

# 4de Kwaliteitscongres voor lokale besturen

Het 4de Kwaliteitscongres voor Lokale Besturen 'Zoeken naar hefbomen' is een initiatief van de provincie Vlaams-Brabant en het Instituut voor de Overheid van de K.U.Leuven, in samenwerking met de stad Leuven en het OCMW Leuven. Dit congres wil spraakmakende initiatieven voor de verbetering van de kwaliteit in lokale overheidssectoren in de schijnwerpers zetten.

Het 4de Kwaliteitscongres voor Lokale Besturen 'Zoeken naar hefbomen' richt zich in de eerste plaats tot ambtenaren en politici, verantwoordelijk voor kwaliteit in de Vlaamse lokale openbare besturen (provincies, gemeenten, OCMW's, intercommunales, enz.). Daarnaast hopen wij ook academici, consultants, andere overheidsniveaus enz. te mogen ontvangen.

Het centrale thema van het 4de Kwaliteitscongres voor Lokale Besturen is 'Zoeken naar hefbomen'. Werken aan kwaliteit doe je namelijk niet alleen. Om echt succesvol te zijn, is het belangrijk om op zoek te gaan naar hefbomen voor kwaliteit.

Voor deze vierde editie nodigt de provincie Vlaams-Brabant u graag uit op 19 mei 2008 in het provinciehuis te Leuven.

## Praktische info

### Wanneer

Maandag 19 mei 2008  
van 8.30 tot 16.30 uur

### Waar

Provinciehuis Vlaams-Brabant  
Provincieplein 1, 3010 Leuven

Het provinciehuis is vlot bereikbaar met het openbaar vervoer en ligt op loopafstand van het trein- en busstation van Leuven. De parkeer gelegenheid onder het provinciehuis is beperkt. U kunt een parkeerplaats reserveren door dit aan te duiden op uw inschrijvingsformulier.

Een routeplan is terugvinden op:  
[www.vlaamsbrabant.be](http://www.vlaamsbrabant.be)

**Deelnameprijs**  
75 euro per persoon

### Hoe inschrijven

Inschrijven voor het 4de Kwaliteitscongres voor Lokale Besturen 'Zoeken naar hefbomen' kan via het online inschrijvingsformulier op de website van het Kwaliteitscongres, [www.vlaamsbrabant.be/kwaliteitscongres](http://www.vlaamsbrabant.be/kwaliteitscongres)

### Wat na de inschrijving

Na inschrijving krijgt u een bevestiging van uw inschrijving per mail. Inschrijven kan tot uiterlijk 30 april 2008.

### Annuleren

Een eventuele annulatie van uw inschrijving kan tot en met 30 april 2008, door een e-mail te sturen naar [kwaliteitscongres@vlaamsbrabant.be](mailto:kwaliteitscongres@vlaamsbrabant.be).

### Facturatie

Een tweetal weken voor het congres ontvangt u een brief met factuur. Hierin geven we u ook uw persoonlijke dagindeling mee, rekening houdend met de workshopkeuzes bij uw inschrijving.

### Contact

*Praktisch:* Simon Ruyters  
(provincie Vlaams-Brabant)  
tel. 016-26 71 54  
[simon.ruyters@vlaamsbrabant.be](mailto:simon.ruyters@vlaamsbrabant.be)

*Inhoudelijk:* Steven Van Roosbroek  
(Instituut voor de Overheid)  
tel. 016-32 36 18  
[steven.vanroosbroek@soc.kuleuven.be](mailto:steven.vanroosbroek@soc.kuleuven.be)

### Meer informatie

[www.vlaamsbrabant.be/kwaliteitscongres](http://www.vlaamsbrabant.be/kwaliteitscongres)

Een initiatief van

PROVINCIE VLAAMS BRABANT



In samenwerking met



Met de steun van



# 4de Kwaliteitscongres voor lokale besturen

## Zoeken naar hefbomen

19 mei 2008

Provinciehuis Vlaams-Brabant  
Provincieplein 1 - 3010 Leuven

# Programma



08.30 uur  
Ontvangst met koffie

09.00 uur  
**VERWELKOMING**  
- Monique Swinnen, gedeputeerde organisatie en planning, provincie Vlaams-Brabant  
- Louis Tobback, burgemeester stad Leuven

