

Nieuwsbrief april 2013



www.bureau-kennis.net

Juridische en financiële risico's van klantvriendelijk en papierloos werken door de gemeentelijke overheid

Sinds een aantal jaren vormen gemeenten zich naar buiten toe om van "lokale overheid" naar "klantvriendelijke medeburger". Dit uit zich in het oprichten van Klantcontactcentra, het aanduiden van de burger als "klant", het laten prevaleren van klantvriendelijkheid boven juridische kwaliteit en het in steeds grotere mate communiceren met de "klant" via de digitale snelweg. Daarnaast valt te bespeuren dat de beginnende (maar ook: de gevorderde) ambtenaar weinig dan wel geen besef heeft van de juridische omgeving waarin hij werkzaam is. Voor de klantvriendelijke en papierloze gemeente geldt onze wet- en regelgeving onverminderd. Blok aan het been in deze is, dat het juridisch kader waarin de gemeente zich bevindt zich niet dan wel nauwelijks aan al deze ontwikkelingen aanpast.

Deze werkwijze herbergt hierdoor de nodige risico's: klantvriendelijke gemeente of niet, uiteindelijk bepaalt de rechter of de gewraakte handeling rechtmatig is dan wel of deze als onrechtmatig dan wel vernietigbaar moet worden aangemerkt. Enigszins overdreven kan worden gesteld, dat "de" gemeente (uw gemeente?) zich op een juridische en financiële vulkaan bevindt. Deze kan elk moment tot uitbarsting komen. En dan is het te laat...

IN DEZE EDITIE

- ❖ Juridische en financiële risico's van klantvriendelijk en papierloos werken door de gemeentelijke overheid.
- ❖ Communicatie in complexe situaties en op emotioneel beladen momenten? Het geheim van Mandela?
- ❖ Schrap welstandstoetsing, de kapvergunning en veel straatwerk... zo vlug mogelijk... liefst gisteren al!
- ❖ Het nieuwe presteren. Van losse organisaties naar een waarde gedreven netwerk.



Tijdens het seminar "Juridische en financiële risico's van klantvriendelijk en papierloos werken door de gemeentelijke overheid" staan wij stil bij bovengenoemde ontwikkelingen, bespreken met u een aantal zeer herkenbare praktijksituaties, schetsen juridische risico's en laten een bestuursrechter aan het woord.



Seminar Juridische en financiële risico's van klantvriendelijk en papierloos werken door de gemeentelijke overheid, 12 juni Zwolle

Communicatie in complexe situaties en op emotioneel beladen momenten?

Het geheim van Mandela?

Echt en effectief in communicatie met uw burgers en of uw medewerkers? Gedragen bezuinigingen met elkaar of verzet tegen elkaar? Van leiders in gemeentes en andere overheden wordt de komende jaren verwacht dat ze moeilijke boodschappen moeten en kunnen brengen. Hoe effectief legt U die ingrijpende veranderingen uit? Hoe creëert u begrip voor deze noodzaak?

Succesvol veranderen, in deze dus; meer met minder vraagt om effectief leiderschap en een krachtige geslaagde dialoog. Geen voorzichtig "gepolder", maar resultaten die we met elkaar creëren. In de recente geschiedenis is er geen verandering zo groot geweest als de transformatie van Zuid Afrika, na de apartheid een diep verdeeld land op de rand van een burgeroorlog, naar een stabiele democratie.

Mandela bereikte dit door de kracht van communicatie. Met inlevingsvermogen én overtuigingskracht wist Mandela elke groep te bereiken en te motiveren om bij te dragen aan een nieuw land. Zo effectief is geen leider na hem meer geweest.

Het geheim van Mandela

Inmiddels weten we dat Mandela niet uit de losse pols communiceerde, maar zeer zorgvuldig en methodisch. Een geweldige spreker die zijn rol als verbinder uiterst serieus nam en daarmee ten

aanzien van communicatie met grote groepen een nieuwe standaard zette. Het heeft evenwel tijd genomen voordat we de essentie van zijn techniek konden vertalen naar het nu. De lessen van zijn aanpak zijn heel waardevol voor elk communicatiemoment.

Inlevingsvermogen en overtuiging

De aanpak van Mandela draait om inlevingsvermogen en overtuiging. Deze aanpak hebben we vertaald naar een praktische en interactieve training die voor iedereen die een gerichte communicatie belangrijk vindt een must is.

