



Universiteit Utrecht

*'Met recht
voorkomen dat
mensen ruzie maken,
daar gaat het om.'*

— Prof. dr. P.M. Langbroek

* Executive onderwijs Recht, Economie, Bestuur en Organisatie van de Universiteit Utrecht draagt bij aan duurzame inzetbaarheid en inspiratie van hoogopgeleide professionals. Ons onderwijs en aanbod kenmerkt zich door een multidisciplinaire aanpak en de beste docenten uit de universiteit, het bedrijfsleven en het maatschappelijk veld. Daarnaast bieden we een op professionals toegespitst interactief onderwijsprogramma, een kleinschalige leeromgeving, interactie met toponderzoekers en het creëren van relevante netwerken.

Kijk voor meer informatie over onze opleidingen op www.uu.nl/rebo/executive

Executive
onderwijs*

Recht, Economie,
Bestuur en Organisatie

Masterclass Informele interventies 2017

**Interactief programma voor medewerkers van
bestuursorganen.**

Onder leiding van programmacoördinator Prof. dr. P.M. Langbroek.

‘Een goede cursus om een nieuwe manier van werken te introduceren.’

— Oud-deelnemer masterclass Informele interventies

‘Leren met én van elkaar’

— Prof. dr. P.M. Langbroek

PROF. DR. PHILIP LANGBROEK

Philip Langbroek is hoogleraar rechtspleging en rechterlijke organisatie, en directeur van het Montaigne centrum voor rechtspleging en conflictoplossing, en geeft les in de Masters Staats- en bestuursrecht en Legal Research. Hij heeft belangstelling voor behoorlijkheid in het openbaar bestuur, voor kwaliteitszorg en voor de organisatie van de rechtspleging, en neemt deel aan internationale onderzoeksprojecten op die terreinen en publiceert daar ook regelmatig over.



Fotografie: Ed van Rijswijk

INTRODUCTIE

Klachten, bezwaren en beroepen worden door overheidspartijen nog vaak formeel behandeld. Niet altijd verstandig, want uit onderzoek blijkt dat er vaak veel voordelen te behalen zijn door een ‘informele aanpak’. Voorwaarde is wel dat een klager openstaat voor een gesprek. Deze ‘informele aanpak’ scheelt niet alleen veel tijd, aandacht en dus kosten. Klagers zijn na een informele afhandeling van een klacht vaak positiever over de uitkomst dan wanneer de formele route wordt gekozen.

Hoe geef je een informeel traject vorm? Wat is de context waarbinnen een dergelijke traject zich afspeelt? Hoe bereid je dit voor, start je hiermee en rond je dit correct af? En als een informeel traject onverhoopt toch een formeel vervolg krijgt, hoe ga je hier dan mee om?

Deze en andere vragen komen tijdens de masterclass Informele interventies uitgebreid aan bod. We behandelen de theorie van de ‘informele aanpak’ en de kaders die hierbij horen. Daarnaast trainen we vaardigheden met behulp van trainers en acteurs aan de hand van praktijkvoorbeelden.

Kortom: deelnemers leren met én van elkaar in dit interactieve programma waar theorie en praktijk elkaar naadloos aanvullen.

LEERDOEL

De masterclass bevordert een informele aanpak bij klachten, bezwaren en beroepen van burgers tegen overheidsbesluiten en –handelen. Deelnemers leren hoe zij op praktische wijze invulling kunnen ge-

ven aan een informeel traject. De masterclass sluit aan op het project Passend Contact met de overheid en de Nieuwe Zaaksbehandeling van de bestuursrechter.

DOELGROEP

Medewerkers van bestuursorganen die in de praktijk te maken hebben met de behandeling en afhandeling van klachten, bezwaren en beroepen.

Voorafgaand aan de masterclass vindt een intakegesprek plaats, zodat het programma kan worden afgestemd op de individuele deelnemers.

