

“

7 fouten bij digitale participatie (en hoe ze te voorkomen)

Connect Nederland, De Selectie en het Platform Omgevingsmanagement (POM)

De afgelopen maanden hebben we allemaal veel geleerd over wat **online wel en niet werkt** in communicatie en participatie. Dat ging bij ons gepaard met veel enthousiasme én met vallen en opstaan.

In een **interactieve workshop** tijdens de Landelijke Omgevingsmanagementdag op 18 november 2020 blikten we terug op de fouten die we hebben gemaakt en deelden we de belangrijkste lessen die we hebben geleerd voor succes.

Aan de hand van **7 dilemma's** en stellingen bespraken we de **do's en don'ts van digitale participatie** en communicatie. Met alle deelnemers vulden we deze do's en don'ts aan op basis van ieders ervaringen.

Eefje Rolsma, partner en communicatieadviseur bij Connect Nederland

[✉ eefje.rolsma@connect-nederland.nl](mailto:eefje.rolsma@connect-nederland.nl)

Dominique Proksch, junior communicatieadviseur bij Connect Nederland

[✉ dominique.proksch@connect-nederland.nl](mailto:dominique.proksch@connect-nederland.nl)

Gerben van den Hurk, partner en communicatieadviseur bij De Selectie

[✉ gerben@de-selectie.nl](mailto:gerben@de-selectie.nl)

Charlotte Bosveld, partner en communicatieadviseur bij De Selectie

[✉ charlotte@de-selectie.nl](mailto:charlotte@de-selectie.nl)

Digitale participatiepersona's



PARTICIPATIEPERSONA'S

Om de kennissessie in te leiden hebben we een aantal participatiepersona's geïntroduceerd. De afgelopen maanden hebben wij collega's, klanten, leden van omgevingswerkgroepen en omwonenden op een andere manier leren kennen. Meer dan ooit waren we zo ver van elkaar, maar kwamen we ook nog nooit zo dichtbij. We leerden elkaar op een andere manier kennen en zagen verschillen en gelijkenissen. Op basis van alle digitale bijeenkomsten hebben wij de persona's die we het meest zijn tegengekomen op een rijtje gezet:

De multitasker



Het neusgat



De digi-know-it-all



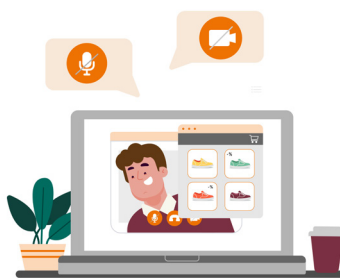
De digibeet



De stiekeme huishouder



De actieduiker



De doorprater



Fout 1

Een **online**
sessie
benaderen als
een **fysieke**
bijeenkomst



DE FOUT IN DE PRAKTIJK

Eind maart en we zaten al 'binnen'. Toch wilde een klant een sessie door laten gaan. Beladen proces, veel samenwerkingspartners, veel emotie. Eén van onze eerste sessies met Miro. We hadden de tool net ontdekt en ons volop verdiept in hoe we die technisch in gingen zetten. Het programma had meer lucht gekregen, maar eigenlijk 1-op-1 overgenomen zoals we het al voorbereid hadden voor de fysieke bijeenkomst. En zo geschiedde...

- Er was **te weinig ruimte voor emotie**, normaal gesproken nam deze groep die ruimte tijdens het gesprek, maar nu reageerde iedereen heel braaf alleen op de vraagstelling en minder op elkaar, je voelde de spanning opbouwen tijdens het gesprek;
- Een **goede discussie kostte veel meer tijd dan we hadden**. Dus halverwege het programma was de tijd om. Niet bereikt wat we hadden voorzien, in grimmige sfeer die niet uitgesproken werd;
- Er was een **vervolgessie** nodig, waarin het wel goedgekomen is.



