

## 5<sup>de</sup> kwaliteitscongres voor lokale besturen

# DE RAKELING

ONTDEK HOE EEN SCHIJNBARE MISLUKKING  
JE GROOTSTE SUCCESFACTOR WORDT

Vrijdag 29 mei 2009

Provinciehuis Antwerpen  
Koningin Elisabethlei 22 | 2018 Antwerpen

### Praktische info

Het 5<sup>de</sup> kwaliteitscongres voor lokale besturen 'De Rakeling - ontdek hoe een schijnbare mislukking je grootste succesfactor wordt' is een initiatief van de provincie Antwerpen en het Instituut voor de Overheid van de K.U.Leuven, in samenwerking met het autonoom provinciebedrijf INOVANT, stad en OCMW Antwerpen, VVSG en stad Turnhout.

Dit congres wil spraakmakende initiatieven voor de verbetering van de kwaliteit in de lokale overheidssector in de schijnwerpers zetten.

Het 5<sup>de</sup> kwaliteitscongres voor lokale besturen richt zich in de eerste plaats tot mandatarissen en alle medewerkers (leidinggevenden, kwaliteitsverantwoordelijken, ...) van Vlaamse lokale besturen (provincies, gemeenten, OCMW's, intercommunales, ...). Daarnaast hopen wij ook academici, consultants en betrokkenen van andere overheidsniveaus te ontvangen.

Dit congres wil een platform zijn waar lokale besturen van elkaar leren hoe problemen bij de realisatie van kwaliteitsprojecten overwonnen kunnen worden. Aan de hand van praktijkvoorbeelden toont het congres hoe kwaliteitsprojecten in beweging gezet worden, hoe ze omgaan met hindernissen en hoe ze in beweging blijven.

Voor deze vijfde editie nodigt de provincie Antwerpen je graag uit op 29 mei 2009 in het provinciehuis van Antwerpen.

#### Wanneer

Vrijdag 29 mei 2009 van 9 tot 17 uur

#### Waar

**Provinciehuis Antwerpen**  
**Koningin Elisabethlei 22, 2018 Antwerpen**

Neem bij voorkeur het openbaar vervoer! Het provinciehuis is vlot bereikbaar met het openbaar vervoer (tram vanuit het centraal station stopt voor de deur) en ligt op wandelafstand van het station van Berchem (20 minuten). Er is geen parkeerplaats aan het provinciehuis zelf. Voor de deelnemers die toch met de wagen komen, wordt er een shuttledienst voorzien tussen de parking aan de Beukenlaan in Wilrijk (naast park Den Brandt) en het provinciehuis.

Een routeplan is te vinden op [www.provant.be](http://www.provant.be).

#### Deelnemeprijs

100 euro per persoon; 125 euro na 8 mei 2009.

#### Inschrijven

Inschrijven voor het 5<sup>de</sup> kwaliteitscongres voor lokale besturen kan via het online inschrijvingsformulier op de website van het kwaliteitscongres:

[www.provant.be/kwaliteitscongres29mei2009](http://www.provant.be/kwaliteitscongres29mei2009).

Na inschrijving ontvang je een bevestiging per mail met de betalingsmodaliteiten.

#### Annuleren

Een eventuele annulering van je inschrijving kan kosteloos tot en met 8 mei 2009 door een e-mail te sturen naar [kwaliteitscongres@provant.be](mailto:kwaliteitscongres@provant.be).

Na 8 mei wordt bij elke annulering een administratieve kost van 15 euro gefactureerd.

#### Facturatie

Na inschrijving ontvang je een brief met factuur. Gelieve deze factuur binnen de 3 weken na ontvangst te betalen.

#### Contact

Praktisch: Barbara Van der Brempt (INOVANT)  
T 03 240 65 55  
[barbara.vanderbrempt@admin.provant.be](mailto:barbara.vanderbrempt@admin.provant.be)  
Inhoudelijk: Kris Bonner (Provincie Antwerpen)  
T 03 240 51 71  
[kris.bonner@admin.provant.be](mailto:kris.bonner@admin.provant.be)

#### Meer informatie

[www.provant.be/kwaliteitscongres29mei2009](http://www.provant.be/kwaliteitscongres29mei2009)

#### Een initiatief van



#### In samenwerking met



#### Met de steun van



VANDEN BROELE  
Uitgeverij - Editions - Publishers



PROVINCIE  
ANTWERPEN

# Programma

## Dagprogramma

Vanaf 8.30 u **ONTVANGST MET KOFFIE**

9.00 u **OPENINGSWOORD GEDEPUTEERDE BART DE NIJN**

9.10 u **CYRIEL KORTLEVEN -  
VOORZICHTIGHEIDSREDUCTIE**

Tijdens deze interactieve presentatie gaan we op zoek naar onze eigen maat van voorzichtigheid. Er zal ook een nieuw woord geïntroduceerd worden: de Rakeling. Een rakeling is een positief woord voor iets nieuws dat je terecht hebt ondernomen, maar dat (nog) niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Enkel toegankelijk voor mensen met lef.

