

MASTER'S THESIS

Aandachtspunten voor e-participatie bij de overheid.

Kolb, N

Award date:
2022

[Link to publication](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

pure-support@ou.nl

providing details and we will investigate your claim.

Downloaded from <https://research.ou.nl/> on date: 23. Jul. 2024

Open Universiteit
www.ou.nl



Aandachtspunten voor e-participatie bij de overheid.

Points of attention for e-participation in government.

Opleiding: Open Universiteit, faculteit Betawetenschappen
Masteropleiding Business Process Management & IT
Programme: Open University of the Netherlands, faculty of Science
Master of Science Business Process Management & IT
Cursus: IM0602 Voorbereiden Afstuderen BPMIT
IM9806 Afstudeeropdracht Business Process Management and IT
Student: Niels Kolb
Datum: juni 2022
Afstudeerbegeleider ir. Lianne Cuijpers
Meelezer dr. Ben Roelens
Versie nummer: 1.0
Status: definitief

Abstract

Participatie is voor de overheid een beleidsdoelstelling. Door aan participatie te doen maakt een overheid het mogelijk voor burgers om deel te nemen aan publieke besluitvorming. Daarmee kan de kwaliteit en draagvlak voor het beleid verhoogd worden. De laatste jaren is er een vorm van participatie ontstaan, namelijk e-participatie. Via digitale tools kan de burger meedoen aan het participatieproces. De Covid-19 pandemie is een aanleiding geweest bij heel wat organisaties om deze digitale tools versneld in te voeren. De wereldwijde pandemie was in dat opzicht een katalysator om via digitale tools op participatie in te zetten.

Dit onderzoek bekijkt hoe een overheidsinstelling moet omgaan met e-participatie en wat de aandachtspunten zijn waarmee rekening moet gehouden worden. Aan de hand van een beschrijvend onderzoek worden aandachtspunten gedistilleerd. Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is de literatuur bekeken, zijn er verschillende diepte-interviews afgenomen en werd er documentatie bekeken bij een case-organisatie.

De resultaten laten zien dat e-participatie best in harmonie met klassieke participatie wordt uitgevoerd. Om de doelgroep te maximaliseren en inclusiviteit na te streven kan best samengewerkt worden met lokale tussenorganisaties. Ook de gebruiksvriendelijkheid of functionaliteit van een e-participatietoepassing is bepalend.

Sleutelbegrippen

Participatie, e-participatie, overheid, digital, covid

Samenvatting

De COVID-19 pandemie heeft heel wat maatschappelijke veranderingen teweeg gebracht. Op vlak van participatie spelen er al langere tijd veranderingen die gedreven worden door het internet en digitale transformatie. Participatietrajecten gebeuren minder en minder op de klassieke manier. Door gebruik te maken van digitale technieken probeert men aan relevantie te winnen.

Vanuit de literatuurstudie zijn verschillende deelconclusies opgesteld, die verder onderverdeeld worden in 4 thema's. Het doel van het onderzoek is om deze 4 thema's als leidraad te gebruiken bij de case-organisatie met een probleemstelling die als volgt luidt:

"Wat zijn aandachtspunten bij het toepassen van e-participatie door de overheid?"

Door middel van verschillende onderzoeksmethodes is er bij een casus-organisatie getracht om inzicht te krijgen in hoe de overheidsinstelling omgaat met e-participatie.

E-participatie maakt volgens het onderzoek onbedingd deel uit van participatie waardoor een hybride vorm van participatie, versterkt met een lokale verankering in de vorm van samenwerkingen met tussenorganisaties om de doelgroep maximaal aan te spreken, de voorkeur krijgt. Hierbij is het belangrijk dat e-participatietoepassingen ook gebruiksvriendelijk zijn.

De resultaten van het empirisch onderzoek kunnen aanleiding geven tot het versterken van de visie rond participatie.

Uiteraard moet opgemerkt worden dat de resultaten uit dit onderzoek voortkomen uit de context van één case-organisatie. Die vaststelling levert meteen aanleiding tot verder vervolgonderzoek.

Summary

The COVID-19 pandemic stirred up many changes in society. In the field of participation, changes that are driven by the Internet and digital transformation have been around for a long time. Participation projects are done less and less in the traditional way. By using digital techniques, organizations try to gain relevance.

From the literature study, several sub-conclusions were formulated which were further subdivided into 4 themes. The aim of this study is to use these 4 themes as a guideline for the case organization. The purpose of this research is to answer the following problem statement:

"What are the focal points during the use of e-participation by the government?"

Through various research methods, an attempt was made at a case organization to gain insight into how the government agency deals with e-participation.

According to the research, e-participation is indisputably part of participation. A hybrid form of participation, strengthened and embedded in the form of partnerships with intermediary organizations to appeal to the target audience as much as possible, is preferred. It is important that e-participation tools are also user-friendly.

The results of the empirical research can strengthen the vision on participation.

It must be noted that the results of this research originate from the context of a single case organization. This observation immediately provides a reason for further follow-up research.

Inhoudsopgave

Abstract	2
Sleutelbegrippen	2
Samenvatting	3
Summary	3
Inhoudsopgave	5
Figuren	6
Tabellen	6
Introductie	1
Achtergrond	1
Gebiedsverkenning	1
Probleemstelling & opdrachtformulering	1
Motivatie / relevantie	2
Aanpak in hoofdlijnen	3
Theoretisch kader	4
Onderzoeksaanpak	4
Uitvoering	4
Resultaten en conclusies	6
DV1 Welke verandering brengt e-participatie met zich mee?	6
DV2 Kan e-participatie een diverser publiek bereiken?	7
DV3 Wat zijn de obstakels voor e-participatie?	8
Conclusies	9
Doel van het vervolgonderzoek	10
Methodologie	11
Conceptueel ontwerp: keuze van onderzoeksmethode(n)	11
Technisch ontwerp: uitwerking van de methode	13
DV1: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met demografie binnen e-participatie?	14
DV2: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met functionaliteit van e-participatie?	14
DV3: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met e-participatie binnen het groter geheel van participatie?	15
DV4: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met de digitale kloof en e-participatie?	15
Gegevensanalyse	16
Reflectie t.a.v. validiteit, betrouwbaarheid en ethische aspecten	17
Validiteit	17
Betrouwbaarheid	17
Ethische aspecten	17

Resultaten	18
DV1: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met demografie binnen e-participatie?	19
DV2: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met functionaliteit van e-participatie?	19
DV3: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met e-participatie binnen het groter geheel van participatie?	20
DV4: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met de digitale kloof en e-participatie?	21
Documenten	21
Discussie, conclusies en aanbevelingen	23
Discussie	23
Conclusies	24
Duiding	25
Aanbevelingen	25
Reflectie	26
Referenties	28
Bijlage 1: Vragenlijst semi-gestructureerd interview	31
Bijlage 2: Respondentenlijst	33
Bijlage 3: Data-matrix	34
Bijlage 4: Transcriptie interviews	39
Interview respondent #1	39
Interview respondent #2	48
Interview respondent #3	58
Interview respondent #4	67
Interview respondent #5	76

Figuren

Figuur 1: selectiemethode voor deelnemers, Fung 2006.	8
---	---

Tabellen

Tabel 1: Deelvragen	4
Tabel 2: Zoektermen per deelvraag	6
Tabel 3: Thematieken in tabel	8
Tabel 4: detaillijst van respondenten	18

1. Introductie

1.1. Achtergrond

De samenleving verwacht een meer participatieve inzet van de overheid. De overheid legt deze doelstellingen ook op voor zichzelf. We zien de laatste jaren dan ook een versterkte inzet rond participatie bij infrastructuurprojecten.

Door de wereldwijde COVID-19 pandemie hebben organisaties hun werkwijzen en processen moeten aanpassen. Ook voor infrastructuurorganisaties speelt deze problematiek. Waar overheidsorganisaties in het verleden voornamelijk aan participatie deden via de klassieke, offline manier, is er tijdens de pandemie een omschakeling gebeurd naar het inzetten van e-participatie. Er is dus, meer dan voorgaande jaren, ervaring opgebouwd met het werken rond e-participatie.

De aanwezige literatuur over e-participatie spreekt onvoldoende over de manier waarop e-participatie moet ingezet worden in een organisatie.

Dit exploratief onderzoek gaat verder in op de aandachtspunten van een overheidsorganisatie met betrekking tot het inzetten van e-participatie.

1.2. Gebiedsverkenning

In deze masterthesis worden digitale participatietools of e-participatie besproken. Er zijn verschillende tools aanwezig op de markt, allen hebben ze een gemeenschappelijk doel, namelijk het bevorderen van het participatieproces tussen burger en overheid.

De term participatietools bevat een breed scala aan toepassingen. Zo zijn er social networking sites (SNS), online neighborhood networks (ONN's) en open en gesloten sociale media. Maar ook live-streaming services of specifieke citizen participation platformen kunnen onder deze noemer gecatalogiseerd worden. In de literatuur wordt vaak de term e-participatie gebruikt, waar e-participatie gedefinieerd wordt als het gebruik van ICT ter ondersteuning van de democratische besluitvorming (Macintosh, 2004).

De focus in dit verdere onderzoek ligt op de aandachtspunten bij het toepassen van e-participatie bij infrastructuurwerken uitgevoerd door de overheid.

1.3. Probleemstelling & opdrachtformulering

Openbare werken en mobiliteitsuitdagingen staan in Vlaanderen vaak synoniem voor burgerprotesten van verschillende stakeholders (burgers, scholen, bedrijven, ...) via actiecomités, buurtinitiatieven of lokale Facebookgroepen.

Dit heeft tot gevolg dat complexe projecten lang aanslepen en de status quo behouden blijft. In sé is deze situatie nergens goed voor want het is wel de bedoeling van een overheid om door middel van investeringen een bestaande situatie te verbeteren of te optimaliseren.

Overheden zetten daarom hoe langer hoe meer in op burgerparticipatie. In dat opzicht is er de laatste jaren veel aandacht gegaan naar het communicatieproces, onder meer via infovergaderingen.

Deze fysieke infovergaderingen krijgen ook kritiek omdat dit type van inspraak bijna altijd gehouden wordt op een vaste plaats of locatie en op een vast tijdstip, vaak wanneer mensen aan het werk zijn of 's avonds wanneer andere verplichtingen ervoor zorgen dat burgers de bijeenkomsten niet kunnen bijwonen (Kingston, 2007).

Ook de Vlaamse Overheid erkent dat participatie evolueert en ziet in deze evolutie 3 versterkers (Vlaamse Overheid, 2018):

1. Internet en sociale media maken het gemakkelijker (bereik en deelplatformen);
2. Rollen in de samenleving vervagen;
3. Overheden erkennen de rol van de samenleving als initiatiefnemer. Overheden evolueren naar een netwerkende en responsieve overheid.

Door social distancing en andere door de overheid opgelegde restricties in het kader van de Covid-19 pandemie, is/was het niet langer mogelijk om fysieke infovergaderingen of andere vormen van klassieke participatie te laten plaatsvinden. Er moet dus gezocht worden naar alternatieven om, ook tijdens de pandemie, de burger te betrekken over belangrijke werken in zijn of haar buurt. Waar e-participatie vóór de pandemie eerder sporadisch werd toegepast, werd de toepassing tijdens de pandemie belangrijker en voor een periode de enige vorm van participatie die mogelijk was. Vanuit deze positie is het mogelijk om leerpunten rond het gebruik van e-participatie op te lijsten. De beschikbare literatuur biedt onvoldoende antwoord op de manier waarop e-participatie moet gebruikt worden. De versnipperde aspecten die terugkomen uit de literatuur worden best gebundeld.

Dat brengt ons bij de hoofdvraag:

“Wat zijn aandachtspunten bij het toepassen van e-participatie door de overheid?”

Hiervoor werden verschillende deelvragen opgesteld die kunnen bijdragen tot het beantwoorden van de hoofdvraag.

1. *Welke verandering brengt e-participatie met zich mee?*
2. *Kan e-participatie een diverser publiek bereiken?*
3. *Wat zijn de obstakels voor e-participatie?*

1.4. Motivatie / relevantie

De maatschappij verwacht van een overheid dat infrastructuurwerken transparant en geloofwaardig worden uitgevoerd. Infrastructuurwerken kunnen een katalysator zijn voor economische groei, maar ook de leefbaarheid van bepaalde gebieden herstellen. Er zijn verschillende belangen mogelijk, getuige de vele stakeholders, alsook het groeiend belang om deze stakeholders in een vroeg stadium te betrekken. Deze studie onderzoekt hoe e-participatie ingezet wordt tijdens participatietrajecten. Via een vergelijkend onderzoek wordt er gekeken hoe de conclusies uit de theoretische onderbouwing gebruikt worden bij e-participatie in de case-organisatie. De resultaten van dit onderzoek kunnen als hulpmiddel gebruikt worden door andere organisatie die willen investeren in e-participatie.

1.5. Aanpak in hoofdlijnen

Dit onderzoek is opgebouwd uit 5 hoofdstukken en volgt in hoofdlijnen de aanpak rond onderzoeksmethodes van Saunders et al. (2019) . Het eerste hoofdstuk geeft een introductie tot het onderzoek. Met het tweede hoofdstuk wordt het theoretisch kader geschetst. De methodologie van het uiteindelijke onderzoek wordt in het derde hoofdstuk beschreven. Daarna wordt het eigenlijke onderzoek uitgevoerd en worden de resultaten verwerkt. Met semi-gestructureerde interviews en desk research binnen de casusorganisatie wordt er inzicht verworven rond de onderzoeksvraag en wordt getracht deze te beantwoorden. Het laatste hoofdstuk besluit dit onderzoek met de discussie, conclusie en aanbevelingen tot verder onderzoek.

2. Theoretisch kader

Met dit hoofdstuk wordt de wetenschappelijke basis van het onderzoek vastgelegd. Er wordt beschreven hoe het literatuuronderzoek wordt aangepakt en hoe het theoretisch kader wordt samengesteld. De onderliggende hoofdstukken leggen uit hoe het onderzoek tot stand komt, wat de resultaten en conclusies zijn en hoe dit alles bepalend zal zijn voor het doel van het vervolgonderzoek.

2.1. Onderzoeksaanpak

Via de literatuurstudie ontstaat een theoretisch raamwerk waarmee we aan de hand van bestaand wetenschappelijk onderzoek de deelvragen (DV) beantwoorden. Hieruit kan dan de hoofdvraag beantwoord worden.

In wat verschilt e-participatie in vergelijking met klassieke participatie?

Volgende deelvragen worden geformuleerd:

1. *Welke verandering brengt e-participatie met zich mee?*
2. *Kan e-participatie een diverser publiek bereiken?*
3. *Wat zijn de obstakels voor e-participatie?*

#	Deelvraag	Zoektermen
DV1	Welke verandering brengt e-participatie met zich mee?	<ul style="list-style-type: none">● e-participation changes● e-participation differences
DV2	Kan e-participatie een diverser publiek bereiken?	<ul style="list-style-type: none">● e-participation audience● social groups e-participation● e-participation sociodemographic
DV3	Wat zijn de obstakels voor e-participatie?	<ul style="list-style-type: none">● e-democracy limitation● e-participation disadvantages

Tabel 1: Deelvragen

2.2. Uitvoering

Via de universiteitsbibliotheek van de Open Universiteit werd gezocht naar wetenschappelijke bronnen die helpen om deze deelvragen te beantwoorden. Er werd gekozen om te zoeken naar zowel Nederlandstalige als Engelstalige artikels. Daarnaast werden recente publicaties in aanmerking genomen, hiervoor werd gekeken naar een maximale publicatiedatum van 10 jaar en dit om de relevantie van het onderzoek hoog te houden. Bepaalde publicaties overschreden deze grens, er werd voor gekozen om deze toch mee te nemen in het onderzoek door hun domeinbepalend karakter en sterke validiteit. Deze oudere publicaties werden geselecteerd na doorlezen van de

bronnenlijst van de voorgaande literatuur. Dit werd eerder selectief toegepast. De zoekopdrachten werden uitgevoerd in november 2021.

Er werden initieel geen Nederlandstalige wetenschappelijke artikels gevonden over dit onderwerp, daarom werd er gezocht via engelstalige zoektermen. De kolom 'artikels' toont het aantal zoekresultaten voor de zoekterm. Een eerste scan van de resultaten op relevante titels werd aangegrepen om het abstract te lezen. Wanneer het abstract relevantie toonde met betrekking tot de deelvraag, werd het artikel kritisch bekeken door de introductie en conclusie te lezen. Het aantal artikels dat hiervoor in aanmerking kwam, wordt weergegeven in de kolom 'inhoudelijk bekeken'. In de kolom 'gebruikt' worden het aantal artikelen vermeld die gebruikt worden in deze literatuurstudie en als zodoende als relevant worden gezien.

#	Zoektermen	Artikels	Inhoudelijk bekeken	Gebruikt
DV1	(eparticipation) AND (changes)	1461	14	5
DV1	(e-participation) AND (differences)	1044	9	1
DV2	(e-participation) AND (audiences)	355	11	5
DV2	(e-participation) AND ("social groups")	137	5	2
DV2	(e-participation) AND ("sociodemographic")	83	5	2
DV3	(e-democracy) AND (limitation)	1143	13	1
DV3	(e-participation) AND (disadvantages)	314	7	2

#	Titel	Auteur(s)
DV1	The diffusion of e-participation in public administrations: A systematic literature review	Steinbach, Malte
DV1	Comparing online with offline citizen engagement for climate change: Findings from Austria, Germany and Spain	(Pina et al., 2017)
DV1	Explaining Citizens' E-Participation Usage: Functionality of E-Participation Applications	(Zheng, 2017)
DV1	Can e-participation stimulate offline citizen participation: an empirical test with practical implications	(Tai et al., 2020)
DV1	Big Data and Public Policy: Can It Succeed Where E-Participation Has Failed?	(Bright & Margetts, 2016)

DV1	Keeping Citizens Engaged	(Yetano & Royo, 2017)
DV2	Will e-Participation Bring Critical Citizens Back In?	(Åström & Karlsson, 2016)
DV2	E-participation for environmental sustainability in transitional urban China	(He et al., 2017)
DV2	Electronic Participation with a Special Reference to Social Media - A Literature Review	(Alarabiat et al., 2016)
DV2	Open government and citizen participation: an empirical analysis of citizen expectancy towards open government data	(Wirtz et al., 2019)
DV2	Demographic Profile of Citizens' Interest, Evaluation and Opinions of Local Government Apps in Smart Cities	(Alcaide Muñoz & Rodríguez Bolívar, 2019)
DV2	Social media as public sphere: a stakeholder perspective	(Johannessen et al., 2016)
DV2	Explaining Citizens' E-Participation Usage	(Zheng & Schachter, 2017)
DV2	Inclusivity in Online Platforms: Recruitment Strategies for Improving Participation of Diverse Sociodemographic Groups	(van den Berg et al., 2020)
DV3	E-participation readiness of Austrian municipalities	(Höchtel et al., 2011)
DV3	From the Digital Divide to the Democratic Divide: Internet Skills, Political Interest, and the Second-Level Digital Divide in Political Internet Use	(Min, 2010)
DV3	Keeping Citizens Engaged: A Comparison Between Online and Offline Participants	(Yetano & Royo, 2017)

Tabel 2: Zoektermen per deelvraag

2.3. Resultaten en conclusies

2.3.1. DV1 Welke verandering brengt e-participatie met zich mee?

E-participatiepraktijken worden steeds meer overgenomen door overheden over de hele wereld en vergroten de betrokkenheid van de burgers en de transparantie van overheidsbeslissingen (Steinbach et al., 2019).

Met de ontwikkeling van ICT worden steeds meer diensten online aangeboden en de mensen maken steeds meer gebruik van e-overheidsinstrumenten om informatie en diensten te verkrijgen. Ondertussen zorgen de voordelen van elektronische connectiviteit voor veranderingen in die zin dat meer mensen bereid zijn om deze nieuwe middelen voor participatie te gebruiken, die zij als effectiever en efficiënter beschouwen (Zheng, 2017). Nog volgens Zheng (2017) zal een hoge mate van functionaliteit van e-participatietoepassingen burgers motiveren om meer gebruik te maken van e-participatie.

Yetano & Royo (2017) besluiten dat bij het opzetten van participatieprocessen rekening moet worden gehouden met de digitale kloof. Anders zal de verschuiving naar e-governance tot meer uitsluiting en

ongelijkheid leiden. Daarnaast maakt e-participatie het gemakkelijk om een groter publiek te bereiken en de aandacht te trekken van een groter aantal potentieel geïnteresseerde burgers. Dit wordt bevestigd door het onderzoek van Tai et al. (2020) waar er wordt gesuggereerd dat e-participatie een belangrijke rol kan spelen in het mobiliseren van een breder spectrum van burgers om zich in te zetten voor de publieke zaak.

Onderzoek van Pina (2017) toont aan dat e-participatie kostenefficiënter is dan klassieke of traditionele burgerparticipatie. De resultaten van de studie bevestigen dat e-participatie slecht een middel is om betrokkenheid van de burgers bij participatieprocessen te verhogen.

Veel e-participatie-initiatieven hebben te maken met hoge kosten en een lage participatiegraad. Bright & Margetts (2016) stelt voor om deze lacune deels op te vangen door het gebruik van big data.

Uit deze deelvraag komen aspecten rond 'demografie' (Tai et al.), 'functionaliteit' (Zheng), 'e-participatie binnen participatie' (Pina) en de 'digitale kloof' (Yetano & Royo) naar voren.

2.3.2. DV2 Kan e-participatie een diverser publiek bereiken?

Deelnemers aan e-participatieprocessen zijn sociaaleconomisch niet representatief voor het grote publiek. Ze zijn jonger, mannelijk en hoger opgeleid (Åström & Karlsson, 2016). Daarnaast stellen Åström & Karlsson ook dat kritische burgers die geïnteresseerd zijn in politiek maar ontevreden zijn met de klassieke democratie en bijhorende participatiemogelijkheden, oververtegenwoordigd zijn in e-participatie in verhouding tot het grote publiek.

E-participatieplatformen kunnen inclusief zijn met betrekking op gender. Wat betreft leeftijd is er een mindere participatiegraad bij jongere en oudere burgers (van den Berg et al., 2020).

Chinees onderzoek toont aan dat niet alle burgers in gelijke mate profiteren van de online mogelijkheden van burgerbetrokkenheid. Jongere, beter opgeleide, rijkere en leden van milieu-NGO's lopen duidelijk voorop (He et al., 2017). Daarnaast wordt vastgesteld dat in de praktijk e-participatie-initiatieven vaak een breed publiek aantrekken, maar dat deze initiatieven worden geconfronteerd met ernstige beperkingen wat de betrokkenheid van dat publiek betreft (Alarabiat et al., 2016).

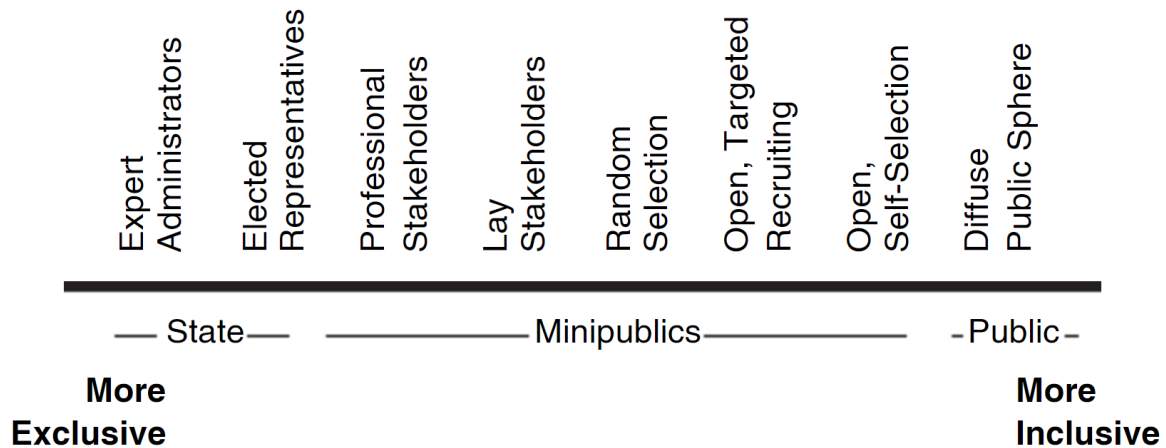
Gekeken naar de invloed van social media, zorgt sociale media niet voor een goed gebalanceerde publieke balans. In plaats daarvan werd het een van de vele kanalen waar belanghebbenden met weinig invloed proberen op te vallen. Belanghebbende met veel invloed hebben andere kanalen, zoals de politiek of pers, dan sociale media om hun macht te gebruiken (Johannessen et al., 2016).

Een andere factor zijn de technologische ontwikkelingen. Er is een beweging om door technologie inclusiever te werken. Om diverse gebruikersgroepen te motiveren deel te nemen aan e-participatie, zullen platformontwikkelaars aantrekkelijke communicatieformats aanbieden in combinatie met moderne tools en geschikte vormen van online-identificatie (Sachs & Schossböck, 2019). Wirtz stelt dat deze e-participatieplatformen niet alleen op een adequate en burgergerichte manier moeten worden vormgegeven, maar dat er ook rekening gehouden moet worden met de verschillen tussen sociale groepen, bijvoorbeeld door een meerkanalenstrategie te volgen of opties aan te bieden die voorzien in de behoeften van alle lagen van de bevolking (Wirtz et al., 2019). De intentie van burgers om deel te nemen aan e-participatie is volgens Wirtz vooral afhankelijk van het gebruiksgemak en bruikbaarheid, transparantie, participatie -en samenwerkingsverwachtingen van deze platformen. Mensen die meer gebruik maken van e-diensten zullen naar verwachting meer gebruik maken van e-participatie (Zheng & Schachter, 2017).

Een ander belemmering op het gebruik van e-participatietools en de globale acceptatie daarvan onder een zo breed mogelijke laag van de bevolking, zijn een toenemend bewustzijn van potentiële beveiligings- en privacyproblemen. Hoger opgeleide gebruikers, diegenen die aantoonbaar het best op de hoogte zijn van apps en over de vaardigheden beschikken om ze doeltreffend te gebruiken, maken zich ernstige zorgen over het belang en het nut van die apps. Nochtans zijn deze aspecten van

cruciaal belang om de apps door de burgers te doen aanvaarden (Alcaide Muñoz & Rodríguez Bolívar, 2019).

