



Cultuur, contact en communicatie: basis voor soepele dienstverlening

Programma 20 en 21 september 2018
in Leeuwarden, Culturele Hoofdstad van Europa

Donderdag 20 september 2018:

11.30 **Leeuwarden bruist dit jaar als culturele hoofdstad van Europa.**
Mede op uitnodiging van Xander Jongejan, verwelkomen we je daarom
graag vanaf 11.30 uur in het **Stadhuis van Leeuwarden - Hofplein 32 –
8911 HJ Leeuwarden**. We starten met inloop en lunch.

De locatie is **per trein** prima bereikbaar via station Leeuwarden: met een
klein kwartiertje ben je op het Hofplein.

Kom je met de **auto**, zet deze dan in **Parkeergarage Oldehove -
Oldehoofsterkerkhof 3 - 8911 DM Leeuwarden**. Vanaf hier is het 10
minuten lopen naar het Stadhuis aan het Hofplein. Voor uitrijkaarten wordt
gezorgd. Neem je bagage mee naar het Stadhuis. De bagage wordt
gelabeld en wij zorgen ervoor dat deze in het hotel komt.

13.00 **Opening door voorzitter Wim Blok**
Tijdens onze tweedaagse verkennen we het thema 'Cultuur, contact en
communicatie'. Dat is van fundamenteel belang voor onze relatie met onze
inwoners en ondernemers, en ook voor ons dagelijks werk met bestuur,
management en medewerkers. Tijdens de tweedaagse dompelen we ons
onder in dit thema en natuurlijk ook in de Culturele Hoofdstad 2018
Leeuwarden. Laat je verrassen!

- 13.05 Welkom door wethouder Van Ravesteijn**
Onze portefeuillehouder Dienstverlening mr. J.D. Van Ravesteijn heet u welkom in de Auckemakelder van het Stadhuis. Dienstverlening gaat in de eerste plaats over mensen, over contact en verbinding. Onze bestuurder licht het programma van de tweedaagse toe.
- 13.20 Het DNA van Leeuwarden**
Kunstenaar Hein de Graaf geeft ons inzicht in ons eigen DNA. Hij vertelt over het kunstproject 'Het DNA van Leeuwarden', waarin inwoners uiten wat hun stad voor ze betekent. Hoe verbinden we onszelf aan onze woonplaats en aan elkaar? Hoe zijn we mens?
- 13.40 Worden wie je bent**
Susanne Schattenberg vertelt over haar ervaringen als transgender. Over het ongemak en onbegrip dat zij en vele vrienden en vriendinnen vaak ervaren in contact met instanties. Hoe kunnen we onze dienstverlening verbeteren en onze inwoners werkelijk zien?
- 14.00 Taaltoer 'Lân fan taal' in en om de Prinsentuin**
Alles is taal. Iedereen wil begrepen worden. We gaan op expeditie in een inclusieve taaltoer door het Lân fan Taal, een vrijstaat voor alle talen. Ervaar de diversiteit van taal. Leer over meertaligheid, over laaggeletterdheid en over het maken van contact. Bestel een kop koffie bij iemand die doof is.
- 17.00 Borrel en maaltijd in restaurant Double B – Weerd 18**
Ruimte voor contact, ontmoeting en bijpraten met collega's.
- 18.45 Wandeling naar het Oldehoofsterkerkhof**
- 19.00 Vervoer per bus naar het World Trade Centre (WTC)**
- 20.00 Theatervoorstelling 'De Stormruiter'**
Eén van de parels aan de kroon van de Culturele Hoofdstad is het theaterspektakel 'De Stormruiter': <https://www.destormruiter.nl/>, waarin het draait om ambitie en wilskracht: hoe draag jij bij aan de verandering in je omgeving? Hoe vul jij je persoonlijk leiderschap in? Verder wordt het vooral een avondje beleven en genieten!
- 23.00 Vertrek naar het Van der Valk hotel Leeuwarden**
Het adres is Lynbaan 35, 8941 BR Leeuwarden. Tel. 058 820 0100.
Inchecken + bagage ophalen in de hal van het hotel.
Napraten aan de bar

Vrijdag 21 september 2018;

8.00 **Bagage plaatsen op bagagetrolley in de hal van het hotel.
Ontbijt in het hotel**

9.00 **Overzicht en samenhang: dienstverlening samen organiseren, wat staat er op de rol?**

Tijdens de kwartaalbijeenkomst in Zaanstad is geconstateerd, dat er heel veel speelt op het terrein van gemeenten en dienstverlening. Al die ontwikkelingen komen samen tijdens een Fieldlab Dienstverlening dat in de week van 24 tot en met 28 september gehouden wordt in theater De Spiegel in Zwolle. VNG en VDP organiseren dat gezamenlijk. We sluiten het Fieldlab af met een strategische agenda die de start moet vormen van een innovatiebeweging.

Tijdens dit strategische blok word je helemaal bijgepraat en lichten we alvast een tipje van de sluier op. Natuurlijk gebruiken we Denemarken als inspiratiebron: borger.dk maar dan vertaald naar Nederland.

Raymond Alexander (IMG, Common Ground), Jan Willem Bos (Emmen), Wim Blok (Leiden) en een vertegenwoordiger van de VNG verlenen medewerking. Als je op lokaal niveau aan de weg timmert, mag je de aansluiting op het landelijk niveau eigenlijk niet missen.

10.30 **Vervoer per bus naar het Oldehoofsterkerkhof**

11.00 **Verdieping taaltoer 'Lân fan taal'**

De ervaringen van donderdag diepen we op vrijdag verder uit. Van ervaring naar actie. Samen onderzoeken we hoe je een verhaal verwoordt, hoe je het vertaalt voor een publiek dat van laaggeletterd tot hoogbegaafd is. Het levert de deelnemers concrete inzichten op voor het verbeteren van de communicatie met de eigen inwoners. En we hopen natuurlijk dat het je DNA versterkt en dat je verrijkt naar huis gaat.

13.00

Afsluiting programma

In het Werkcafé van het Gemeentehuis aan het **Oldehoofsterkerkhof 2**.
Afsluiting programma door Wim Blok.

Afscheidswoord door wethouder mr. J.D. Van Ravesteijn.

Gezamenlijke afsluitende lunch in het Werkcafé

14.00

Einde programma

Bagage ophalen bij de bagagetrolley in de hal van het Gemeentehuis

