

ROUTEBSCHRIJVING

Het Stadskantoor is het beste te bereiken met het openbaar vervoer, omdat er weinig parkeergelegenheid in de directe omgeving van het Stadskantoor is.

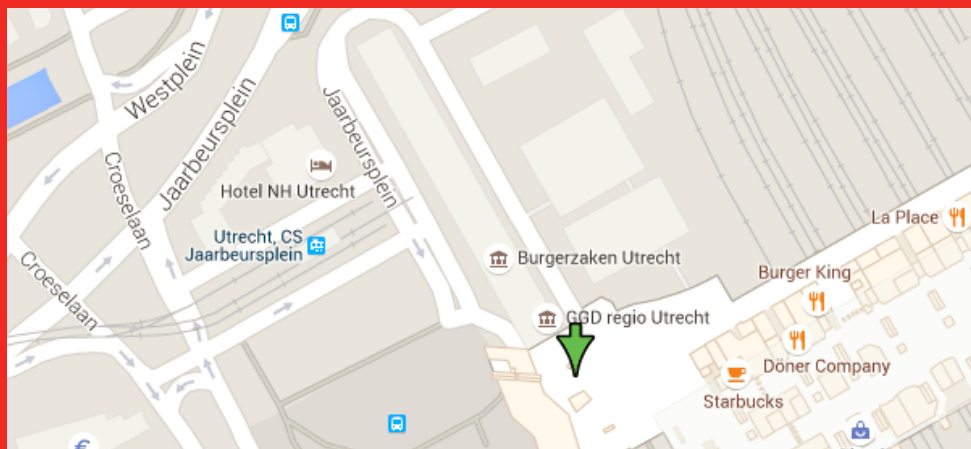
Openbaar vervoer

Reizigers die met de trein reizen, kunnen uitstappen op Utrecht Centraal. Het Stadskantoor ligt direct naast station Utrecht Centraal aan de kant van de Jaarbeurs. Volg in het station de borden Jaarbeurs. Zodra u het station uitloopt, staat u op het Stadsplateau voor de ingang van het Stadskantoor.

Met de auto

Er is weinig parkeergelegenheid in de directe omgeving. De dichtstbijzijnde (betaalde) parkeerterreinen zijn Jaarbeurs P1 t/m P5 en parkeergarage Kop van Lombok. Uw auto parkeren kan ook op een P+R locatie, vanuit daar komt u dan met de tram of bus naar het stadskantoor.

Komt u met de Regiotaxi/taxi? Stap dan uit op het Jaarbeursplein, halte Beatrix Theater. De ingang van het Stadskantoor bevindt zich aan het Stadsplateau en is vanuit de opstapplaats makkelijk te bereiken via de (rol)trap of lift.



PASSEND CONTACT MET DE OVERHEID

Het project PCMO van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ondersteunt overheidsorganisaties en ambtenaren om hun besluitvormingsprocessen en de wijze waarop zij klachten en bezwaren behandelen, te verbeteren. Via het Kenniscentrum Prettig Contact met de Overheid (www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) worden (trainings)materialen beschikbaar gesteld. Daarnaast organiseert het Kenniscentrum conferenties en regio- of intervisiebijeenkomsten. Tot slot faciliteert het Kenniscentrum de onderlinge kennisuitwisseling tussen projecten en het verbeteren en optimaliseren van bestaande werkwijzen en besluitvormingsprocessen.