De democratiekubus volgens Fung stelt dat er drie belangrijke dimensies zijn in directe democratie. 'selectie van deelnemers' (1), 'wijze van communicatie' (2) en 'besluitvorming' (3). De eerste dimensie, 'selectie van deelnemers', is relevant voor deze studie. Het succes van participatieprocessen hangt sterk af van wie deelneemt: is de subgroep representatief voor de relevante bevolking, zijn de belangrijke belangen vertegenwoordigd, beschikken de deelnemers over informatie om goed te oordelen en of zij verantwoording verschuldigd zijn aan degenen die niet deelnemen. Wie komt in aanmerking voor deelname, en hoe worden mensen deelnemers? Fung selecteerde acht mechanismen voor het identificeren of selecteren van de actoren. (Fung, 2006).



Figuur 1: selectiemethode voor deelnemers, Fung 2006.

Uit deze deelvraag komen aspecten rond 'demografie' (Åström & Karlsson, 2016, van den Berg et al., He et al., Alarabiat et al.) 'functionaliteit' (Sachs & Schossböck, Wirtz et al., Zheng & Schachter, Alcaide Muñoz & Rodríguez Bolívar) 'e-participatie binnen participatie' (Fung) naar voren.

2.3.3. DV3 Wat zijn de obstakels voor e-participatie?

In een gedigitaliseerde samenleving is de toegang tot informatie- en communicatietechnologie (ICT) en het vermogen om technologieën te gebruiken voor dagdagelijkse taken belangrijk. Mensen lopen daarom het risico om buitengesloten te worden als ze geen toegang tot ICT hebben of er geen gebruik van kunnen maken.

In relatie tot e-participatie dat zich online afspeelt stelt (Min, 2010) dat wanneer slechts een bepaald deel van de bevolking het internet gebruikt, het democratisch potentieel van het internet wordt ondermijnd. De loutere beschikbaarheid van een nieuwe technologie volstaat niet om de inzet van die technologie te bevorderen. Belangrijk zijn de conclusies uit het onderzoek van Höchtl et al. (2011) waar een aantal essentiële voorwaarden worden opgelijst die nodig zijn voor e-deelname. Zo is toegang tot ICT-infrastructuur (computer en internet) en kennis van het internet cruciaal. De overheid moet toezien dat het haar beleid zo stuurt dat hier maximaal aan kan voldaan worden. Ook de conclusies van Min (2010) sluiten hierop aan. Zo wordt universele toegang tot het internet en permanente educatie van de burger over ICT aangehaald als oplossing voor dit probleem.

Andere nadelen aan e-participatie zijn hogere uitvalsratio's (mensen stappen vroeger dan gewenst uit het e-participatieproces) (Yetano & Royo, 2017). Volgens dezelfde auteurs speelt ook het aspect tijdsconsumptie mee, waar geconnecteerde individuen in veel zaken betrokken zijn en technologie goed beheersen, maar tegelijkertijd moeite hebben met het aspect tijd. Alles moet duidelijk zijn en niet teveel tijd vereisen voor de gebruiker, anders haakt deze af. Dit valt op te lossen door burgerparticipatieprojecten zorgvuldig te ontwerpen om de tijd van betrokkenheid te beperken.

In deze deelvraag komen aspecten van ‘demografie’ (Min), ‘functionaliteit’ (Höchtel et al, Min, Yetano & Royo) en de ‘digitale kloof’ (Höchtel et al, Min) naar voren.

2.3.4. Conclusies

Voorgaande resultaten zijn gescanned op betekenisvolle data. Op basis van deze selectiemethode komen er 4 aspecten naar boven die dominant zijn. Hierbij wordt aangenomen dat de data uit de resultaten in die zin dominant waren dat ze overheersend waren in het resultaat. Hieronder worden deze 4 thema’s opgelijst samen met enkele relevante kernwoorden uit de voorgaande conclusies.

- Demografie (*groter en breder publiek, gender, leeftijd, opleidingsniveau, inclusiviteit*)
- Functionaliteit (*ICT-ontwikkeling, tools, vormgeving, gebruiksgemak, tijdsconsumptie, uitstapratio’s*)
- E-participatie binnen participatie (*participatieprocessen*)
- Digitale kloof (*toegang, uitsluiting, ongelijkheid*)

Wanneer we deze thematieken afzetten in een tabel zien we dat verschillende thema’s aanwezig zijn bij verschillende deelvragen. ‘Demografie’ en ‘Functionaliteit’ zijn aanwezig in de resultaten van DV1 en DV2. ‘E-participatie binnen participatie’ komt terug in de resultaten van DV1 en DV2. Het thema ‘Digitale kloof’ is aanwezig in de resultaten van DV1 en DV3.

	Demografie	Functionaliteit	E-participatie binnen participatie	Digitale kloof
DV1	x	x	x	x
DV2	x	x	x	
DV3	x	x		x

Tabel 3: Thematieken in tabel.

Deze 4 thematische onderwerpen zijn bepalend voor het beantwoorden van de hoofdvraag. Ze tonen de belangrijkste thema’s waarmee rekening moet worden gehouden bij het beantwoorden van de hoofdvraag. Hieronder worden de conclusies voor elk van deze 4 thema’s uitgeschreven.

Demografie

Algemeen kan worden aangenomen dat het inzetten van e-participatie ertoe leidt dat er een bredere demografische doelgroep wordt aangetrokken.

E-participatie trekt niet hetzelfde publiek als traditionele participatie (Åström & Karlsson, 2016). De verschillende studies zijn het ook niet altijd eens over het aanwezige socio-demografische profiel bij e-participatie (He et al., 2017). Dit valt te verklaren doordat de gebruikte studies vaak sterk regionaal/nationaal gebonden zijn of een beperkte steekproef omvatten om hun onderzoek te staven.

Daarnaast moet er bij e-participatie ook rekening gehouden worden met de gangbare democratiekubus van Fung en de bijhorende selectiemethode voor deelnemers. Het is niet altijd noodzakelijk om zoveel mogelijk verschillende deelnemers te betrekken bij een participatieproject.

Functionaliteit

De ontwikkeling, gebruiksvriendelijkheid en effectieve functionaliteit van e-participatie-applicatie is eveneens belangrijk. Hoe functioneler e-participatie voor de burger is, hoe meer deze er van gebruik zal maken (Zheng, 2017).

Het gebruiksgemak van e-participatie, sterk afhankelijk van hoe ze technologisch tot stand komen, kan wel bijdragen tot een bredere verspreiding van e-participatie (Sachs & Schossböck, 2019).

Zoals eerder aangehaald bij de eerste deelvraag, is een belangrijk potentieel obstakel voor e-participatie ook de gebruikservaring. Het platform moet gebruiksvriendelijk ontworpen zijn (Wirtz et al., 2019). Daarnaast moet er aandacht zijn om het tijdsaspect zo optimaal mogelijk te laten verlopen, dit om de tijdsinvestering van de deelnemer te beperken. Anders dan bij klassieke participatie is het makkelijker om digitaal uit een participatieproces te stappen, wat zorgt voor verhoogde uitstap-ratio's (Yetano & Royo, 2017).

E-participatie binnen participatie

Desalniettemin zorgt e-participatie niet voor meer betrokkenheid, het is een middel om op een andere manier aan participatie te doen. Volgens Pina (2017) moet traditionele offline participatie daarom gecombineerd worden met e-participatie.

Digitale kloof

Als er gekeken wordt naar de obstakels rond e-participatie komt de literatuur vooral terug op het belang van toegang tot het internet en parate internetkennis (Höchtel et al., 2011). Er moet aandacht zijn voor de digitale kloof, want die zorgt voor ongelijkheid (Yetano & Royo, 2017). Het is immers eigen aan e-participatie dat deze online verloopt, digitale ongeletterdheid staat inherent aan minder succes bij een e-participatieplatform.

2.4. Doel van het vervolgonderzoek

De verschillende conclusies die verzameld worden met de literatuurstudie zorgen niet voor een coherente besluit. Echter, deze deelconclusies zijn waardevol om te gebruiken in het verdere onderzoek. De 4 samenvattende thema's die uit de deelconclusies voortstromen, vormen de verdere basis voor dit onderzoek.

Het doel van het vervolgonderzoek is om de aandachtspunten voor e-participatie bij overheidsorganisaties te inventariseren.

Het empirisch onderzoek wordt in het volgende hoofdstuk stapsgewijs beschreven. De uitkomst van het onderzoek kan hierdoor een meerwaarde zijn voor bij organisaties die aan participatie doen.

3. Methodologie

In dit hoofdstuk wordt de gekozen onderzoeksmethode voor de uitvoering van het empirisch onderzoek toegelicht. Het vormen van een onderzoeksmethodiek kan geholpen worden door gebruik te maken van de 'research onion' van Saunders et al. (2019). In dit ui-model wordt van de buitenkant van de ui naar binnen toe gewerkt om te komen tot een gedegen onderzoeksmethodologie. Deze lagen zijn:

1. Filosofie van het onderzoek
2. Onderzoeksaanpak
3. Strategie van het onderzoek
4. Keuzes
5. Tijdshorizon
6. Technieken & procedures

De verschillende onderdelen in dit hoofdstuk beschrijven het conceptueel ontwerp (de eerste 5 lagen van het ui-model van Saunders), de technische uitwerking van de onderzoeksmethode (de laatste ui-laag van Saunders), een analyse hoe de verzamelde gegevens worden geanalyseerd. In het laatste onderdeel zal een reflectie gegeven worden op validiteit, betrouwbaarheid en ethische aspecten van het onderzoek.

3.1. Conceptueel ontwerp: keuze van onderzoeksmethode(n)

Om de keuze van onderzoeksmethode te verantwoorden wordt er gekeken naar het doel van het onderzoek en waar en bij wie deze informatie objectief kan gevonden worden. Aansluitend wordt er uitgelegd waarom er gekozen wordt voor een bepaalde methode.

Het eerdere theoretische kader heeft geholpen om inzicht te krijgen in bestaande theorieën. Voor dit onderzoek werd de volgende hoofdvraag geformuleerd:

“Hoe moet een overheidsorganisatie omgaan met e-participatie?”

Binnen een overheidsorganisatie zal aan de hand van semi-gestructureerde interviews gekeken worden hoe er binnen die organisatie aan e-participatie wordt gedaan. Op basis van de antwoorden zal een samenvattende analyse leiden naar de conclusie van dit onderzoek.

De verschillende deelvragen spitsen zich toe op de aangehaalde thema's:

1. Hoe gaat de overheidsorganisatie om met demografie binnen e-participatie?
2. Hoe gaat de overheidsorganisatie om met functionaliteit van e-participatie?
3. Hoe gaat de overheidsorganisatie om met e-participatie binnen het groter geheel van participatie?
4. Hoe gaat de overheidsorganisatie om met de digitale kloof en e-participatie?

Via deze beschrijvende deelvragen en de antwoorden die hieruit voortvloeien, zal een antwoord worden gegeven op de geformuleerde hoofdvraag. Overheidsinstellingen kunnen de resultaten gebruiken om meer inzicht te krijgen in hun eigen participatietrajecten. Dit kan een aanzet zijn om participatietrajecten te uniformiseren en te begeleiden naar een optimale werking. Dit is het doel van het onderzoek.

Daar de hoofdvraag zich stelt in een overheidscontext zal er getracht worden om participatiemanagers, communicatiemedewerkers of andere relevante stakeholders binnen de overheidsorganisatie te interviewen. De selectie van deelnemers zal in lijn met het onderzoeksopzet toegespitst worden op werknemers die een rechtstreekse betrokkenheid hebben met participatie rond infrastructuurprojecten. Dat gaat van werknemers die in hun huidige functie met participatie bezig zijn en hiervoor het beleid en visie uitzetten tot werknemers die dankzij hun functie ervaringen hebben opgedaan rond participatie. Deze selectie van respondenten heeft een directe betrokkenheid op participatie en wordt daarom als relevant beschouwd. De case-organisatie is recent tot aanwerving overgegaan van 3 participatiemanagers. Dit zijn 3 profielen die instaan voor de ondersteuning aan participatieve trajecten. Daarnaast werken ze een overkoepelend beleid uit rond participatie voor de organisatie. De organisatie heeft de beleidskeuze gemaakt om meer in te zetten op participatie, deze nieuwe rol is daar een eerste stap in. Het is daarom relevant en belangrijk voor dit onderzoek om deze functiegroep aan het woord te laten daar dat deze, weliswaar in een pioniersrol, verantwoordelijk zijn voor het thema participatie binnen de organisatie. Voor dit onderzoek worden alle participatiemanagers bij het onderzoek betrokken. Vóór deze aanwerving waren het communicatieverantwoordelijken- en medewerkers die deze taken op zich namen. Deze laatste functiegroep telt een achttal personeelsleden. Omwille van hun eerdere ervaring rond participatie is er voor gekozen om 2 communicatieverantwoordelijken te interviewen.

De verschillende deelvragen zijn van toepassing op de verschillende respondenten. Dat wil zeggen dat elke respondent dezelfde vragenlijst voorgeschoteld krijgt. Doordat er een analyse wordt gedaan op basis van woorden (Saunders, 2019), is hier sprake van een kwalitatief onderzoek.

Het Agentschap Wegen en Verkeer, kortweg AWV, is een grote organisatie met 1300 medewerkers dat actief is over heel Vlaanderen. Het agentschap is wegbeheerder van de Vlaamse snelwegen en gewestwegen en is bijgevolg een belangrijke infrastructuurorganisatie in Vlaanderen. AWV heeft als missie “vlotte, veilige en duurzame mobiliteit voor alle weggebruikers in Vlaanderen te realiseren”. Door de omvang van de organisatie speelt ze een centrale rol in het Vlaams infrastructuur- en mobiliteitslandschap. Hierdoor moet de organisatie actief samenwerken met verschillende stakeholders zoals andere overheidsagentschappen, lokale besturen en nutsmaatschappijen. Als grotere entiteit binnen de Vlaamse Overheid heeft het AWV een grote relevantie op vlak van infrastructuurwerken en ervaring met participatie. Door haar centrale rol in het Vlaams landschap en de bereidwilligheid van de organisatie om zich open te stellen voor vragen van de onderzoeker, is de keuze op deze organisatie gevallen. Omdat het agentschap veruit de grootste infrastructuurbeheerder is, zowel in projecten als budgetten, is de keuze gevallen om enkel deze organisatie te onderzoeken. Vanuit de 7 entiteiten binnen het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken (dMOW) is het AWV verantwoordelijk voor grosso modo 40% van het beschikbare budget voor het geïntegreerd investeringsprogramma 2022 (Vlaamse Overheid, z.d.). Een bijkomende redenering om dit onderzoek te beperken tot 1 overheidsorganisatie komt vanuit het feit dat de 7 entiteiten die verantwoordelijk zijn voor infrastructuurprojecten gegroepeerd zitten binnen het beleidsdomein (dMOW). De rol van het departement is ook die van beleidscoördinator voor het beleidsdomein. In dat opzicht verwacht de onderzoeker gelijklopende resultaten voor de andere entiteiten en is er dus voor gekozen om in dit onderzoek te focussen op 1 organisatie.

Via semi-gestructureerde interviews bij de geselecteerde stakeholders zal er getracht worden om tot relevante resultaten te komen. Op die manier is er ruimte voor de respondenten om dieper in te gaan op bepaalde interviewonderdelen. Van elk interview zal een opname gemaakt worden, nadien zal elke geïnterviewde stakeholder een interviewverslag ontvangen, ter controle van het interview.

Om niet afhankelijk te zijn van één onderzoeksmethode en om zodoende triangulatie te bekomen, zal er ook een beperkte documentanalyse via desk research plaatsvinden. Triangulatie is het gebruik

maken van twee of meerdere onderzoeksbronnen in een studie om datazekerheid te verkrijgen (Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A., 2019). Binnen de overheidsinstelling zal bekeken worden welke documenten er beschikbaar zijn rond het thema (e)-participatie en in welke mate de resultaten kunnen bijdragen tot het beantwoorden van de hoofdvraag.

Met een deductief onderzoek zal er gekeken worden in welke mate de theoretische onderbouwing overeenstemt met het verdere onderzoek. Dit onderzoek gaat verder op een theoretische propositie, in tegenstelling tot een inductief onderzoek dat zich meer richt op observatie van empirische gegevens (Saunders et al., 2019).

Het onderzoek zal cross-sectioneel verlopen, dat heeft te maken met de beperkte tijdsruimte waarin dit onderzoek zal plaatsvinden. Een cross-sectioneel onderzoek is van toepassing wanneer een beperkte tijdsruimte beschikbaar is. Daarnaast wordt een cross-sectioneel onderzoek vaak gebruikt in kwalitatieve onderzoeken die gebaseerd zijn op interviews (Saunders et al., 2019).

Het volgende hoofdstuk beschrijft hoe deze onderzoeksmethodes tijdens dit onderzoek concreet zullen aangepakt worden.

3.2. Technisch ontwerp: uitwerking van de methode

Het verdere empirisch onderzoek zal aan de hand van semi-gestructureerde interviews en documentanalyse verlopen.

Semi-gestructureerde interviews starten met een lijst van vooraf bepaalde vragen en thema's (Saunders et al., 2019). Vanuit de literatuurstudie zijn er een aantal deelvragen geformuleerd waaruit conclusies zijn getrokken. Deze 4 thematieken uit hoofdstuk 2.3.4 worden als basis voor de interviews ingezet.

De semi-gestructureerde interviews vallen onder primaire data omdat ze specifiek voor dit onderzoeksopzet zijn afgenomen. De semi-gestructureerde interviews zullen opgebouwd worden rond een vastliggende set van vragen, deze vragen zijn opgebouwd rond de 4 thematieken die eerder in hoofdstuk 2 werden aangehaald. Het karakter van een semi-gestructureerd interview geeft de kans om verder te bouwen op eerdere antwoorden van de interviewees. Hierdoor wordt een zekere diepte aan het onderzoek gegeven.

Binnen de overheidsorganisatie zullen participatiemanagers en communicatiemedewerkers als relevante stakeholders geïnterviewd worden. Dit zijn werknemers die door hun functiepakket ervaring hebben in participatie en hier regelmatig in aanraking mee komen. Om tot relevante resultaten te komen, wordt er gemikt op 5 respondenten. Gezien de geldende COVID-19 maatregelen tijdens dit deel van het onderzoek, zullen deze interviews digitaal verlopen via videoconferentie. Op die manier zijn naast geluid ook de gelaatsuitdrukkingen zichtbaar, dit maakt het mogelijk om non-verbale communicatie op te vangen. Een ander voordeel is dat de geïnterviewde zelf een geschikte locatie kan uitkiezen om het interview af te nemen. Bij akkoord van de geïnterviewde zal het interview worden opgenomen met als doel voor de onderzoeker om dit later als referentie te kunnen gebruiken tijdens het verdere onderzoek. Het interview zal ook als transcriptie uitgewerkt worden en ter goedkeuring voorgelegd worden aan de geïnterviewde. Gelijktijdig met het afnemen van het interview zal de onderzoeker notities nemen. Per geïnterviewde wordt een tijdsperiode van 45 minuten tot 1 uur voorzien. Voor aanvang van het interview zal de deelnemer gebriefd worden over het doel en onderwerp van het onderzoek. De volledige vragenlijst kan teruggevonden worden in bijlage 1.

De documentanalyse moet als secundaire data aanzien worden, daar deze data oorspronkelijk andere doeleinden dient. Met deze tweede onderzoeksmethode zal er gezocht worden naar relevante documenten binnen de organisatie rond participatie. Documenten die hierbij kunnen helpen zijn jaarverslagen, persberichten, publicaties en beleidsplannen.

Volgens Saunders (2019) kunnen deze secundaire informatiebronnen gebruikt worden in het onderzoek, maar moet er een zekere terughoudendheid bij geplaatst worden, want deze documenten werden oorspronkelijk aangemaakt met een ander doel voor ogen dan onderzoek.

Deze documenten zullen gezocht worden via de website van de organisatie, waar een aantal documenten publiek beschikbaar zijn. Daarnaast heeft de organisatie ook een intern kennisplatform voor het delen van procedures en beleidsdocumenten. Ook dit kennisplatform zal onderzocht worden. Daarnaast zal gevraagd worden aan de interviewees om relevante documenten rond participatie te delen.

Om de kwaliteit van deze secundaire databronnen te garanderen zal er speciaal toegekeken worden op de relevantie van deze bronnen ten aanzien van de onderzoeksvraag.

De keuze om met 2 onderzoeksmethodes verder te gaan, zorgt ervoor dat triangulatie wordt bereikt.

Bij een kennismaking en voorstellingsronde wordt er gepolst naar de betrokkenheid van de medewerker bij participatietrajecten. Hier is er het doel gesteld om de deelnemer en de uitgeoefende functie binnen de organisatie beter te leren kennen. Ook de kennis en informatie rond het beleid van participatie kan op die manier bij de deelnemer en organisatie worden afgetoetst.

De gedetailleerde uitwerking van de verdere onderzoeksvragen wordt in dit hoofdstuk uitgelegd.

3.2.1.DV1: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met demografie binnen e-participatie?

De informatie die nodig is om deze vraag te beantwoorden zal helpen om te begrijpen hoe de overheidsorganisatie omgaat met demografie in zaken rond e-participatie. Met demografie wordt verwezen naar de samenstelling van de bevolking rond leeftijd, geslacht, nationaliteit, etniciteit en beroep. Het doel is om via de respondenten te begrijpen hoe er wordt omgegaan met de complexiteiten rond demografie en e-participatie en welke concrete aandachtspunten de organisatie daarrond heeft.

Via semi-gestructureerde interviews wordt er, in lijn met de eerdere bevindingen uit het theoretisch kader, gevraagd naar hoe de doelgroep van een participatietraject bepaald wordt en in welke mate het bereiken van een doelgroep belangrijk is. Deze themavraag wordt aan de volledige respondentengroep gesteld.

Met het doornemen van geschikte data via de documentanalyse wordt er gekeken of de organisatie in zijn documentatie al rekening houdt met het aspect demografie.

3.2.2.DV2: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met functionaliteit van e-participatie?

De informatie die nodig is om deze vraag te beantwoorden zal helpen te begrijpen hoe de overheidsorganisatie omgaat met functionaliteit en e-participatie. Functionaliteit is een breed begrip, maar in dit kader kan het worden afgebakend rond gebruiksvriendelijkheid, de geschiktheid

voor gebruiksmogelijkheden van een e-participatietoepassing. Het doel is om na te gaan of de respondenten zich bewust zijn van het belang van het thema functionaliteit. De functionaliteit is namelijk bepalend voor het succes van de e-participatietoepassing (Zheng, 2017).

Dit doel zal onderzocht worden door te peilen hoe de organisatie omgaat met geselecteerde tools voor e-participatie en in welke mate functionaliteit daar een aandachtspunt is. Ook wordt er gevraagd bij de respondenten hoe zij de kwaliteit van e-participatie ervaren. Secundaire zaken rond functionaliteit zoals de tijdsinvestering en aandachtspunten rond vrijblijvendheid worden ook afgetoetst. Deze themavraag wordt aan de volledige respondentengroep gesteld.

Met het doornemen van data via de documentanalyse wordt er gekeken of de organisatie in zijn documentatie al rekening houdt met het aspect functionaliteit.

3.2.3. DV3: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met e-participatie binnen het groter geheel van participatie?

De informatie die nodig is om deze vraag te beantwoorden zal helpen om te begrijpen in welke mate de organisatie e-participatie ingebed ziet in het grotere geheel van participatie. Het is een vraag die rechtstreeks is afgeleid uit de vaststelling dat traditionele participatie gecombineerd moet worden met e-participatie (Pina et al., 2017).

Dit doel zal onderzocht worden door te kijken wat het standpunt is van de respondenten ten aanzien van dit thema. Deze themavraag wordt aan de volledige respondentengroep gesteld.

Met het doornemen van data via de documentanalyse wordt er gekeken of de organisatie in zijn documentatie al rekening houdt met het dit aspect.

3.2.4. DV4: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met de digitale kloof en e-participatie?

De informatie die nodig is om deze vraag te beantwoorden zal helpen om te begrijpen hoe de organisatie omgaat met de digitale kloof ten gevolge van toepassingen rond e-participatie. Met de digitale kloof wordt verwezen naar de ongelijkheid die ontstaat tussen mensen die toegang hebben tot internet en/of digitale technologie en zij die dit niet hebben. Omdat e-participatie zich per definitie afspeelt in een digitale omgeving is er het gevaar om een bepaalde bevolkingsgroep uit te sluiten van deelname, de digitale kloof zorgt voor ongelijkheid (Yetano & Royo, 2017).

Het doel zal onderzocht worden door te vragen hoe de overheidsorganisatie omgaat met de digitale kloof. Is daar een beleid rond en hoe voorziet ze in informatievoorziening voor mensen die rechtstreeks geïmpacteerd zijn door de digitale kloof? Deze themavraag wordt aan de volledige respondentengroep gesteld.

Met het doornemen van data via de documentanalyse wordt er gekeken of de organisatie in zijn documentatie al rekening houdt met het dit aspect.

3.3. Gegevensanalyse

Door de analyse van de gegevens zal er uiteindelijk een antwoord worden gegeven op de hoofdvraag. Toch is het voor kwalitatief onderzoek niet vanzelfsprekend om een analyse-methode te selecteren. Er zijn verschillende methodes beschikbaar en vaak zijn er bepaalde voorwaarden verbonden vooraleer gebruik te maken van een bepaalde methode.

Na de afname van de semi-gestructureerde interviews wordt een interviewverslag voorgelegd aan de geïnterviewde om de validiteit van de verkregen data te bevestigen. Daarnaast zal deze transcriptie gebruikt worden om thema's en patronen te herkennen. De codering van de interviews, in lijn met deductief onderzoek, zal gebeuren door de 4 thematieken uit de literatuurstudie als basis te gebruiken.

Doordat er vanuit de literatuur verschillende thema's naar voren kwamen, zijn de interviewvragen ook daar naar opgesteld. Door deze concept-driven aanpak is een eerste categorisering lopende waar de interviewvragen en structuur al eerder thematisch werd opgesteld naar de conclusies uit hoofdstuk 2.

Tijdens de interviews werden handmatig notities gemaakt door de onderzoeker. Nadien werden alle antwoorden opgesteld via een datamatrix. Deze datamatrix is opgemaakt aan de hand van de verschillende interviewvragen en gealigneerd met de verschillende respondenten. Zo kan per vraag en per interview de kern van het antwoord worden opgesteld. Deze matrix maakt naverwerking van de interviews eenvoudiger omdat er visueel en duidelijke conclusies kunnen getrokken worden over de essentie van antwoorden. De uitwerking van deze datamatrix is terug te vinden in bijlage 3.

