

# De praktische gids voor interne organisatie

Aandachtspunten voor efficiënte processen  
en samenwerking rond je participatieplatform





# Inhoudsopgave

<b>Introductie</b>	1
<b>Waarom je intern organiseren?</b>	2
<b>Het kernteam dat verantwoordelijk is voor participatie</b>	3
De rol van het kernteam	4
Samenstelling van het kernteam	6
Interactie tussen het kernteam en andere stakeholders	7
<b>Hoe betrek je je verschillende stakeholders? Het belang van participatie</b>	10
Waarom participatie?	11
Waarom online participatie?	12
<b>Samengevat</b>	13

Geschreven en gepubliceerd door CitizenLab NV - Pachecolaan 34, 1000 Brussel, België -  
BE 0638.901.287  
[www.citizenlab.co/nl](http://www.citizenlab.co/nl)  
© 2020 CitizenLab

All rights reserved.

Deze gids mag niet worden gereproduceerd of gewijzigd zonder toestemming van de auteurs.  
Voor toestemmingen, neem contact op met [hello@citizenlab.co](mailto:hello@citizenlab.co)



# Introductie

Het managen van burgerparticipatie is niet altijd even makkelijk. Wanneer je een participatieproject start, is het belangrijk dat je als organisatie duidelijke doelen hebt, deadlines stelt en zorgt voor een goede afstemming tussen verschillende stakeholders. **Een efficiënte interne organisatie is de sleutel tot het succes van je participatieprojecten, en toch is het een van de grootste obstakels die (lokale) overheden en organisaties tegenkomen bij het starten van digitale participatie.**

In deze gids zetten we belangrijke aandachtspunten op een rij en lichten we de taken van het kernteam toe. Zo krijg je intern de juiste mensen rond de tafel.





# Waarom je intern organiseren?

Samen met het opzetten van je platform en het opzetten van je eerste participatieprojecten, is het cruciaal dat je een **gepaste organisatiestructuur** opzet. Verdeel **rollen en taken** en maak **intern afspraken** voor een efficiënte interne samenwerking.

Kies voor een simpele organisatiestructuur die:

- **organisatiebreed** is - Verdeel intern verantwoordelijkheden en taken wanneer het over het beheer van het platform gaat. Zo zullen alle betrokken diensten / administratieve afdelingen hetzelfde begrip hebben van de rol die het platform moet spelen en hoe het kan worden gebruikt om hun volgende digitale participatieprojecten op te zetten.
- **gecentraliseerd** is - De oprichting van een kernteam maakt het mogelijk om binnen deze groep de opgedane kennis van het ene project naar het andere over te brengen, om stakeholders makkelijk met elkaar te laten afstemmen en om de verschillende projecten die op het platform gelanceerd worden zo goed mogelijk te coördineren.
- **continue** is - Een meer gecoördineerde benadering van het beheer van het platform maakt het mogelijk om uiteenlopende projecten op een meer regelmatige basis te identificeren en te organiseren. Einddoel is altijd om een voortdurende dialoog met het doelpubliek te hebben.

We zijn ons er van bewust dat elke organisatie anders is en dat alle aanbevelingen in deze gids niet altijd op jouw situatie kunnen worden toegepast. Deze gids dient ter inspiratie, en begeleidt je bij het opzetten van een organisatie structuur. Het einddoel is er altijd op gericht om het platform zo goed mogelijk als centrale tool te gebruiken in je participatie-aanpak.



# Het **kernteam** dat verantwoordelijk is voor participatie

Voor een goed beheer van het platform en de verschillende projecten die er een plaats op krijgen, is het belangrijk om een kernteam op te richten. Dit team speelt een centrale rol bij de implementatie en inzet van het platform binnen je organisatie.





# De rol van het kernteam

Het kernteam is verantwoordelijk voor het platform en is het aanspreekpunt voor alles wat met digitale participatie in het algemeen en het platform in het bijzonder te maken heeft. Het team heeft een belangrijke rol in de verschillende fases van het platform:

## 1. Het platform klaarzetten

De eerste grote uitdaging is natuurlijk de opzet van het platform. Het kernteam waakt erover dat de huisstijl van je organisatie wordt gerespecteerd, zowel op grafisch vlak als in de tekst bij je project(en). Bovendien beslist het over algemene instellingen, zoals hoe een deelnemers zich registreert op het platform.