09.15 uur  
**INLEIDING TOT VOORMIDDAGSESSIES**  
Congresvoorzitter Guido Decoster, administrateur-generaal Agentschap voor Binnenlands Bestuur

09.30 uur  
**PLENAIRE LEZING Mensen bereiken: de ervaringen van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid**  
Frank Van Massenhove, Voorzitter Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid en Overheidsmanager van het jaar 2007

10.15 uur  
koffiepauze

10.45-12.00 uur **THEMA I**

## MENSEN - BELANGHEBBENDEN BEREIKEN

>> **WERKSESSIE 1** PANELDISCUSSIE

### DE ROL VAN POLITICI BIJ KWALITEITSMANAGEMENT

**Moderator** - Piet Cosemans, kwaliteitsmanager Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)

#### Panelleden

- Mohamed Ridouani, schepen personeelszaken stad Leuven
- Marina Pauly, schepen integrale kwaliteitszorg gemeente Riemst
- Willy Kuijpers, burgemeester Herent
- Erik Vanderheiden, voorzitter OCMW Leuven
- Patrick Van Hamme, directeur-manager strategische planning en kwaliteitszorg stad Gent

>> **WERKSESSIE 2** INFOSHOP

### HET MIDDENKADER MEEKRIJGEN BIJ KWALITEITSINITIATIEVEN

**Moderator** - Theo Wijnen, coördinator en stafmedewerker organisatie-ontwikkeling Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)

**Goede praktijk: 'Ontwikkeling en implementatie van een visie op coachend leiderschap'**

- Ingrid Van Vaerenberg, hoofdmaatschappelijk werker algemene sociale dienst OCMW Dendermonde

**Goede praktijk: 'Leerervaringen met betrekking tot het werken met toetsinstrumenten en de visitatiemethode'**

- Frans Vandermeiren, kwaliteitscoördinator OCMW Sint-Niklaas

>> **WERKSESSIE 3** WORKSHOP

### MEDEWERKERS BETREKKEN BIJ KWALITEITSINITIATIEVEN

**Moderator** - Nick Thijs, onderzoeker European Institute of Public Administration (EIPA)

**Goede praktijk: 'Introductie van het ISO-kwaliteitssysteem'**

- Bruno De Backer, secretaris OCMW Waegem en Ruud Bourmanne, organisatie-deskundige Dexia

**Goede praktijk: 'Project Stad(t)huis'**

- Patricia Van Opstal, vormings- en evaluatie-verantwoordelijke stad Aalst

>> **WERKSESSIE 4** WORKSHOP

### DE BURGER/GEbruiker BEREIKEN

**Moderator** - Sara Demuzere, wetenschappelijk medewerkster Instituut voor de Overheid

**Goede Praktijk: Project maatschappelijk kwetsbare jongeren'**

- Steven Van Roosbroek, wetenschappelijk medewerker Instituut voor de Overheid  
Koen Dresselaers, directeur sociale dienst OCMW Leuven en Tine Van Regenmortel, onderzoeksleider Hoger Instituut voor de Arbeid (HIVA)

>> **WERKSESSIE 5** INFOSHOP

### DE BURGER/GEbruiker BEREIKEN (BIS)

**Moderator** - Barbara Van den Haute, adviseur personeel en organisatie Agentschap voor Overheidspersoneel

**Goede praktijk: 'Het standaard klantenbevragsingsinstrument van de Vlaamse overheid: mogelijkheden voor lokale besturen'**

- Freija De Smet, adviseur personeel en organisatie en projectleider personeelspeiling en klantenbevragsing Agentschap voor Overheidspersoneel