Het werken met een data matrix en de uitwerking daarvan is te vergelijken met de aanpak via een thematische analyse. Thematische analyse is een methode voor het identificeren, analyseren en rapporteren van patronen (thema's) binnen een dataset. (Braun & Clarke, 2006). Volgens Saunders (2019) wordt thematische analyse gezien als een meer algemene aanpak voor de analyse van kwalitatieve data door middel van herkenning van thema's of patronen in de data.

Deze data analyse methode is flexibel en niet gebonden aan een bepaalde onderzoeksfilosofie. Bij toepassing van de deductieve methode worden de thema's gelinkt aan bestaande theorie. Het nadeel van een thematische analyse is dat de veronderstellingen van de onderzoeker bepalend zijn hoe de vrijgekomen data zal geïnterpreteerd worden. Het is een subjectieve aanpak waar de onderzoeker zich van bewust moet zijn doorheen het lopende onderzoek.

Er is voor deze methode gekozen omdat het voor duidelijkheid zorgt en de essentie kan samenbrengen door wat er gezegd is door de respondenten. Doordat het hier om een kwalitatief onderzoek gaat, is het ook niet interessant om het onderzoek via een kwantitatieve manier weg te zetten en te overspoelen met cijfers.

Ook voor de documentanalyse wordt er gebruik gemaakt van dezelfde vorm van analyse. De secundaire data die voortkomt uit documentanalyse zal kritisch bekeken worden in welke mate ze bijdraagt tot de onderzoeksdoelstelling.

3.4. Reflectie t.a.v. validiteit, betrouwbaarheid en ethische aspecten

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe aan de hand van validiteit, betrouwbaarheid en ethische aspecten de kwaliteit van het onderzoek gegarandeerd wordt.

3.4.1. Validiteit

De interne validiteit van het onderzoek zorgt voor de kwaliteit van het onderzoek. In dit onderzoek moet opgemerkt worden dat de keuze om met semi-gestructureerde interviews te werken een beperking zal hebben op de validiteit van het onderzoek. De verschillende interviewvragen zullen telkens opnieuw worden voorgelegd aan de verschillende respondenten. Bij de keuze van onderzoeksmethode zijn de aspecten van tijd en kennis ook belangrijk om mee te nemen. Het onderzoek wordt in een beperkte tijdsruimte uitgevoerd, in deze bedenking moet de keuze om voor semi-gestructureerde interviews te gaan, geplaast worden.

Aandacht moet ook geschonken worden aan de validiteit rond documentanalyse. Voor de onderzoeker blijft de interpretatie van documenten voor eigen rekening. Langs de andere kant zijn de geanalyseerde documenten eigendom van overheidsinstellingen, waardoor enige vorm van betrouwbaarheid wordt aangenomen.

De mate waarin de onderzoeksresultaten kunnen doorgetrokken worden naar andere relevante contexten (Saunders 2019) zorgt voor de externe validiteit. Daar het onderzoek zich toespitst in een bepaalde publieke sector lijkt dit minder toepasselijk.

3.4.2. Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid verwijst naar replicatie en consistentie (Saunders et al., 2019) en valt af te leiden in welke mate het onderzoeksopzet kan gekopieerd worden in die mate dat de resultaten gelijkaardig zijn. Het onderzoeksopzet is omschreven, de verschillende vragen bij het interview worden meegegeven in dit onderzoek. Als deductief onderzoek werkt dit onderzoek verder op verschillende reeds geformuleerde conclusies uit andere onderzoeken. De interviewvragen zijn zodanig opgesteld om enige vorm van interviewer bias zoveel mogelijk uit te sluiten. Hiermee wordt getracht de vragen op een zo neutraal mogelijk wijze aan te brengen, zonder hiermee het interview in een bepaalde richting te willen duwen.

3.4.3. Ethische aspecten

Onderzoek moet ethisch verlopen. Daarom wordt er rekening gehouden met de aanbevelingen door Saunders (2019). Zo worden de betrokken organisaties volledig en transparant ingelicht over het onderzoeksdoel. De geïnterviewde deelnemers worden volledig op de hoogte gebracht rond hun rechten zoals vrijwillige deelname, privacy en datageheimhouding.

Daarnaast moet opgemerkt worden dat de onderzoeker werkzaam is binnen de casusorganisatie.

4. Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft hoe het empirisch onderzoek tot stand kwam en welke resultaten dit naar voren heeft gebracht.

De geïnterviewde personen zijn allen medewerkers van een overheidsorganisatie in Vlaanderen die bezig zijn met infrastructuurwerken. De eerste contacten met vraag tot bereidwilligheid bij het afnemen van een interview werd informeel gelegd. Nadien zijn deze mensen uitgenodigd voor een digitaal interview. De verschillende interviews vonden allen digitaal plaats. De respondenten werden vooraf ingelicht over het thema van het onderzoek maar kregen geen toegang tot de vragenlijst. Dit werd bewust gedaan om zoveel mogelijk naar een open gesprek te gaan en te vermijden dat de respondenten zich teveel gingen voorbereiden. Op die manier werd ook de lijn open gehouden om dieper in te gaan op specifieke onderwerpen, in lijn met een semi-gestructureerd interview. Het management van de organisatie werd ingelicht en gaf hun goedkeuring om mee te werken aan het onderzoek. Door een proefinterview werd de timing en de manier waarop de vragen werden gesteld bijgeschaafd. Daarbij werd ook gelet op de tijdsduur van het interview, dat op 1u ingeschat werd.

In de methodologie werden 5 personen uitgekozen om te interviewen, deze 5 personen zijn aan de slag als vaste medewerker in de organisatie. De antwoorden van deze 5 vaste medewerkers zijn grotendeels gelijklopend.

Elke respondent kreeg dezelfde set van vragen. Door het karakter van een semi-gestructureerd interview werd het mogelijk om naast de vaste vragen dieper in te gaan op bepaalde stukken. Opvallend hierbij is dat de respondent in het antwoord vaak naadloos overgaat in het beantwoorden van de vraag naar het beantwoorden van een nog niet gestelde vraag. De verwerking en letterlijke transcriptie van de interviews werden gedaan door het opnemen van de videomeeting. Per 15 minuten interview was er een 1 uur nodig om dit uit te typen. Voor de 5 interviews werd er dus grofweg 20 uur gespendeerd om deze letterlijk te transcriberen. Daarnaast werd de transcriptie doorgestuurd naar de respondenten om de validiteit te garanderen. Bij een enkeling werden kleine aanpassingen aan de tekst doorgevoerd. Het interviewverslag werd nadien uitgebreid geanalyseerd, per interview werden hier 60 tot 90 minuten tijd uitgetrokken.

Respondent	Functietitel	Datum interview	Duurtijd interview
Respondent #1	Participatiemanager	28/03/2022	60 minuten
Respondent #2	Participatiemanager	23/03/2022	55 minuten
Respondent #3	Participatiemanager	28/03/2022	34 minuten
Respondent #4	Communicatieverantwoordelijke	23/03/2022	47 minuten
Respondent #5	Communicatieverantwoordelijke	24/03/2022	44 minuten

Tabel 4: detaillijst van respondenten.

De volledige transcriptie van de interviews zijn terug te vinden in bijlage 4.

4.1. DV1: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met demografie binnen e-participatie?

Het doel van deze deelvraag gaat na hoe de overheidsorganisatie omgaat met demografie binnen e-participatie.

Alle respondenten gaan uit van het idee dat een overheidsorganisatie moet betrachten om maximaal iedereen te bereiken. Een overheidsorganisatie moet de ethische verantwoordelijkheid hebben om een zo breed mogelijk publiek aan te spreken tijdens e-participatie. Binnen de organisatie wordt daarom vaak een omgevingsanalyse en stakeholderanalyse gemaakt om na te gaan wat de noden zijn van het participatieproject en om zo de doelgroep te bepalen. Op die manier kan er inzicht verkregen worden in wie en wat tot het projectgebied behoort en zodoende een potentiële doelgroep kan zijn.

Het is opvallend dat de respondenten aangeven dat e-participatie in hun ogen drempelverlagend werkt. Zo is er deze uitspraak van een respondent: *“ik de indruk dat we zelfs met, laten we zeggen, de bejaarden en de senioren, waarvan we denken dat die minder computervaardig zijn, dat we die wel nog altijd bereiken... en daar zagen wij wel dat senioren met hun dochter of zoon aan de computer zitten”*. Daarnaast zijn zowat alle respondenten het eens dat er moet gekeken worden naar een hybride vorm van participatie met samenwerkingsverbanden via tussenorganisaties en lokale overheden om kansengroepen optimaal te bereiken. Deze kansengroepen blijken zowel via klassieke participatie als e-participatie een moeilijk te bereiken doelgroep. Via bestaande tussenorganisaties of lokale besturen kan er een breed netwerk worden aangesproken met de betrachting om maximaal inclusief te zijn. *“Er zijn heel wat sociale organisaties die wel toegang hebben tot een grote groep mensen, die wel digitale skills hebben. Die kunnen de vertaalslag maken. Ze kunnen dat op een trager tempo uitleggen. Input verzamelen en terugkoppelen.”*, aldus een geïnterviewde. Hybride participatie is de toekomst volgens de respondenten.

Verschillende respondenten gaven aan dat digitale infosessies, waar er puur geïnformeerd wordt (en het proces zich zodoende op een bepaalde fase in de participatieladder bevindt), een valabel alternatief vormen ten opzichte van fysieke infosessies.

4.2. DV2: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met functionaliteit van e-participatie?

Volgens de literatuur is de gebruiksvriendelijkheid en functionaliteit van e-participatie bepalend voor het succes ervan.

Vanuit de overheidsorganisatie is er een besef dat functionaliteit belangrijk is. Alle respondenten geven aan dat de doelgroep bepalend is voor welke tools er worden gebruikt.

Het blijkt wel dat er veel verschillende tools in omloop zijn en dat de gebruiksvriendelijkheid of functionaliteit van die tools erg verschillend zijn. Binnen de organisatie zijn geen concrete richtlijnen rond gebruik van tools. Vaak wordt er gebruik gemaakt van bestaande toepassingen die in het portfolio zitten van de bestaande organisatielicentie, maar evengoed laat men zich inspireren door externe stemmen die gerichte oplossingen voordragen. Het is voor de organisatie niet altijd evident om mee te blijven met de verschillende tools. Een digitaal product is inherent aan snelle veranderingen. Een respondent ziet graag de verzamelde kennis gebundeld. Daarover wordt gezegd: *“Een soort van participatiebibliotheek waaruit we kunnen putten of een gids waar we dingen uit kunnen halen, methodieken, tools, ...”*. Op die manier kan er collaboratief kennis uitgewisseld

worden. De verschillende respondenten vinden het werken met een digitale kaart een nuttige functionaliteit. *“Wat ik heel zinvol vindt, dat is die interactieve kaart, omdat dat toelaat aan mensen om dat gebied op eigen tempo, zeker bij grote projecten, die verandering goed te begrijpen.”*, volgens een respondent.

De respondenten zijn over het algemeen tevreden van de kwaliteit van e-participatie die voortvloeit uit de digitale toepassingen. Voor het informeren van belanghebbenden via zogenaamde infomarkten, vinden vele respondenten de digitale vorm beter. Het is efficiënter georganiseerd en door de digitale vorm ook gestructureerder voor de bezoekers. Door de digitale manier wordt er vermeden dat actiegroepen of mondige burgers het participatiemoment “kapen”, wat volgens de respondenten wel al eens gebeurde tijdens fysieke momenten. Dat speelt veel minder tijdens digitale momenten.

Wanneer er gekeken wordt naar de vrijblijvendheid van e-participatietoepassingen wordt er vastgesteld dat de respondenten aangeven dat deze vrijblijvendheid ook terugkomt bij fysieke participatiemomenten. Zij geven aan dat dit geen struikelblok is en zodoende niet voortvloeit uit de functionaliteit van de toepassing.. Voor de overheid is elke deelname, hoe kort ook, al een succes. *“Elke betrokkenheid is waardevol”*, zegt een respondent.

Verschillende respondenten legden de nadruk op het feit dat offline participatietechnieken ook gewoon digitaal doorgetrokken moeten worden. Op deze manier kan de aanwezigheidsgraad stabiel gehouden worden en creëert men meer betrokkenheid. Zo kan in digitale omgevingen ook een dynamiek teweeg worden gebracht die aanvullend zorgt voor een versterkt functioneel gebruik van de e-participatietoepassing.

Ook voor de overheidsorganisatie en de participatiebegeleiders kan de keuze van tool belangrijk zijn. Sommige begeleiders vinden het comfortabeler notities te maken in een tekstverwerker tegenwerken in een digitale tool.

4.3. DV3: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met e-participatie binnen het groter geheel van participatie?

De respondenten stellen dat e-participatie waardevol is en door de veelvoud aan tools het mogelijk is om een immersieve visualisatie van een project voor te stellen. Dit is moeilijker te bekomen tijdens klassieke participatiemomenten. Er moet echter rekening gehouden worden dat de kwaliteit niet altijd optimaal is door de veelheid aan tools. De vraag is in welke mate de overheid een standaardoplossing kan voorschrijven die toch voldoende performant is en die de markt voldoende laat spelen, zonder dat daar onrechtstreeks een monopoliepositie gecreëerd wordt voor een aanbieder.

Er wordt aangegeven dat een wisselwerking tussen klassieke participatie en e-participatie de ideale vorm is. Deze hybride werkwijze wordt meermaals aangehaald tijdens de interviews. Daarnaast is er vanuit de groep respondenten een sterke voorkeur om pure informatiesessies 100% digitaal te laten verlopen. Daarbij worden dezelfde argumenten aangehaald zoals beschreven bij de DV2.

De overheidsorganisatie schrijft momenteel aan een visietekst rond participatie, die tekst is in opmaak. E-participatie wordt daar minimaal aangehaald. De respondenten gaven evenwel aan dat het interview inspirerend werkt en kan dienen tot uitbreiding van hun visietekst zodat e-participatie op een manier geïntegreerd kan worden.

De respondenten zijn over het algemeen positief over de betrokkenheid van deelnemers bij e-participatie. Een respondent haalt aan dat betrokkenheid zowel positief als negatief kan zijn. *“Het digitale is misschien wat vluchtiger, ook voor de deelnemer. Het ligt er heel hard aan wat ze terugkrijgen, hoe ze het achteraf ervaren. Krijgen ze feedback, een terugkoppeling?”*

4.4. DV4: Hoe gaat de overheidsorganisatie om met de digitale kloof en e-participatie?

Er is een digitale kloof, dat is de realiteit stellen de respondenten. Via een omgevings-stakeholderanalyse zou ook de digitale kloof opgevangen moeten worden. Op die manier wordt er een eerste keer gekeken wie de doelgroep is en hoe ze die kunnen bereiken?

Daarnaast geven de respondenten aan dat het raadzaam is om lokale tussenorganisaties mee te betrekken, die kennen de doelgroep en kunnen hen begeleiden. Respondenten bevestigen dat een samenwerking met tussenorganisaties werkt. Die kunnen via aparte kanalen bewustzijn creëren en de betrokkenheid vergroten bij burgers die vatbaarder zijn voor digitale exclusie.

De respondenten stellen ook dat een hybride vorm, waarbij mensen op locatie begeleid worden in het gebruik van de digitale e-participatietool, een duurzame oplossing vormt en tegemoet kan komen om de digitale kloof te verkleinen.

De organisatie heeft in een toekomstige visietekst aandacht voor diversiteit en hoe ze diverse stakeholders wenst te bereiken. Dat leunt dicht aan bij het onderwerp van DV1.

4.5. Documenten

De desk research kreeg een relatief beperkte uitkomst, in die zin dat er 3 documenten gevonden werden die betrekking hadden tot het onderwerp. Deze documenten zijn via het kennisplatform van de organisatie terug te vinden.

Tijdens de interviews werd door verschillende respondenten aangehaald dat er een nota was opgesteld voorafgaand de aanstelling van de participatiemanagers. Deze nota is een voorbereidend document op een beslissing van een directieraad. De nota beschrijft wat participatie is en waarom de organisatie moet inzetten op participatie. Het haalt daarbij allerlei argumenten aan. De nota telt verschillende bijlagen. Zowel in de nota als in de bijlagen wordt e-participatie niet vernoemd. De nota blijft op de vlakte, slechts in een deel waar het gaat over de vormen van participatie zou een verwijzing naar e-participatie op zijn plaats zijn, maar hier beschrijft men *“vormen en methoden van participatie (vb: workshop, 1 op 1 gesprek, infovergaring op infomarkt.)”*. Zonder specifiek melding te maken van e-participatie. In een bijlage wordt een *“online enquête”* als voorbeeld aangehaald. Dat zijn de enige verwijzingen die verband houden met e-participatie.

De visietekst, waarvan ook veelvuldig sprake tijdens de interviews, is een bestaand beleidsdocument dat nog niet gefinaliseerd is en daarbij ook niet kon worden ingekeken. Deze visietekst bouwt verder op de eerder opgestelde nota.

Op het kennisplatform van de organisatie staat ook de instructie *“I-TAW-PP02-03 Informeren en bevragen van belanghebbenden bij het concept van een investeringsproject”*. Deze instructie beschrijft de activiteiten, projecten en campagnes die de communicatieverantwoordelijke (CV) van

de afdeling uitvoert om correcte informatie te verstrekken en tijdige communicatie te verzekeren met betrekking tot geplande grote investeringsprojecten van de afdeling. Ook het tot stand komen van een stakeholderanalyse en een oplistings van verschillende inspraakformats komen hier aan bod. De instructie handelt niet of verwijst niet naar e-participatie.

Een laatste document: *“Handleiding communicatie en participatie over investeringsprojecten in planningsfase bij Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant”* toont door zijn naamgeving al aan dat er geen uniforme werking is rond participatie. Dit is een document opgemaakt door de afdeling in Vlaams-Brabant van de organisatie. Dat wijst erop dat de verschillende afdelingen los van elkaar werken en hooguit aan informatie uitwisseling doen. Het document spreekt over *“rapporten en verslagen en bijhorende communicatiedragers (PowerPoints, pancartes, brochures etc.) te delen via de website”* bij het officieel planningstraject. Ook voor de verkennings- en onderzoeksfase wordt er verwezen naar documenten die men kan terugvinden via de officiële website van het agentschap. Dit kan aanzien worden als een sterk vereenvoudigde vorm van e-participatie.

Door de beperkte relevantie op het thema van dit onderzoek en de geringe hoeveelheid documenten die uiteindelijk zijn gevonden, is er gekozen om deze documenten niet verder te gaan verwerken in de resultaten.

5. Discussie, conclusies en aanbevelingen

Met dit laatste hoofdstuk komen de discussie, conclusies en aanbevelingen tot verder onderzoek aan bod.

5.1. Discussie

De deelvragen die geselecteerd werden bij het begin van het onderzoek brachten een verdere hergroepering van thematieken naar boven. Vanuit het eerder literatuuronderzoek kwamen 4 thema's naar voren. In dit hoofdstuk zal gekeken worden hoe de resultaten uit het onderzoek gepositioneerd staan ten opzichte van de literatuur en thema's uit hoofdstuk twee.

Demografie

Aan de basis van participatie ligt een omgevings- en stakeholderanalyse. Die bepalen wie tot de doelgroep behoort die moet worden aangesproken. Dit gegeven wordt telkens bevestigd door de verschillende respondenten en is bepalend voor de interpretatie van het thema 'demografie'. Het is daarom niet nodig om in kwantiteit zoveel mogelijk mensen te bereiken. Dit hangt samen met de bevinding uit het literatuuronderzoek rond de democratiekubus van Fung waarin gesteld wordt dat een zo breed of groot mogelijk bereik niet nodig is.

De respondenten hebben het gevoel dat ze met e-participatie een breder publiek aanspreken. Dit komt overeen met bevindingen uit de literatuur die bevestigen dat er een bredere demografische doelgroep wordt aangesproken.

Wat wel verschillende keren terugkwam bij de bevraging, was de rol van een tussenorganisatie in het proces. Via de tussenorganisatie kunnen kansengroepen en andere moeilijk bereikbare doelgroepen bereikt worden. Daarnaast komt naar boven dat een hybride vorm van participatie, waar er zowel fysiek aan klassieke participatie wordt gedaan, alsook digitaal via e-participatie, de beste manier is om de doelgroep maximaal demografisch aan te spreken. Deze bevinding werd niet eerder tegengekomen in de literatuurstudie.

Functionaliteit

Vanuit het algemeen oordeel uit de literatuurstudie wordt bevestigend gereageerd vanuit de groep respondenten: functionaliteit is erg belangrijk en bepalend voor het succes van een e-participatietoepassing. Daarbovenop wordt een belangrijke kanttekening gemaakt die zegt dat de doelgroep bepalend is voor welke tool er uiteindelijk moet gekozen worden. Er moet dus doelgroepspecifiek gekeken worden welke tools er worden ingezet.

Vanuit de groep respondenten komt er geen waarde oordeel over de verschillende tools. Er zijn veel e-participatietools op de markt en het is voor een medewerker erg moeilijk om een overzicht te krijgen van de complete markt. De medewerkers kiezen ook vaak niet zelf voor een bepaalde tool, maar laten de keuze over aan een derde partij die in het kader van een overheidsopdracht de opdracht verder uitvoert. In die zin vertrouwt de organisatie op de expertise van derden.

De respondenten erkennen dat het nodig is dat e-participatie toepassingen functioneel opgebouwd worden zodat ook de tijdsinvestering van de gebruiker binnen de perken blijft. De literatuur spreekt over verhoogde uitstaprisico's bij e-participatie. Verschillende respondenten erkennen dat, maar volgens hun ervaringen komt deze vrijblijvendheid ook terug in klassieke participatie en is die vrijblijvendheid niet iets wat uniek kan worden toegeschreven aan e-participatie.

Een participatiebibliotheek met good practises en methodieken zou waardevol kunnen zijn, dat is momenteel nog onbestaande in de organisatie.

Hieruit kan besloten worden dat de digitale tools, indien goed ingezet, functioneel zijn. Ze dienen het praktisch nut waarvoor ze gekozen zijn.

E-participatie binnen participatie

Alle respondenten zien e-participatie als een onderdeel van klassieke participatie. De bevinding van Pina (2017) waarin gezegd wordt dat traditionele participatie moet gecombineerd worden met e-participatie komt als een rode draad naar boven doorheen alle interviews. Elke respondent is gewonnen voor het idee van een hybride werkwijze, waar klassieke offline participatie gecombineerd wordt met e-participatie. Door te werken met een hybride participatievorm kan er doelgroep verruimend gewerkt worden en is er ruimte voor digitale interactieve technieken. Participatietechnieken die gebruikt worden tijdens klassieke participatie-oefeningen kunnen vaak ook gebruikt worden tijdens e-participatie. Zo is de rol van een moderator belangrijk om een bepaalde dynamiek te verkrijgen, dit is van toepassing binnen klassieke participatie, maar evengoed via bepaalde vormen van e-participatie.

Een aandachtspunt is wel dat er in lijn met de eerdere bevindingen rond functionaliteit, gekeken wordt naar de kwaliteit van de e-participatietools. Er zijn veel tools op de markt en de kwaliteit kan verschillen.

Digitale kloof

Het bestaan van een digitale kloof wordt bevestigd door de respondenten. Toch wordt er vanuit de interviews aangegeven dat bepaalde doelgroepen, die initieel sneller getroffen worden door digitalisering (ouderen, ...), toch nog hun weg weten te vinden tot e-participatie. De bevindingen zijn daarom een beetje ambigu in die zin dat de respondenten het bestaan van de digitale kloof erkennen, maar op het terrein ook positieve ervaringen zien. Vanuit de respondenten wordt sterk de nadruk gelegd op een samenwerking met lokale tussenorganisaties, deze organisaties staan dichterbij de mensen of kansengroep dan een anonieme infrastructuurorganisatie. Onder tussenorganisaties vallen bijvoorbeeld lokale dienstencentra, buurtwerkers of bibliotheken met een activiteitenwerking. Door met deze tussenorganisaties samen te werken en naar de mensen te trekken kan de digitale kloof verkleind worden. Zo worden deze burgers via de tussenorganisatie in buurtlokalen, parochiezalen of andere gemeenschapscentra in de buurt begeleid in de e-participatietoepassing. Ook hier zien we weer een link naar het hybride werken.

5.2. Conclusies

Dit onderzoek wil hierbij een antwoord geven op de eerder opgestelde onderzoeksvraag: *“Hoe moet een overheidsorganisatie omgaan met e-participatie?”*

Een overheidsorganisatie die aan participatie doet, moet dat in deze tijd pogen op 2 fronten te doen. De klassieke offline manier van participatie moet, aangepast aan de doelgroep, aangevuld worden met e-participatie. E-participatie mag dus niet los gezien worden en moet in het groter geheel van participatie ingebed worden.

Met de hulp van externe partijen zoals tussenorganisaties kan de demografische doelgroep verder verrijkt worden. Op die manier kan ook de digitale kloof beperkt worden.

Het succes van een e-participatietoepassing hangt samen met hoe functioneel de toepassing is ontworpen. Het is nodig dat de overheidsorganisatie aandacht schenkt aan functionaliteit aan gebruiksvriendelijkheid.

Uit dit onderzoek blijkt dat e-participatie niet los gezien kan worden van klassieke participatie. Een hybride vorm van participatie moet altijd de voorkeur krijgen en als het kan in samenwerking met

lokale tussenorganisaties. Daarnaast is het belangrijk dat een e-participatietoepassing voldoende gebruiksvriendelijk is.

5.2.1. Duiding

De hoofdvraag van dit onderzoek is normatief en de deelvragen zijn beschrijvend (hoofdstuk 3.1). De conclusies die gevormd zijn vanuit de resultaten geven aan hoe de gewenste situatie zou moeten zijn, deze conclusies zijn dus normatief. Dit deel beschrijft hoe de onderzoeker normatieve conclusies trekt vanuit de beschrijvende resultaten.

De antwoorden op de beschrijvende deelvragen zijn gevormd vanuit de verwerking van de semi-gestructureerde interviews. De antwoorden van de verschillende respondenten die uit deze interviews kwamen, zijn gelijklopend. Deze vaststelling, samen met de expertenrol van deze respondenten, geeft aanleiding voor de onderzoeker om hieruit normatieve conclusies te trekken. De conclusie beschrijft wat de gewenste situatie is, of wat die zou moeten zijn, bekeken vanuit het standpunt van de expert. Uiteraard is dit een deels subjectieve aanpak, waarbij veel vertrouwen wordt gelegd bij de antwoorden van de respondenten. Dit waardeoordeel wordt verder verwerkt in de data matrix. De gegevensanalyse in hoofdstuk 3.3 toont verder aan hoe de connectie loopt tussen data en conclusie.