## 2. Projecten selecteren en inrichten

Het kernteam bepaalt ook, in samenspraak met de projectmanagers, welke projecten opgezet worden en hoeveel actieve projecten er tegelijk op het platform kunnen staan. Dit is enerzijds belangrijk om de participatieve identiteit van het platform veilig te stellen, maar het maakt het ook makkelijker om overzicht te bewaren op de activiteit op het platform.



Om te bepalen wat wel of niet een plek krijgt op het platform, is het goed om tijdens de implementatiefase een korte, heldere beschrijving te maken van de voorwaarden van het platform. Wat is de identiteit van je platform? Welke rol speelt je platform binnen de participatie strategie? Dat zijn stuk voor stuk zaken die het kernteam en projectleiders houvast en duidelijkheid bieden.



### 3. Het platform lanceren

Zodra alles technisch in orde is en de info bij elk actief project is aangevuld, is het tijd voor de volgende mijlpaal: je platform voorstellen aan het grote publiek. Het spreekt voor zich dat een goed doordachte communicatiestrategie een grote meerwaarde is voor een succesvolle start van het platform en de projecten.

### 4. De projecten in goede banen leiden

Na de lancering is het zaak om de input van inwoners en andere belanghebbenden op te volgen en te blijven zorgen voor activiteit op je platform. Daarvoor is er goede coördinatie nodig tussen het beheerteam en de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de participatieprojecten.

Denk aan feedback geven op geplaatste input, op tijd de status van projecten aanpassen, gebruikers informeren en blijven aansporen om hun stem te laten horen... Wie doet wat? Hoe (vaak) gaan jullie reageren en feedback geven? Hoe worden resultaten en updates gedeeld?



Maak afspraken over belangrijke deadlines. Dit zorgt ervoor dat het project blijft draaien. Het is zelfs verstandig om deze data, indien mogelijk, ook te delen op het platform. Zo schep je duidelijke verwachtingen naar inwoners toe én kun je het maximum uit je participatieplatform en de collectieve intelligentie van je community te halen



# Samenstelling van het kernteam

Het kernteam bestaat uit minstens 2 en maximum 8 personen, afhankelijk van de grootte van je gemeente, stad of organisatie. Over het algemeen zijn dit:

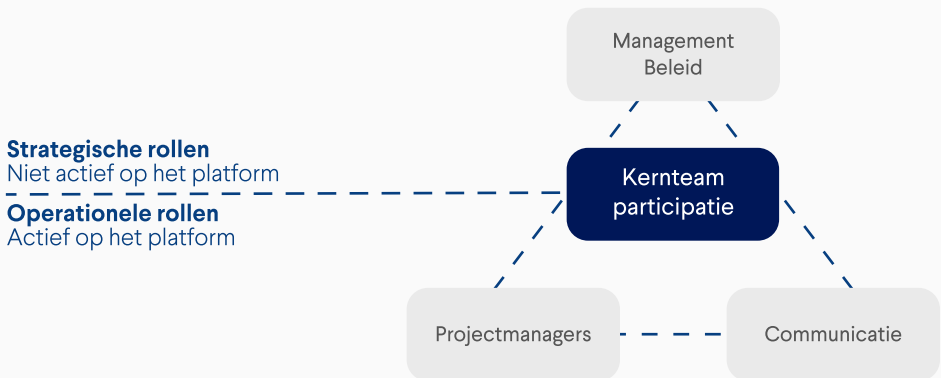
- de medewerker/ambtenaar die verantwoordelijk is voor participatie en/of het hoofd van de dienst/afdeling die verantwoordelijk is voor communicatie
- vertegenwoordigers van elke afdeling die participatieprojecten doet e.g sociaal domein, duurzaamheid, publieke ruimte

Het kernteam brengt idealiter communicatieve en organisatorische vaardigheden samen om zo goed mogelijk af te stemmen met de verschillende stakeholders. Aangezien het kernteam de diensten / afdelingen ondersteunt voor alle participatieprojecten die op het platform actief zullen zijn, kennen ze ook best de in's en out's van het platform.



# Interactie tussen het kernteam en andere stakeholders

Zoals je waarschijnlijk zult begrijpen, is een zo brede mogelijke interne ondersteuning nodig op verschillende niveaus om het succes van het platform te verzekeren. De betrokkenheid van beleidsmensen (bvb. verkozen politici of leden van het managementteam) is essentieel, maar het is ook belangrijk dat de verschillende diensten / afdelingen van de administratie ondersteuning bieden.