>> **WERKSESSIE 6** INFOSHOP

### PARTNERS BEREIKEN

**Moderator** - Peter Weyns, adviseur personeel en organisatie provincie Limburg

**Goede praktijk: 'Tot stand komen van het lokaal sociaal beleidsplan Beringen'**

- Dimitri Dumont, diensthoofd sociale ombudsdienst stad Beringen

**Goede praktijk: 'Gemeenschapsgerichte politiezorg Maasland'**

- Fred Gerarts, hoofdcommissaris-zonechef politie Maasland

12.00 uur  
Lunch

13.30 uur

**INLEIDING TOT NAMIDDAGSESSIES**  
congresvoorzitter prof. dr. Geert Bouckaert, directeur Instituut voor de Overheid

13.45-15.00 uur **THEMA II**

## INSTRUMENTEN - DRAAGVLAK CREËREN

>> **WERKSESSIE 7** INFOSHOP

### SYSTEEM VAN INTERNE CONTROLE

**Moderatoren** - Katrien Weets en Jürgen Spanhove, wetenschappelijk medewerkers Instituut voor de Overheid

**Goede praktijk: 'Interprovinciaal traject voor het opzetten van een intern controlesysteem'**

- Danny Toelen, provinciegriffier provincie Antwerpen

>> **WERKSESSIE 8** WORKSHOP

### MANAGEMENTTEAM EN RESULTAATGERICHT WERKEN

**Moderator** - Nick Thijs, onderzoeker European Institute of Public Administration (EIPA)

**Goede praktijk: 'Met het managementteam naar een kwaliteitsvolle organisatie'**

- Hugo Van den Bergh, bestuursdirecteur departement organisatie en ontwikkeling en Luc Luyckx, kwaliteitsmanager OCMW Antwerpen.

>> **WERKSESSIE 9** PANELDISCUSSIE

### BELEIDS- EN FINANCIËLE PLANNING

**Moderator** - prof. dr. Geert Bouckaert, directeur Instituut voor de Overheid

#### Panelleden

- Bart Kaesemans, sectormanager sociaal-culturele diensten stad Vilvoorde
- Freddy Dupaix, diensthoofd organisatie en planning provincie Vlaams-Brabant
- Patrick Bosmans, secretaris OCMW Meeuwen-Gruitrode
- Sofie Claes, beleidscoördinator algemene staf gemeente Kapellen

>> **WERKSESSIE 10** WORKSHOP

### INTEGRITEITSBELEID VIA EEN DEONTOLOGISCHE CODE

**Moderatoren** - Sara Demuzere en Steven Van Roosbroek, wetenschappelijk medewerkers Instituut voor de Overheid

**Goede praktijk: 'Een dilemmatraining als instrument van een integriteitsbeleid: een interactieve oefening'**

- Kim Loyens, wetenschappelijk medewerkster Instituut voor de Overheid en Leuven Instituut voor Criminologie (LINC)

>> **WERKSESSIE 11** INFOSHOP

**Moderator**: prof. dr. Frankie Schram, adjunct-adviseur secretariaat van de commissie voor de toegang tot bestuursdocumenten Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken

**Goede praktijk: 'Tussen eerste en tweede lijn: mogelijkheden en moeilijkheden van het introduceren van ombudsdiensten'**

- Karla Blomme, ombudsvrouw stad Antwerpen

15.00 uur  
Koffiepauze

15.30 uur  
**PLENAIRE LEZING**

**Inleiding: 'Zin en onzin van kwaliteitsmodellen'**

- Dirk van de Wiel, programmamanager gemeente Almere, Nederland

**moderator**: Piet Cosemans, kwaliteitsmanager Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)

#### Panelleden

- Dirk van de Wiel, programmamanager gemeente Almere, Nederland
- An Wynants, wetenschappelijk medewerkster Instituut voor de Overheid
- Patrick Staes, adviseur-generaal van het openbaar ambt en seconded national expert European Institute of Public Administration (EIPA)
- Ingeborg Maes, adjunct van de directie strategische planning en kwaliteitszorg stad Gent

16.15 uur  
**SLOTWOORD**  
Lodewijk De Witte, gouverneur provincie Vlaams-Brabant

16.30 uur  
Receptie met hapjes

Zoeken  
naar  
hefbomen