HOE DE FOUT TE VOORKOMEN

Voorafgaand aan de sessie:

- Maak van tevoren een goede **stakeholder- en impactanalyse** om de sessie zo goed mogelijk af te stemmen op het sentiment.
- Vooraf in uitnodiging **verwachtingen schetsen**.
- Maak een **draaiboek van minuut tot minuut** waarin je goed nadenkt over volgorde van sprekers en onderdelen.
- De sfeer en energie in de zaal is lastiger aan te voelen, **spontane pauzes** zijn lastig, plan die van tevoren in.
- Een paar **korte sessies (1,5 uur)** **verspreid** over een aantal dagen zijn vaak effectiever dan een uitgebreide, lange sessie op 1 dag.
- Bepaal **vooraf de volgorde** waarin je deelnemers het woord geeft.

Tijdens de sessie:

- **Neem meer tijd**; wat niet betekent dat het geheel langer moet duren. Weeg beter af waar je hoeveel tijd voor neemt. Presenteren en 'zenden' juist heel kort houden en meer tijd inbouwen voor wennen en reageren op elkaar.
- Verplicht deelnemers om de **camera aan te zetten** voor meer betrokkenheid en inzicht in de gemoedstoestand
- Geef iedereen letterlijk het woord. Structureer dat.
- Ondanks dat de sessie online is, kun je toch **fysieke werkvormen** aanbieden voor meer betrokkenheid.
- Creëer **informele digitale momenten**, samen borrelen of lunchen door iets toe te sturen, om ruimte te maken voor de 'wandeling'-gesprekken.
- Zorg dat het online ook **heel toegankelijk**, gebruiksvriendelijk en aantrekkelijk is.

Fout 2

Niet
de **juiste tool**
voor het
gewenste doel

Niet de juiste tool voor het gewenste doel



DE FOUT IN DE PRAKTIJK

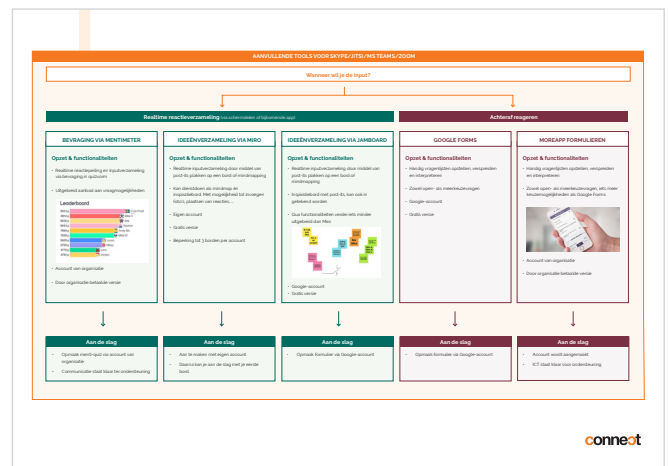
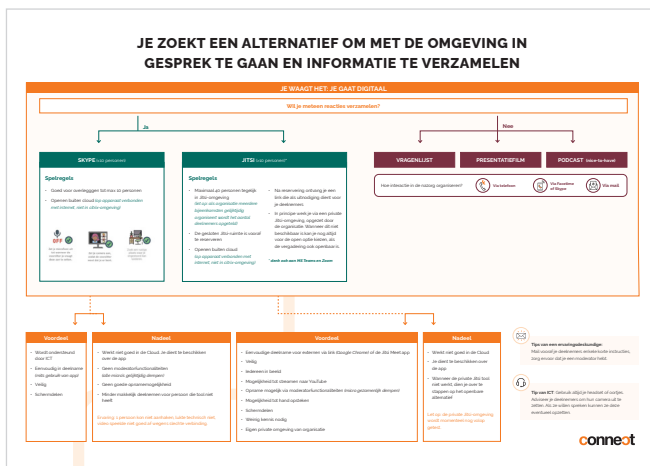
We kennen het allemaal. In het begin kwamen we 'binnen' in teams en gingen we **zonder verdere tools** maar van start. Het gevolg was dat het soms akelig stil bleef of dat er juist een kakofonie en Poolse landdag ontstond. Als iedereen wel continu in beeld is, maar je **geen oogcontact** kunt maken en het lastig is om lichaamstaal te lezen, bleek het ineens veel moeilijker om met een grotere groep een **constructief gesprek** te voeren... dat moet anders kunnen...