Bij elk actief participatieproject zullen de volgende profielen betrokken zijn:

## 1. De communicatiedienst / -verantwoordelijke

Het is belangrijk dat het communicatieteam deelneemt aan het denkproces rond de lancering van een project en gedurende het hele project zoveel mogelijk betrokken blijft. Niet alleen om ervoor te zorgen dat het doelpubliek de weg naar het platform vindt, maar ook om er mee voor te zorgen dat de informatie altijd is afgestemd op de doelgroep.



## 2. De diensten / afdelingen die betrokken zijn bij de projecten

Projectmanagers zijn collega's van de afdelingen die betrokken zijn bij de projecten van het platform. Ze werken nauw samen met het kernteam en geven input voor de inhoud en de structuur. Ze volgen actief de projecten en kunnen mee de ingezamelde input verwerken.

## 3. Management (beleid, politici of leden van het - politiek - bestuur)

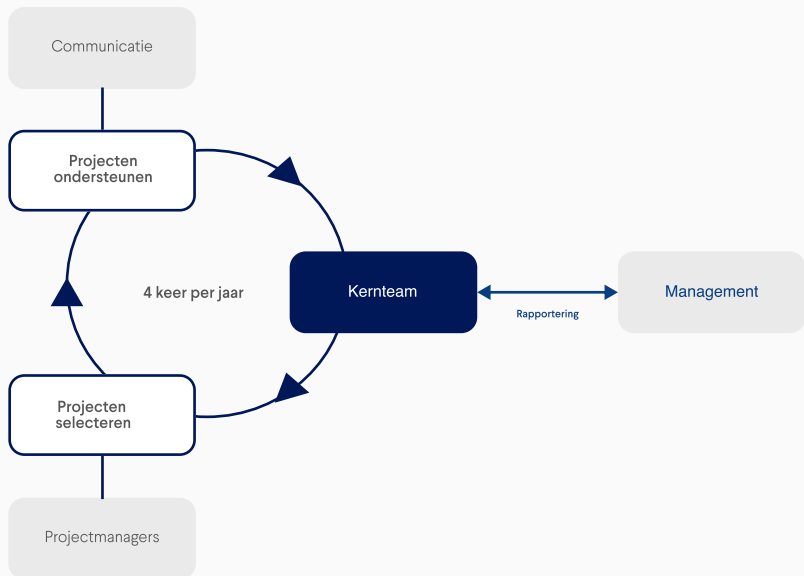
Beleids mensen – of het nu gaat om verkozen politici, managers of directeurs van een bepaalde dienst – zijn belangrijke interne ambassadeurs. Het is essentieel om hun steun te hebben en hen direct of indirect te betrekken bij de uitvoering van participatieprojecten en bij de opvolging ervan. Zij spelen een belangrijke rol wanneer er keuzes moeten worden gemaakt en als er wordt gecommuniceerd of teruggekoppeld. Betrek heb en hou hen op de hoogte. Ze kunnen pas echt rekening kunnen houden met input van de deelnemers als ze ook op de hoogte zijn van de voortgang en resultaten van de participatieprocessen op het platform.



### Al doende leer je

Een goede voorbereiding is belangrijk, maar burgerparticipatie blijft altijd een proces van vallen en opstaan. Er kunnen altijd projecten of onvoorziene omstandigheden opduiken die processen doorkruisen die je op voorhand uittekende. Onderlinge communicatie en constructieve samenwerking zijn de sleutel om eventuele obstakels te overkomen.

Het kernteam komt idealiter verschillende keren per jaar samen en is in nauw overleg met de verschillende diensten / afdelingen om de projecten en projectideeën te overlopen en te selecteren.



Wanneer een project wordt geselecteerd, neemt het kernteam de opzet in de hand en maakt het afspraken met de projectmanagers en liefst ook met de persoon verantwoordelijk voor de communicatie.



# Hoe betrek je de verschillende stakeholders?

## Argumenten waarom participatie belangrijk is

Burgerparticipatie in goede banen leiden is geen kleinigheid. Als (lokale) organisatie moet je duidelijke **doelen** formuleren, **deadlines** hanteren en goed **coördineren** tussen verschillende stakeholders. Een efficiënte interne organisatie is de sleutel tot het slagen van een project. En laat dit nu net één van de lastigste uitdagingen zijn voor veel lokale overheden.