VOORDELEN

Uw voordelen na het volgen van de opleiding:

- inzicht in de juridische kaders die horen bij een informele aanpak;
- inzicht in de werkwijze en verantwoordingsprocessen van uw organisatie;
- praktische inzichten en communicatieve vaardigheden, noodzakelijke theoretische kennis over communicatie en conflicthantering;
- een netwerk waarin u ervaringen met de informele aanpak kunt uitwisselen.

Voordelen voor uw werkgever:

- een professional die de invulling van een informeel traject van ‘a tot z’ mogelijk maakt;
- besparing in tijd en kosten, doordat onnodige formele trajecten worden voorkomen!

Docenten



Prof. dr. Philip Langbroek

Hoogleraar Rechtspleging en Rechterlijke organisatie aan de Universiteit Utrecht, tevens programmacoördinator van deze opleiding.

Philip Langbroek is hoogleraar Rechtspleging en Rechterlijke organisatie en directeur van het Montaigne centrum voor rechtspleging en conflictoplossing.



Prof. dr. Alex Brenninkmeijer

Hoogleraar Institutionele aspecten van de rechtsstaat aan de Universiteit Utrecht.

Voormalig Nationale Ombudsman. Thans Lid van de Europese Rekenkamer, Luxemburg en tevens Voorzitter van de Raad van Toezicht van de Stichting Democratie en Media te Amsterdam



Prof. dr. Kees van den Bos

Hoogleraar Empirische Rechtswetenschap aan de Universiteit Utrecht.

Kees van den Bos is naast hoogleraar Empirische Rechtswetenschap tevens hoogleraar Sociale Psychologie met inbegrip van de Sociale Psychologie van de Organisatie aan de Universiteit Utrecht. Hij heeft diverse onderzoekssubsidies verworven en verschillende bestuurlijke functies vervuld.



Mr. drs. André Verburg

Seniorrechter inhoudelijk adviseur van de rechtbank Midden-Nederland, tevens programmacoördinator van deze opleiding.

André Verburg publiceert regelmatig over bestuursrechtelijke onderwerpen (m.n. bestuursrechtelijk bewijsrecht, finale geschilbeslechting, Nieuwe Zaaksbehandeling en procedurele rechtvaardigheid).



Dr. Marie-Jeanne Schifflers

Senior adviseur, beleidsonderzoeker en trainer bij USBO Advies aan de Universiteit Utrecht.

Marie-Jeanne Schifflers is adviseur, onderzoeker en trainer en haar specialisatie bevindt zich op het snijvlak van beleids-, organisatie- en communicatievraagstukken.

FACTSHEET

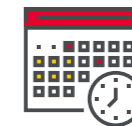
Informele interventies in één oogopslag

DE ESSENTIE



Deze masterclass heeft tot doel om kennis en vaardigheden bij te brengen die nodig zijn om op een correcte manier invulling te geven aan een informele behandeling en afhandeling van klachten, bezwaren en beroepen.

DATA



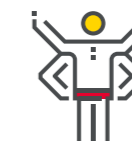
2 juni, 16 juni, 30 juni 2017, 09.00-18.00 uur.
De terugmiddag vindt plaats op 15 september 2017.

DOELGROEP



Medewerkers van bestuursorganen die in de praktijk te maken hebben met de behandeling en afhandeling van klachten, bezwaren en beroepen.

BELASTING



Naast de bijeenkomsten dienen deelnemers rekening te houden met een voorbereidingstijd van enkele uren.

BASISKENNIS



HBO of universitaire opleiding en ervaring bij bestuursorganen met be- en afhandeling van klachten, bezwaren en beroepen.

LOCATIE



De onderwijsbijeenkomsten vinden plaats in de binnenstad van Utrecht. Op deze locatie maken we gebruik van goed uitgeruste onderwijsruimten.

AANMELDEN



Aanmelden kan via onze website www.uu.nl/executive/mii of neem voor meer informatie contact op met de projectassistente Erika Winkler (T: 030 2538777, E: rebo.executive@uu.nl).

KOSTEN



€ 2.745,- (BTW vrijgesteld). Dit bedrag is inclusief cursusmaterialen, lunch en consumpties.