HOE DE FOUT TE VOORKOMEN

Voorafgaand aan de sessie:

- Bedenk, net als bij een fysieke bijeenkomst, vooraf goed **wat je wilt bereiken** en stem daar je tool op af.
- Verdiep je in de digitale tools: gebruik interne bijeenkomsten om **nieuwe tools** te testen. Je bent online, dus maak gebruik van de mogelijkheden die je offline niet zou hebben.
- Maak je **stroomschema**, dat je blijft aanvullen.
- Denk vanuit je doelgroep en niet vanuit jezelf.
- Breng de digitale tools in beeld met ICT- en Communicatie-afdelingen.



Dit is een voorbeeld van een stroomschema die wij in april hebben gemaakt.

Fout 3

Benodigde
technische
knowhow
onderschatten



DE FOUT IN DE PRAKTIJK

Dat doen we wel even. We zijn allemaal behoorlijk digitaal vaardig toch? Hoe moeilijk kan het zijn? Dat dachten wij in het begin. Het is hetzelfde als een fysieke bijeenkomst, alleen zien we elkaar op een scherm. Totdat we een interactieve sessie voor een wat grotere groep gingen begeleiden. Wat komt er **veel bij kijken**. Je moet niet alleen al je deelnemers in de gaten houden en de sfeer en het sentiment aanvoelen (wat al moeilijker is digitaal), je moet ook nog in de gaten houden of iedereen je hoort en ziet, **technische problemen** bij jezelf tackelen, deelnemers helpen bij het gebruik van eventuele tools en beseffen dat er vaak een **groot niveauverschil tussen deelnemers** en hun vaardigheden zit... Dus een greep uit de gevolgen:

- Stress aan kant van begeleider;
- Stress aan kant van deelnemer;
- Geluid dat niet werkt;
- Mensen die eruit en erin vliegen;
- Mensen die niet weten hoe camera aan en uit moet;
- Mensen die afhaken omdat 'het allemaal niet lukt'.



HOE DE FOUT TE VOORKOMEN

Voorafgaand aan de sessie:

- Houd een **generale met alle mensen die een rol hebben** tijdens de sessie: heldere afstemming van rollen en draaiboek. Oefen zelf dus droog.
- Stel een technisch **moderator** aan.
- Houd bij je planning rekening met **meer voorbereidingstijd** dan je gewend bent bij fysieke bijeenkomsten. Test vooraf zoveel mogelijk: oefenen, oefenen, oefenen.
- Oefen met mensen die technische tekeningen moeten aanduiden: check hoe het **beeldmateriaal** overkomt.
- **Handleiding van de tool** van tevoren opsturen aan deelnemers om verwachtingen goed te kunnen managen en deelnemers al kennis te laten maken met gebruikte tools. Stuur daarbij ook een telefoonnummer van een technische helpdesk die deelnemers kunnen bereiken als ze digitale problemen ondervinden.
- Zorg dat sprekers vooraf een **(lichte) mediatraining** krijgen, online presenteren is anders dan live.

- Let op: online sessies kunnen worden opgenomen. Maak daarom duidelijke **Q&A's waar alle antwoorden op gebaseerd zijn**. Zo voorkom je dat je iets toezegt wat je later niet kan waarmaken.

Tijdens de sessie:

- Laat een **professionele partij** de techniek regelen (studio).
- Maak de **groep niet te groot**: liever 3 keer 30 dan 1 keer 90.
- Maak ruimte voor **inloop 'oefen' half uur**: laat deelnemers een half uur eerder inloggen, zodat je uitleg kunt geven over de tools en deelnemers alvast kunnen oefenen. Je kunt deelnemers ook vragen om op een ander moment vooraf te oefenen.
- Maak de **spelregels expliciet** bij aanvang van de bijeenkomst: digitale etiquette op de start sheet.
- Heb een **tweede presentator** klaar staan als achtervang voor als de eerste door technische problemen niet verder kan.