5.3. Aanbevelingen

Wanneer overheden aan participatie doen, dan valt het aan te bevelen dat ze kiezen voor een hybride vorm van participatie waarin zowel klassieke- als digitale participatie een volwaardige, geïntegreerde plaats krijgen.

Dit kwalitatief onderzoek is gedaan binnen één Vlaamse overheidsorganisatie die handelt rond infrastructuurwerken, wat resulteert in een éénzijdig blikveld vanuit de eigen expertisieve. De respondenten zijn allemaal vaste medewerkers van deze organisatie. Voor toekomstig onderzoek is het aan te raden deze doelgroep te verbreden en te kijken naar meerdere overheidsorganisaties. De respondentendoelgroep kan uitgebreid worden met diverse stakeholders zoals burgers, lokale overheden, consultants of bedrijven. Zijn de resultaten in dit onderzoek dan nog replicerbaar? Wanneer externe stakeholders betrokken worden bij het onderzoek kan dit andere resultaten en conclusies naar voren schuiven.

Wanneer de focus op overheidsorganisaties blijft, dan kan er gekeken worden naar andere organisaties of entiteiten binnen deze overheid. Dit kan bovendien uitgebreid worden door ook overheidsorganisaties in andere gemeenschappen of landen te betrekken in het onderzoek. Op die manier kan er gekeken worden of er geografische of culturele verschillen zijn.

Daarnaast kan het interessant zijn voor toekomstig onderzoek om af te stappen van het domein infrastructuurwerken en dit open te trekken naar andere domeinen. Op die manier kan er een vergelijking gemaakt worden tussen verschillende domeinen. Of kunnen de resultaten gegeneraliseerd worden.

6. Reflectie

De antwoorden op interviewvragen vanuit de verschillende respondentgroepen zijn erg gelijkaardig. Vanuit de redenering dat de communicatieverantwoordelijken, voor de aanstelling van de participatiemanagers, een groot deel het beleid en uitvoering rond participatie moesten uitvoeren, zou dit een verklaring kunnen geven. De jobinhoud werd dus al ingevuld, weliswaar beperkt, en wordt nu verder gezet door experts ter zake. Ook tussen de dezelfde respondentengroepen is er uniformiteit in de antwoorden, dat kan wijzen op sterke overlegstructuren binnen de organisatie waardoor deze medewerkers een reeds voorafgestemde mening hebben over bepaalde onderwerpen.

Omwille van de beperkte personeelsinzet inzake participatie binnen de organisatie, blijft de onderzoeker overtuigd van de keuze om te werken met individuele interviews. Op die manier komt het tot een echt gesprek met experts, wat erg waardevol is. Ook de voorbereiding om tot een goede vragenlijst te komen en deze vragenlijst op voorhand via een proefinterview te testen is een goed leermoment geweest. Het geeft vertrouwen en het is mogelijk de juiste 'flow' te vinden om tot een goede dynamiek te komen tijdens het daadwerkelijk interview. De validiteit van het onderzoek zou verder kunnen versterkt worden door extra respondentengroepen toe te voegen. De respondenten gaven zelf aan dat bepaalde profielen nog iets konden bijdragen. Men dacht hier aan een projectmanager of afdelingshoofd. Ook de uitbreiding van de onderzoeksmethode kan interessant zijn. Een bevraging in de vorm van een enquête bij een bredere groep van geselecteerde werknemers had een extra dimensie kunnen geven aan het onderzoek. Ook een opzet rond focusgroepen lijkt waardevol, op die manier kunnen mensen met dezelfde jobinhoud worden samengebracht. Zo kan er tijdens groeps gesprekken een bepaalde interactie ontstaan die het gesprek kan opengooien.

Bestaande participatie binnen de onderzochte overheidsorganisatie staan momenteel veelal op het niveau van informeren, niet co-creëren. Hieruit kan voorzichtig gesteld worden dat de organisatie een lage maturiteit heeft op gebied van participatie. Ervaringen binnen de organisatie zijn dus veelal gestoeld op deze onderste trap van de participatieladder, dat werd ook aangegeven door de respondenten. Naargelang de overheidsorganisatie groeit, kunnen de standpunten uit dit onderzoek mee veranderen.

Zoals al eerder is aangehaald wordt het maturiteitsniveau van de organisatie rond participatie eerder laag ingeschat. Dat toonde zich ook in de documentanalyse. Er werden beperkte documenten gevonden, maar deze hadden geen toepassing op e-participatie. Hierdoor werden aan de documentanalyse geen resultaten gekoppeld. Ondanks deze bevinding vond de onderzoeker het belangrijk dit toe te lichten en te beschrijven in het onderzoek.

Alle deelnemers aan de interviews werden, zoals aangegeven in de methodologie, geïnformeerd over het ethische aspect. Ook vooraf aan het interview werd in samenspraak met de respondent aangegeven dat dit een open gesprek was, dat er volledige vrijwilligheid tot deelname en antwoorden zijn en dat de data anoniem zal verwerkt worden. Na afname werd ook de transcriptie doorgestuurd ter validatie.

Dit onderzoek was een boeiend leerproces waarbij de onderzoeker zich gesteund voelde door de heldere cursusopzet van het afstudeeronderzoek. Ook de feedbacksessies met medestudenten werd interessant gevonden. De terugkoppeling vanuit de begeleidingscommissie werd telkens als een meerwaarde ervaren. Het hielp om het onderzoek vanuit een ander perspectief te benaderen, even

rust te brengen en vanuit de aangereikte input verder aan de slag te gaan om het onderzoek naar een hoger niveau te brengen.

Referenties

- Alarabiat, A., Soares, D. S., & Estevez, E. (2016). Electronic Participation with a Special Reference to Social Media—A Literature Review. In E. Tambouris, P. Panagiotopoulos, Ø. Sæbø, M. A. Wimmer, T. A. Pardo, Y. Charalabidis, D. Sá Soares, & T. Janowski (Red.), *Electronic Participation* (pp. 41–52). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-45074-2_4
- Alcaide Muñoz, L., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2019). Demographic Profile of Citizens' Interest, Evaluation and Opinions of Local Government Apps in Smart Cities. In I. Lindgren, M. Janssen, H. Lee, A. Polini, M. P. Rodríguez Bolívar, H. J. Scholl, & E. Tambouris (Red.), *Electronic Government* (pp. 313–325). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-27325-5_24
- Åström, J., & Karlsson, M. (2016). Will e-Participation Bring Critical Citizens Back In? In E. Tambouris, P. Panagiotopoulos, Ø. Sæbø, M. A. Wimmer, T. A. Pardo, Y. Charalabidis, D. Sá Soares, & T. Janowski (Red.), *Electronic Participation* (pp. 83–93). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-45074-2_7
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bright, J., & Margetts, H. (2016). Big Data and Public Policy: Can It Succeed Where E-Participation Has Failed? *Policy & Internet*, 8(3), 218–224. <https://doi.org/10.1002/poi3.130>
- Fung, A. (2006). Varieties of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*, 66(s1), 66–75. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00667.x>
- He, G., Boas, I., Mol, A. P. J., & Lu, Y. (2017). E-participation for environmental sustainability in transitional urban China. *Sustainability Science*, 12(2), 187–202.
<https://doi.org/10.1007/s11625-016-0403-3>
- Höchtel, J., Parycek, P., & Sachs, M. (2011). E-participation readiness of Austrian municipalities.

Transforming Government: People, Process and Policy, 5(1), 32–44.

<https://doi.org/10.1108/175061611111114635>

Johannessen, M. R., Sæbø, Ø., & Flak, L. S. (2016). Social media as public sphere: A stakeholder perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(2), 212–238.

<https://doi.org/10.1108/TG-01-2015-0003>

Kingston, R. (2007). *Public Participation in Local Policy Decision-making: The Role of Web-based Mapping*.

Macintosh, A. (2004). Characterizing e-participation in policy-making. *37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the*, 10 pp.-.

<https://doi.org/10.1109/HICSS.2004.1265300>

Min, S.-J. (2010). From the Digital Divide to the Democratic Divide: Internet Skills, Political Interest, and the Second-Level Digital Divide in Political Internet Use. *Journal of Information Technology & Politics*, 7(1), 22–35. <https://doi.org/10.1080/19331680903109402>

Pina, V., Torres, L., & Royo, S. (2017). Comparing online with offline citizen engagement for climate change: Findings from Austria, Germany and Spain. *Government Information Quarterly*, 34(1), 26–36. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.009>

Sachs, M., & Schossböck, J. (2019). Acceptance of Tools for Electronic Citizen Participation. In P. Panagiotopoulos, N. Edelmann, O. Glassey, G. Misuraca, P. Parycek, T. Lampoltshammer, & B. Re (Red.), *Electronic Participation* (pp. 35–46). Springer International Publishing.

https://doi.org/10.1007/978-3-030-27397-2_4

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students (Eighth edition ed.)*. Pearson.

<https://www.pearson.com/uk/educators/higher-education-educators/program/Saunders-Research-Methods-for-Business-Students-8th-Edition/PGM100003054179.html?tab=resources>

Steinbach, M., Sieweke, J., & Süß, S. (2019). The diffusion of e-participation in public administrations: A systematic literature review. *Journal of Organizational Computing and Electronic*

- Commerce*, 29(2), 61–95. <https://doi.org/10.1080/10919392.2019.1552749>
- Tai, K.-T., Porumbescu, G., & Shon, J. (2020). Can e-participation stimulate offline citizen participation: An empirical test with practical implications. *Public Management Review*, 22(2), 278–296. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1584233>
- van den Berg, A. C., Giest, S. N., Groeneveld, S. M., & Kraaij, W. (2020). Inclusivity in Online Platforms: Recruitment Strategies for Improving Participation of Diverse Sociodemographic Groups. *Public Administration Review*, 80(6), 989–1000. <https://doi.org/10.1111/puar.13215>
- Vlaamse Overheid. (z.d.). *Geïntegreerd investeringsprogramma—Vlaamse Overheid*. www.vlaanderen.be. Geraadpleegd 15 juni 2022, van <https://www.vlaanderen.be/geintegreerd-investeringsprogramma>
- Vlaamse Overheid. (2018, augustus 24). *Evolutie in participatie—Vlaamse Overheid*. Vlaanderen Intern. <https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/participatie/evolutie>
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rösch, M. (2019). Open government and citizen participation: An empirical analysis of citizen expectancy towards open government data. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 566–586. <https://doi.org/10.1177/0020852317719996>
- Yetano, A., & Royo, S. (2017). Keeping Citizens Engaged: A Comparison Between Online and Offline Participants. *Administration & Society*, 49(3), 394–422. <https://doi.org/10.1177/0095399715581625>
- Zheng, Y. (2017). Explaining Citizens' E-Participation Usage: Functionality of E-Participation Applications. *Administration & Society*, 49(3), 423–442. <https://doi.org/10.1177/0095399715593313>
- Zheng, Y., & Schachter, H. L. (2017). Explaining Citizens' E-Participation Use: The Role of Perceived Advantages. *Public Organization Review*, 17(3), 409–428. <https://doi.org/10.1007/s11115-016-0346-2>

Bijlage 1: Vragenlijst semi-gestructureerd interview

#	Vragen	Motivatie
0. Introductie		
0.1	Vertel meer over uw rol en functie in de organisatie.	De deelnemer en uitgeoefende functie binnen de organisatie beter te leren kennen. Alsook kennis en beleid rond participatie bij de deelnemer en organisatie aftoetsen.
0.2	Hoe bent u betrokken bij participatietrajecten?	
0.3	Is er binnen de organisatie een beleid rond (e-)participatie?	
1. Demografie		
1.1	Hoe wordt de doelgroep van een participatietraject bepaald?	Om te achterhalen hoe de organisatie omgaat met demografie binnen e-participatie (DV1).
1.2	Heeft u het gevoel dat u iedereen binnen de bevolking kan bereiken met e-participatie?	
1.3	Is het belangrijk voor de organisatie om een zo breed mogelijke bevolkingsgroep aan te spreken? Is dat altijd gewenst?	
2. Functionaliteit		
2.1	Is er bij het selectieproces van deze tools rekening gehouden met de functionaliteit van e-participatietoepassingen? (ontwerp, gebruiksvriendelijkheid, ...)	De gebruiksvriendelijkheid en functionaliteit van e-participatie is bepalend voor het succes daarvan. Deze set van vragen probeert dat te achterhalen (DV2).
2.2	Welke tools worden er gebruikt?	
2.3	Bent u bewust van het feit dat gebruiksvriendelijkheid van de e-participatietoepassing belangrijk is?	
2.4	Hoe ervaart u de kwaliteit bij e-participatieprojecten?	
2.5	in welke mate wordt er rekening gehouden met de tijdsinvestering van een deelnemer bij e-participatie?	
2.6	E-participatietoepassing wordt vaak als te vrijblijvend aanzien, wordt hiermee rekening gehouden in de keuze van e-participatietool? Hoe gaat u hiermee om?	

3. E-participatie als middel voor participatie		
3.1	Hoe ziet u e-participatie tegenover klassieke participatie?	Om te kijken wat het standpunt is van de overheidsorganisatie rond e-participatie binnen het groter geheel van participatie (DV3).
3.2	Ervaart u binnen e-participatie dezelfde graad van betrokkenheid van de deelnemers als bij klassieke participatie?	
3.3	Wanneer kies je voor e-participatie? Wanneer voor klassieke participatie? Zou u de 2 participatiemethodes combineren in een hybride vorm?	
3.4	Heeft de organisatie een beleid rond (e-)participatie?	
4. Digitale kloof		
4.1	Is er binnen de organisatie een beleid of aandacht voor de digitale kloof bij burgers?	Om te achterhalen hoe de overheidsorganisatie omgaat met de digitale kloof (DV4).
4.5	Hebt u het gevoel dat e-participatie een nieuwe kloof vormt voor burgers?	
4.3	Hoe gaat de organisatie om met deze digitale ongeletterdheid en hoe voorziet ze in informatievoorziening voor deze doelgroep?	

De motivering van de vragen ligt in lijn met de 4 thema's die werden geselecteerd uit de conclusie van het theoretisch onderzoek. De interviewvragen leunen aan bij deze thema's die ook naar voren zijn geschoven als aparte deelvragen. Op die manier wil de onderzoeker een antwoord formuleren op de deelvragen.

Bijlage 2: Respondentenlijst

Om tot goede resultaten te komen wordt er getracht om 5 semi-gestructureerde interviews af te nemen met medewerkers binnen de organisatie. Onderstaande tabel toont de lijst van respondenten, hun functie. De datum wanneer het interview werd afgenomen en de duurtijd van het interview.

Respondent	Functietitel
Respondent #1	Participatiemanager
Respondent #2	Participatiemanager
Respondent #3	Participatiemanager
Respondent #4	Communicatieverantwoordelijke
Respondent #5	Communicatieverantwoordelijke

Bijlage 3: Data-matrix

#	Vragen	1	2	3	4	5
0. Introductie						
0.1	Vertel meer over uw rol en functie in de organisatie.		participatiemanager	participatie regionale overheid	communicatieverantwoordelijke	communicatieverantwoordelijke
0.2	Hoe bent u betrokken bij participatietrajecten?			participatiemanager, praktisch begeleiden van projecten, beleidsmatig	participatie was onbestaand, eerste stappen gezet qua informeren, dieper dan dat nog niet.	opstart inspraakdossiers, momenteel ondersteunende communicatieve rol voor participatiemanagers
0.3	Is er binnen de organisatie een beleid rond (e-)participatie?		nota, visietekst in opmaak	nota, visietekst in opmaak	visietekst in opmaak	voorafgaand traject aanstelling PAMs, visieinota, lerend netwerk VO
1. Demografie						
1.1	Hoe wordt de doelgroep van een participatietraject bepaald?		visietekst, samenwerken, lokale besturen, omgevingsanalyse, moeizaam, synergien, stakeholderanalyse	projectafhankelijk, bepaal zelf lijn,	omgevingsanalyse, stakeholders	projecten waren kleinschalig geen nood aan doelgroepbepaling

			e, laag geschoold, anderstalig, ouderen, digitale skills			
1.2	Heeft u het gevoel dat u iedereen binnen de bevolking kan bereiken met e-participatie?		hybride, academisch onderzoek, covid stroomversnelling, verschillende niveau's, niveau participatie, infomarkt digitaal, rol tussenorganisaties, inclusie, doelgroepspecifiek	verschil, participatie vaak harde kern, e-participatie bredere doelgroep, e-articipatie is oud en jong, kansengroepen blijven problematisch, e-participatie meer bereik bij snelwegproject waar je breder wil dan directe omgeving, hybride participatie is de toekomst, e-participatie resulteert vaak in 1 platform waar alle info centraal te vinden is.	realistisch: neen, E-participatie werkt drempelverlagend, gevarieerd publiek, digitale kloof maar mindere toegangsdrempel.	ook oudere mensen worden bereikt
1.3	Is het belangrijk voor de organisatie om een zo breed mogelijke bevolkingsgroep aan		overheidsorganisatie, representativiteit	ja, maar uitdaging, tussenorganisaties	overheidsorganisatie moet breed mikken, maar in realiteit is het	automatisch aanname, maar in realiteit niet nodig, kijken naar

	te spreken? Is dat altijd gewenst?				project en omgevingsafhankelijk,	vervoersmodi als doelgroep
2. Functionaliteit						
2.1	Is er bij het selectieproces van deze tools rekening gehouden met de functionaliteit van e-participatietoepassingen? (ontwerp, gebruiksvriendelijkheid, ...)		doelgroepafhankelijk	ja, doelgroepafhankelijk	ja, doelgroepafhankelijk. Nood aan participatiebibliotheek goede practises	Er is aandacht voor, moeilijkheden via wet op overheidsopdrachten en aparte afnames
2.2	Welke tools worden er gebruikt?		miro, hoplr, citizen lab, Google Jamboard	Google Meet, Google Forms, participatieplatformen lokale besturen, MapHub, Miro,	Formulier, platform met video kaartmateriaal, live-interactie, polls, bevragingen	XKP, citizenLab
2.3	Bent u bewust van het feit dat gebruiksvriendelijkheid van de e-participatietoepassing belangrijk is?		positief	positief	positief	positief
2.4	Hoe ervaart u de kwaliteit bij e-participatieprojecten?		Wisselend, groter bereik		zeer goed, duidelijk structureerbaar	gevoelsmatig ok, geen grondige analyse gedaan
2.5	in welke mate wordt er rekening gehouden met de tijdsinvestering van een deelnemer bij e-participatie?		Afhankelijk van fase participatie en doelgroep,	werkvorm afhankelijk	Bewust, maar onvoldoende bestudeert	e-participatie heeft voordelen op tijdsinvestering ivg met klassieke participatie

2.6	E-participatietoepassing wordt vaak als te vrijblijvend aanzien, wordt hiermee rekening gehouden in de keuze van e-participatietool? Hoe gaat u hiermee om?		Situatieafhankelijk , dynamiek creëren, elke betrokkenheid is waardevol,		Overheid gaat uit van 0 verwachtingen, intentie om het aantrekkelijk te maken zodat er kan deelgenomen worden	twee richtingen, geen concreet antwoord
3. E-participatie als middel voor participatie						
3.1	Hoe ziet u e-participatie tegenover klassieke participatie?		meer visualisatie mogelijkheden bij e-participatie, wisselende kwaliteit bij e-participatie toepassingen, standaardoplossing, waakzaamheid monopolie	wisselwerking	lokale politici als trekkend bekend gezicht zowel in participatie als e-participatie. Online kunnen nuances verloren gaan, bij e-participatie valt negativiteit in berichten harder op eigen aan online	niet bevraagd
3.2	Ervaart u binnen e-participatie dezelfde graad van betrokkenheid van de deelnemers als bij klassieke participatie?		je wint en je verliest	ja	positief en negatief	niet bevraagd
3.3	Wanneer kies je voor e-participatie? Wanneer voor klassieke participatie? Zou u de		digitaal voor informeren, hybride als het	hybride om bereik te vergroten	informeren 100% digitaal, anders altijd hybride	hybride vorm is allesomvattend

	2 participatiemethodes combineren in een hybride vorm?		breder moet, projectafhankelijk, hybride voorkeur			
3.4	Heeft de organisatie een beleid rond (e-)participatie?		In visietekst aanvulling op bestekken	Niet concreet, eenvoudig toegelicht	organisch gegroeid, ad hoc richtlijnen	niet bevraagd
4. Digitale kloof						
4.1	Is er binnen de organisatie een beleid of aandacht voor de digitale kloof bij burgers?		tussenorganisaties, samenwerkingsverbanden, diversiteit opgenomen in visietekst	Aandacht in visietekst, stakeholder afhankelijk	Niet bekend. Aandacht voor digitale kloof bij omgevingsanalyse, tussenorganisaties	Niet bekend. Aandacht voor PAMs en bovenliggend beleid via VO
4.5	Hebt u het gevoel dat e-participatie een nieuwe kloof vormt voor burgers?		ja	ja, aandacht voor hybride vorm om iedereen maximaal mee te hebben.	Ja, maar ook kansen en valkuilen	ja, maar opportuniteit
4.3	Hoe gaat de organisatie om met deze digitale ongeletterdheid en hoe voorziet ze in informatievoorziening voor deze doelgroep?		samenwerkingsverbanden, on-site, hybride	hybridevorm	hybride, tussenorganisaties	hybride

Bijlage 4: Transcriptie interviews

Interview respondent #1

Vertel kort over je rol, achtergrond en functie in de organisatie.

Dat gaat een stukje herhaling zijn. Ik ben in oktober gestart als participatiemanager met als bedoeling een beetje een tweeledig takenpakket. Het begeleiden van participatietrajecten, het opzetten en uitwerken van, participatieprojecten binnen investeringsprojecten. Grotere en kleine. En binnen Wegen Antwerpen kunnen dat hele grote projecten zijn. En het andere luik van mijn opdracht is meer op AWV breed niveau, samen Jessie en Kirsten aan die visie te schrijven, visie, een beleidsmatige insteek mee te geven. En ook in de toekomst meer vormingen te gaan geven aan collega's en te zien dat participatie veel bewuster wordt ingezet.

Wie is dan je doelgroep binnen AWV voor die vormingen?

In eerste instantie de relevante collega's zijnde de collega's die met participatie te maken hebben binnen projecten, regiomanagers, projectmanagers, communicatieverantwoordelijke- en deskundigen. Maar als je het aan mij nu vraagt zou ik zeggen dat het voor iedereen toegankelijk zou moeten zijn. Ik denk dat we dat tragsgewijs gaan moeten aanpakken. Maar dat is allemaal nog toekomstmuziek. Dat gaat een stuk over visie, vorming en bewustwording. Dat is eigenlijk voor iedereen relevant. Voor mensen aan een secretariaat tot aan een projectmanager op het veld, een stuk bewustwording moet zijn waarom AWV op participatie inzet. Als die er al niet zou zijn. Je hebt eigenlijk een soort, ja, een euh, ik heb nu vorige week op het strategisch overleg in Antwerpen ook een toelichting gegeven. Daar zaten mensen die het voor de eerste keer horen, ok, die wel weten dat we aangenomen zijn, maar voor hun eigen functie een werfleider bv. Heeft daar minder contact meer, sommige heb ik wel al ontmoet, of andere profielen die zeggen wat heeft AWV met participatie te maken. Het is wel nuttig om dat van in die invalshoek te blijven duiden. Ook die maatschappelijk tendensen en veranderingen eigenlijk aan te grijpen, dat is hoe de samenleving evolueert. Dus ook wat de meerwaarde daarvan is. Dus eigenlijk die vertaalslag proberen te maken op verschillende niveaus. Als je het mij vraagt, ik zou dat voor iedereen willen doen, dus niet voor de usual suspects. Binnen AWV heb je verschillende snelheden, binnen de TAWs, als het gaat over participatie en ik weet niet als dat ook aan bod is gekomen bij mijn collega's. We verschietsen soms zelf van de uitspraken van sommige hogere profielen, wat zie je daaronder, wat heeft dat met ons te maken? Terwijl in andere afdelingen dat de evidentie zelve is.

Dat is interessant om te horen, dat is ook mijn ervaring, er zijn grote verschillen binnen de TAWs.

Dat is jammer, maar uitdagend. Je blijft fris in je functie. Als we teveel preken voor de eigen kerk, worden we minder uitgedaagd. Nu maakt dat we ons wel heel bewust zijn, dat wat evident voor ons is, niet altijd evident is voor een andere. Dus je moet heel, je moet het echt goed aanpakken en ook niet te snel vanuit gaan dat het allemaal maar logisch is. Ik vind het op een manier niet slecht, maar ik hoop dat er verandering mogelijk.

Heb jij een achtergrond in participatie?

Ja. Ik kom uit andere sectoren. Ik kom uit de sociale en culturele sector. En eigenlijk is het werken rond participatie zowel het beleidsmatige als projectmatige de rode draad geweest. Ik heb participatietrajecten begeleid rond maatschappelijke thema's. Klimaat, ruimtelijk ordening, wonen,

leefbaarheid, met groepen mensen trajecten opgestart. En soms jaren aan een stuk begeleid naar bepaalde doelen. Maar ik heb ook les gegeven aan de hogeschool Gent als praktijklector waar participatie ook een heel belangrijk onderdeel was en waar ik ook bachelorproeven begeleid. Zelf ook onderzoek gedaan. Ik heb ook enkele jaren een duurzaamheidsnetwerk mee geleid voor de cultuur, jeugd en mediasector voor heel Vlaanderen. En heel die organisatiestructuur was participatief opgezet. Iedereen had zijn netwerkorganisatie, dus iedereen moest daar aan deelnemen en continu bij betrokken worden en daar was participatie een fundamenteel iets.

Je hebt dan gezegd dat je een beleid aan het schrijven bent, een visietekst. Was of is er dan binnen de organisatie een beleid rond participatie en misschien e-participatie?

Er is al wat rond geschreven. Ik weet dat jullie vanuit de CoCo daar ook aan hebben meegeschreven. Dus daar zijn wel wat beleidsdocumenten voorafgegaan, of kleine studies, ook aan onze aanwerving. Wij komen zeker niet met een nieuw verhaal, anders zouden we niet zijn aangeworven. De bedoeling is dat we dat nu wat meer bundelen en daarop verder gaan en zo toch nog wat meer expertise van buitenaf mee naar binnen brengen, maar toch nog relevant voor de AWV context. Maar dat we dat wat meer staven naar theoretische kaders en meer verdiepen. Er is zeker wel wat dankbaar materiaal en heel concreet. Die ferieanalyse, de rolverdeling, wie welke verantwoordelijkheid heeft binnen ene project. En ook wij zijn daarop ingeschreven, dan zie je heel duidelijk de taakverdeling, dat is heel praktisch, dat is een instrument, maar evengoed verslagen van verschillende beleidsvergaderingen waar echt wel rond participatie is gewerkt. Er was ook oorspronkelijk een dag rond participatie gepland, een soort van interne studiedag. Maar die is door corona niet kunnen plaatsvinden. De bedoeling is dat we dat terug oppikken. Ik denk dat de voorbije jaren er veel is gepraat en geschreven, maar bij de meeste mensen komt dit bovenop hun takenpakket. De bedoeling, nu wij er zijn, is om dat terug op te pakken, te verdiepen en te verbreden.

