

## Vijf programma's naar keuze

Neem deel aan de ontmoeting van de overheidsdiensten en maak kennis met vernieuwende strategieën en praktijken om het kwaliteitsbeheer in de overheidsdiensten te bevorderen, dankzij:

- 17 "GOEDE PRAKTIJKEN" die door een internationale jury geselecteerd zijn;
- 10 "INFOSHOPS" die aan praktijkvoorbeelden zijn gewijd;
- 3 "AGORA'S", discussiegroepen met burgerverenigingen en overheidsinstanties.



### NIEUW TIJDENS DEZE 3DE EDITIE

De uitgebreide en gevarieerde agenda van deze 3de Conferentie stelt bovendien drie nieuwe benaderingen voor in vergelijking met de edities van 2001 en 2003: een dialoog met de burgerverenigingen (de "agora's"), een programma gewijd aan de onderwijssector en de voorstelling van goede administratieve praktijken met de klemtoon op hun resultaten.

Op 17 en 18 oktober vindt in Brussel de 3de Conferentie over de Kwaliteit van de Overheidsdiensten in België plaats rond het thema "Dialoog voor verbetering". Deze tweejaarlijkse conferentie biedt u een unieke gelegenheid om de strategieën en hulpmiddelen waarmee u de doelstellingen van uw organisatie kunt bereiken, te verwerven of te vervolmaken.

### DE BELANGRIJKSTE THEMA'S VAN DE 3DE CONFERENTIE

De conferentie is opgebouwd rond 5 themaprogramma's, die kwaliteitsbeheer vanuit een aantal invalshoeken benaderen: nationaal en regionaal, lokaal en internationaal, theoretisch en praktisch. Op die manier kan elke deelnemer het programma kiezen dat het best aansluit bij zijn activiteiten, ervaring en verwachtingen:

#### I. "CAF EN KWALITEITSINSTRUMENTEN"

buigt zich over het gebruik van Balanced ScoreCards en de meting van de resultaten van kwaliteitsbeheer in twee federale diensten en in de diensten van de Franse Gemeenschap. Daarbovenop geeft het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen een presentatie over risicobeheer. Er is ook nog een infoshop over de ISO 9001-processen en EFQM.

II. "KWALITEIT EN ONDERWIJS" gaat nader in op de groeiende nood aan een specifiek kwaliteitsmanagement in het onderwijs. Dit wordt geïllustreerd door goede praktijken in drie organisaties en een infoshop over de kwaliteit in het hoger onderwijs. Het programma omvat voorts een infoshop over lokale initiatieven om het CAF-model te verspreiden en een agora over inspraak van de burger.

III. "GLOBALE AANPAK VAN KWALITEIT" vergelijkt transversale benaderingen van kwaliteitsbeheer in verschillende organisaties, waaronder het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit programma stelt ook een infoshop van de Koning Boudewijnstichting voor en licht de toepassing van het CAF bij de Chinese overheid toe.

IV. "BESTUUR EN INSpraak" brengt in 5 goede praktijken getuigenissen en strategieën samen die gaan over de aandacht van Human Resources Management voor de inbreng van het personeel. De agora over inspraak van de burger wordt hier ook gehouden.

V. "KLANTGERICHTHEID" gaat over de kansen die nieuwe technologieën bieden om de klanttevredenheid te vergroten: drie presentaties van goede praktijken, twee infoshops (CAF in Europa en enquête klanttevredenheid), en een agora over elektronisch bestuur.

## Dialoog voor verbetering

De 3de Conferentie biedt een keuze van ontmoetingen, uiteenzettingen, agora's en debatten, die eenzelfde doel nastreven: via dialoog en de uitwisseling van ervaringen komen tot een beter kwaliteitsbeheer in elke overheidsdienst.



### KWALITEIT DOOR TE LUISTEREN NAAR DE BURGER

De inspraak en de tevredenheid van de burger staan centraal in de opdracht van een overheidsdienst. Voor het eerst wordt deze essentiële maatschappelijke dimensie tijdens de conferentie in de kijker gezet. Dit gebeurt in drie "agora's" die burgerverenigingen en overheidsinstanties samenbrengen. Elk van deze interactieve sessies, geleid door beroepsjournalisten, biedt een gelegenheid om de dialoog aan te gaan over de behoeften en tevredenheid van de burgers betreffende de overheid. Twee grote thema's komen aan bod: inspraak van de burger en toegankelijkheid van bestuur via elektronische weg.