Tijdens deze training wordt er ook gebruik gemaakt van het boek ValueFraming waarin de auteur en de trainer Floor de Ruijter, Mandela's methodes uitlegt, zodat iedereen deze in zijn eigen omgeving kan toepassen. Ieder individu en organisatie kan met deze inzichten zijn of haar communicatiekracht enorm versterken.



Training Communicatie in complexe situaties en op emotioneel beladen momenten, 16 mei Zwolle



Schrap welstandstoetsing, de kapvergunning en veel straatwerk... zo vlug mogelijk... liefst gisteren al!

Fracties in een gemeenteraad zijn het zelden over eenzelfde onderwerp eens, maar onlangs waren de fracties van een gemeenteraad in het zuiden des lands het ontroerend eens, toen hen gevraagd werd om aan te geven waarop de komende jaren bezuinigd zou moeten worden: "Schrap om te beginnen de kosten van de welstandstoetsing"! Op de vraag van de portefeuillehouder welke motivering daaraan ten grondslag lag was de eenheid ver te zoeken.

Gewezen werd op diverse zaken zoals:

- ❖ De kosten van de welstandsc commissie;
- ❖ De irritatie en frustratie die welstand veroorzaakt;
- ❖ De niet-transparante beoordelingen van de commissie;
- ❖ De vriendjespolitiek, machtsmisbruik en ondeskundige beoordeling;
- ❖ Gebrek aan de noodzaak van welstandsbeoordeling;
- ❖ De goede gang van zaken nadat een groot gedeelte van het grondgebied welstandsvrij was gemaakt;
- ❖ De goede ervaringen in gemeenten waar geen welstandsnota was vastgesteld.

De portefeuillehouder stelde vervolgens niet meer de vraag waarom ook de Omgevingsvergunning voor het vellen van houtopstand en werkzaamheden aan de wegen zouden moeten vervallen! In de dagelijkse praktijk is er nog nauwelijks iemand te vinden die op een verjaardag niets spannends, hilarisch of onthullends weet te vertellen over de zijn of haar ervaring met de welstandsbeoordeling. Vooral van horen zeggen... Langdurige en felle discussies blijven uit, maar "men" vindt welstandstoetsing niet noodzakelijk en de daarmee gemoeide kosten weggegooid euro's.

Is het afschaffen of zoveel mogelijk achterwege laten van welstandstoetsing een goede zaak? Het lijkt op symboolpolitiek waarbij de vrijheid van de burger, deregulering, bemoeienis, regelzucht of bezuinigingen voorop staan en de aandacht voor welstand als middel voor enige sturing op de esthetische kwaliteit van bouwplannen wordt ontmanteld zonder een goede motivering of betere alternatief daarvoor aan te bieden. Immers gewezen zou kunnen worden op vele bouwplannen die als gevolg van de advisering door de welstandsc commissie tot een evidente verbetering hebben geleid van de beoordeelde plannen. Dat zou wel eens een andere kant van de beroemde medaille kunnen zijn.

Gesteld kan worden dat de wetgever in de loop der jaren meegewerkt heeft aan het minder aantrekkelijk en noodzakelijk maken van de welstandsbeoordeling. Deze beoordeling heeft haar goede kanten en in die zin heeft zij de nodige fans, zeker in een tijd dat er flink gebouwd werd in een hoog tempo en met een hoge gemiddelde kwaliteit en met oog voor ruimtelijke samenhang en structuur



Daarbij stond veel minder het vele goede werk voor en door architecten ter discussie, zij het dat vaak een kritische ondertoon over de welstandsbeoordeling te beluisteren was. Nu echter het “bouw-kaartenhuis” grotendeels is ingestort is het niet goed denkbaar dat de welstandsbeoordeling ongeschonden uit de strijd komt. Is door de wijziging van wetgeving weer daarop verder geborduurd?

Verscholen in het “geweld” van de vele wijzigingen van het Bouwbesluit 2012 is ook de wijziging van art.6.2, lid 1 en 2 van het Besluit Omgevingsrecht bekendgemaakt en op 1 maart 2013 in werking getreden. Dat artikel heeft betrekking op de aanwijzing van de welstandscommissie respectievelijk de stadsbouwmeester als adviseur met betrekking tot een aanvraag om een Omgevingsvergunning voor een bouwactiviteit. Burgemeester en wethouders – het bevoegde gezag– vragen, *ingeval zij het inwinnen van advies noodzakelijk achten* om te kunnen beoordelen of het uiterlijk of de plaatsing van het bouwwerk waarop de aanvraag betrekking heeft in strijd is met redelijke eisen van welstand, advies aan de welstandscommissie of de stadsbouwmeester. Deze formulering staat bekend als de “KAN”-bepaling en kan leiden tot een gigantische revolutie in de welstandswereld. Door de inwerkingtreding van de wijziging van het Besluit Omgevingsrecht zijn burgemeester en wethouders niet langer verplicht om bij welstandbeoordeling van bouwplannen advies te vragen aan de welstandscommissie. Vanaf 1 maart 2013 kunnen burgemeester en wethouders zelf, zonder enig extern deskundig advies, beoordelen of

bouwplannen aan redelijke eisen van welstand voldoen.