Fout 4

Onvoldoende
onderkennen
dat **online**
sessies een
andere **energie**
vragen

Onvoldoende onderkennen dat online sessies een andere energie vragen



DE FOUT IN DE PRAKTIJK

Pfoe wat kost het veel energie hè? Fysieke bijeenkomsten zijn ook altijd vermoeiend, maar op de een of andere manier vraagt **online nog meer van je concentratievermogen**. Door wat de techniek van je vraagt en doordat het lastiger is om de groep te lezen. En ook voor deelnemers. Die kunnen niet even 'achteroverleunen' of achteraan in de zaal gaan zitten. We **staan continu aan** én hebben tegelijkertijd veel **meer afleiding** en mogelijkheden om iets anders te gaan doen. Dus:

- We verliezen de aandacht van de deelnemers;
- We weten soms niet óf iemand er nog is: scherm uit, microfoon uit...;
- Einde sessie: geen energie meer;
- Hoe houden we deelnemers erbij?



HOE DE FOUT TE VOORKOMEN

Voorafgaand aan de sessie:

- Stuur van de tevoren iets op waar je op terugkomt bij de bijeenkomst.

Tijdens de sessie:

- Bouw **pauzes** in.
- Werk met **kleine groepen** en hou het kort. Bijvoorbeeld hele korte plenaire bijeenkomsten en daarna 1-op-1 contact via mail of telefoon.
- Probeer **gezamenlijkheid** te creëren door (in een kleine groep) bijvoorbeeld mensen het woord te geven.
- Houd het **luchtig**, gebruik veel visuele ondersteuning als cartoons en tekeningen.
- **Knip de sessie op:**
 - 1) nu moet je informatie tot je nemen,
 - 2) nu verwachten we dat je jouw mening deelt,
 - 3) etc. Zoek dus een balans tussen informatie geven en informatie vragen.
- Zorg voor nog **meer afwisseling in groepsgrootte**: tweetallen, viertallen, uit elkaar, bij elkaar. Daarvoor is de 1-2-4-all liberating structures een handige methodiek om te gebruiken.
- Gebruik tools als **Mentimeter** om mensen te betrekken.
- Geef mensen **opdrachten** die ze thuis, fysiek, kunnen doen. Laat ze iets halen uit huis, stuur lego op en geef ze een oefening.
- Geef in de sessie een **hele concrete vraag** mee aan tweetallen en laat deelnemers daar kort over nadenken. Dit zorgt ervoor dat mensen meteen tot de kern van een antwoord komen.

Fout 5

Ervan uitgaan dat
er een **gedeelde
beeld** is over de
digitale etiquette

Ervan uitgaan dat er een gedeeld beeld is over de digitale etiquette



DE FOUT IN DE PRAKTIJK

Er is nog geen breed geaccepteerde en algemeen bekende digitale etiquette. We weten wel dat steeds meer mensen **standaard hun microfoon uit hebben** en soms ook het beeld. (Dat laatste overigens vaak omdat de verbinding te traag is voor beeld). Maar is dat altijd wenselijk? Wat doet dat met de sfeer, moet je er wel of geen afspraken over maken? Net als of je de digitale hand opsteekt of juist niet. Laatst zat ik in een werksessie met 4 anderen. Iedereen nam gewoon het woord, 1 persoon stak steeds haar hand op. Die werd steevast genegeerd, we hadden duidelijk **geen gedeelde etiquette**, wat niet bijdroeg aan de effectiviteit van de sessie.



HOE DE FOUT TE VOORKOMEN

- Expliciet maken van de 'regels'.
- Ruim hier tijd voor in: uitleg aan het begin van de sessie en evaluatie aan het einde (niet alleen inhoud, ook proces).
- Geef bij kleinere groepen de deelnemer zo veel mogelijk de ruimte om zelf nieuwe regels aan te dragen.

