



Ons service aanbod

Onze participatie-experten zetten je op weg naar succes



CONTENTS

p.3 Hoe we je ondersteunen tijdens je participatietraject

p.4 Ons onboardingproces

p.5 Onze doorlopende diensten

p.6 Services per abonnement

CitizenLab is je partner in participatie

In de kern bieden we een digitaal participatieplatform: een moderne, gebruiksvriendelijke, responsieve website die je helpt betere participatiecijfers te halen, je processen te stroomlijnen en je de inzichten te geven om weloverwogen beslissingen te nemen.

Maar hoe geavanceerd een tool ook is, **de impact ervan is beperkt zonder de kennis om hem effectief te gebruiken**. Daarvoor kun je op onze experts rekenen. Ons team kent de kneepjes van het vak en helpt bij ontwerpen en coördineren van zinvolle participatie. CitizenLab-klanten krijgen uitgebreide training, advies en ondersteuning om het meeste uit hun platform en projecten te halen.

Hoe we je ondersteunen tijdens je participatietraject

1 Persoonlijke aanpak

Wanneer je lid wordt van onze CitizenLab-klantencommunity, krijg je een ervaren **Government Success Manager** toegewezen. Dat is je belangrijkste contactpersoon.

Als je kiest voor onze project licentie, kun je op hen rekenen voor een jaarlijkse strategische sessie. Als je kiest voor Standaard of Premium, werk je nauwer en intensiever samen. Je Government Success Manager is dan je persoonlijke gids en participatie-expert in één. Die persoon put uit ervaring met het begeleiden van klanten en zorgt ervoor dat je comfortabel en bedreven bent om ons platform te gebruiken. Daarnaast krijg je inzicht in trajecten van andere overheden en organisaties om van te leren. Lees meer hierover op pagina 4.



Pauline van Heerdt,
Government Success Manager
voor Nederland

2 Empowerment en activering

Wij **empoweren en activeren** je om zo succesvol mogelijk te zijn. Door middel van verschillende sessies - lees er meer over op de volgende pagina's - leer je hoe je ons platform en de functionaliteiten kunt gebruiken, zodat je vol vertrouwen je participatieprojecten opzet en beheert.

Ons uitgebreide kenniscentrum geeft antwoord op veelgestelde vragen en biedt handige hulpmiddelen zoals trainingsvideo's en stap-voor-stapgidsen. Voor meer specifieke vragen om je projecten soepel te laten verlopen is ons **technische supportteam** beschikbaar via e-mail en via de ingebouwde chatfunctie op je platform.



Ontdek hoe onze functionaliteiten je ervaring verder verbeteren.

3 Kennisdeling

We zijn meer dan alleen een tool, we groeien met je mee. Ons doel is om jou en je team te **inspireren en te adviseren** en om gedurende onze samenwerking echte participatie-experts van jullie te maken.

Zowel op onze **blog** als in de **maandelijkse nieuwsbrief - de CitizenLab Insider -**, vind je voortdurend updates over alles wat met participatie te maken heeft. Dit omvat artikelen, casestudy's en uitgebreide kennisgidsen. En via **klantgerichte webinars** - onze Communitysessies - houden we je op de hoogte van onze nieuwste functionaliteiten, belichten we werk van je collega's en stimuleren we peer-to-peer-uitwisseling.

Samenwerken met CitizenLab betekent ook dat je via ons Community Platform bent verbonden met **een wereldwijd netwerk van professionals**. Het is een centrale plek voor jou om in contact te komen met collega's, inspiratie op te doen en op de hoogte te blijven van projecten wereldwijd.

Ons onboardingproces

We hebben een grondig onboardingsproces ontwikkeld voor een succesvolle lancering van je platform en participatieproject(en). Op basis van het door jou gekozen abonnement combineren we sessies of bieden we afhankelijk van je behoeften aparte sessies aan om dieper op de details in te gaan.



Kick-off

Tijdens de kick-off sessie leer je je Government Success Manager kennen. Samen bespreken we onze samenwerking en bekijken we de rest van het onboardingsproces.



Platformtraining

Vóór deze sessie nodigen we je uit om je platform op te zetten en om je via trainingsvideo's voor te bereiden op de trainingssessie. We ontwerpen samen je eerste project(en) en je krijgt advies over hoe je specifieke functionaliteiten het beste kunt gebruiken.

ONBOARDING



Participatiestrategie

In deze sessie introduceren we je in de belangrijkste concepten op het vlak van participatie, bespreken we de scope van je platform, bepalen we je participatiestrategie en geven we je een uitgebreid overzicht van alle hulpbronnen en ondersteuning die je zult ontvangen.



Kwaliteitscheck voor lancering

Je Government Success Manager scant je platform en alle technische instellingen, zodat je er zeker van bent dat alles goed is ingesteld voor de lancering. Je ontvangt per e-mail een lijst met aanbevelingen. Hierna is je platform klaar om te lanceren!