### NEEM IN GROEP DEEL AAN DE CONFERENTIE

Kwaliteitsbeheer is een groepsproces dat ontstaat door dialoog en het uitwisselen van ervaringen. Om deze aanpak binnen de overheidsdiensten te bevorderen, moedigt de 3de Conferentie organisaties aan die een groep van 5 personen tegelijk inschrijven. Naast praktische voordelen (gezamenlijk beheer van de inschrijvingen, mogelijkheden tot ontmoetingen...) heeft inschrijven in groep ook een financieel voordeel: de organisatie betaalt slechts 4 inschrijvingen voor 5 deelnemers. Inschrijven in groep maakt het ook mogelijk om efficiënter deel te nemen aan de conferentie: een beter overzicht van de conferentie en de 5 programma's, uitwisselen van indrukken tussen de werksessies en de uiteenzettingen, "debriefing" na de conferentie voor een betere verspreiding van de opgedane kennis in uw organisatie...

### PRAKTIISCHE INFORMATIE

- ▶ **INSCHRIJVEN:** [www.publicquality.be](http://www.publicquality.be) of per fax (02 515 13 10) met het bijgevoegde antwoordformulier. Prijs per persoon: 200 euro.
- ▶ **NIEUW:** een organisatie die 5 personen tegelijk inschrijft, betaalt in totaal slechts 4 inschrijvingen.
- ▶ **INFORMATIE:** Valérie Herzet, Congress Service, e-mail: [v.herzet@palcobru.be](mailto:v.herzet@palcobru.be), tel: 02 515 13 11

### ONTMOETING MET INTERNATIONALE DESKUNDIGEN

Tijdens de plenaire sessies kunnen de deelnemers delen in de vakkennis van twee internationale specialisten in kwaliteit van overheidsdiensten. ELKE LOEFFLER, Chief Officer van *Governance International*, legt zich al jaren toe op het kwaliteitsbeheer van overheidsdiensten. Zij presenteert haar internationale ervaringen met inspraak van burgers. RALPH HEINTZMANN, Vice-President van *Values and Ethics van de overheid van Canada*, zal nader ingaan op de Canadese visie van de overheidsdiensten, om de burger centraal te plaatsen.

### DE POLITIEKE VISIE OP KWALITEIT

De conferentie is van bijzonder belang voor België. Ons land mobiliseert immers zijn zes Ministers van Ambtenarenzaken, die onze gewesten, onze gemeenschappen en de federale staat vertegenwoordigen binnen de Interministeriële Conferentie. De Ministers van Ambtenarenzaken zullen ook actief deelnemen aan de conferentie. Ze debatteren over hun politieke visie op de kwaliteit van een performante overheid. Het CAF zal dienen als rode draad van dit debat.

*Het gemeenschappelijk zelf-evaluatiekader voor overheidsdiensten (CAF) is het referentiekader voor kwaliteit bij de overheidsdiensten van de E.U. Het laat toe de sterke punten en de verbeteringsdomeinen van een overheidsorganisatie te identificeren.*



# Kwaliteit

## Dialoog voor verbetering



**3de CONFERENTIE**  
OVER DE KWALITEIT VAN DE OVERHEIDSDIENSTEN IN BELGIË

Federaal | Gemeenschappen | Gewesten | OCMW's | Provincies | Steden en Gemeenten  
Uitwisselen van goede praktijken en debat met burgerverenigingen

# 17-18 oktober 2005

Brussels Expo - Heizel - Auditorium 2000

[www.publicquality.be](http://www.publicquality.be)

.be

### DE KWALITEIT VAN DE OVERHEIDSDIENSTEN, EEN EUROPESE BEKOMMERNIS

Deze Belgische conferentie past in het ruimere kader van Europese conferenties die georganiseerd worden met de steun van de Directeurs-generaal van de overheidsdiensten van de E.U. De volgende Conferentie over de Kwaliteit van de Overheidsdiensten van de E.U. vindt in september 2006 plaats in Tampere (Finland). Er zullen drie goede Belgische praktijken gepresenteerd worden die op 17 en 18 oktober worden aangewezen om ons land te vertegenwoordigen.