Ik verschiet er wel van dat sommige werfleiders of sommige profielen binnen AWV het nut of het groter geheel van participatie nog altijd niet inzien. Ergens zou dat een evidentie moeten zijn.

Ik denk niet vanuit niet willen. Maar gewoon echt vanuit een ding, dat wel kennen, maar nog niet echt bij hebben stilgestaan, dat kan ook met mijn functie en jobinhoud te maken hebben. Maar als je dan die vertaalslag maakt, hebben die ook wel iets van ahja natuurlijk, we doen dat al op die manier of we kunnen er niet om heen. Dan komt het bewustzijn, dat woord eigenlijk linken aan een andere context, maar ze zijn er gewoon niet bewust mee bezig. Ik heb nog niemand ontmoet binnen Wegen Antwerpen die totaal uit de lucht komt vallen of zegt, wat voor bullshit verkoop jij nu. Die ervaring heb ik niet, maar je voelt dat het voor sommige een beetje zoeken is op welke manier dat van toepassing is op hun eigen functie. Dat is normaal en ergens ook wel goed.

Zeker in zo'n grote onderneming, je zit met 1300 mensen. Dat is ergens logisch dat die niet van alles op de hoogte zijn.

Het is ook weer zo'n containerbegrip, iedereen geeft daar zelf een betekenis aan. JE kan daar heel snel een invulling aan geven die niet altijd klopt in de context waarin wij werken. Dat is ook de uitdaging voor ons om dat heel goed te framen dat het relevant is voor AWV, vandaar ook die visietekst. Dat we het afkloppen, dit is hoe we het zien. Allé, niet we, zoals wij met 3, maar AWV, want we bevragen heel veel mensen. We komen naar de CoCo binnenkort daarover. We pakken heel veel input mee. Maar dan wel een kader te maken, dit is nu wat participatie binnen AWV betekent en dan moeten we dat meer en meer aan de man brengen. Veel meer over gaan praten en dingen over delen. Dat komt zeker, maar het is voor sommige nog een flou begrip.

Ik zal alvast de context van e-participatie schetsen. Dat kan heel eenvoudig zijn van een formuliertje of een infomoment digitaal laten doorgaan via Google Meet, maar dat kan ook heel complex gaan via

aparte platformen die daarvoor ontwikkelt zijn, dat is een heel breed containerbegrip binnen het grotere geheel van participatie. In die e-participatie heb ik 4 thema's uitgehaald. De eerste is demografie, dat gaat meer bepaald over dat je bij e-participatie een andere doelgroep aanspreekt dan bij een klassiek participatietraject. Als je kijkt naar een participatietraject, hoe wordt die doelgroep daar nu bepaald? Hoe ga je daar mee van start?

Bedoel je echt nu, nu op het moment dat ik erbij ben. Of hoe het in het verleden werd gedaan?

Ik zou zeggen de as-is situatie, dus hoe het tot nu toe werd gedaan. Heb je al participatietrajecten vanaf het begin mee begeleidt?

Ja, ik ben er nu mee aan het begeleiden. Dat is nog in een prille fase, ik kan nog niet het volledige traject mee beschouwen. Maar ik merk wel dat het binnen Antwerpen het heel hard afhankelijk is van welk project sowieso, welke projectmanagers, welke regiomanager daarbij betrokken is. Dat pleit weer voor een brede implementatie op ons beleid. Daar zit veel verschil op. Dat hangt ook heel hard af van de reflexen dat die personen zelf hebben. Wie vraag ik erbij en wie niet. Dus als je iemand hebt die de context of de omgeving heel goed leest. Dan gaat die ook veel meer moeite steken in het breed bereiken van mensen, als je iemand hebt die daar niet perse de gevoeligheid mee heeft en ik zeg niet dat dat fout of juist is, dan is dat vaak met een beperkte blik. Ik merk wel, sowieso heb ik al veel gesprekken gevoerd, dus ik denk dat het echt nog wel wat ambitieuzer mag zijn. Dat is een beetje mijn stokpaardje, ik kom uit de sociaal, culturele sector. Dus ik heb wel het besef dat het niet evident is om iedereen te bereiken. En dat er altijd doelgroepen zijn die altijd heel moeilijk of niet bereikt. Ik probeer er altijd mijn werk van te maken om die mensen voldoende kansen te geven om wel mee te doen. En sowieso zit je met de uitdaging dat je bij participatie en dat is een interessante met e-participatie toe. Dat je heel snel de witte, 70-jarige, blanke, hoogopgeleide man bereikt. Omdat die tijd heeft en omdat die vaak ook met dat thema professioneel bezig is geweest. Kijk naar adviesraden, dat zit daar vol van. Die mensen hebben hun krediet maar het is niet de doorsnede van de bevolking. Ik zie dat uit de AWV-projecten uit het verleden, of die nog aan het lopen zijn, afhankelijk van de aanpak en dus de persoon die het mee heeft opgezet, dat het wel al wat breder wordt bereikt, soms ook niet. Ik probeer wel, en ik heb nu al een aantal keer geprobeerd dat open te trekken, ik probeer dat zeker te stimuleren in bestekken, dat er nieuwe bestekken worden geschreven, dat de vragen van de bureau's die we zoeken, zeg eens een aantal illustratieve, om te polsen dat ze het door hebben wie het doelpubliek is en welke methodieken ze willen inzetten om dat te doen of welke inschatting maken ze. Op die manier dat wat te screenen. Ik denk dat we daar zeker een rol in kunnen spelen. En dat is bij een aantal kleine momenten al gelukt.

Als je puur kijkt op e-participatieniveau. Heb je daar het gevoel dat je iedereen kan bereiken die je wil bereiken.

Ik denk op een manier, dat je dat wel, en ik merkte dat op mijn vorige job ook. Je kan daar sneller en breder mensen bereiken. De mensen van locatie, afstand om ergens te geraken, maar ook uren. Heel typisch, je gaat mensen bereiken met jonge kinderen omdat het anders niet uitkomt met heel de avondrush. Nu kan je snel zeggen, ik zonder mij af in een bureautje en volg die webinar/informatiesessie toch nog gewoon mee, waar die anders zou afhaken. Maar ook oudere mensen die wat slechter te been zijn en op deze manier toch kunnen meevolgen. Je gaat wel een diverser publiek aantrekken. Maar je zit natuurlijk met een hele belangrijke drempel, het digitale. Heel het verhaal van e-inclusie, dat gaat daar wel over. Je moet wel mensen hebben voor wie het digitale geen drempel is. En daarvoor kon je in een lokale infomarkt, live, wat mensen bereiken, bereik je ze nu niet omdat ze niet weten hoe ze met Google moeten werken. Corona heeft dat verbeterd, want je moet, je moest mee.

Die digitale kloof is heel interessant, dat is het laatste puntje dat ik uit de literatuur heb gehaald. Dat kunnen we straks verdiepen. Als je kijkt als overheidsorganisatie, je hebt bepaalde standaarden, grote visies. Denk je dat het belangrijk is voor AWV om een zo breed mogelijke bevolkingsgroep aan te spreken? OF is dat niet altijd belangrijk?

Ik vind dat, ik zou 2 antwoorden geven. Ik vind het ergens je maatschappelijke plicht als overheid om dat te doen. Ik begin mijn presentatie daar altijd mee, met de uitleg waarom we op participatie inzetten als AWV. Als overheid richt je je tot burgers, ondernemers en ... Burgers staan eerst, je richt je tot iedereen, je hebt de plicht om iedereen te betrekken in je beleid of toch op zijn minst probeert te bereiken. En ik denk dat je dat gewoon niet kan maken en zeker met infrastructuurprojecten om dat niet te doen. Anderzijds, je hebt dan direct wel het ding, het moet haalbaar zijn en realiseerbaar zijn binnen de krappe budgetten die we wel hebben. Dus ik snap dat we daar keuzes in moeten maken. Dat je inderdaad wel kunt nastreven om zo democratisch mogelijk en divers mogelijk publiek kan bereiken en dat het op een bepaald moment wel stopt omdat je de tijd en het budget niet hebt om het te doen. Dus ik denk dat het wat een compromis is tussen de twee. Ik denk wel dat dat uw uitgangspunt zoveel mogelijk moet zijn. En natuurlijk, afhankelijk van de context, en daar heb ik het ook ver in mijn presentatie. Als je echt, iets heel concreet, een stuk landelijke gewestweg, waar een paar, ik ga het even categoriek zeggen, een paar dikke villa's staan en meer niet. Ja, dat je voor dat stukje weg, mensen in armoede gaat betrekken, ik trek het nu bewust zwart/wit, die dat daar eigenlijk ook niet dichtbij wonen, daar zie ik het nut niet van in, dat is geen betrokken doelgroep. Maar dat je de herinrichting van de Turnhoutse Baan, een van de meest drukke wegen van Antwerpen en een van de meest diverse locaties, als je daar geen moeite zou doen om heel breed mensen te gaan bevragen, dan klopt er iets niet. Dus iets tussen de twee.

Als je kijkt naar functionaliteit van een e-participatietoepassing. Dat is heel bepalend voor het succes van die tool. Als die niet gebruiksvriendelijk is, of er is geen rekening mee gehouden tijdens het ontwerp, dan wordt die niet of slecht gebruikt en dat straalt af op je resultaten. Ik denk dat je dat al hebt aangehaald, je houdt daar rekening mee in je aanbestedingen of je selectieproces daar naar toe. Kan je daar over vertellen?

Ik denk dat dat ook heel hard afhangt hoe laagdrempelig zo iets is en dat je ook heel hard moet kijken wat je gaat gebruiken in welke context. Ik zal het concreet maken, een gewestweg in Schilde iets wilt gaan bevragen en je gebruikt daar een interactief, digitaal platform, ik ga daarvan uit dat de meeste mensen dat wel gaan kunnen gebruiken en dat ook wel zullen doen. Maar als je dat op de Turnhoutse Baan gaat gebruiken. Dan ga je heel specifiek, je tool al moeten aanpassen op taalgebruik, ook op visuele aspecten die je gebruikt is belangrijk, het geschreven taalgebruik is vaak al een te hoge drempel voor mensen, zeker omdat we ook met heel veel jargon zitten in onze context. Dat is een uitdaging en nog eens met plannen. Mensen, de doorsnee Jan met de pet kan geen plan lezen. Als je dat super hoogdrempelig maakt, dan mis je de doelgroep. Gelukkig zie ik wel mooie voorbeelden, daar zijn wel genoeg bureaus en zeker als je ze wat impulsen geeft, die daar wel tot resultaat kunnen komen, dat die tools wel effectief gaan werken en ook aangepast zijn aan de context. Ik denk dat het onze taak als PAM, als participatiemanager is om die bril, om als er iets voorgesteld is in het proces, van kijk we hebben dit ontwikkelt en dit bestaat, dat we heel hard dat we vanuit de niet-ingenieurachtergrond die we hebben, is dit effectief en gaat dit bereiken of bevragen wat we willen bevragen. Gaan mensen dit kunnen gebruiken, is dit laagdrempelig genoeg in de context. Ik vertrouw er wel op en ik zie dat ook, er zijn heel mooie dingen realiseerbaar.

Kan je zowat tools opsommen waar je in het verleden of zelfs nu gebruik van maakt?

Voor Ringpark Zuid, dat is de Grote Verbinding, hebben ze nu een soort, ook in het participatietraject, dat is net voorbij, een interactieve kaart gemaakt, ontworpen door Tractebel, daar is heel wat tijd over gegaan omdat op punt te krijgen, waarin dat ze eigenlijk op werkateliers en

werkbanken de kaart kunnen gebruiken en mensen dingen op kaart kunnen laten aanduiden. En mensen ook echt dingen op laten aanduiden, sowieso die kaart is heel handig om te gebruiken, dit klopt niet, dit moet anders, maar waar je zelf ook als gebruiker input kan geven, je kan mee bouwen, dat spreekt tot de verbeelding, veel meer dan dat je een enquête zou moeten invullen. Je moet wel iets of wat van een kaart moeten lezen, ik vind het heel belangrijk dat je de kans ook wel hebt om het instrument te gebruiken in een live-context waar je als begeleider ook wat kunt ondersteunen. Dat kan ook wat helpen. Maar ze hebben wel hun best gedaan om dat begrijpbaar mogelijk te maken. Ik denk dat je daar heel andere resultaten uit krijgt dan dat je het op een klassieke manier kunt doen. Plus mensen kunnen het thuis doen, nadenken, tijd nemen om input te geven, dat is een voordeel tegenover een klassieke infomarkt.

Denk je dat de digitale kloof ook heir speelt? Je moet een kaart lezen, je moet digitaal onderlegd zijn en als je de pech hebt dat de toepassing niet gebruiksvriendelijk is ontworpen, dan is het voor een doorsnee mensen wel zeer complex en veel.

Dat is zo. Daarom zeg ik, als je dat alleen online zou verspreiden en de mensen vrijblijvend de kans zou geven om deel te nemen, dan zit je exact met die valkuilen, maar als je ze ook gaat gebruiken om in live-samenkomsten, in verschillende momenten werkbanken en werkateliers georganiseerd. Dat zijn echt co-creatieve processen, als je dat als instrument gaat gebruiken ter plaatse en je geeft er uitleg bij en je ondersteunt en duidt bij vragen. Je kan helpen het plan samen te lezen, dan helpt het wel veel breder, dan kan je het volgens mij voor een stuk ondervangen, als je het alleen op goed geluk live... Dan missen veel mensen de boot.

Dat is een beetje de hybride participatievorm.

Ja, sowieso.

Dat is zo dadelijk mijn volgende thema. Hoe ervaar jezelf de kwaliteit in e-participatietoepassingen?

Ik vind dat daar heel veel verschil op zit. Dat is super afhankelijk. Ik ken er niet alles van, maar wat ik heb gezien en waar ik zelf aan heb meegedaan..

Bedoel je dan afhankelijk van de tool of van het project zelf?

Ook, de tool en daarachter de ontwerpers en hoe het tot stand is gekomen. Het project zelf, de context waarin het plaatsvindt. Het uitgangspunt ook, wat je wil bevragen. Ik ben sowieso voorstander van het gebruik van beelden en visueel materiaal. En bijvoorbeeld, we hebben onlangs een enquête gelanceerd voor de A12. Daar komt een tunneldak en de mensen uit de buurt mogen aangeven wat ze graag op het tunneldak zien. Dat is eigenlijk een heel klassieke enquête in Google Form. Dat hebben de mensen van het onderzoeksbureau zelf opgezet. En wat mijn opmerking was, maar ik kwam daar te laat bij in het proces, dat was heel veel tekst. JE scrolt, scrolt naar beneden. Wat je bevraagt was goed, het was volledig, en uiteindelijk hebben daar toch 2000 mensen aan deelgenomen en dat is mooi. Maar er zaten heel beperkte kaartjes in, maar het eigenlijk beeldmateriaal dat op dat moment zou kunnen spreken, dat zat er niet in, dat zat in een andere afzonderlijke presentatie. Voorbeelden van andere steden, de context ofzo waar dat al gedaan wordt. Waar je denkt, amai dat ziet er leuk uit. Dat zat niet in de enquête zelf, je moet de twee al gezien hebben. Ik zat er al mee, dat is niet de meest optimale manier om dat te doen. EN ik denk dat je dat met bestaande tools kan opvangen, maar dat kost geld en vraagt tijd om te gebruiken. Dit was wel cava en heeft zijn doel gehaald. Maar, je zit er met een enorme verscheidenheid aan expertise en wat je kunt en wilt gebruiken en sommige bureaus zijn daar veel meer in thuis dan andere, denk aan

CommonGround, die zijn veel hipper en flashier dan iemand van Dens en dat is inhoudelijk niet perse beter. Maar die doen dat wel veel meer innovatiever of specifiekere tools inzetten.

Interessants, verschillende bureaus die vaak op een andere manier werken.

Helemaal.

Terwijl je zou denken ergens is het logisch dat er veel meer visueel gaat werken om de doelgroep te ondersteunen.

Er zit heel veel verschil in. Ik zat mee in een jury van een nieuw project in Rumst. Daar hadden 2 grote bureau's mee ingeschreven. Daar hadden we een participatieaanpak gevraagd. En ook gevraagd van hoe zou je met die digitale participatie inzetten. En dan was het wel opmerkelijk dat 1 van die 2 bureau's echt super, qua visie, we willen innovatief zijn, met corona, blablaba, ze zijn helemaal mee. En het concrete wat ze voorstellen was om met een mural te werken. En dan heb ik gereageerd bij mijn collega's, ok, dat zijn we nu toch al wel voorbij. Dat is heel nuttig en ik ga het belang.... Maar als dat nu de innovatieve methodiek is die je preekt, dan mmm...

Dan verwacht je toch net iets meer.

Ik vind van wel, ik vind dat een basis.

En een mural is een wall?

Ja, een brainstormwall, waar je met post-its samen aan schrijft. Ik vind dat super, maar dat is al zo ingeburgerd sinds corona, dat is basis. Dan snap ik dat je als procesbegeleider daarmee werkt. Maar als grote innovatieve methodiek afkomen, dan denk ik oei. Er zijn toch al wat andere dingen ondertussen en dan verwacht ik wel van een bureau, zeker als ze samenwerken met een groot participatiebureau dat ze met iets anders afkomen.

Een van de drempels van e-participatie is enerzijds de tijdsinvestering van de gebruikers, je moet er tijd voor vrijmaken. Maar ook een beetje de vrijblijvendheid die het misschien heeft, je moet maar op een kruisje duwen en je bent weg. Terwijl het niet zo makkelijk is om een parochiezaal te verlaten, of toch een iets hogere drempel heeft. Wat is jouw visie daarop?

Ik denk dat het helemaal klopt. Het zijn inderdaad gevaren, je klikt het weg of je klikt het per ongeluk weg. Dat gebeurt volgens mij ook. Ik heb exact die discussie gevoerd in het thema, kader van de A12, met Conny, diegene die communicatie en participatie opvolgt. Het idee was om de enquête te verspreiden via de gemeente en het gemeenteblad, de klassieke plekken. En ik zei kunnen we op bepaalde strategische plekken in de gemeente Aartselaar een aantal affiches ophangen, waarop we de QR-code zetten om dan rechtstreeks te linken aan die enquête. Ik zei bijvoorbeeld de schoolpoort waar mensen staan te wachten op hun kinderen, want vaak staan ouders daar al een half uur op voorhand. Ik niet maar je hebt mensen die daar heel op tijd staan, of in een dokterwachtruimte, waar je echt moet wachten en waar je toch maar op je GSM zit te scrollen. Zijn er zo geen plekken, 10 plekken die we kunnen kiezen en waar we dat kunnen uithangen. Conny zei nee, dat lijkt me geen goed idee, want een enquête vraagt een engagement, je moet er tijd voor maken. En als je dan aan die ruimte staat en je begin eraan, je kind komt eraan, ja dan stop je ermee. En misschien vergeet je het ook om verder in te vullen. Ik vond het zeker een waardevol argument maar ik denk dat dit er een beetje tussen ligt ofzo, dat kan, voor een stuk gaan mensen dat vergeten verder in te vullen, of foutief invullen, anderzijds trekken we op die manier toch nog extra mensen aan die het toch teveel tijdsinvestering vinden om het thuis op hun laptop in te vullen.

Je kan dat technisch oplossen. Als je die mens achteraf kunt hercontacteren, een reminder sturen, kijk vul het verder in. Dat kan perfect. En inderdaad, zoals je zegt, je spreekt misschien mensen aan die je anders niet aanspreekt en ook al is die hun input maar half. Je hebt wel die input kunnen verzamelen, dat is een meerwaarde.

Inderdaad, daar zitten we met een andere blik. Baad het niet dan schaad het niet, je kunt het maar proberen en inderdaad net die mensen wel te overtuigen die je anders toch kwijt zou zijn. En dan heb je misschien een paar stemmen extra. Maar zo zie je dat het een verschil in interpretatie is.

Wie wint daar uiteindelijk in. Wie maakt de finale beslissing.

De QR-code is erop gezet, maar we hebben het plaatsen beperkt, niet de dokterspraktijk en de schoolpoort, maar het gemeentehuis en de bibliotheek, zo de usual suspects. In dat opzicht is dat een beetje een lastige omdat ik mijn strepen in dat project, alle ik heb die wel verdient, en zij zijn daar al 4 jaar mee bezig, en dat is moeilijk qua respect toe naar die mensen, ik ga daar geen erekwesitie van maken als ik gewoon weet dat die mensen daar al jaren aan bezig zijn. Dat is iets anders dan dat ik van het begin mee aan de tafel zit. Sturend, zonder dominant te zijn, maar dat vind ik dat wel meer geplaatst.

Dat is een andere context, choose your battles.

Exact.

We hebben juist gesproken over die hybride participatievorm, ik zie terugkomen in de literatuur dat e-participatie moet geïzen worden als een middel tot participatie. En dan komt die hybridevorm perfect tot zijn recht. Hoe zie je dat zelf?

Ik denk echt dat het zo hybride gaat blijven nu. Ik denk dat dat de corona-impact is en dat is goed. De twee gaan naast elkaar gebruikt worden. Complementair. Hoe ik dat nu ook al zie in projecten op korte termijn is dat het gewoon dat de twee worden georganiseerd, aanvullend op elkaar. Het voorbeeld met de A12 en daar gaat eigenlijk al veel digitaal door, maar waar je live-inspraak momenten hebt of waar je het digitaal organiseert. Maar ook bij andere projecten zie ik dat ze het op de twee manieren doen. Ik vind dat fijn. Ik denk dat participatie er onder zou leiden als je alleen maar digitaal zou doen. En zeker alleen digitaal zou bevragen, maar ik denk wel dat als je de resultaten digitaal en live langs elkaar legt, dat je een heel breed bereik hebt. Ik denk dat dat de toekomst gewoon is. JE ziet dat ook in overlegmomenten intern. Als het belangrijke momenten zijn, dan gaan mensen nog altijd dit live proberen te organiseren. Als het te complexe info is, of emotie of je wil het non-verbale, dan doe je het gewoon live. Concrete zaken die je wilt bevragen of antwoorden die je wil krijgen, kan je dat evengoed digitaal doen. De twee versterken elkaar gewoon.

Ik hoor ook bij de communicatieverantwoordelijke dat ze de infovergaderingen doodgraag digitaal willen doen, uit tijdsinvestering. Ze hebben het gevoel dat ze meer mensen bereiken, mensen kunnen het makkelijker herbekijken. De tijdsbesteding is relatief, maar je moet je niet verplaatsen en dat is voor sommige een groot issue. Maar nu merken ze, de corona is voorbij, en alles komt terug. Alles gaat terug fysiek door en ze zeggen ook, eigenlijk is dat jammer, want dat was voor ons een hele goede zet om juist die momenten waar je heel weinig inspraak kunt hebben, dat kan perfect digitaal doorgaan, maar dat wordt toch aangedrongen, meestal vanuit de lokale overheid om dit toch live te doen.

Ik denk als je de participatieladder erbij haalt. De hiërarchie van participatie, de zwaarte die je kan organiseren. De onderste treden is informeren en daarvoor is een digitale infosessie erg dankbaar. Je hebt minder ruis, je bent niet afgeleid. De technologie moet meewerken. En je kan heel efficiënt in je

QA vragen capteren. Veel verstaanbaarder terug beantwoorden. In een live-sessie mis je soms dingen. Het is efficiënter op alle manieren. Op het moment dat je inspraak gaat vragen en het gesprek opstart ben ik toch wel voorstander om het live te doen. Anders mis je een hele hoop. Dat gaat meer over een dialoogmarkt. Anders mis je een hele hoop feedback of input. Via de digitale manier zou je de... het hangt ervan af hoe je het organiseert. Digitaal krijg je mensen die goed weten wat ze willen, welke vragen ze willen stellen en welke input ze willen geven. Terwijl live, werken in kleine groepen, als je het zo aanpakt en laagdrempeliger organiseert krijg je meer gesprekken en nuances.

Je krijgt meer diepgang?

Ja, je kan het ook beter voelen. En ook zeker, en in ons geval is dat relevant, want vaak zijn er bezorgdheden of weerstand. Of je hebt veel mensen die met een boosheid aankomen en daar zit iets achter. Live is dat veel dankbaarder om daar dan op in te gaan of aan te voelen. Als die persoon digitaal op je scherm zit te roepen, is dat wel wat moeilijker. Je kan het beperkt houden tot de QA.

Langs de andere kant heb je heel verbale mensen, waarvoor een fysieke infosessie heel dankbaar is. Terwijl bij een digitale sessie meer mensen sneller geneigd zijn om te reageren.

Dat is ook. Zeker als je moet schrijven, niet uitspreken, dan stellen mensen veel meer vragen. Je kan je ook aanmelden hoe je wil, je hoeft je volledige naam niet gebruiken. Het is quasi anoniem. Dat merken we dan, het is gemakkelijker om iets te uiten.

Dat is ook een opmerking van de collega's, je hebt veel roepers.

De opstelling is belangrijk. Een plenair moment geeft meteen de luidste roepers. Dat is zoals lesgeven in een aula. Wie stelt de vragen, de mensen die durven. Dat is zo. Als je je opstelt in kleinere groepen en je verdeelt de plannen over een ruimte en je plaatst daar mensen die het uitleggen en begeleiden. Of je laat begeleiders door de zaal lopen om vragen uit te lokken, dat is een hele andere opzet en daar geloof ik wel heel hard in. Maar in tijdsinvestering en omkadering kruipt daar heel veel tijd in. Dan is een digitale sessie misschien wel efficiënter. Ik vind ze allebei op hun manier waardevol. Je moet je heel hard de vraag stellen, wat willen we bereiken, of waarom organiseren we dit, welke antwoorden willen we geven en wat is de manier om dat te gaan doen. En als dat digitaal is, dan is dat goed, live is ook goed.

In jullie visietekst die binnenkort verschijnt, is daar ergens specifiek beleid rond e-participatie of spreken jullie over participatie in zijn geheel?