Fout 6

iets **digitaal**
willen doen,
terwijl dat **niet**
hoeft



DE FOUT IN DE PRAKTIJK

Je ontmoet elkaar digitaal, dus we hebben de neiging om het dan ook 100% digitaal te maken. Terwijl we bij fysieke bijeenkomsten rekening houden met dat sommige mensen meer visueel ingesteld zijn, anderen vooral iets willen doen en weer anderen liever alleen luisteren. En we dus een **presentatie afwisselen met werkvormen** waarbij mensen moeten gaan staan of zelfs creatief aan de slag moeten met stiften etc. We hebben we de neiging om **alle werkvormen bij een digitale bijeenkomst, digitaal te doen**. We 'eisen' van de aanwezigen om continu zittend naar een scherm te kijken. Ja we gebruiken tools, maar alleen digitale... met als gevolg eerdergenoemde problemen zoals:

- Afhakers door digitale onkunde;
- Concentratieverlies;
- Vermoeidheid;



HOE DE FOUT TE VOORKOMEN

Voorafgaand aan de sessie:

- Stuur iets naar het **huisadres om te gebruiken** tijdens de online bijeenkomst.
- Verzin werkvormen die beweging vragen.
- Maak gebruik van het nieuwe, je kunt mensen nog verrassen online.
- Maak je **fysieke communicatiemiddelen** uitgebreider (folder bij een brief) voor de doelgroepen die nu niet komen omdat het online is.

Tijdens de sessie:

- Zet online vooral in om te **informer en zoek fysieke varianten** die wel kunnen (1-op-1 in de buitenlucht, keukentafelgesprekken).
- Maak bijeenkomsten **hybride**, wissel fysieke onderdelen (wandelen bellen) of met digitale onderdelen.
- Gebruik **alternatieve online mogelijkheden** voor interactie in plaats van bijeenkomsten (storymaps, enquêtes, etc.).

Fout 7

De **kansen** van
het digitaal
participeren
niet benutten



DE FOUT IN DE PRAKTIJK

Eigenlijk geen fout. Maar een ontdekte kans. Voor een project in Amsterdam Zuidoost (en ook in de stad zelf) komen bij live bijeenkomsten vaak dezelfde mensen; we kennen ze wel. Blanke senioren. Terwijl er in die wijk een veel gevarieerdere groep mensen woont, van alle leeftijden en komaf. **Tijdens online bijeenkomsten bleek de opkomst gemêleerd.** Het is dus een manier om mensen te bereiken die normaal gesproken niet zo snel naar een live bijeenkomst komen. Iets wat we vast kunnen houden als fysieke bijeenkomsten weer mogen. Soms is het goed om het (ook) online te doen. Je **bereikt een andere, vaak jongere, doelgroep**. Waarschijnlijk omdat:

- Het sneller klaar is (duurt niet de hele avond);
- Minder gedoe met gezinsleven;
- Vind je het niks? Dan kun je de online bijeenkomst verlaten. Dat is in een zaal toch lastiger;
- Oudere deelnemers waren er trouwens evengoed ook nog.



HOE DE KANS TE BENUTTEN

Voorafgaand aan de sessie:

- Maak een goede **inschatting van het sentiment** onder de omgeving en de impact van het project op de omgeving. Doe onderzoek en stem je sessie op de uitkomsten af.
- Overweeg voortaan een **combinatie** aan te bieden om meer mensen te bereiken. De mix geeft een meerwaarde, zolang er een goed evenwicht is tussen offline en online.
- Bedenk ook in de uitnodigende communicatie dat je met **online een andere doelgroep** kunt bereiken, dus kijk eens op andere kanalen (online, supermarkt, scholen, jongerenraden etc.).
- Maak van tevoren een **informatievideo** die je laat zien tijdens de sessie. Dit zorgt voor transparantie en je neemt de kijker mee in de inhoud.

Tijdens de sessie:

- Zorg bij digitale bijeenkomsten dat mensen **niet 'live' hoeven mee te kijken**. Door mogelijkheid te bieden om de sessie op een later moment terug te kijken, bereik je een grotere doelgroep.
- Geef **extra aandacht aan persoonlijk contact**, zeker als het wantrouwen bij de omgeving groot is. Maak daarom kleinere online groepen van maximaal 10 personen. Maak genoeg tijd vrij voor een introductieronde.