[www.4QConference.org](http://www.4QConference.org)

### MAANDAG 17 OKTOBER 2005

### MAANDAG 17 OKTOBER 2005

### MAANDAG 17 OKTOBER 2005

AUDITORIUM 2000		PROGRAMMA I CAF EN KWALITEITSINSTRUMENTEN		PROGRAMMA II KWALITEIT EN ONDERWIJS		PROGRAMMA III GLOBALE AANPAK VAN KWALITEIT		PROGRAMMA IV BESTUUR EN INSPRAAK		PROGRAMMA V KLANTGERICHTHEID	
<b>PLENAIRE OPENINGSSIESSIE</b> Verwelkoming: <b>KAREL BAECK</b> , Voorzitter van de conferentie Opening van de conferentie in naam van de Interministeriële Conferentie: <b>CHRISTIAN DUPONT</b> , federaal Minister van Ambtenarenzaken Praktische afspraken: <b>JEAN-MARC DOCHOT</b> , Organisatiecel van de conferentie		08:30 ▶ 09:00 <i>Onthaal</i>		08:30 ▶ 09:00 <i>Onthaal</i>		08:30 ▶ 09:00 <i>Onthaal</i>		08:30 ▶ 09:00 <i>Onthaal</i>		08:30 ▶ 09:00 <i>Onthaal</i>	
09:00 ▶ 09:30 PLENAIRE OPENINGSSIESSIE		09:00 ▶ 09:30 PLENAIRE OPENINGSSIESSIE		09:00 ▶ 09:30 PLENAIRE OPENINGSSIESSIE		09:00 ▶ 09:30 PLENAIRE OPENINGSSIESSIE		09:00 ▶ 09:30 PLENAIRE OPENINGSSIESSIE		09:00 ▶ 09:30 PLENAIRE OPENINGSSIESSIE	
09:30 ▶ 10:00 Inspraak van de burger, internationale ervaringen: <b>ELKE LOEFFLER</b> , Governance International		09:30 ▶ 10:00 Inspraak van de burger, internationale ervaringen: <b>ELKE LOEFFLER</b> , Governance International		09:30 ▶ 10:00 Inspraak van de burger, internationale ervaringen: <b>ELKE LOEFFLER</b> , Governance International		09:30 ▶ 10:00 Inspraak van de burger, internationale ervaringen: <b>ELKE LOEFFLER</b> , Governance International		09:30 ▶ 10:00 Inspraak van de burger, internationale ervaringen: <b>ELKE LOEFFLER</b> , Governance International		09:30 ▶ 10:00 Inspraak van de burger, internationale ervaringen: <b>ELKE LOEFFLER</b> , Governance International	
10:15 ▶ 11:00 <b>INFOSHOP</b> ZELFEVALUATIE MET HET GEMEENSCHAPPELIJK ZELF-EVALUATIEKADER VOOR OVERHEIDSDIENSTEN (CAF) <b>Jean-Marc Dochot</b> Federale Overheidsdienst Personeel en Organisatie		10:15 ▶ 11:00 <b>AGORA</b> INSPRAAK VAN DE BURGER, PERSPECTIEVEN IN BELGIË		10:15 ▶ 11:00 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> OP EEN KWALITEITSVOLLE MANIER WERKEN AAN GELIJKE ONDERWIJSKANSEN Sint-Godelievecollege Gistel		10:15 ▶ 11:00 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> INTEGRALE KWALITEITSZORG, MET HET CAF EN BSC ALS ONDERSTEUENDE SYSTEMEN Stad Gent		10:15 ▶ 11:00 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> "DOE WAT BELANGRIJK IS. STEL DE WONDERVRAAG". OCMW Halle		10:15 ▶ 11:00 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> KWALITEIT, TECHNOLOGIE EN NETWERKING: SLEUTELS VOOR DE MODERNISERING? Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)	