Ik weet wel dat in een van de doelen die we nu geformuleerd hebben, dat we wel spreken van e-participatie, dat we dat moeten bijnemen, maar daar is wel een actie aan gekoppeld. We verwachten dat daar op wordt ingezet. We hebben dat niet als apart topic aangesneden. Voor ons is dat onderdeel van participatief werken. En ik denk zeker bij de mensen die we bevraagd hebben, bijvoorbeeld de communicatiecollega's, die weten wat dat is. Sommige projectmanagers ook wel. Maar de meeste mensen staan daar niet echt bij stil dat dit iets specifiek is. Wij zijn ons daarvan bewust, omdat we daarmee werken en je daar ook op kan inzetten. Hier staat iets: durven inzetten op nieuwe methodieken, andere methodieken, online methodieken. Dat is een echte actie. Het doel is dan om participatief te gaan werken en je doet dat met een aangepaste werkwijze bij elk project. Dus maatwerk bij elk project. Het staat ook echt in onze opbouw daar naar toe.

We hebben daarjuist gesproken over de digitale kloof en de digitale ongeletterdheid. Is er binnen AWV aandacht voor deze digitale kloof bij de burgers?

Weinig vind ik. Ik heb een sociaal werk achtergrond. De meerderheid van de mensen kan voldoende digitaal mee. Maar dat is echt geen evidentie voor iedereen. In mijn vorige job had ik een groep sociale huurders, dus mensen die een sociale woning huurden en die een eigen co-housing aan het creëren waren. Heel cool project maar het interessante daaraan is dat we dat traject online hebben moeten doen. Daar hebben we echt met een aantal van die mensen, telefonisch moeten uitleggen, heel basis instructies geven om mee te werken. Bijna een helpdesk, heel grappig, maar ook schrijnend. Mensen die geen laptop hebben, dat is realiteit voor sommigen. Ik ben me daar heel bewust van dat dit geen evidentie is. Misschien kan je er wel mee werken, maar dat wil niet zeggen dat je de skills hebben. Maar persoonlijke gesprekken voeren met huisgenoten, je mute die dan wel, maar dat zijn genante situaties. Ik ben er mij hyperbewust van in de context van AWV. Ik heb dat ook wel met mijn collega's in Antwerpen van communicatie al over gehad. En onze manier van online communiceren is echt wel hoogdrempelig. Ik weet dat in sociale media is dat al iets laagdrempeliger en dan krijg je ook wel allerhande reacties op terug. Maar onze manier van informeren, zeker onze website, is nog heel klassiek opgebouwd. We komen nu ook vaak in hele complexe projecten, we moeten zoveel mogelijk op de website van AWV communiceren. Kunnen we niet beter een ander platform gebruiken. Zodat we tools kunnen integreren en participatiever kunnen werken. Daar stoot je met de AWV-structuur op grenzen, dat wordt een uitdaging. Of we moeten de website als heel breed informatiekanaal inzetten. En dat je daarnaast meer projectmatige websites hebt, maar dat heeft ook een financiële impact. De meer interactieve, laagdrempelige, visueel georiënteerde websites hebt. Ik merk dat daar nog heel wat vragen rond zijn. Dat is niet altijd duidelijk hoe we dat best aanpakken.

En in jullie visie is daar aandacht voor de digitale kloof of e-inclusie.

Sowieso wel, valt onder de verschillende doelgroepen of bereik van minder evidente stakeholders. We willen vanuit AWV dat er veel verder bereik hebben dan de usual suspects. Maar voor ons is dat een evidentie dat het over klassieke of digitale participatie. Wij maken daar geen onderscheid in. Maar we moeten daar wel nog in groeien, dat is ook duidelijk wanneer we bij de regiomanagers of projectmanagers spreken. We hebben een traditie om de klassieke organisaties te bereiken, de usual stakeholders. Maar het bereiken van burgers, voorbij het klassieke patroon, daar hebben we nog een hele weg in af te leggen.

Een andere collega zei, rondgaan in wijken, ter plekke gaan. Bij de mensen gaan. Dat is een manier om een doelgroep te bereiken.

Dat is ook wat ik mijn vorige job deed. Wij gingen naar de ruimte toe en deden daar aan participatie. Via infoboxen of andere leuke manieren om de mensen uit te dagen. Live input te kunnen geven, maar dat vraagt een beetje out of the box denken, meer dan wat we nu doen. Maar ook een tijdsinvestering en middeleninvestering. Dat is echt een weg die we moeten afleggen.

Ik heb geen verdere vragen meer. Dankjewel voor je tijd.

Interview respondent #2

Kan je wat vertellen over je rol?

Participatiemanager Vlaams Brabant en Limburg. Wat doe ik? Enerzijds participatiedossiers ontwikkelen binnen het agentschap. Hoe we participatie kunnen binnenbrengen, welke soort veranderingen daarvoor gerealiseerd moeten worden, welke soort participatie we misschien wel moeten nastreven en hoe we dat moeten doen. Dat is voor die visie. Daarnaast gekoppeld aan die visie wordt er een stukje vorming gegeven. Om een stukje die attitude van openheid, relevantie, expertise van burgers in de brede zin van het woord, voor het ontwerp, om daar een stukje vorming rond te geven in die attitude en openheid van participatie meer durf te geven en inzicht in de relevantie te bewerkstelligen en daarnaast projectwerk binnen een selectie, dus eerst start het met een selectie van projecten waarin participatie zinvol is. Dan, ik ben nu heel praktisch even bezig, en ik ben binnen AWV bezig met de middelen, die beperkt zijn, hoe we dat gaan doen. Ik weet niet of dat deel is van je opdracht. Dus vanuit die selectie moeten wij dan gaan kijken samen met de projectmanager, ja welk budget is er beschikbaar, wat kan ik doen rond participatie, ondersteuning communicatie, wat besteden we aan een participatiebureau waar we raamcontracten hebben of wat we moeten opnemen in het bestek of in welk bestek is er ruimte om het studiebureau in onderaanneming participatie te laten doen. In lopende of nieuw opgestarte projecten, dat is nog nieuw, die nieuwe starten, die starten nu nog maar pas, ik ben tot nu toe pas ingeschakeld in lopende projecten. Dus ook alles wat ik nu zeg, voor 2022 heb ik nog maar pas met de directeur investeringen een selectie gemaakt en plan nu met die projectmanagers op die projecten in gesprek te gaan om te gaan kijken naar die projecten en zo de volgende stap te zetten. De lopende projecten probeer ik te kijken of participatie zinvol is en soms is dat wat openwringen, het plaatsmaken, die projecten lopen wel, inbreken in die projecten, en kijken of het nog zinvol is voor de burgers is of er nog ruimte is in ons project en hoe we dat dan kunnen realiseren. Dat gaat dan echt over het inrichten van participatiemomenten.

Je hebt al een deel van mijn tweede vraag beantwoord: hoe ben je betrokken bij participatiemomenten. Je zei dat je binnen de organisatie werkt op een beleid rond participatie, is dat finaal of was dat er al? Heb je dat moeten herwerken, was dat nieuw, kan je daar iets over vertellen?

Ja, er is een nota opgemaakt voor onze komst en eigenlijk heeft dat geleid tot de nieuwe functie participatiemanager en als je die nota bekijkt dan start dat met de visienota klantgerichtheid en daar is het mee gestart en daarin hebben ze meer richting de klant willen verzorgen en daar is communicatie toegenomen of de aandacht voor communicatie. Maar ook de meldingen, via klachten en meldingen, klantendienst/ Eefje stafmedewerker heeft de participatienota opgericht en heeft dat gedaan in onderzoek en afgestemd met een aantal collegagroepen (communicatie, regiomanagers, directeurs investeringen, directieraad...) die nota was er waarin bepaald werd welke graad van participatie we zouden moeten nastreven, dus niet enkel informeren maar ook consulteren. Daar is het bij gebleven en dan ook wie moet participatie inrichten, zijn dat de communicatieverantwoordelijken? Moeten we dat

uitbesteden? Zijn dat omgevingsmanagers? Die woorden zijn ook gevallen per profiel. Dan is men toch uitgekomen op participatiemanagers voor de TAWs. Dat is ook een belangrijke, moet dat overkoepelend want lokaal inwerken is een belangrijke en zo zijn we dan gekomen en zo is er al heel wat werk verricht, er was al een beetje een visie. Ook als je kijkt naar de vacature en de profielbeschrijving, daar stak al heel wat in waarop we hebben verder gewerkt om een doorgedreven visie te ontwikkelen, inderdaad.

En die visie die jij ontwikkelt is die al final, is die al goedgekeurd? Is daar een timing?

Nee, in juni hopen we dat voor te leggen aan de directieraad, nu hebben we dat afgetoetst. En ook dat pakken we gelijkaardig aan in de nota zoals die is opgemaakt en dat traject hebben we nu ook al getoetst bij de directieraad. We hebben daar een participatieoefening gedaan. We hebben daar doorgedreven definities van participatie ontleed en een aantal vragen en dan zijn we daar in kleine groepjes mee aan de slag gegaan, over TAWs, om te kijken hoe ze daartegenover staan. Maar we gaan in op open processen als deel van participatie, Leerprocessen als deel van participatie, diversiteit was een thema dat erin zat, resultaatgerichtheid, quick wins, tijdens een traject dingen realiseren, communicatie en transparantie werden daar dan ook getoetst en datzelfde hebben we ook met de regiomanagers gedaan. De projectmanagers, daar zijn we nog niet toegekomen, ook heel belangrijk. De CoCo gaat nog gebeuren. Dat hebben we gedaan. We hebben nu een draft voorgelegd van die visie aan de 5 afdelingshoofden en het staat nog op de planning en toetsing communicate, toetsing projectmanagers over de TAWs, regiomanagers nog eens.

En specifiek rond e-participatie, dus online gebruik van participatie, is daar iets van opgenomen? Is daar een visie rond ontwikkeld?

Nee, dat zit er niet in, het is goed dat je het zegt. We hebben dat niet specifiek geformuleerd, maar dat gaat wel komen. Een deel van de visie is dat we instrumenten gaan ontwikkelen of procedures gaan ontwikkelen, zo ver zijn we nog niet.

De reden waarom ik dat vraag en dat is deel van mijn onderzoek, covid-19 is voor vele bedrijven een kantelmoment geweest, veel is online moeten doorgaan, e-participatie bestond al. Dat is nu versneld ingezet geweest, bereik je daarmee dezelfde resultaten als participatie of moet je toch gaan naar een hybride mix. Dat is een beetje waar mijn onderzoek zal over gaan. JE zei dat in de visie of in het beleid van participatie het gaat over demografie, dat daarover gesproken wordt, maar hoe wordt dat bepaald? Is dat projectmatig? Hoe gaan jullie daarmee om?

Ik ga dat toepassen op een project dat nu loopt. Dat is nog wel beperkt. Mijn ervaring binnen AWV is wel beperkt, dat is belangrijk om mee te geven. Van het project nu weten we dat de werksessie met de gemeente is en dat is vrij nieuw. En de collega's wisten niet dat dit vanuit AWV ooit gerealiseerd is, wel mee deelgenomen als AWV in grotere projecten. Waarmee we dus met de gemeente gaan kijken waarover en wie we laten participeren. En eigenlijk is dat een stuk invulling projectgebied. Wat er belangrijk is en ik ga nu veel vertellen, ik ga ook antwoord geven op zaken los van uw vraag. Wanneer je kijkt naar weginfrastructuur is het belangrijk om niet alleen naar de weg te kijken en de impact van de weg ligt vaak op andere zaken, ligt op de omgeving daarrond en ligt vaak ver in de omgeving, of op een route die

mensen gebruiken op weg naar school en we stellen een ruimtelijke benadering van het project op en dat is de oefening die we gedaan hebben met de gemeente. Het gaat over een nieuwe rondweg in een gemeente, Asse, om specifiek te zijn. Boven Brussel, nu gaat de N9 door het centrum en dat kent een lange geschiedenis maar er komt een nieuwe rondweg die heel wat onteigeningen vraagt maar ook door landschapsgebied gaat. Best controversieel, maar ook naar circulatie want de ambitie is om naar een autoluw centrum te gaan. De rondweg vraagt heel wat beton en neemt landschap in en daar rond en ik moet zeggen, we zitten aan het einde van het traject, het ontwerp ligt zo goed als vast. En ik ben ook maar heel laat in dat project ingeschakeld, er was voordien geen participatiemanager, maar ook niet echt ruimte voor participatie, hoewel Anton wel heel vaak aangaf dat het nodig was om bewoners en burgers te betrekken, het was een heel moeizaam proces. We zien dat heel wat winsten langs de weg liggen. Een stadsrandbos omdat er heel wat onteigeningen gebeuren kun je heel wat groen in het centrum realiseren langs de rondweg. Fietsverbindingen, AWV is niet altijd geneigd om fietswegen aan te leggen langs een rondweg, maar hier hebben ze dat toch gedaan omdat er ook het programma 'Asse schakelt', waarin we een modal shift willen realiseren, je hebt zachte maatregelen nodig, mobiliteitsplannen enzo om die switch, om die mobiliteitsswitch te realiseren. Gisteren zijn we gaan kijken interdisciplinair, niet enkel mobiliteit, ik heb daarop aangestuurd, ik wil ook mensen van jeugd, wonen, sociale zaken, toerisme, economie, van de gemeente mee aan de tafel te hebben, om er met een heel ruime blik er naar te kijken zodat je ook synergieën kunt krijgen, dat ook andere lokale diensten zoals mobiliteit hun rol kunnen opnemen om hun programma te realiseren. Zo kan je ook budgetten samenleggen en kan je meer bereiken dan wanneer het alleen bij AWV ligt. De samenwerking van de lokale gemeente en verder dan de dienst mobiliteit, ook binnen de Vlaamse Overheid moeten we meer samenwerken, ANB, AWV, Vlaamse landmaatschappij, dus die oefening hebben we gisteren gedaan en we weten daaruit ook dat er, we wisten dat al, maar gisteren is dat bevestigd, dat de rondweg ook door een gebied gaat waar de mensen wat moeilijker bereikbaar zijn. Je doet dat door een analyse te maken van dat gebied, en we hebben dat gisteren gedaan door te kijken welke zijn de stakeholders rondom de rondweg die impact gaan ervaren en hoe ziet die omgeving eruit en wat zijn de kwaliteiten van de omgeving nu en in de toekomst en van daaruit risico's en winst bepalen en dan gaan kijken naar participatie en we weten nu al dat we een groep gaat zijn die we moeilijker gaan bereiken, dat zijn mensen die minder geschoold zijn, die de taal niet spreken, maar ook ouderen, wanneer we over digitale skills spreken, die daar ook niet mee zijn. Dat is ook heel belangrijk.

Ik ben blij dat je het aanhaalt, dat zijn ook een aantal zaken die ik ben tegengekomen. Hoe zit het dan met e-participatie, of hoe is je ervaring daar? De theorie zegt dat je daar een bredere doelgroep mee kan bereiken en langs de andere kant heb je de digitale kloof waarmee je potentieel mensen uitsluit.

Ik denk dat er daar 2 dingen zijn, je zei al hybride, dat is heel belangrijk, e-participatie moet niet perse aan een scherm of aan een bureau zijn of aan een tafel, er zijn heel wat tools om al wandelend in de buitenlucht, met apps, die toelaten om op plaatsen al reacties kunnen geven, er worden al heel wat dingen ontwikkeld. Door Covid is dat in een stroomversnelling gekomen. Ook aan de universiteiten en onderzoeksinstituten zijn ze daar heel erg mee bezig. Daar gebeurt de vernieuwing heel vaak. Je hebt een app waarmee mensen

wandelingen kunnen maken, die kan je delen, andere mensen kunnen commentaar op de knooppunten of highlights die mensen aanbrengen in een wandeling en ook zo kun je een stuk die dialoog of creatie opzetten. Er zijn hybride vormen mogelijk, je kan er ook groepswandelingen van maken, je hebt echter participatie, maar je laat dat dan ondersteunen door het digitale, ik denk dat dat soort instrumenten belangrijk zijn. Dat soort instrumenten zijn belangrijk. Anderzijds, dat heb ik gisteren met Anton bespreken, voor simpele infomarkt, daar spreken we niet over participatie, infomarkt is puur informatief en staat onderaan de ladder van participatie. Dat is wel een belangrijke basis, zonder dat geen participatie. In kleinere projecten, tijdsgewijs, ga ik toch puur bij een digitale infomarkt houden, dat is makkelijker. Dat is waar, maar ook daar gaan we een stukje moeten kijken naar de omgeving en de gemeente om tussenorganisaties aan te spreken. In mijn vorige job heb ik rond inclusie bij vrijwilligerswerk ook inclusie was daar heel belangrijk in, maatschappelijke kwetsbaarheid en dan krijg je de doelgroep die vaak moeilijk te bereiken is en ook daar wordt vooropgesteld om tussenorganisaties aan te spreken. Er zijn heel wat sociale organisaties die wel toegang hebben tot een grote groep mensen, die wel digitale skills hebben. Of die naar ouderen toe dat kunnen tonen en organiseren en een sessie kunnen inleggen. Die kunnen de vertaalslag maken. Ze kunnen dat op een trager tempo uitleggen. Input verzamelen en terugkoppelen. Dus ook daar een stukje hybride, maar ja, je gaat moeten meer organisatorisch dat bereik moeten gaan vergroten. Om zo de vertaalslag te maken.

Ik hoor inderdaad dat jullie zeggen dat e-participatie kan, het volledige digitale kan, maar het is toch nodig om voor bepaalde doelgroepen het op een klassieke manier te doen en dan eventueel op alternatieve manieren die doelgroepen te bereiken?

Ja, je ziet hetzelfde bij alles wat met e-governance te maken heeft. Die digi loketten, we weten dat, mensen vallen uit de boot en dat is administratie en essentieel. We mogen daar geen mensen uit de boot laten vallen. Ik heb in het verleden al zo'n traject van smart cities deelgenomen, dat was daar een onderdeel van. Ook daar zeggen ze, je moet in die lokale buurtcentra die wel toegankelijk zijn, daar ga je moeten niet alleen zorgen voor digitale sessies maar daar gaat een computer moeten staan en begeleid door iemand en heel veel inzetten op die sensibilisering.

Ik merk van mijn eigen dat ik een digital native maar het is soms echt wel complex die digitale loketten en toepassingen.

De software wordt vaak niet simpel genoeg gemaakt.

Je zei dat rondweg Asse, dat je daar heel breed bent gegaan en veel stakeholders hebt opgelijst. Maar je hebt democratiekubus van Fung, die zegt eigenlijk is het niet altijd nodig om iedereen aan te spreken. Je kan met een selectie toch een relevante groep aanspreken. Is het belangrijk voor AWV om heel breed te gaan of kunnen wij een selectie maken die voor ons toepasbaar is?

Dat is een moeilijke, je bent een overheidsinstantie en dan zou ik zeggen dat je zoveel mogelijk representativiteit moet nastreven. Wat moeilijk is, we weten dat dat heel moeilijk is bij participatie. Je moet altijd grenzen trekken, je maakt je indeling en representativiteit op

welke criteria? Dat is mensenwerk, je maakt daar beslissingen in. Ik denk dat er een streven moet zijn in eerste instantie en dat je dan beslist wat je moet laten vallen. Voor mij zou het wel een streven moeten zijn omdat je een overheidsinstelling bent en het goede voorbeeld moet geven en je moet proactief werken.

Een bijkomende vraag is e-participatie een makkelijk instapplatform waarmee je misschien ook een bepaalde doelgroep vooruittrekt. Mensen die zich al verenigd hebben en die in dat platform de ideale gelegenheid zien om hun stem nog meer te laten horen. Is dat iets waarmee je rekening gaat houden?

Dat is wat je altijd doet in elke participatiesessie en in een fysieke sessie misschien nog meer. Dat speelt volgens mij minder in de digitale. Mensen kunnen in de chat vragen stellen, dat is veel toegankelijker. Op voorhand kan er input worden verzameld om dan tijdens zo'n toelichting te gebruiken. Die input kan je verwerken en bespreken. Op die manier kan iedereen een vraag stellen of de chat openstellen is tijdens een digitale sessie zeker belangrijk. Ook in fysieke sessie, je kan spelregels instellen om te zorgen dat er een dynamiek is, dat iedereen aan het woord komt. Ook als je groepen aan het werk zet, je bemiddelaar, je moderator, die moet de skills hebben om te durven onderbreken. De dominante mensen met eigen agenda, maar dat gaat ook over de samenstelling van de groep die je rond tafel hebt. Daar wil je meerdere achtergronden hebt, zodat je meerstemmigheid hebt, zodat die luide stemmen, ja, zodat er ook andere stemmen aan bod komen. Dat zijn wel gewone participatietechnieken zal ik maar zeggen die je al meeneemt en die je ook in je digitale variant moet proberen te realiseren.

En in die digitale tools waarmee jij al gewerkt hebt, hoe worden die tools gebruikt, welke zijn dat?

Dat is heel beperkt binnen AWV, ik heb enkel een info en dialoogavond online gedaan, dat was gewoon een meeting. We hadden op voorhand, voor een heel groot deeltraject, het ontwerp op grote doeken opgehangen, met een QR-code zodat ze input konden geven. Ze konden inschrijven op de sessie, input en opmerkingen op het ontwerp, dat hebben we verzameld en tijdens de infoavond zelf hebben we dan geïnformeerd over het ontwerp het verloop en de vragen beantwoord. Dan een aantal dingen opgesteld, beperkt jammer genoeg. Ik ben pas heel laat in dat project gestapt. Maar we hebben geprobeerd om mensen te bevragen en te laten beslissen waar een oversteek zou kunnen komen. Maar ook puur, via breakout rooms om in kleinere groepen te werken en die toegankelijkheid te verhogen. Er zijn heel wat tools en je zou een interactieve kaart kunnen gebruiken.

Maar binnen AWV gebruiken we nog geen echte tools, e-participatietools?

Ik heb het nog niet gebruikt in mijn 5 maanden bij AWV.

Maar als je daar in de toekomst wel gebruik van zou maken, en je moet daar een soort van selectiemethode voor opmaken om te zien welke tools er in aanmerking komen, je weet, want je hebt het zelf ook al aangehaald, het succes van zo'n e-participatietool valt of staat met hoe gebruiksvriendelijk het is en hoe de functionaliteit is, want als het niet logisch in

elkaar zit, dan haken je gebruikers af en heb je er helemaal niks aan. Is daar iets waar je rekening mee houdt?

Ik denk het wel, je kent mijn achtergrond, dat komt vanuit het ontwerpen. Daar gebruiken ze heel veel Miro om samen te co-creëren. Dat is goed voor professionele teams en ik zie, ik heb een masterclass participatietools bij de uHasselt, met Liesbeth Huybrechts, dat was een oud-collega, zij is prof bij de uHasselt en mijn promotor geweest voor mijn doctoraat. Zij werkt rond participatie en zij heeft superveel projecten lopen en zij werken met Miro, maar ook andere tools die ze zelf ontwikkelen. Miro vind ik zelf niet zo simpel, tenzij je er kaarten mee kan samenstellen. In het verleden heb ik binnen UCLL, binnen werken met kwetsbare mensen, hebben wij op voorhand dingen opgestuurd waarmee mensen mee aan de slag konden. En dat is co-creatie omdat je nauwgezet moet kunnen samenwerken. En het was een kleine groep mensen, maatschappelijke kwetsbaren, er zaten ook begeleiders bij, soms ook mensen die de taal niet spraken en dat hebben wij wel vanuit volle covid vanuit thuis gedaan en daar gebruikten we

Hoplr, Citizen Lab, Oei, geen fan van?

Nee, eigenlijk niet. Maar dat komt vanuit mijn geschiedenis omdat ik die platformen heb zien opkomen en direct dacht "oei, wat een digitale uitval is er hier". Maar ondertussen is dat ook geëvolueerd. Het was niet Hoplr, ik ga het moeten opzoeken. Je kan er polls in maken, het is erg basic, superbasic. En nu met de sessie met de directieraad kwam een collega af met een Jamboard in Google.

En wat je zei van Miro, ik ken dat ook en gebruik dat ook, maar ik kan me niet inbeelden dat je dat voor burgers gebruikt? Want dat is toch complex?

Dat ligt eraan, als je in een klankbordgroep zit waar dat je een heel proces mee hebt, met een selecte groep mensen en je wilt ze mee laten adviseren, leerproces met de groep, klankbordgroep. Voor de rondweg van Asse gaan we een info en dialoogavond organiseren, de input die we daaruit krijgen gaan we enkele weken later verwerken in thema's en in een klankbordgroep laten samenkomen. Dat is een groep van vertegenwoordigers van belangengroepen. Daar gaan we kijken hoe gaan we die thema's, hoe gaan we dat een plaats geven naar ontwerp. En zo een klankbordgroep kan je meermaals laten terugkomen. En voor de rondweg van Asse, en dat is een heel groot projectgebied, biedt ook de gemeente participatietrajecten aan, dus niet alleen wij, want sommige dingen vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente, waardoor die ook thematisch een klankbordgroep laten doorgaan. Dus die expertise groeit, je gaat naar een proces van samen creëren van een oplossing en daar denk ik wel dat dat moet lukken. Hangt van je deelnemers af.

Als je spreekt van rondweg Asse, dat is een klankbordgroep die meerdere keren samenkomt dat kan jaren duren. De tijdsinvestering van een deelnemer is ook bepalend met hoe die omgaat met participatie. Want als het teveel tijd vraagt, dan haakt die ook af. Hoe probeer je dat te controleren binnen e-participatie of de toepassing die je gebruikt?

Ik denk dat dit, ook hier weer, over welk soort participatie je spreekt, zit je in het begin van de fase of het proces of wil je meer data gaan verzamelen, input, bezorgdheden, ideeën, de

omgeving in kaart brengen, dan denk ik dat je dat on-the-go kunt doen met een app om het heel toegankelijk te maken. Maar voor zo'n klankbordgroep specifiek, ook als dat fysiek is, vraagt dat een inspanning, dat is echt een expertisegroep, dat zijn de geëngageerde. Het idee ervan is dat die echt geïnteresseerd zijn en willen tijd investeren die leren daar ook veel uit en naar participatie toe is dat simpel, want die communiceren ook naar hun achterban, zij zijn de spokesperson die mee over het project praten mee motiveren naar wat er gebeurt naar de groep die ze vertegenwoordigen.

Zit daar ook wat de moeilijkheid? De demografie? Want je spreekt nu van geëngageerde mensen, want bepaalde doelgroepen bereik je hiermee moeilijker.

