristen* er er nog wel van overtuigen dat een bepaald besluit of een bepaalde uitspraak juist is, maar daarmee is niet gezegd dat de *burger* dat ook zo begrijpt en ervaart. Michiel Scheltema staat deze lezing stil bij de betekenis van dit inzicht voor het toekomstige Awb-beleid.
- 12.45 - 13.45 uur Lunchpauze en informatiemarkt
- 13.45 – 15.15 uur **Masterclass ronde 1**
- 15.15 – 15.30 uur Korte pauze
- 15.30 – 17.00 uur **Masterclass ronde 2**
- 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 bezwaarschriftencommissie beschouwt het beleid van de gemeente meestal als een gegeven en neemt vaak ongemotiveerd aan dat het algemeen belang prioriteit heeft ten opzichte van het individuele belang van de burger. 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? Verschillende gemeenten en bezwaaradviescommissies zijn over gegaan naar een andere werkwijze. In deze interactieve masterclass staan wij stil bij de kritieken, de mogelijkheden en de aandachtspunten voor een effectievere inzet en werkwijze van de bezwaarschriftencommissie.

2. Procedurele rechtvaardigheid en finale geschilbeslechting bij de bestuursrechter

Intuïtief denken we vaak dat de uiteindelijke beslissing van de (bestuurs)rechter bepalend is voor ons gevoel van rechtvaardigheid. Maar is dat ook zo? Gaat het ons om het halen van ons gelijk of spelen ook andere aspecten een rol en zo ja, wat betekent dat dan voor de zaaksbehandeling bij de bestuursrechter en voor de voorbereiding daarop door vertegenwoordigers van bestuursorganen? In deze masterclass staan wij stil bij empirisch onderzoek naar de ervaringen van burgers bij de rechter. Daarnaast gaan wij in op de wijze waarop de bestuursrechter gebruik maakt van deze inzichten en wat dit aan inzet en voorbereiding vergt van de betrokken bestuursorganen.

4. Effectief in gesprek over van asielzoekers en vluchtelingen

Nederland heeft te maken met een verhoogde instroom van asielzoekers waardoor de huisvesting vaak niet op de reguliere wijze kan worden ingevuld en de druk op onderwijs, zorg en integratie groter wordt. Gemeenten hebben daardoor te maken met de vraag om een bijdrage te leveren aan dit maatschappelijke vraagstuk terwijl zij tegelijkertijd ook zorg moeten dragen voor een zorgvuldige democratische besluitvorming, een breed gedragen besluit en het waarborgen van de veiligheid van ambtsdragers en de gemeenschap in zijn geheel. Het goed informeren en betrekken van inwoners is daarbij essentieel. Maar hoe doe je dat? Wat leeft er onder de bewoners en hoe ga je daar het beste mee om? In deze masterclass staan wij stil bij de praktijkervaringen van een gemeente, krijgt u een toelichting op het open-data platform www.vluchtelingendata.nl, en bespreken wij mogelijke interventies waarbij wij gebruik maken van inzichten op grond van social media analyses (www.howaboutyou.nl) en de toepassing van publieke beleidsbemiddeling.

5. Integrale geschilbeslechting in het sociaal domein

Nu de uitvoering van de decentralisaties inmiddels gestalte heeft gekregen zoeken gemeenten naar mogelijkheden om de behandeling van klachten en bezwaren op één punt te doen geschieden. Dat biedt het voordeel dat alle problemen waar een persoon of een gezin mee te maken heeft, als geheel in ogenschouw genomen kunnen worden. Het samenbrengen van klachten en bezwaren bij één loket is echter niet het uitgangspunt van de wettelijke regelingen geweest. De verschillende wetten die van toepassing zijn kennen ieder eigen regels. Wel zijn voor de overheid de procedures geconcentreerd in de Awb, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen klachten en bezwaren. Voor private instellingen, die in samenwerking met de gemeente vorm geven aan de uitvoering van veel beslissingen, gelden eigen procedures. In deze masterclass laten wij zien hoe gemeenten desondanks een integrale geschilbeslechting voor het sociaal domein kunnen realiseren en wat daarbij belangrijke aandachtspunten zijn.

TOELICHTING MASTERCLASSRONDE 2

5. Beter omgaan met bestuursrechtelijke geldschulden

In de praktijk blijken er geregeld problemen en onduidelijkheden ontstaan als burgers geld moeten (terug)betalen aan de overheid. Dat leidt er soms toe dat burgers niet of niet op tijd betalen en dat zij vervolgens geconfronteerd worden met extra kosten. Dit gebeurt met name wanneer zij verschillende schulden hebben bij verschillende overheidsonderdelen. Voor burgers is het erg problematisch dat er een grote diversiteit aan (overheids)schuldeisers is, die ieder hun eigen aanpak hebben en onvoldoende onderling afstemmen. In deze masterclass staan wij stil bij de mogelijkheden die overheden hebben om zelf zowel de communicatie met burgers als het betalings- en invorderingsproces te verbeteren.

6. Professioneel omgaan met informatievragen en 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.

7. 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.

8. Het geloofwaardig en effectief uitoefenen van toezicht en handhaving

De overheid draagt ook zorg voor toezicht en handhaving. Toezicht en handhaving kan op verschillende manieren worden vormgegeven. Welke visie, aanpak en interventies van overheden zijn daarbij effectief? Hoe kunnen we gebruikmaken van de inzichten uit de gedragswetenschappen en conflicthantering om deze processen en in het bijzonder de communicatie met burgers en bedrijven in het kader van toezicht en handhaving het beste vorm te geven? Op grond van zowel international als national onderzoek worden in deze masterclass de belangrijkste conclusies, inzichten en aanbevelingen gedeeld.

ROUPEBESCHRIJVING

De werkconferentie vindt plaats bij Felix Meritis, Keizersgracht 324, Amsterdam

Openbaar Vervoer

Vanaf Centraal Station kunt u tram 1, 2 of 5 nemen en uitstappen bij de halte Spui of tram 13 of 17 en dan uitstappen bij de halte Westermarkt

Met de Auto

Neem vanaf de ringweg (A10 Ring West) afslag S105 (Geuzenveld). Ga richting centrum (Jan van Galenstraat) bij de Nassaukade rechtsaf, bij de stoplichten links (Rozengracht) en op de Westermarkt rechts (Keizersgracht). Op 5 minuten lopen van Felix Meritis kunt u uw auto veilig parkeren in de Europarking aan de Marnixstraat 250.