11:00 ▶ 11:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> CAF-OEFENING EN ACTIEPLAN: ONTWIKKELING EN IMPLEMENTATIE VAN EEN BALANCED SCORECARD (BSC) Federale Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie		11:00 ▶ 11:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> EVALUATIE VAN DE TEVREDENHEIDSGRAAD VAN DE STUDENTEN Haute Ecole Provinciale de Charleroi-Université du Travail (HEPCUT)		11:00 ▶ 11:45 <b>INFOSHOP</b> ERVARINGEN VAN HET CAF TOEGEPAST OP MAAT VAN EEN MINISTERIE Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest		11:00 ▶ 11:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> HET VOORBEREIDEN, UITVOEREN EN OPVOLGEN VAN EEN PERSONEELSTEVEEDENHEIDSONDERZOEK OP BASIS VAN HET CAF. Provincie Oost-Vlaanderen		11:00 ▶ 11:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> PARTICIPATIEVE, DEMOCRATISCHE EN EMANCIPATORISCHE AANPAK VAN HET HRM GERICHT OP TEVREDENHEID, WELZIJN EN MOTIVATIE VAN DE MEDEWERKERS Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)		11:00 ▶ 11:45 <b>INFOSHOP</b> HET CAF IN EUROPA <b>Patrick Staes</b> European Institute of Public Administration (EIPA)	
11:45 ▶ 12:15 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		11:45 ▶ 12:15 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		11:45 ▶ 12:15 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		11:45 ▶ 12:15 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		11:45 ▶ 12:15 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		11:45 ▶ 12:15 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>	
12:15 ▶ 13:00 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> DE BALANCED SCORECARDS VAN DE FEDERALE OVERHEIDSDIENST MOBILITEIT EN VERVOER Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer		12:15 ▶ 13:00 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> EVALUATIE VAN DE TEVREDENHEIDSGRAAD VAN DE STUDENTEN Haute Ecole Provinciale de Charleroi-Université du Travail (HEPCUT)		12:15 ▶ 13:00 <b>INFOSHOP</b> HET CAF BIJ DE CHINESE OVERHEID <b>Prof. Wang</b> Chinese National School of Administration Beijing (CNSA)		12:15 ▶ 13:00 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> PARTICIPATIEVE, DEMOCRATISCHE EN EMANCIPATORISCHE AANPAK VAN HET HRM GERICHT OP TEVREDENHEID, WELZIJN EN MOTIVATIE VAN DE MEDEWERKERS Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)		12:15 ▶ 13:00 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> PARTICIPATIEVE EN PROACTIEVE IDENTIFICATIE VAN DE BELANGRIJKSTE UITDAGINGEN VAN ONZE ONTWIKKELING MET SYNAPSE® Centre wallon de Recherches agronomiques		12:15 ▶ 13:00 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> STRATEGISCHE ICT-TOEPASSING: DE TECHNOLOGIE TEN DIENSTE VAN DE BURGER Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ)	
13:00 ▶ 14:45 <i>Lunch</i>		13:00 ▶ 14:45 <i>Lunch</i>		13:00 ▶ 14:45 <i>Lunch</i>		13:00 ▶ 14:45 <i>Lunch</i>		13:00 ▶ 14:45 <i>Lunch</i>		13:00 ▶ 14:45 <i>Lunch</i>	