Zover zijn we nog niet in dat project. De vraag is of je die altijd 1... er is altijd de tussenorganisatie die de woordvoerder kan zijn, die ook zou kunnen toetsen en 2... misschien moet je daar iets anders voor voorzien. Het idee dat we hebben voor de rondweg, voor die buurt, is een mobiel lab op te zetten om in die straten te gaan staan. Als je dat digitaal maakt, uw digitale aanwezigheid vergroot ook uw eigen presentie vermogen. Je kan op verschillende plekken tegelijk zijn, je kan satellieten opzetten – en nu ben ik hypothetisch bezig – dat er een aantal organisaties iets voorzien en dat jij een digitale sessie vanop afstand orchestreert naar verschillende locaties. Ik ben nu aan het freewheelen en aan het nadenken. Dat biedt uiteraard heel wat mogelijkheden, ik weet niet als dat zoveel gebruikt wordt, dat is iets anders. Maar ik denk wel dat er wat mogelijk is, en ik ben eigenlijk heel benieuwd naar jouw desk research, naar wat daar is uitgekomen, dat mag je altijd doorsturen.

In jouw ervaring met e-participatietrajecten hoe schat jij de kwaliteit daarvan in?

Dat hangt van groep tot groep af en wat je wil realiseren. Ik ben voor sommige dingen, is samenkomen altijd beter, dat is gewoon zo. Maar als het niet anders kan, dan, het heeft twee kanten. Soms is het digitale makkelijker, we weten dat ook, bij werken is dat ook zo, je wint tijd, je kunt het ook s'avonds doen, dus je bereikt ook wel mensen die overdag geen tijd hebt, jonge ouders die kunnen – zeker als je het na 20u doen – meedoen, dus je bereik vergroot. Maar sommige dingen doe je beter fysiek, maar dat hangt er van af wat je opzicht is.

De literatuur zegt ook dat e-participatie heel vaak als te vrijblijvend aanzien worden. Het is heel makkelijk om daaraan deel te nemen, je kan uitstappen wanneer je wil. Dat is anders dan klassieke participatie, het is een drempel om de zaal te verlaten en die is hoger dan gewoon op het kruisje duwen van je browser. Is dat iets waar rekening mee moet gehouden worden in de keuze van de tool waarmee je werkt of hoe ga je daarmee om?

Ik denk dat dat ook weer van situatie tot situatie moet bekijken. Je hebt niet altijd honderden deelnemers. In Tielt-Winge, 60-40 mensen, als het er al zoveel waren. Uw input heb je al gekregen en als je het goed doet zet je ook de antwoorden online. Maar dus daar gaat die uitval niet zo makkelijk gebeuren, we hebben daar break-out sessies gemaakt om die betrokkenheid te vergroten, ook in kleinere groepen werken, mensen konden zelf kiezen in welke break-out naargelang thema, dus je weet al, je geeft ze keuzes. Hier ken ik meer van, dus daar wil ik aanwezig zijn. Dat is voor kleine groepen. Maar voor grote groepen geldt

hetzelfde, creëer dezelfde dynamiek, geef keuzes waar ze aan deelnemen, laat ze niet over het geheel deelnemen, enkel als je het volledige ontwerp wilt doen, maar ook dat kan je oplossen door vooraf een presentatie online te zetten met een video, dus ook weer daar kunnen mensen weer op een eigen ritme, wanneer het hun past de video doornemen en dan heb je de dialoogsessie die korter kan duren. Maar wat als er een hele grote groep, *onduidelijk*, als daar dan mensen in weg vallen, dat is een beslissing, dat is hun vrijheid, dat is ook een pluspunt, ze komen als eens piepen en als ze dan denken dit is toch niks voor mij, dat is ok. Het heeft twee kanten. Mensen die er anders nooit zouden zijn, die zijn er nu wel, die krijgen een idee van zo'n sessie hoe het eraan toegaat en de volgende keer blijft die misschien wel langer hangen. Dat is ook deel van, alles van wat over e-participatieschap gaat, gaat over burgerschap. Eigenlijk willen we burgers ondersteunen om hun recht op participatie uit te oefenen. Net als je digitale skills en ervaringen hebt is dit ook een leerproces en hoe beter je ervaring hoe meer het gebeurt ook door de overheid. Dat groeit, het is een proces dat mag je niet vergeten. Uitval tijdens een sessie betekent niet perse dat er geen interesse is, omdat je een grotere toestroom hebt.

De volgende cluster van vragen hebben we al deels aan gehaald. Dat gaat over e-participatie als middel van participatie. Dus de hybride vorm, want je hebt participatie in zijn algemene vorm waarvan e-participatie een onderdeel is. Je hebt al deels uitgelegd van hoe jij e-participatie tegenover participatie ziet, is er nog iets waar je aan denkt?

Wat ik heel zinvol vindt, dat is die interactieve kaart, hoe beter dat die zijn, Ik vind dat echt, omdat dat toelaat aan mensen om dat gebied op eigen tempo, zeker bij grote projecten, om die verandering goed te begrijpen.

En jij bedoelt dan het visualiseren van de toekomstige veranderingen die gaan gebeuren op de plek waar er werken komen.

Op de plek nu, hoe ziet er nu uit, hoe gaat het er in de toekomst uitzien. De highlights die aangeduide staan met extra info. Het feit dat je al dan niet ook zelf vragen kan stellen in die kaart, maar het immersieve, de mogelijkheid om er helemaal in te kunnen gaan en het te verkennen, daarom moet je een goede visualisatie hebben, dat is super waardevol, dat laat het toe om in je eigen tempo te gaan, zoals in games, er door te gaan, te begrijpen wat er gaat veranderen. Dat is heel zinvol.

Dat is dan die tik-app die wij ook al gebruiken?

Eigenlijk staan we nu op een punt, en dat is niet zo simpel, en binnen het agentschap is er geen eensgezindheid over, en die doen dat eigenlijk het best, maar dat vraagt wel wat. En niet alle afdelingshoofden willen dat geld leggen, dat is 5000 euro per jaar, of ik weet niet of dat per project is en die willen dat geld er niet aan besteden. Je hebt alternatieven, maar die zijn eenvoudiger en niet hetzelfde, Maphub, dat immersieve en de kwaliteit van die ervaring is echt, de studie bureaus zijn er ook mee bezig en willen dat standaard in gebruik laten nemen. Daarom denk ik ook dat studie bureau's hulp kunnen bieden.

Ik heb in het verleden mee die visualisatie tools onderzocht en daar kwam XKP stelselmatig als beste uit de klas. Het consortium voor de A12 hebben dat van scratch ontwikkelt.

Het scheelt echt, wat we gezien hebben van Tractibel, dat is toch niet hetzelfde als XKP.

En pleit je dan toch om naar een soort van standaard te gaan binnen AWW?

Dat zouden we wel willen. van wel. Anton en ik hebben daar over gesproken, mijn collega participatiemanagers zijn zoveel mogelijk fan om daar standaardisering in te krijgen omdat je dan niet altijd opnieuw moet en ook de kwaliteit. Het is belangrijk dat als er meerdere aanbieders zijn, dat je daarmee gaat spelen. Een monopolie is nooit goed. Ik denk dat we in dit geval, best naar een standaardoplossing gaan. Wat niet wil zeggen dat we voor kleine ingrepen minder complexe systemen nodig hebben.

We hebben nog 10 minuten, dus ik ga proberen om het binnen het uurtje rond te krijgen. Binnen e-participatie heb je daar dezelfde graad van betrokkenheid als gewone participatie?

Je wint en je verliest, het is in 2 richtingen. Je bent toegankelijk, dat heb ik al aangehaald.

Wanneer kies je voor e-participatie, wanneer klassieke participatie, dat hebben we ook al besproken. Liever in een ideale wereld naar een hybride vorm.

Ook daar hangt het er weer vanaf, als het een info-dialoogavond is, maar naar breder bereik en diversiteit inderdaad meer hybride.

En in jullie toekomstige visie daarin stond nog niks in rond e-participatie? Is dat een wens om dat daarin op te nemen?

Daar staat wel, het is wel standaard een aanvulling die we opnemen in bestekken, we moeten dat mee krijgen. Het is goed dat we vandaag dit gesprek hebben want dat is belangrijk.

Het laatste deel gaat over de digitale kloof, ook al verschillende keren aangehaald en aan bod gekomen. Hoe moeten we als organisatie omgaan met mensen die digitaal niet mee zijn en die daar moeite mee hebben, hoe kunnen we die wel meekrijgen in zo'n participatietraject?

Ik denk dat ik daar al op geantwoord heb. Investeren in lokale contacten en tussenorganisaties om dat toch te bereiken Hybride of ter plekke gaan, er zijn veel opties. Je wilt laten e-participeren. Of communiceren, dat kan aan een digiloket aan overheidsgebouwen, lokaal op terrein. Dus dat kan allerlei vormen aannemen. Maar als je iets wil terugkrijgen, dan met tussenorganisaties gaan of ter plekke gaan, dus niet enkel digitaal werken. Gewoon omdat die niet altijd de toegang hebben of de skills hebben.

Is dat opgenomen in jullie visietekst?

Diversiteit is opgenomen. En ook het feit dat we hier een stukje pionierswerk moeten doen en gaan moeten investeren, de tijd en ruimte te krijgen om hiermee te experimenteren. Dat vraagt meer tijd en meer uitproberen.

Dan zijn meteen al mijn andere vragen opgelost. Heel erg boeiend.

Ik vond het ook fijn om hierover te praten.

Ik heb het in begin gezegd wie ik allemaal spreek, heb jij nog tips wie ik hier best over kan aanspreken?

Ik denk als je een afdelingshoofd wilt spreken, dan is Eva van Antwerpen wel zinvol. In Antwerpen heb je Oosterweel en die zitten in heel veel van die projecten. Eva is heel erg mee en heeft de meeste ervaring. Zelf ervaring waar er al projecten participatief werken richting co-creatie omwille van Ringland en Oosterweel. En projectmanagers, daar zou je er moeten hebben met ervaring. En misschien moet je daar ook bij Wegen Antwerpen kijken. Die hebben hier het meeste ervaring. Maar je zoekt niet alleen de best practices. Sep uit Limburg heeft ook wel wat zaken gedaan, dat was niet verregaand, maar dat is wel participatie. Ik heb een infoavond herbekeken online en dat was slecht, zo saai. Ik denk dat het een project in Lummen was. Dat was saai, dat was iemand van het communicatiebureau, het was echt niet goed, heel saai. Dat is belangrijk, dat is essentieel, goede kaarten, geen technische kaarten, maar kaarten die toegankelijk zijn, leesbaarheid is belangrijk.

Die visualisatie heb ik in het vet genoteerd. Kaarten helpen maken en niet technisch voor de burger.

En animo tijdens die sessies, dat is ook fysiek, je wilt verschillende manieren om insteken in een project te hebben, dat moet je ook online kunnen realiseren. Niet altijd 1 persoon aan het woord.

De rol van de moderator en hoe die omgaat met de groep?

Ja, dat zeker ook, maar ook hoe je het organiseert en op welke manier. Doe je break-out rooms, maak het dynamisch, niet enkel eenrichtingsverkeer. Maak het aangenaam. Een infomarkt is de basis maar dat is geen participatie, dat nemen wij als PAMs ook niet op, dat doet communicatie.

Dank voor je tijd.

Ik ben heel erg benieuwd, ook naar je desk research en ik wil dat heel erg graag lezen.

Interview respondent #3

Vertel eens meer over uw rol en uw functie in de organisatie en uw achtergrond.

ik zal misschien starten met mijn achtergrond want de functie ga je al 2 keer gehoord hebben of nog een keer ook met Elke en Jessy.

Mijn achtergrond ik ben bij AWV gestart half september en ik kwam van InterLeuven intercommunale in Leuven. Daar heb ik ook participatieprocessen begeleid. Ik heb ook al wat met wat e-participatie en dan vooral binnen gemeentes kennis gemaakt. Daar heb ik zelf een participatietraject gedaan dus daar kan ik straks eventueel nog iets over vertellen.

ik ben eigenlijk ruimtelijk planner van opleiding en ben door praktijk in participatie gerold.

Mijn rol binnen awv is participatiemanager voor oost en west vlaanderen. En naast dat projecten in een ontwerpfase, die in een ontwerpfase zitten. daar zitten wij vooral in beeld omdat er nog veel ruimte is, dat daar meeste ruimte te vinden is voor participatie met burgers en andere stakeholders.

maar daarnaast schrijven we met ons 3 ook aan een visie rond participatie. dus dat is het heel kort.

Als we het dan concreet make over jouw rol rond participatietraject in het algemeen binnen AWV, dan is dat... Is dat al van toepassing of moet je daar nog bij instappen in die trajecten, zijn die al gestart of neem je die gewoon over?

Er zijn, het loopt allemaal met verschillende snelheden. Dus er zijn trajecten die al lopende zijn vooral in oost waar we nu mee bezig zijn. Die... starten. Dat is dus heel concreet dat we het traject mee uitzetten, bepalen hoe het moment gaat lopen. er zijn ook projecten waar bv AWV niet de trekker is, maar eerder departement Omgeving. dan is mijn rol anders en meer adviserend. Of als de provincie de trekker dan is dat meer adviserend. Dus dat varieert een beetje; Binnen awv in het algemeen denk ik dat, omdat het een nieuwe functie is, het voor ons zoeken is hoe we onze rol best invullen en wanneer we in beeld moeten komen. wij zijn daar al een stukje uit, dat het vooral in die ontwerpfase is en bij de start van het projecten omdat het belangrijk is om na te denken of er potentieel voor participatie is of het interessant is om op in te zetten. zo alarmbelletjes installeren in het klassieke investeringsproces om na te denken over participatie. Daar gaan we moet op inzetten.

Dat is al een deel antwoord op mijn volgende vraag. Is er binnen de organisatie, binnen awv momenteel al een beeld rond participatie of e-participatie.

Er is al een nota uitgeschreven die geleid heeft tot onze aanstelling als participatiemanagers. nu zijn we zelf aan het werken aan een visietekst die daarop voortbouwt. en waar dat ook concrete actiepunten en doelstellingen uit voort zullen komen.

Dat is een visie die jullie dan op de directieraad laten analyseren?

Ja. Onze ambitie was om dat in juni te doen maar dat zal september worden omdat we wel nog een aantal interne stakeholders, zoals de projectmanagers ook de coco ook nog eens

willen samenzitten en dat af te toetsen. dus dat zal september worden tegen dat dat finaal is denken we.

En kan je heel kort toelichten hoe je daar bent toegekomen tot die visie? hoe dat proces is gelopen, hoe die visie tot stand is gekomen?

We zijn eigenlijk een stuk gestart uit wat is er aanvullend aan wat er al bestond aan documenten binnen AWV. We hebben het stukje theorie aangevuld uit onze eigen kennis, die we kunnen inbrengen in de organisatie, dan hebben we een aantal workshops al gedaan met oa de regiomanagers en de directieraad. Een oefening, dat is eigenlijk een soort van nulmeting hoe is de stand participatie in de huidige projecten en waar kunnen we van dromen. En dan een stukje onze eigen vastellingen rond de maanden die we nu eigenlijk bij AWV werken, wat hebben we al ondervonden. Dan hebben we van daaruit een aantal doelstellingen geformuleerd, we hebben nu een ontwerp tekst die we nu gaan af toetsen met diegene die daar het meeste in aanraking met komen alvorens we een finaal voorstel gaan voorstellen aan de directie.

Interessant. voor mijn onderzoek heb ik 4 thema's geselecteerd die te maken hebben met e-participatie. Dat gaat dan meer bepaald over zaken zoals bereik je met e-participatie dezelfde doelgroep(en) zoals bij een gewoon, klassiek participatietraject, hoe bepaal je.... Zo een beetje de grote lijnen.

Dus ja hoe wordt een doelgroep voor een participatietraject bepaald. Is daar een vaste lijn in te vinden of is dat afhankelijk, hoe ga je daar mee om?

Dat is afhankelijk van project tot project denk ik. Natuurlijk zijn onze projecten altijd mobiliteits en wegenisprojecten, dat gaan gelijkaardig stakeholders zijn binnen een project; Maar het start met een stakeholder analyse te doen en een stukje omgevingsanalyse. En dan kijken van wie komt er in aanraking met ons project, waar bevindt ons project zich. Dus om echt een opsomming te maken van de stakeholders en dan kan je per stakeholders zien hoe gaan we die bereiken, moeten we die bereiken of moeten we die informeren. Je bepaalt de mate waarin je die inspraak gaat geven. Dus dat varieert een stuk denk ik.

Als je dan kijkt naar e-participatie, heb je het gevoel dat je iedereen.... of kan bereiken die je wil bereiken?

Een stukje verschil die mensen die je bereikt natuurlijk met e-participatie van fysieke participatie. terwijl dat je bij fysieke participatie misschien eerder echte gemotiveerde mensen gaat hebben of de hardste roepers die zich echt fysiek verplaatsen. Dat je echt die groep daar meer gaat aantrekken, misschien oudere blanke mannen dat zijn van die typische mensen dat je tegenkomt een fysiek infomoment; Terwijl bij een e-participatie merk je dat ouders of mensen met een drukke job, als je het online doet via Teams ofzo dat je merkt dat die mensen daar meer tijd voor pakken. Ik zou niet meteen zeggen dat de ouderen mensen de senioren afhaken want je merkt wel dat die mensen nog goed, redelijk goed mee zijn met de technologie; Ik zou niet direct zeggen dat die afhaken. natuurlijk zijn er bepaalde groepen minder, hoe noemen ze dat weer, de kansengroepen, of hoe moet ik het noemen, die dat inderdaad misschien die minderheden die de middelen niet hebben om digitaal deel

te nemen. dat wordt het wel natuurlijk moeilijker. we zien ook dat die moeilijker te overtuigen zijn om naar die fysieke momenten te gaan, je gaat dat sowieso op maat iets moeten voor doen als je die hun stem wilt horen. En ik denk dat dat hetzelfde is met e-participatie.

Wat is jouw gevoel met e-participatie? Het doel van mijn onderzoek is van voor covid was eigenlijk fysiek participatie gemeen goed en het zo te moeten gebeuren. er werden wel wat e-participatie initiatieven gelanceerd maar dan kwam covid en moest alles digitaal gebeuren. heeft dat veel veranderd in het part verhaal of zijn dat positieve zaken uitgekomen?

Ik denk dat het een stukje meer mogelijkheden heeft geboden door dat nu te verkennen omdat we moesten in de afgelopen 2 jaar. Je hebt nu meer mogelijkheden. ik zal nu een voorbeeld geven: voor een snelwegproject wil je misschien ook eens de gebruiker horen terwijl je anders altijd gaat naar de omgeving en mensen uit de omgeving die geïmpacteerd worden terwijl je misschien de gebruiker ook eens wil horen. Maar die ga je misschien minder naar zo'n fysiek infomoment komen maar je kan misschien wel een korte bevraging online voor organiseren of een online infomoment. Misschien dat die mensen denken ik heb een uurtje tijd 's avonds ik ga eens inloggen. Dus misschien dat je daar ook wel mee een breder publiek gaat met bereiken. Dus ik zie daar heel wat voordelen waardoor het ook wel een blijver gaat blijven. Dat je echt meer gaat inzetten op die mix en ook de opkomst van participatieplatformen; maar dat was ook al iets van voor covid. Speelt daar ook wel een rol in want ik weet niet wat je verstaat onder e-participatie. Is dat alles alleen wat via Google Meet online vergaderingen of ook inderdaad de participatieplatformen bevragingen?

Inderdaad alles wat digitaal te maken heeft met participatie. Dus heel simpele manieren als een online infosessie in Google Meet maar ook complexer via platformen die er nu zijn.

Dus ik denk dat het sowieso een blijver gaat zijn omdat het nogal wat voordelen biedt voor de stakeholder die je wilt bereiken.

Maar ik hoor dus ook dat je die brede vorm, zowel fysieke en digitale, dat je daar een toekomst in ziet?

Ja inderdaad dan vooral een combi met de participatieplatformen waarin... of bv dat je eerst een bevraging doet in een oriënterende fase om echt een beeld te krijgen hoe zit de situatie op het terrein in elkaar, wat stoort de mensen het meest en dat je daarna misschien wel een fysiek infomoment of participatiemoment kunt organiseren. Zo kan je variëren. Het voordeel aan zo'n platform of website dat de mensen info vinden en 1 kanaal hebben waar alles te vinden is en je hen een tijd een stukje kan meenemen. Dat geeft mogelijkheden

Je zei daarnet we kunnen met klassieke participatie een deel van de bevolking bereiken en e-participatie vergroot dat voor een deel. maar je zit dan met de kansengroepen die je minder goed bereiken. Hoe belangrijk denk je dat is het als overheid of organisatie om een zo'n breed mogelijke bevolkinggroep aan te spreken bij participatie. Is dat ook belangrijk of minder?

Het spreekt denk ik voor zich dat we daar meer zouden kunnen inzetten dan dat we vandaag doen. Elke gaat dat straks zeker hard op inspelen op die vraag want zij heeft ook meer die achtergrond. Ik denk dat dat wel een uitdaging is. Vandaag doen we denk ik heel klassiek infovergaderingen en communiceren via nieuwsbrieven. de krantjes daar publiceren we ook altijd een uitnodiging of informatie in. Dat helpt een beetje, maar soms zou je moeten werken met tussenpersonen. Bv zoals wijkwerkers die dat de mensen kennen, die die bevolkingsgroepen kennen dat helpt ook. maar dat vraagt een stukje dat je uw controle als overheid geef je een beetje af en je wilt dat de juiste info tot bij die mensen geraakt dus dat vraagt een goede briefing van die tussenpersonen en een stukje een vertrouwensband daar mee. maar ik denk wel dat we daar op kunnen inzetten

Volgende deeltje gaat over de functionaliteiten van zo'n e-participatie toepassing. Dat gaat dan zoals jij al zei van simpele toepassing, informeren weinig interactie tot grotere e-platformen met meerdere mogelijkheden. Kan jij al zo'n aantal tools opsommen waarmee momenteel gewerkt wordt?

Ik denk dat wij vanuit AWW vooral werken met wat ter beschikking hebben binnen Google. Dus infovergaderingen online is dat Google Meet, als bevestigingen doe je dat met Google Forms. Maar ook via participatieplatformen van gemeenten. Ik denk dat dat ook het beste werkt. Ik denk persoonlijk bv dat het niet veel zin zou hebben dat wij een participatieplatform zouden hebben want de mensen vinden misschien hun weg er niet naar. Buiten als je bij de gemeenten het project er kan laten opzetten. de mensen zijn daar al geweest voor andere projecten dus ze kennen dat weeral. Dus dat zijn dingen die denk ik ook met werken.

Misschien in je vorige job? Heb je daar bepaalde tools gebruikt die handig waren?

Een van de beperkingen van online vergadering is dat het meestal infovergadering gewijs 1 richting is, dus je moet wel een manier zoeken om toch in interactie te gaan met de mensen die deelnamen en daar gebruik ik vaak die break out rooms voor zodat je kleinere groepjes maakt en dat mensen echt in gesprek kunnen gaan. maar dan heb je het nadeel dat je niet rond een kaart kunt zitten schrijven zoals je wel doet op een fysiek infomoment. Maar daar zijn ook wel tools voor. Ik heb onlangs met MapHub gewerkt en dan had ons communicatiebureau een kaart in klaargezet en dan konden we daar pinnetjes en opmerkingen inzetten en was dat visueler. In mijn vorige job heb ik met Miro gewerkt daar is echt zo'n bord waar je dingen zelf op kaart zet en dat mensen kunnen inloggen met post its en zo dus daar ga je participatief wel mee aan de slag gaan. Maar daar heb je wel een drempel. Je moet echt computervaardig zijn om zo meteen aan de slag te kunnen. Wat ik vaak zelf doe als facilitator is zelf mijn scherm gedeeld zodat de mensen zien wat je aan het doen bent. Dus dat vraagt al wat meer skills.

Dat sluit inderdaad ook aan bij mijn volgende vraag. die tools, als je daarvoor kiest of meer algemeen die participatietools zijn maar zo handig in de mate van hoe functioneel ze opgebouwd zijn. Dus de functionaliteit van die tools bepaalt beetje het succes van die tools. rekening houdend met het ontwerp van die tools de gebruiksvriendelijk enzo. daarbij

rekening met het inzetten van die tools of is daar minder keuze voor, moet je werken met wat er momenteel is?

Ik merk we maken die afwegingen altijd natuurlijk te zien welke is de beste tool hier natuurlijk en zeker met die discussietafels online. je wilt dan nog iets tonen. dan hangt er af van zowel de deelnemers als uw verslaggevers van uw facilitatoren. Dat is een moeilijk woord. Uw begeleiders wil ik zeggen. Hoe vaardig dat zij zijn want ik heb inderdaad al verslaggevers gehad die zeiden van ja ik noteer toch liever in een Google Docs wat er gezegd is ik vind die alternatieven te omslachtig. En ook tijdens de sessies als de mensen er nog niet met hebben gewerkt en ze moeten zich nog inwerken. Dan maken we het ook weer moeilijk. het hangt een stukje of van wie je wilt bereiken en een stukje wie van begeleiders die je ter beschikking hebt. Of zij er al mee gekend of niet

Je zei het daarnet heel mooi. Want Miro is een hele leuke, goede tool dat vind ik persoonlijk ook maar inderdaad een serieuze drempel voor iemand die niet zo vaardig is? Hoe ervaar je zelf de kwaliteit van e-participatie trajecten?

Ik vind vooral dat het vooraf, dat je vooraf keuzes moet kunnen maken. En zeker ook niet fysieke en het informele op papier niet uit het oog mag verliezen. dus ik denk dat e-participatie een goede aanvulling is maar om het enkel en alleen maar met te doen, dat het toch wat te beperkend is. ik zou altijd de combinatie doen met bv inderdaad een brief in de bus of in het krant informeren of een fysiek moment combineren met online bevraging. of bv zelfs als we online bevraging doen om ook papieren gewoon op de gemeenten te leggen zodat mensen de papieren kunne komen invullen; omdat je wil vermijden dat je mensen uitsluit van deelname dus dat blijft wel een aandachtspunt. Ja want ik denk dat ik niet op uw vraag heb geantwoord. Uw vraag was wat is uw ervaring ermee of het succes er van. ik denk dat wel dat ik wel een aantal succesvolle online participatie processen heb kunnen doen maar het succes hangt dus af van in hoeverre heb je het goed doorgedacht en ook tijdens covid heb je zo snel moeten schakelen waardoor je door tijdsdruk soms uit het oog verliest dat je fysiek of op papier toch iets zou moeten doen. Dus daar heb ik een stukje.... Succes; maar het is zeker een meerwaarde dat dit mogelijk is.

Ja, een van die kritieken van die e-participatie tools is dat het soms niet zo gebruiksvriendelijk is waardoor er een hoge tijdinvertering is van de gebruiker om hieraan deel te nemen. En andere iets is dat het soms wat te vrijblijvend, mensen kunnen gewoon deelnemen ze moeten maar op het kruisje klikken en het is terug weg; terwijl die drempel bij een fysiek moment, die drempel iets groter is omdat je wat moeilijker de zaal kan verlaten als het bezig is. Is dat ook jouw ervaring, hoe kijk jij daar naar?