10.00 u **WORKSHOP TIJDSBLOK 1**

10.50 u **KOFFIEPAUZE**

11.10 u **WORKSHOP TIJDSBLOK 2**

12.00 u **MIDDAGPAUZE**

14.00 u **WORKSHOP TIJDSBLOK 3**

14.50 u **WORKSHOP TIJDSBLOK 4**

15.40 u **KOFFIEPAUZE**

16.05 u **PRIJSUITREIKING BELGISCH  
KWALITEITSNETWERK**

Op 26 november 2009 vindt de Belgische kwaliteitsconferentie voor overheidsdiensten 2009 plaats op de Heizel in Brussel. Drie goede praktijken vanuit de Vlaamse lokale en provinciale besturen mogen zich voorstellen op deze Belgische conferentie. Je verneemt wie de drie laureaten voor de Belgische conferentie worden bij het afsluiten van de conferentiedag.

16.25 u **BERT KRUISMANS**

Bert Kruismans geeft onomwonden zijn visie op kwaliteit binnen de overheid ...

17.00 u **RECEPTIE**

## Activiteiten tijdens de middagpauze

>>> **CAF-film**

Tijdens deze 30 minuten durende film worden de belangrijkste stappen van het zelfevaluatieproces getoond en geïllustreerd aan de hand van voorbeelden uit verschillende Europese landen.

>>> **Speeddating**

Onze variant op het speeddaten zal je niet aan een levensgezel helpen, maar wel in contact brengen met interessante medebezoekers van het congres die hun netwerk willen uitbouwen en ervaringen rond kwaliteit met jou willen delen.

>>> **De geheimen van de toren ...**

Onder begeleiding van een erkende gids krijg je informatie over de politieke structuur en kom je alles te weten over de kunstcollectie in het provinciehuis. Kortom, de geheimen van de provincietoren ontsluit ...

>>> **Infosessie: Instituut voor de Overheid**

Drempels voor kwaliteit: wat vinden de secretarissen? In deze infosessie worden de resultaten van het survey onderzoek 'management en innovatie in lokale besturen' besproken.

>>> **Boekpresentatie: handboek kwaliteitsmanagement**

Iedereen die deelneemt aan het 5<sup>de</sup> kwaliteitscongres voor lokale besturen ontvangt het boek 'Werken aan kwaliteit: een praktische gids voor kwaliteitsmanagement in de publieke sector'. Via een panelgesprek worden de rode draden die doorheen het handboek lopen door de auteurs voorgesteld aan pers en publiek.

>>> **INOVANT**

Voorstelling van de activiteiten van het autonoom provinciebedrijf INOVANT (Instituut voor Opleiding en Vorming Provincie Antwerpen)

## Workshops

**Naar een kwaliteitsvolle behandeling van stedenbouwkundige aanvragen en verkavelingsaanvragen in Gent**

Spreker: *Philippe Van Wesenbeeck*  
stad Gent

**Door het bos de bomen zien: een integraal werk- en opvolgingsinstrument voor alle interne verbeterpunten, geclusterd naar prioritaire verbetertrajecten**

Sprekers: *Geert Hillaert & Domien Dossein*  
stad Kortrijk

**Op doelstellingen gebaseerde beleidsplanning in de provincie Vlaams-Brabant: een verhaal van vallen en opstaan**

Spreker: *Freddy Dupaix*  
provincie Vlaams-Brabant

**Bewoners willen vooral kiezen: op het bord wat je wil**

Spreker: *Robert Jacobs*  
RVT Melgeshof dienst Overhout

**Flexibel omgaan met CAF bij de Jeugddienst van de stad Gent**

Spreker: *Klaas Ballegeer*  
stad Gent

**Omgaan met complexiteit in de eenvoudigste stad: de oprichting van de stadswinkel in Waregem**

Sprekers: *Guido De Langhe & Vic Barbary*  
stad Waregem

**Jobcoaching als gps binnen OCMW Antwerpen**

Sprekers: *Peter Torfs & Anita De Prins*  
OCMW Antwerpen

**Verzelfstandiging als hefboom voor organisatieontwikkeling: toelichting bij de case Inovant**

Spreker: *Kris Bonner*  
provincie Antwerpen

**Uitwerking rechtspositieregeling: meer dan een nieuw statuut**

Spreker: *Sofie Claes*  
gemeente Kapellen

**Hoe meldingen klachten worden**

Sprekers: *Bart Smets & Steven Mateusen*  
stad Turnhout

**Helix: een traject naar integrale organisatieontwikkeling**

Sprekers: *Evy Rutten & Jacky Vastmans*  
PLOT - provincie Limburg Opleiding en Training

**Partners in veiligheid – luisteren naar inwoners over leefbaarheid en veiligheid ...**

Sprekers: *John Van Erck & Iris Rubbens*  
politiezone Druivenstreek

**Ontwikkeling van een kennismanagementsysteem in de lokettendienstverlening**

Spreker: *Ann De Potter*  
stad Antwerpen

**Sociale infopunten als Antwerps model voor het sociaal huis**

Sprekers: *Els De Ceuster & Leen Prims*  
stad en OCMW Antwerpen

**Visitatie als een middel om van elkaar te leren**

Sprekers: *Joëlle Brichau & Liesbeth Avaux*  
lokale politie Sint-Pieters-Leeuw

**ICT als platform voor kwaliteit: van Herzele tot Antwerpen**

Sprekers: *Daniel Adriaens & Ingrid Croket*  
gemeente Herzele en provincie Antwerpen

**Procedureboek musea, bewaarbibliotheken en erfgoed**

Spreker: *Isabel Van de Velde*  
stad Antwerpen