14:45 ▶ 15:30 <b>INFOSHOP</b> HET eGOV PLAN VAN HET MINISTERIE VAN DE FRANSE GEMEENSCHAP: EEN VOORBEELD VAN DE TOEPASSING VAN HET SYSTEEM VAN BALANCED SCORECARDS <b>Jean-Pierre Palante</b> vice-voorzitter van Ramboll Management Brussel		14:45 ▶ 15:30 <b>INFOSHOP</b> LOKALE INITIATIEVEN EN HET CAF: ▶ DE WAALSE PRIJS VOOR KWALITEIT ▶ KWALITEITSNETWERK VAN DE LOKALE BESTUREN IN VLAANDEREN		14:45 ▶ 15:30 <b>INFOSHOP</b> VOEDSELVEILIGHEID: TEGEN WELKE PRIJS? DIALOOG MET DE BURGERS <b>Johan Alleman</b> Koning Boudewijnstichting		14:45 ▶ 15:30 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> PARTICIPATIEVE EN PROACTIEVE IDENTIFICATIE VAN DE BELANGRIJKSTE UITDAGINGEN VAN ONZE ONTWIKKELING MET SYNAPSE® Centre wallon de Recherches agronomiques		14:45 ▶ 15:30 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> ENQUÊTE KLANTENTEVREDENHEID: WELKE METHODE KIEZEN EN HOE DE RESULTATEN PRESENTEREN? <b>Inge Lynen</b> Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap <b>Steven Van De Walle</b> Instituut voor de Overheid - KUL		14:45 ▶ 15:30 <b>INFOSHOP</b> ENQUÊTE KLANTENTEVREDENHEID: WELKE METHODE KIEZEN EN HOE DE RESULTATEN PRESENTEREN? <b>Inge Lynen</b> Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap <b>Steven Van De Walle</b> Instituut voor de Overheid - KUL	
15:30 ▶ 16:00 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		15:30 ▶ 16:00 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		15:30 ▶ 16:00 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		15:30 ▶ 16:00 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		15:30 ▶ 16:00 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		15:30 ▶ 16:00 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>	
16:00 ▶ 16:45 <b>INFOSHOP</b> ISO 9001 EN EFQM <b>Marc Gernaey</b> Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap - Administratie Ondersteunde studies en opdrachten		16:00 ▶ 16:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> VAN DE BALANS MET QUICKSCAN TOT EEN STRATEGISCH PLAN: NAAR KWALITEITSMANAGEMENT Provincie Luik - Directie-generaal van het Onderwijs - Hogescholen		16:00 ▶ 16:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> HET VERBETEREN VAN DE TEVREDENHEID VAN DE MEDEWERKERS Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)		16:00 ▶ 16:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> HET VERBETEREN VAN DE TEVREDENHEID VAN DE MEDEWERKERS Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)		16:00 ▶ 16:45 <b>AGORA</b> INSPRAAK VAN DE BURGER, PERSPECTIEVEN IN BELGIË		16:00 ▶ 16:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> ASSET LIABILITY MANAGEMENT (ALM) Société Wallonne du Crédit Social (SWCS)	