Onze doorlopende diensten



Onze strategische sessies

Afhankelijk van je abonnement bespreken we tot twee keer per jaar samen de prestaties van je platform en verfijnen we je participatiestrategie. We evalueren eerdere en lopende projecten, geven advies over toekomstige projecten en trainen en informeren je over de nieuwste functionaliteiten. Premium-klienten kunnen rekenen op extra monitoring van het platform en advies van hun Government Success Manager tussen de strategische sessies door.



Ad-hoc-supportsessies

(enkel voor Standaard en Premium)

Wil je tussen strategische sessies door meer te weten komen over een specifieke functionaliteit? Wil je de opzet van een aankomend project doorlopen met je Government Success Manager? Heb je andere vragen? Je kunt een ad-hoc supportsessie inplannen om antwoorden op maat te krijgen. Het aantal sessies hangt af van je abonnement.

CONTINUOUS



Onze adviessessie

(enkel voor Standaard and Premium)

Soms kan je team wat extra hulp gebruiken om de klus te klaren. Dit kan betrekking hebben op elk aspect tijdens de cyclus van je participatieplatform: tijdens de voorbereiding, de implementatie of erna. Je kunt ervoor kiezen om ze op strategische momenten in te plannen. Kies de adviessessie die bij je past.

1. Communicatie en participatiebooster

Tijdens deze sessie focussen we op communicatie rond je platform. We delen tips en tricks en helpen jou in het opstellen van jouw communicatiestrategie.

2. Inspiratiesessie

We presenteren het platform aan beleidsmakers of andere stakeholders en laten de mogelijkheden en nieuwe casestudy's zien. We bespreken ook hoe je intern rond het platform kunt samenwerken en tot een betere adoptie van het platform kunt komen.

3. Interne organisatie

Je interne organisatie is cruciaal voor het succes van je participatieplatform en -projecten. In deze sessie delen we tips & tricks over samenwerkingsstructuren, helpen we je bij het ontwerpen van solide processen en begeleiden we je bij het samenstellen van een kernteam.

4. Projectontwerp

Samen met je Government Success Manager ontwerp je één of twee projecten vanaf nul. Op basis van de scope en de doelstelling krijg je advies over hoe je je project(en) het beste kunt opzetten, welke methoden het beste passen bij je behoeften en hoe je de participatie kunt maximaliseren.

Services per abonnement

De volgende tabel laat zien welke services zijn inbegrepen in elke abonnement. Als je vragen hebt, neem dan contact met ons op en we helpen je graag verder.

SERVICE AANBOD	PROJECTLICENTIE	STANDAARD	PREMIUM
Onboarding			
Basis onboarding	✓	-	-
Uitgebreide onboarding	-	✓	✓
Kick-off sessie	-	✓	✓
Participatiestrategie	-	✓	✓
Platformtraining	-	✓	✓
Kwaliteitscheck voor lancering	-	✓	✓
Adviessessie	-	-	✓
Doorlopende services			
Government Success Manager	✓	✓	✓
Ad-hoc-support-sessies	-	Tot 5/jaar	Tot 10/jaar
Adviessessie naar keuze	-	Tot 1/jaar	Tot 2/jaar
Blog	✓	✓	✓
CitizenLab Insider nieuwsbrief	✓	✓	✓
Community platform toegang	✓	✓	✓
CitizenLab Academy toegang	-	✓	✓
Community sessies	-	✓	✓
Projectsjablonen	-	✓	✓
Communicatie-toolkit	✓	✓	✓
Strategische sessies	1	2	2
Support			
	Standaard	Standaard	Priority
Email	✓	✓	✓
Chat	✓	✓	✓
Kenniscentrum	✓	✓	✓
Trainingvideo's	✓	✓	✓
Product feedback	-	✓	Priority
EXTRA SERVICES			
Adviessessies			
Platformtraining		€ 750	per sessie
Participatiestrategie		€ 750	per sessie
Projectontwerp		€ 750	per sessie
Communicatie		€ 750	per sessie
Interne organisatie		€ 750	per sessie
Best practices		€ 750	per sessie
Service pakketten			
Platform design		Vanaf € 3000	
Projectontwerp		Vanaf € 2000	
Operationele support		Vanaf € 1500	

Je participatietraject met CitizenLab



Maak kennis met je Government Success Manager en maak je klaar voor betekenisvolle participatie

We beginnen met een sessie waarin je participatie-adviseur leert kennen. Samen bespreken jullie de samenwerking en plannen jullie het onboardingsproces.



Maak je klaar voor een sterke start

Via verschillende advies- en supportsessies leer je hoe je ons platform en de functionaliteiten kunt gebruiken om zelfverzekerd participatieprojecten op te zetten en te beheren.



Werk samen en bereik de impact die je beoogt

Je kunt op ons rekenen voor advies en ondersteuning gedurende het hele proces.





Ons platform zelf proberen?

GA MET ONS IN GESPREK

www.citizenlab.co/nl

hello@citizenlab.co



Boek een
presentatie van
het platform



Bekijk de
CitizenLab-
productfiche