REGIOBIJEENKOMST PASSEND CONTACT MET DE OVERHEID

Utrecht, 16 juni 2016

EFFECTIEVE GESCHILBESLECHTING IN BEZWAAR EN BEROEP



INTRODUCTIE

Jaarlijks worden in Nederland 2,6 miljoen bezwaarprocedures en ruim honderdduizend beroepsprocedures gevoerd. De bezwaarprocedure is in de praktijk voor betrokkenen weinig bevredigend en wordt gemiddeld genomen gewaardeerd met een 5,1 op een 10-puntsschaal. Uit onderzoek blijkt dat bijna 70% van de bezwaarmakers een negatief eindoordeel heeft over de doorlopen bezwaarprocedure. De bezwaarprocedure duurt niet alleen te lang, maar mensen voelen zich gedurende de procedure ook niet gehoord en trekken de onpartijdigheid van de bezwaarbehandelaars in twijfel. Ook vinden zij dat in de beslissing op bezwaar onvoldoende rekening wordt gehouden met wat zij in het bezwaar en tijdens de hoorzitting naar voren hebben gebracht. Ook stellen zij dat onvoldoende wordt ingegaan op hun bezwaren. Ook over de beroepsprocedure is jarenlang geklaagd vanuit verschillende hoeken van de samenleving (vakliteratuur, media, wetenschap en de politiek). Zo werd de bestuursrechtspraak beoordeeld als te traag, weinig transparant en met uiteindelijk weinig effectiviteit voor de dagelijkse praktijk. Sindsdien zijn verschillende initiatieven ondernomen om deze knelpunten aan te pakken.

Wanneer tijdens besluitvormings-, klacht-, bezwaar- en beroepsprocedures oplossinggericht wordt geopereerd met aandacht voor de ervaren procedurele rechtvaardigheid van betrokkenen leidt dat tot kortere doorlooptijden, worden meer problemen opgelost en ontstaan minder (vervolg)procedures. Dit leidt tot een hogere tevredenheid bij de burger en de betrokken ambtenaren, tot lagere kosten en meer vertrouwen in de overheid.

Tijdens deze interactieve regiobijeenkomst staan wij stil bij deze andere manier van werken en wat dit betekent voor de inrichting van de bezwaar- en beroepsfase. Daarnaast gaan wij aan de hand van praktijkvoorbeelden in op wat dit vraagt aan vaardigheden van de betrokken ambtenaren.

Datum	Donderdag 16 juni 2016
Tijdstip	13.30 – 18.00 uur
Locatie	Stadskantoor Utrecht Stadsplateau 1 2521 AZ Utrecht
Organisatie	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (project Passend Contact met de Overheid - PCMO) in samenwerking met de gemeente Utrecht
Contactpersoon	Anna Demoed Ministerie van BZK DGBW/DenB/ Awb-beleid (PCMO) Turfmarkt 147 2511 DP Den Haag anna.demoed@minbzk.nl 06-15229991

PROGRAMMA

13.30 – 13.50 uur **Ontvangst met koffie en thee**

13.50 – 14.00 uur **Welkom en opening**

Gemeente Utrecht

14.00 – 15.30 uur **De Informele aanpak door bestuursorganen**

Caroline Koetsenruijter (Instituut KCB, mediator & trainer)

Welke vaardigheden heb je nodig wanneer je contact opneemt met een burger nadat een klacht of bezwaarschrift is binnengekomen? Hoe ga je om met lastig gedrag van de indiener en hoe ga je om met emotionele indieneren? En tot slot: wat doe je bij manipulatie? We nemen de deelnemers mee in de wereld van regie hebben en houden in soms lastige gesprekken.

15.30 – 15.45 uur **Pauze**

15.45 – 17.15 uur **Modern omgaan met conflicten in bezwaar en beroep**

André Verburg (rechtbank Midden-Nederland & Universiteit Utrecht)

De informele aanpak in bezwaar en de Nieuwe Zaaksbehandeling van de bestuursrechter vertonen veel overeenkomsten: elke zaak zijn eigen aanpak, oplossingsgericht met een luisterend oor naar de burger en aandacht voor procedurele rechtvaardigheid. Hoe kunnen beide aanpakken elkaar versterken? We gaan o.a. in op je voorbereiding voordat je naar de zitting gaat, het inzetten van je eigen “conflictvaardigheden” ter zitting en het zoeken naar alternatieve oplossingen. Het accent ligt in dit deel op de zitting bij de rechter, maar veel is ook relevant voor de bezwaarfase.

17.15 – 18.00 uur **Afsluiting en borrel**