### DINSDAG 18 OKTOBER 2005

### DINSDAG 18 OKTOBER 2005

### DINSDAG 18 OKTOBER 2005

AUDITORIUM 2000		PROGRAMMA I CAF EN KWALITEITSINSTRUMENTEN		PROGRAMMA II KWALITEIT EN ONDERWIJS		PROGRAMMA III GLOBALE AANPAK VAN KWALITEIT		PROGRAMMA IV BESTUUR EN INSPRAAK		PROGRAMMA V KLANTGERICHTHEID	
<b>DEBAT</b> met de Ministers van Ambtenarenzaken: "Kwaliteit in de Overheidsdiensten. De politieke visie op de criteria van het CAF".		08:30 ▶ 09:00 <i>Onthaal</i>		08:30 ▶ 09:00 <i>Onthaal</i>		08:30 ▶ 09:00 <i>Onthaal</i>		08:30 ▶ 09:00 <i>Onthaal</i>		08:30 ▶ 09:00 <i>Onthaal</i>	
10:00 ▶ 11:00 DEBAT		10:00 ▶ 11:00 DEBAT		10:00 ▶ 11:00 DEBAT		10:00 ▶ 11:00 DEBAT		10:00 ▶ 11:00 DEBAT		10:00 ▶ 11:00 DEBAT	
09:00 ▶ 09:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> HET KERNPROCES VAN HET FAVV: VAN RISICOBEOORDELING EN PROGRAMMATIE OVER PLANNING NAAR UITVOERING EN RAPPORTERING Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)		09:00 ▶ 09:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> HET KERNPROCES VAN HET FAVV: VAN RISICOBEOORDELING EN PROGRAMMATIE OVER PLANNING NAAR UITVOERING EN RAPPORTERING Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)		09:00 ▶ 09:45 <b>INFOSHOP</b> KWALITEIT IN HET HOGER ONDERWIJS: TOEPASSINGEN IN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP EN DE FRANSE GEMEENSCHAP		09:00 ▶ 09:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> VERBETERMANAGEMENT EN STRATEGISCHE PLANNING BIJ HET OCMW VAN GENK OCMW Genk		09:00 ▶ 09:45 <b>GOEDE PRAKTIJK</b> DE KIK-METHODE ▶ BETROKKENHEID VAN DE MEDEWERKERS ▶ STREVEN NAAR ADMINISTRatieve VEREENVOUDIGING Europees Sociaal Fonds (ESF) - Agentschap Vlaanderen		09:00 ▶ 09:45 <b>AGORA</b> ELEKTRONISCH BESTUUR: TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN?	
11:00 ▶ 11:30 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		11:00 ▶ 11:30 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		11:00 ▶ 11:30 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		11:00 ▶ 11:30 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		11:00 ▶ 11:30 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>		11:00 ▶ 11:30 <i>Koffiepaauze (foyer)</i>	
11:30 ▶ 12:00 De burger, de belangrijkste bezorgdheid van de overheid: <b>RALPH HEINTZMANN</b> , Public Service Values and Ethics Canada		11:30 ▶ 12:00 De burger, de belangrijkste bezorgdheid van de overheid: <b>RALPH HEINTZMANN</b> , Public Service Values and Ethics Canada		11:30 ▶ 12:00 De burger, de belangrijkste bezorgdheid van de overheid: <b>RALPH HEINTZMANN</b> , Public Service Values and Ethics Canada		11:30 ▶ 12:00 De burger, de belangrijkste bezorgdheid van de overheid: <b>RALPH HEINTZMANN</b> , Public Service Values and Ethics Canada		11:30 ▶ 12:00 De burger, de belangrijkste bezorgdheid van de overheid: <b>RALPH HEINTZMANN</b> , Public Service Values and Ethics Canada		11:30 ▶ 12:00 De burger, de belangrijkste bezorgdheid van de overheid: <b>RALPH HEINTZMANN</b> , Public Service Values and Ethics Canada	
12:00 ▶ 13:30 PLENAIRE SLOTSESSIE		12:00 ▶ 13:30 PLENAIRE SLOTSESSIE		12:00 ▶ 13:30 PLENAIRE SLOTSESSIE		12:00 ▶ 13:30 PLENAIRE SLOTSESSIE		12:00 ▶ 13:30 PLENAIRE SLOTSESSIE		12:00 ▶ 13:30 PLENAIRE SLOTSESSIE	
13:30 Afsluiting van de conferentie		13:30 Afsluiting van de conferentie		13:30 Afsluiting van de conferentie		13:30 Afsluiting van de conferentie		13:30 Afsluiting van de conferentie		13:30 Afsluiting van de conferentie	
13:30 ▶ 15:00 <i>Walking buffet</i>		13:30 ▶ 15:00 <i>Walking buffet</i>		13:30 ▶ 15:00 <i>Walking buffet</i>		13:30 ▶ 15:00 <i>Walking buffet</i>		13:30 ▶ 15:00 <i>Walking buffet</i>		13:30 ▶ 15:00 <i>Walking buffet</i>	
<b>PLENAIRE SLOTSESSIE</b> Voorstelling van de internationale jury Voorstelling van de Conferentie over de Kwaliteit van de Overheidsdiensten van de E.U. in Tampere (Finland 2006), <b>KATJU HOLKERI</b> , Public Management Department – Finnish Ministry of Finance Voorstelling van de Belgische geselecteerde goede praktijken voor de 4QConference van Tampere (Finland 2006)		12:00 ▶ 13:30 PLENAIRE SLOTSESSIE		12:00 ▶ 13:30 PLENAIRE SLOTSESSIE		12:00 ▶ 13:30 PLENAIRE SLOTSESSIE		12:00 ▶ 13:30 PLENAIRE SLOTSESSIE		12:00 ▶ 13:30 PLENAIRE SLOTSESSIE	