Hier zijn enkele argumenten die u kunnen helpen bij het structureren van uw interne communicatie gericht op de verschillende stakeholders.





# Waarom participatie?

- Participatie staat voor **debat, interactie en confrontatie**, en dat levert altijd nieuwe, bredere en vaak betere inzichten op.
- Participatie zorgt voor een breder draagvlak voor de genomen beslissing(en) en een gevoel van mede-eigenaarschap. De legitimiteit van beleidsbeslissingen wordt versterkt, en **hoe meer draagvlak er is, hoe groter de kans dat de vooropgestelde doelen en genomen beslissingen zullen slagen**.
- Participatie betekent **openheid en transparantie** in het beleid. Inwoners en belanghebbenden zijn niet alleen op de hoogte van wat er staat te gebeuren, ze denken er ook mee over na. Dat zorgt voor **tevreden burgers** die het beleid als ambassadeurs mee uitdragen.
- Participatie is een **leerproces**. Deelnemers kunnen hun expertise delen als ervaringsdeskundigen. In een participatieproces is er bovendien ruimte om samen te bouwen aan een visie, ideeën uit te wisselen, en bij te leren bij door overleg. Burgers worden er dus ook 'slimmer' van.



# Waarom online participatie?

- Online participatie is niet alleen gericht op de resultaten van het besluitvormingsproces. **Tonen hoe je tot een besluit komt**, en je doelpubliek in elke stap betrekken, is minstens even belangrijk.
- Omdat het debat online plaatsvindt, kunnen stakeholders deelnemen **waar en wanneer ze willen**. Als bestuur bepaal jij de spelregels van de discussie.
- Via het participatieplatform kan je je doelpubliek **gericht aanspreken en betrekken**. Ook mensen die hun stem willen laten horen wanneer het hen het beste uitkomt, zoals jongeren, jonge gezinnen of alleenstaande ouders, geef je op deze manier een forum. Met een online platform verbreed je dus je bereik.
- Door je processen **online** beschikbaar te maken, zorg je voor nog **meer transparantie en structuur**. Je kan makkelijk alle nodige informatie delen, en bewoners gaan makkelijker in gesprek met beleidsmakers.



# Samengevat

## Het kernteam:

- is verantwoordelijk voor het beheer en implementatie van het participatieproces;
- bewaakt de voortgang van en de activiteit op het platform;
- beslist (in samenspraak met de projectleiders) over de plaatsing van projecten op het platform;
- adviseert projectleiders bij de vertaling van projecten naar de tactische uitvoering.

## Het kernteam bestaat idealiter uit de volgende personen/functies:

- de medewerker/ambtenaar die verantwoordelijk is voor participatie en/of het hoofd van de dienst/afdeling die verantwoordelijk is voor communicatie
- leden van diensten die met participatie, communicatie of organisatiebrede ondersteuning belast zijn
- \* **Ad hoc aangevuld met projectleiders of collega's betrokken bij een specifiek project op het platform**

Weet ook dat het kernteam niet per se groot hoeft te zijn. Afhankelijk van hoe groot je organisatie is, volstaan 2 tot 8 personen. Belangrijker is de **diversiteit van de groep**. Zo vergroot je enerzijds het bereik binnen de gemeente, en heb je anderzijds ook verschillende expertises aan boord.

## Verdeling van de taken en omschrijving van de rollen

- Samenstelling van het kernteam  
...
- Verantwoordelijke(n) communicatie  
...
- Projectmanagers (leden van afdelingen die betrokken zijn bij lopende projecten) :  
...
- Hoe zullen jullie de projecten selecteren die op het platform komen? Wat is de procedure  
...
- Welke autonomie en taken worden door de besluitvormers aan het kernteam verleend bij de selectie van de projecten?  
...
- Hoe vaak worden besluitvormers geïnformeerd over de op het platform verzamelde bijdragen en hoe wordt hiermee rekening gehouden bij het uitstippelen van het beleid?  
...







Het gebruiksklare participatieplatform voor steden,  
gemeenten en organisatie

[www.citizenlab.co/nl](http://www.citizenlab.co/nl)



[hello@citizenlab.co](mailto:hello@citizenlab.co)

[citizenlab.co/nl](http://citizenlab.co/nl)

Copyright - All rights reserved  
2021