DUUR



Drie bijeenkomsten en een terugmiddag.

CERTIFICAAT



Deelnemers ontvangen na afloop een certificaat van deelname.

Programma masterclass



DAG 1

09.00 – 10.00 uur

Goed bestuur en bijbehorende beginselen

10.00 – 11.00 uur

Conflictdiagnose, 'wat kan/mag/werkt in de praktijk'

11.00 – 11.30 uur

Pauze

11.30 – 12.30 uur

Casus - ervaring – oplossing, praktijkvoorbeeld van een dejuridiserende aanpak van klachten en bezwaren door een ervaringsdeskundige

12.30 – 13.30 uur

Lunch

13.30 – 15.00 uur

Korte theoretische inleiding over de-escalerende communicatie en de persoonlijke houding tijdens gesprekken, eigen leer-/ontwikkelstijl

15.00 – 15.30 uur

Pauze

15.30 – 17.30 uur

Korte presentatie door iedere deelnemer over omgang met klachten/ bezwaren/beroepen, reflectie en aanreiken handelingsalternatieven. Inventariseren welke 'veilige ruimte' binnen de organisatie bestaat voor een andere aanpak. Tijdens dit onderdeel wordt tevens stilgestaan bij de rol van het management in publieke organisaties

17.30 uur

Samenvatting en afsluiting

DAG 2

09.00 – 09.15 uur

Samenvatting dag 1

09.15 – 10.30 uur

Acceptatie van de uitkomsten van de procedure en het beheer van de procedure

10.30 – 10.45 uur

Pauze

10.45 – 11.45 uur

Vervolg Acceptatie van de uitkomsten van de procedure en het beheer van de procedure

11.45 – 12.15 uur

Praktijkvoorbeeld: beschrijving van een dejuridiserende aanpak van klachten en bezwaren door een ervaringsdeskundige

12.15 – 13.15 uur

Lunch

13.15 – 15.15 uur

Praktijk conflictbehandeling

Hoe ga je in de praktijk om met conflictbehandeling?

Vaardigheden en empathisch vermogen worden getraind onder begeleiding van deskundige trainers en acteurs, aan de hand van aangereikte praktijkvoorbeelden

15.15 – 15.45 uur

Pauze

15.45 – 17.30 uur

Voortzetting praktijk conflictbehandeling

17.30 uur

Samenvatting en afsluiting

DAG 3

09.00 – 09.30 uur

Samenvatting dag I en II. Normatieve aspecten: de informele aanpak en de toepasselijke wet- en regelgeving

09.30 – 10.30 uur

Theorie over omgang met beëindiging van informele trajecten en vastlegging (afhechten): het kan!

10.30 – 11.00 uur

Pauze

11.00 – 12.30 uur

Werkwijze van deelnemers in hun organisaties en verantwoordingsprocessen. Experimentele houding of afrekencultuur?

12.30 – 13.30 uur

Lunch

13.30 – 15.15 uur

Praktijk afronding informeel traject en vastlegging

Aan de hand van praktijkvoorbeelden worden, onder begeleiding van trainers en acteurs, vaardigheden voor het afronden van een informeel traject getraind. Wat is de beste houding van de medewerker van het bestuursorgaan? En "hoe pak je de af hechting richting klager/bezwaarmaker/eiser aan, wat ga je doen?"

15.15 – 15.45 uur

Pauze

15.45 – 17.15 uur

Voortzetting praktijk afronding

17.15 uur

Samenvatting en afsluiting

NA-TRAJECT

Individueel bespreken van een casus met docenten.

DAG 4

12.30 – 13.00 uur

Lunch

13.00 – 14.30 uur

Terugkommiddag: reflectie op ervaringen en veranderingen in de dagelijkse praktijk; uitwisseling goede praktijken

14.30 – 15.00 uur

Pauze

15.00 – 16.30 uur

Vervolg: de docenten verbinden de praktijkervaringen aan de theorie van de dagen 1, 2 en 3

16.30 uur

Afsluiting en borrel