Gaan we langzamerhand naar een situatie waarin gemeentebesturen ertoe overgaan een Omgevingsvergunning te verlenen voor bouwactiviteiten, die geen architect (niet als ontwerper en ook niet als plantoetser) ooit gezien heeft? Niets is thans in deze tijd uitgesloten en is zelfs al gedeeltelijk dagelijkse praktijk!

Het lijkt goed en zinvol hierbij voor de dagelijkse praktijk stil te staan en de diverse kanten van deze materie in ogenschouw te nemen tijdens twee geplande studiemiddagen.



Cursus Ambtelijke welstandstoets in plaats van welstandscommissie, 14 mei Zwolle



Cursus Ambtelijke welstandstoets in plaats van welstandscommissie, 23 mei Eindhoven



Het nieuwe presteren. Van losse organisaties naar een waarde gedreven netwerk.

Gemeenten, provincies, zorg- en welzijnsorganisaties en wooncorporaties. Allemaal hebben ze te maken met een veranderende vraag, toenemende individuele behoeften van klanten en medewerkers, de ongekende dynamiek en complexiteit van deze tijd en nieuwe technologische ontwikkelingen die vragen om andere oplossingen en nieuwe manieren van organiseren. Veel organisaties zitten midden in dit soort veranderprocessen en de zoektocht naar nieuwe manieren van organiseren waarbij ze vaak de ambitie hebben meer vanuit zelfmanagement, empowerment en burgerkracht te werken.

Eén en ander sluit nauw aan op de landelijke ontwikkelingen:

Welzijn nieuwe stijl, dit door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, VNG en brancheorganisatie De MO-groep opgezette programma behelst vasthouden en versterken van de ingezette lijn van vernieuwing met betrekking tot de Wmo.

De Kanteling, een VNG-project met als doel gemeenten meer concrete handvatten te bieden om invulling te geven aan het compensatiebeginsel.

Zorg 2.0, een vaak gebruikt (container)begrip dat de ontwikkeling naar een nieuw soort zorg uitdrukt. Zorg waarin alle partijen op een meer efficiënte en effectieve manier opereren met als uitgangspunt het behandeldoel van de patiënt.

Het blijkt in de praktijk nog best lastig om resultaten te boeken in dit soort veranderprocessen. Ondanks alle mooie ambities is in de praktijk op veel plekken misschien wel een tegengestelde beweging zichtbaar. In

Breda (M&S)



Organisaties trekken zich terug op hun eigen domein en beconcurreren elkaar meer dan dat ze de samenwerking zoeken. Vanuit veel gemeenten wordt deze concurrentie eerder bevorderd dan dat het wordt tegengegaan. En de controle vanuit de overheid en een steeds kleiner wordend budget zorgt bij veel organisaties eerder voor toenemende planning & control, regels en procedures dan voor zelfmanagement en eigen verantwoordelijkheid.

Om de gezamenlijke ambities van beter en goedkoper welzijnswerk te realiseren is het nodig om van verkokerde organisaties met allemaal hun eigen bedrijfsvoering en financiering naar waarde-gedreven bedrijfsvoering (en bijbehorende besturing en financiering) te kantelen. Van losse bedrijven dus onderweg naar waardenetwerken die meervoudig worden bestuurd, dynamisch in samenstelling en activiteit zijn, en samen meer

waarde realiseren dan de organisaties tot dusver doen. Deze voorgenomen kanteling heeft enorme implicaties voor de samenwerking tussen de organisaties, de bedrijfsvoering en de manier van doen binnen de organisaties, op alle niveaus. Eigenlijk zullen het in elke organisatie een heleboel kleine en grote veranderingen zijn.

Maar er zijn ook initiatieven van organisaties die bewust de stap zetten om samen te leren en te ontwikkelen. Het netwerk Meedoen en Samenwerken (MenS) is zo'n netwerk waarin acht Bredase welzijnsinstellingen die samen met de gemeente willen werken aan de ontwikkeling van beter en goedkoper welzijnswerk. De organisaties zijn IMW, MEE, WIJ, Surplus Welzijn, Breda-Actief, GGZ, SMO en Novadic Kentron. Eén van de stappen die MenS heeft gezet is dat ze met de bestuurders en managers van de verschillende organisaties met elkaar een op maat serie masterclasses volgen. De masterclasses gaan in op bovenstaande leervragen en biedt de kans om met en van elkaar te leren en te ontwikkelen. Enerzijds door via de inbreng van verschillende sprekers met elkaar vanuit verschillende invalshoeken te kijken naar de voorgenomen verandering en anderzijds door daar met elkaar ook direct mee aan de slag te gaan via de praktijkcasussen die de verschillende deelnemers inbrengen.

Daarnaast is het van belang dat de samenwerking die op management niveau tussen de MenS organisaties op gang komt ook in de uitvoering geëffectueerd wordt. Dit betekent een nieuwe manier samenwerken, tussen de verschillende professionals onderling, maar vooral ook andere vormen van samenwerken met vrijwilligers en met burgers/klanten.

Anders werken krijgt in de praktijk vorm door te experimenteren, resulterend in een ander welzijnswerk en andere zorg. Hiervoor zijn nieuwe competenties, kennis en vaardigheden nodig op het brede terrein van het bedenken en implementeren van verandering en het creëren van nieuwe vormen van verbinding met burgers, klanten en professionals, managers, besturen en dus ook organisaties.

Tijdens het congres 'Het nieuwe presteren, van losse organisaties naar een waarde gedreven netwerk' op 25 juni 2013 in Den Bosch gaan we met elkaar in dialoog hoe je daar in de praktijk mee om kan gaan en hoe je zo'n netwerk werkend krijgt. In deze bijeenkomst staat deze verandering centraal. Hoe kan je in de praktijk aan de slag om deze veranderambitie te realiseren en wat kan je daarbij tegenkomen? Als praktijkvoorbeeld fungeert het netwerk Meedoen en Samenwerken (MenS) waarin acht Bredase welzijnsinstellingen samen met de gemeente werken aan de ontwikkeling van beter en goedkoper welzijnswerk en daarvoor de beweging hebben ingezet van losse bedrijven naar een waarde gedreven netwerk.

Als sprekers zullen fungeren: Jelle Dijkstra, schrijver van het managementboek van het jaar 2012! Gedeeld leiderschap. Veerkracht door nieuwe vormen van samenwerken, organiseren, leren en leiderschap; Marcel Kuhlmann, veranderconsultant en mede-auteur van 'Implementatiekunst, gids voor realistisch veranderen'; John Becker, directeur van WIJ en een van de stuwende krachten achter het MenS netwerk.



Seminar Het nieuwe presteren. Van losse organisaties naar een waarde gedreven netwerk, 25 juni '13 - Hertogenbosch

AGENDA



Cursus Organisatie van projecten in de ruimtelijke sector, 4 april Amersfoort



Cursus Vaardig met de dagvaarding, 9 april Zwolle



Cursus Overheidsaansprakelijkheid, 12 april Zwolle



Praktijkmiddag Handhaving, 15 april Groningen



Cursus Actualiteiten en toekomst bouwregelgeving, 22 april Eindhoven



Cursus Communicatie in complexe situaties en op emotioneel beladen momenten?, 16 mei Zwolle



Cursus Nieuwe Omgevingswet, 21 mei Groningen



Cursus Ambtelijke welstandstoets in plaats van welstandscommissie, 23 mei Eindhoven



Cursus Zakelijk gebruik van LinkedIn binnen de Overheid, 23 mei Amersfoort



Cursus Effectief adviseren in een politiek-bestuurlijk krachtenveld, 28 mei en 11 juni Groningen



Teamontwikkeling op basis van de SmartDynamics methodiek, 30 mei Zwolle



Cursus Nieuwe Omgevingswet, 4 juni Alkmaar



Seminar Juridische en financiële risico's van klantvriendelijk en papierloos werken door de gemeentelijke overheid, 12 juni Zwolle



Cursus Ambtelijke welstandstoets in plaats van welstandscommissie, 18 juni Zwolle



Praktijkmiddag Handhaving, 19 juni Eindhoven



Seminar Het nieuwe presteren. Van losse organisaties naar een waarde gedreven netwerk, 25 juni 's-Hertogenbosch



Cursus Werken als beleidsadviseur bij de gemeente, 19 september Eindhoven