Er zit natuurlijk waarheid in alle stellingen die je daarjuist zei, maar ik denk vooral wat betreft het laatste van die vrijblijvend wat ook een uitdaging is. maar dat hangt er van af opnieuw van wat je verwacht van de deelnemer. is het inderdaad een eenmalige input dat ze geven dan is dat perfect, verwacht je een commitment voor verschillende momenten na elkaar dan is e-participatie misschien niet het ideale middel. denk bv als we werken met klankbordgroepen waarin je eigenlijk lokale experts me in de groep steekt en daar wel input van wilt op verschillende momenten in het traject dan ga je ook die mensen ook anders

benaderen en is dat een beperkte groep die de bevolking representeert. Dus uw werkvorm is een stukje bepalen en niet meteen of je het online doet of fysiek? Want dat is vooral wel terecht. het verlaagt de drempel om deel te nemen omdat het online kan maar aan de andere kant heb je ze misschien minder mee in het volledige verhaal

nu, je hebt al verschillende keren gezegd van ik zou eerder naar een hybride versie overgaan dan doen we beetje e-participatie gebruiken groter geheel van participatie. Je hebt daar al wat zaken over verteld, maar kan je nog aantal zaken samenvatten in een paar zinnen of hoe je dat zelf ziet?

ik denk dat ik daarstraks inderdaad al stukje gezegd had, dat er inderdaad een wisselwerking kan zijn tussen de 2. Dus dat je een participatietraject uitzet en op dit moment gaan we online bevraging doen en op dat moment gaan we fysiek eens op wandel gaan in de omgeving, dan zeggen we ik we willen een groep van gebruikers meebrengen, we gaan eens online infovergadering of debatavond doen. Dat je eigenlijk afwisselt tussen de 2 fysieke en online om zoveel mogelijk mensen te bereiken of de juiste mensen te bereiken naargelang het doel je voor ogen hebt; Welk middel kan je daar best voor inzetten.

Ja de volgende vragen zijn ook al deels beantwoord de betrokkenheid tussen e-participatie en klassieke participatie. Heb je al wat zaken over verteld. ook over de hybride vorm. In jullie visie, toekomst van AWV, is daar een beleid rond part in opgenomen?

Rond e-participatie? of...

Ja, e-participatie specifiek?

Voorlopig zit dat er eigenlijk nog niet in maar we spreken wel over welke of we willen nadenken over welke tools kunnen we inzetten om onze doelen te behalen. Dus dat kan een van de tools zijn. wij willen natuurlijk ... een aantal dingen ter beschikking in de Google wereld maar we voelen bv dat zo'n tool als Miro of Maphub om onze digitale momenten te ondersteunen nog niet hebben dat we afhankelijk zijn van een communicatiebureau of gemeente. En dat is iets om misschien over na te denken. Is dat iets dat we als AWV in ons pakket kunnen hebben maar daar hebben we nog geen gesprekken over gehad. Maar dat is misschien wel iets om over na te denken of het een meerwaarde is omdat je nu inderdaad afhankelijk bent van anderen.

Je zei daarnet toch ook want meestal maken we gebruik van bestaande platform die gemeentes gebruiken omdat burger daar meer bekend met is. Maar zijn er veel gemeentes die daarvan gebruiken van, van participatieplatformen?

Dat varieert. Ik weet eigenlijk niet hoeveel % dat is in Vlaanderen. maar er zijn ook verschillende platformen; de meest bekende zijn Bpart en Citizenlab denk ik. Ik zou niet durven zeggen hoeveel het er zijn ik heb er wel al een aantal tegengekomen en soms hebben we ook projecten over meerdere gemeentes en dan is het wel beetje jammer dat een gemeente wel een heeft en de andere niet. Gaan we het dus gebruiken of niet. Aleja, dus dat is soms wel een moeilijke; maar ik heb dus ook al gemeentes gehad waarbij een

bevraging loopt via een participatieplatform bv. maar ik kan eigenlijk niet zeggen of het meer sowieso de stedelijke, de steden zelf misschien hebben omdat ze mee roepers hebben. De landelijke gemeentes dat begint wel te komen, vanuit mijn vorige functies maar ook andere functies merk ik dat. Dus ja, het hangt beetje af van de gemeenten en het gemeentestuur daar het geld wil aan geven om dat te installeren.

Ik ging nog iets vragen maar ben het kwijt. Dat is niet zo erg. Het laatste deeltje gaat over digitale kloof dat is ook al verschillende keren aan bod gekomen. de digitale ongeletterdheid om het cru te zeggen is een aandachtspunt zeker voor een overheidsorganisatie. maar is dat ook zo? Is dat opgenomen in jullie visie hoe we daarmee moeten omgaan? Ervaringen?

Niet. Er is eens stukje opgenomen dat we een diverse groep stakeholders willen bereiken dus niet enkel zoals ik daarnet zei de klassieke deelnemer de blanke man in de 60 dat we dat willen opentrekken. en dat staat er nauw mee in verband. dat je bv gaat zoeken wat is de beste manier om de atypische deelnemers te gaan bereiken. Daar dat misschien toch ook met uitkomen voor sommige groepen drukke ouders dan is e-participatie wel het juiste zijn maar voor andere groepen gaat dat dan niet zijn die dan inderdaad geen computer ter beschikking hebben bv. Dus ja in die zin is daar wel aandacht voor in onze visie. Hoe bereiken we verschillende type burgers...stakeholders. ik denk bv dat je bedrijven anders moet gaan benaderen. het moet echt zin hebben om deel te nemen anders gaan ze daar geen tijd voor maken of ga je anders een korter moment moeten voorzien dan een sessie van 3-4 u. Je past je eigen eigenlijk aan naar gelang de stakeholder dat staat er in onze visie

Heb je het gevoel dat e-participatie een kloof vormt voor de burgers? je hebt het al deels beantwoord maar misschien kan je het even samenvatten in een zin of 2

Ik heb al gemerkt in sommige projecten zeker waar we snel moeten schakelen dat ze vragen ze kan alleen online, kan ik ook niet op papier fysiek iets indienen. dus ja ik denk dat het zeker een kloof vormt en dat er dus zeker aandacht moet zijn voor de 2 mogelijkheden. dat je altijd de 2 gaan moeten combineren, enkel digitaal deelnemen gaat volgens mij niet volstaan, dan ga je mensen missen.

Via de overheid wordt veel ingezet op e-governance; maar ik denk dat je zelf wel merkt dat veel mensen uit de boot beginnen vallen omwille van de complexiteit. dus interessant dat jullie dat meenemen.

Ik denk dat het sowieso altijd dubbel blijft; Ik was nu aan het denken aan bv aan de belastingaangifte. Mensen kunnen het ook altijd op papier indienen, ik denk dat het met alles zo is dat je de 2 gaat moeten blijven doen.

Dat was eigenlijk mijn laatste vraag, al mijn vragen zijn beantwoord; Ik weet niet als er nog iets is dat je zelf nog kan of wil toevoegen van ok part vind ik slecht of goed of vind ik goede keuze, spreek ook eens met die collega want die heeft daar ervaring in?

Je hebt eig de verschillende collega's voor participatie zeker al gehoord en voor communicatie heb je er ook al gehoord. Dus ik denk dat je wel een goed beeld gaat hebben met die mensen die je hebt geïnterviewd uiteindelijk.

En het communicatiebureau waarmee jullie samenwerken is Connect?

Ja, dat is Connect

En heb je daar goede ervaring mee?

Nu voor een van onze projecten dat we online hebben gedaan hebben zij het mapping tool aangereikt. Zij hebben wel mee gezocht van hoe kan je dat hier gaan doen. Ik weet niet in hoeverre de bedoeling is om externen te interviewen, maar er zijn wel heel veel interessante, private partijen op de markt. maar ja

Denk je dat connect voor mijn interviews een meerwaarde kan zijn? of focussen ze zich niet zo op participatie?

Awel ja het is meer een communicatiebureau, ik ben aan het denken aan participatie bureau. of inderdaad als een bpart die echt een participatieplatform vormgeeft. Want vragen zoals gemeentes maken daar nu al gebruik van. Maja het hangt er beetje van af wat de juiste scope is van het onderzoek

En bpart?

Zonder de e, enkel de B echt en dan part

Kende ik niet

Ik weet niet of dat die veel gemeente als dienen buiten vlaams brabant, dat weet ik niet want ze zijn van Leuven afkomstige. ik ken ze vooral van daar. ik heb eigenlijk geen gemeenten gezien in Oost of West Vlaanderen die...

Ja de gemeenten waar ik woon maakt van citizen lab gebruik .

Ik denk dat citizen lab de grootste is, maar van bpart kan ik eventueel wel een contactpersoon bezorgen moest je willen

Ik zal het eens bekijken. Dan weet ik waarmee ik terecht moet. Kirsten heel fel bedankt voor jouw tijd; Ik ga nog de tijd nemen om dat uit te schrijven en dan zou je dat nog even moeten goedkeuren en verifiëren en dan is het rond.

Moest er nog een vraag zijn waar je nog aan dankt dan mag je het altijd laten weten. Dat is geen probleem

Dat is heel leuk, dankjewel. Dankuwel

Daag

Interview respondent #4

Vertel wat je juist doet binnen de organisatie en wat je functie is.

Ik ben communicatieverantwoordelijke voor de afdeling Wegen Limburg. Dus wat houdt dat in, dat je bezig bent met de communicatie, hoofdzakelijk rond infrastructuurprojecten, de activiteiten van Wegen Limburg die in hoofdzaak hun grootste impact hebben bij investeringsprojecten. Dus wegenwerken uiteindelijk, die vaak een wijziging in de verkeerssituatie of het straatbeeld of een beleving van de omgeving met zich meebrengt. Wij zorgen daarvoor de voorbereidende communicatie rond in het voortraject, zo vroeg mogelijk in de uitvoering van de werken. Daarnaast ben ik ook nog perswoordvoerder bij vragen.

Hoe ben je betrokken bij participatietrajecten?

Tot nu toe ben ik in vrij beperkte maten betrokken in participatietrajecten bij AWW. Het is te zeggen, sinds dat we bezig ben, de afgelopen 4 jaar, hebben we toch al een aantal stappen erin kunnen zetten om steeds vroeger in een project te communiceren, dat is eerder informeren of feedback te vragen op een manier dat dat gepast lijkt voor de omgeving, voor mensen in de buurt, stakeholders. Om nu echt te spreken over diepgaande participatieprocessen of trajecten, dat is bij ons niet echt het geval geweest.

Mijn onderzoek gaat over e-participatie, het inzetten van digitale methodes om aan participatie te doen. Heb jij het gevoel of weet jij dat er binnen de organisatie al een beleid is rond participatie of e-participatie? Zijn daar richtlijnen rond?

Ik weet dat ze daar volop mee bezig zijn, de ontwikkeling van die visie en dat beleid. Onder impuls van de relatief recent aangeworven participatiemanagers. Die dus ook een hele rugzak met kennis en inzichten daarover hebben. Die zijn een soort van analyse aan het maken van de huidige situatie, waar de kansen liggen van AWW om daarop in te zetten. Omdat je wel voelt dat de maatschappelijke vraag naar participatie rond infrastructuurprojecten wordt alsmaar groter. Daar zitten volgens mij wel wat regionale verschillen in bij die vraag. Dus ik weet dat AWW daar wel mee bezig is om dat te ontwikkelen en ik weet dat de communicatieverantwoordelijke per afdeling op verschillende snelheid daar initiatieven rond ondernemen, daar ben ik van op de hoogte. In welke richtlijnen of dienstnota's of dergelijke dat dit vastgelegd ligt, kan ik niet benoemen.

Ik heb het eerder al gezegd. Ik heb vanuit de literatuur 4 thema's of clusters samengebracht. Eentje is demografie. Hoe gaat participatie om met de demografie van de burger. Hoe bereik je de mensen die je moet bereiken. Hoe ga je om met moeilijk bereikbare doelgroepen. Hoe wordt de doelgroep van participatietraject bepaald? Je hebt al aangegeven dat je echte participatie nog niet 100% doet of werd gedaan binnen AWW. Maar dat kan ook vroeger in de fase zijn. Informeren maakt ook deel uit van het participatietraject.

Dus de vraag is hoe wordt de doelgroep bepaald? Eigenlijk wordt de doelgroep bij communicatie/participatie bepaald aan de hand van een omgevingsanalyse, dat is eerder geografisch en kijken wie zijn de stakeholders en de belanghebbende in de omgeving dus dat zal gaan van de naaste omgeving, maar ook de weggebruikers. Ik denk dan, in die zin

kan dat geografische verschillen, maar dat is op die component gebaseerd. Namelijk de nabijheid op het gebruik van een bepaalde locatie of omgeving. Ik denk dat daar wel de focus ligt, dat kan gaan van bewoners, bedrijven, voorzieningen, scholen. Elke keer op maat bekijken van hoe welke doelgroepen, welke stakeholders we hier nauw in moeten betrekken.

En heb je het gevoel, als we spreken dat van e-participatie, dat je daarmee heel de bevolking kan bereiken?

De hele bevolking zal je nooit kunnen bereiken, daarin moet je realistisch zijn. Elke manier van communiceren of elke actie kan bepaalde doelgroepen bereiken. Dat zie je ook op de klassieke manier, waarin je zonder e-participatie werkt en met infoavonden werkt. Bereik je zo gemiddeld de grijze 50'er, mannelijk, de typische actieve burger die geïnteresseerd is in wat zijn omgeving leeft en ook de tijd heeft om de tijd erin te steken. Wat we wel werken in digitale vormen die de afgelopen 2 jaar zijn moeten toegepast worden. Ik zou inhoudelijk de analyse moeten maken, maar wat mij betreft, verlagen we hiermee de drempel voor de jongere doelgroepen, rond de 30 of 40 ofzo. De digitale lat ligt hoger bij e-participatie maar anderzijds is de toegangsdrempel of het fysiek niet moeten verplaatsen voor sommige doelgroepen toch een meerwaarde in dat verhaal is om toch deel te nemen.

Dat is interessant, want dat komt later ook terug in de digitale kloof waar ik het later wil over hebben. Hoe belangrijk is het eigenlijk om voor AWV een zo breed mogelijke bevolkingsgroep aan te spreken. Is dat wel gewenst, is dat altijd het opzet.

Dat hoeft niet perse een doel op zich te zijn. Het ligt al aan de specifieke omgeving van projecten. Ik kijk nu louter vanuit projecten. Algemeen gesproken, als Vlaams Overheidsagentschap moet je inderdaad je uiterste best doen om een zo breed mogelijk spectrum van de bevolking te betrekken bij je projecten. Maar als ik op projectniveau ga kijken denk ik dat je vooral met relevantie moet kijken in functie van nabijheid of gebruik. Dan varieert je doelgroep. Stel dat je in een schoolomgeving zit met kinderen en jongeren, dan is er een kans om die ook erbij te betrekken. Maar als het nu net niet is en je zit met een verzorgingstehuis dan is de demografie heel anders. Nu heb ik het alleen over leeftijd, maar achtergronden in bepaalde wijken die grenzen aan projecten, daar ga je soms etnisch-cultureel meer energie moeten steken om die doelgroepen te bereiken. Nu in Limburg valt dat al bij al nog mee wat moeilijk te bereiken doelgroepen, daar hebben we wel een voorbeeldprojecten vorig jaar gedaan. Het is afhankelijk van de situatie maar het kan zeker voorvallen dat je een hele brede waaier aan doelgroepen hebt.

Als je spreekt over e-participatie, welke tools springen er dan in je hoofd naar voren of welke worden er momenteel vaak gebruikt?

De klassieker denk ik is de vragenlijst, de bevraging via een vragenlijst. Dat kan louter een formulier zijn, zo hebben we een aantal toepassingen gedaan in MER-procedures waarin we geholpen hebben om bevragingen op te zetten, met ook een heel didactische insteek. Dat je mensen tijdens de vraagstelling eerste informatie meegeeft die ze dan moeten beantwoorden, dus niet zomaar vragen stellen. Dat kan meer evolueren in de richting van een platform, waar niet alleen vragen gesteld worden, maar waar ook informatie terug te vinden is, filmpjes, kaartmateriaal, dat soort dingen. Waar ik nog aan denk is live-interactie,

digitaal, dat hebben we gedaan in de vorm van digitale infosessies met achteraf een vragenronde, je kan daar ook break-out/thematafels mee creëren. Daar hebben we nu zelf bij ons nog niet gedaan, maar er zijn wel mogelijkheden. JE kunt ook in de richting van polls of bevragingen in de zin van, ik zie dat eerder op platform, waar je sociale media gewijs kan reageren, dat je de input van andere ziet dat daar ook een soort van dynamiek kan ontstaan.

En die keuze van tools is dat iets wat jij of AWV bepaald, of komt dat vanuit lokale besturen? Wordt er ook rekening gehouden met de functionaliteit van die toepassing? De functionaliteit van zo'n toepassing is bepalend voor hoe de mensen daarmee omgaan, het ontwerp, de gebruiksvriendelijkheid bepalen voor een groot deel hoe succesvol je tool kan worden ingezet. Wordt daar over nagedacht?

De insteek of het opzet tot nu toe, vanuit AWV, zijn wij meestal de bouwheer of opdrachtgever, wij nemen het voortouw. Wij hebben tot nu toe nog niet echt de vraag vanuit het lokaal bestuur gekregen om actief participatie aan de slag te gaan. Inderdaad, de functionaliteit of het opzet is bepalend. Daar moeten we met de slaagkansen of hoe je het zonet benoemde, de effectiviteit van de tool, dat klopt, dat moeten we in de hand houden. Daarop vertrouwen we meestal op de expertise van de externe partijen die dat opzetten, een communicatiebureau of dergelijke. Wat wou ik nog zeggen? Het is natuurlijk wel het doel van de hele actie van de participatieopzet dat ook de tool bepaald uiteindelijk. Welke tool hebben we nodig om een bepaald doel te bereiken? Welke fase zitten we in een project? Welke informatie willen wij? Welke feedback willen we? Welke dynamiek willen bewerkstelligen, welke interacties willen we aangaan? Wat is het vervolg van het proces, wat is de volgende tussenstap. Welke actie gaan we dan ondernemen, gaan we deze tool opnieuw gebruiken. Dat zijn allemaal variabelen waar op dit moment geen standaardvragengroep voor bestaat.

Is dat nodig om daar een standaard rond te ontwikkelen? Als je voor elk project een andere tool inzet wordt het heel moeilijk.

Dat kan zeker zinvol zijn, dat gaat geen vragengroepen van A-Z zijn, maar wel soort van participatiebibliotheek waaruit we kunnen putten of een gids waar we dingen uit kunnen halen, methodieken, tools, die we kunnen uitplukken om in een bepaalde fase van een project zinvol zou kunnen zijn of een stappenplan, dat er opties voorgesteld wordend ei binnen AWV gangbaar zouden kunnen zijn, waarmee we zelf aan de slag kunnen op maat van het project. Zo zie ik het persoonlijk, ik heb er nog niet met de participatiemanagers over gehad omdat ik denk dat we zover nog niet zijn.

De reden van mijn onderzoek, we hebben nu 2 jaar lang COVID gehad, daarvoor werd een participatietraject voornamelijk in het lokaal parochiezaaltje doorgingen fysiek.

Ja dat komt trouwens terug.

Er is een shift gedaan naar digitale versies die er al waren, maar hoe ervaar jij de kwaliteit van die online participatietrajecten- of momenten?

Ik ben daar een grote voorstander van. Want digitale infosessies zijn dat voornamelijk geweest, zo hebben we er tientallen gedaan bij Wegen Limburg. Dat gaat dan vooral bij de opstart van, dat zijn mijlpalen in een proces. De opstart van grondverwervingsgesprekken,

onteigeningen of een openbaar onderzoek bij omgevingsvergunningen. Tot nu toe is dat nog niet gegaan over een ontwerp dat nog bepaald moest worden. Ik denk wel het ging bij ons veel meer over informeren dan in interactie gaan, of echt van onder uit samen dingen bouwen, co-creëren. Dat was er nog niet bij. Ik denk dat het daarvoor iets moeilijker is digitaal. Maar het doel wat we nu moesten dienen was informeren en feedback en reacties verzamelen. Gevoeligheden traceren, aandachtspunten voor een ontwerp of tijdens de uitvoering waarmee rekening te houden. Daarvoor vond ik de digitale manier wel heel geschikt. Dat verloopt allemaal redelijk gestructureerd. We deden dan ook een vragenronde achteraf, dat mensen niet zelf aan het woord kwamen, dat zijn vaak groepen van gemiddeld 50 mensen, tot soms meer dan 200 deelnemers in 1 sessie. Om dat gestructureerd en haalbaar te houden werden er in de chatfunctie vragen gesteld, die dan aan een expert of deskundige werden verdeeld. En eigenlijk gingen we altijd door totdat er geen vragen meer kwamen.

En heb je de indruk dat die manier van informeren en vragen stellen achteraf een verlaagde drempel is want ik kan me inbeelden als je in een parochiezaaltje zit met 50 of 100 man het voor sommige mensen minder evident is om recht te staan en daar voor heel die zaal een vraag te stellen. Het is misschien makkelijker om dat te doen van achter de computer.

Ik zou zeggen dat ik de indruk heb van wel, dat dat gemakkelijker is. Je zou dat moeten onderzoeken op grotere schaal, maar ik heb wel die indruk. Je bent niet anoniem, je naam staat er nog altijd bij, in de vraag- en antwoordfunctie van Google Meet kan je wel duimpjes geven om vragen te upvoten, die drempel is superlaag, ik ben het eens met die vraag, ik wil die ook stellen, dan is een duimpje snel gegeven en dat kan wel anoniem. Ik denk wel dat we met de digitale manier, vermijd je wel dat een thema of discours gekaapt wordt door de luidste roeper, heb ik de indruk. Want ik hou mijn hart alweer vast voor de infosessies die alweer gaan komen, waar je eigenlijk een platform gaat geven of een forum aan iemand die misnoegd is of ontevreden, we gaan wel vermijden om daar plenaire vragen rond te houden, dus we gaan sowieso, als dat aan mij ligt, doen we dat nooit meer. Maar de groep uit elkaar te trekken en zoveel mogelijk de 1:1 dialoog te benaderen. Dat is ook moeilijk digitaal, die 1:1 dialoog en het is allemaal veel onpersoonlijker, maar ik denk wel dat het informeren van mensen, mensen krijgen veel duidelijker de boodschap binnen, ze zitten aan een scherm en moeten luisteren en beelden voor hun neus zien dan in een grote zaal waar ze misschien met andere dingen bezig zijn.

Je hebt het zelf al gezegd, bij fysieke momenten heb je vaak de roeper of de actiegroepen die bepaalde zaken kapen. Dat zal je minder hebben nu het online doorgaat, maar wie beslist of zoiets fysiek doorgaat?

Dat is meestal in overleg met het lokaal bestuur.

Zij zijn de voorstander om dat fysiek te laten plaatsvinden?

Lokale mandatarissen zijn voorstander om groepen mensen fysiek samen te brengen en om hun gezicht daar te laten zien.

Want zij zijn daar ook op aanwezig en zitten in het panel.

Uiteraard. Dat komt nu verkeerd over. Natuurlijk en dat is wat mij betreft, dat ligt in de aard van het beestje om gezien te worden, om gehoord te worden, maar het is wel vaak zo dat ze op die manier mee aan de kar trekken van het project van AWV, dat is ook wel het gewicht, dan kan ook snel weer keren in sommige gevallen, dat ze zich aan de kant van hun achterban of bevolking scharen wanneer iets niet goed loopt. Er zijn wel heel veel gevallen waarin dat ook een element is, ah dat is een vertrouwelijk gezicht voor de mensen, hun burgemeester of schepenen, die kennen ze en dan komt daar iemand van de Vlaamse Overheid, of AWV de uitleg doen, maar toch de inleiding gebeurt door de mandataris. Dat doen we digitaal trouwens ook, om dezelfde reden, dat de mensen eerst een bekend gezicht zien die de inleiding verzorgt en het project een beetje kadert.

Je hebt dan de fysieke bijeenkomsten, worden die ook opgenomen, kunnen de mensen dat achteraf bekijken? Want je bereikt op die manier alleen maar mensen die zich op dat moment kunnen vrijmaken. Digitaal ben je daarin flexibeler, inbellen kan overal, als je kinderen hebt, kan je het vanuit thuis doen. Je kan het herbekijken. Wordt daar rekening mee gehouden bij fysieke vergaderingen dat dit aspect wegvalt.

Klopt. Ik moet zeggen de eerste fysieke vergadering komt eraan en het is er nog niet over gegaan. Om die effectief op te nemen ofzo, organisatorisch wordt dat een drempel, dat is een goede suggestie nu je het zegt, het zou inderdaad een meerwaarde zijn mochten mensen die opname achteraf kan herbekeken worden. Anderzijds zorgen we wel ervoor dat de informatie die we aanbieden ontsloten worden, via de website. Vragenrondes zetten we nooit online omwille van privacyredenen, we kunnen daar wel een verslag van maken als q&a, dat wordt dan wel online geplaatst als document. Ik denk wel dat we trachten om de info die we tijdens zo'n digitale sessie geven online beschikbaar te maken. Dan mis je altijd nuances, als je het helemaal zelf moet bestuderen of iemand legt het je uit, dat is anders. Ik stel me ook de vraag of dat mensen die dat achteraf voor de eerste keer bekijken of die dan snel geneigd zijn om een reactie in te dienen. Daar heb ik geen zicht op, maar dat kan altijd, er zijn contactgegevens, via e-mail, telefoon of de bereikbaarheidsadviseur of de klantendienst. Ik maak me nu net de bedenking dat we die drempel ook niet moeten verlagen door een bepaalde knop of actieknop op de webpagina's te plaatsen na de afloop van zo'n sessie van infomomenten al dan niet digitaal om toch misschien toch sneller feedback te krijgen om die drempel te verlagen.

Een ding bij e-participatie is dat de tijdsinvestering die de burger erin steekt, ergens ook bepalend is voor het succes van die toepassing. Als jij een tool hebt die ongebruiksvriendelijk is en heel lang duurt voordat je effectief van start kan gaan, dan haken de mensen af. Hoe ga je daarmee om? Wordt daar rekening mee gehouden in de selectie van tools?

Die gebruiksvriendelijkheid, ik ben nu aan het denken aan het platform dat we gebruikt hebben voor het platform van de MER-studeies. Op het aantal keren doorklikken waar je effectief bent waar je moet zien is misschien toch niet ideaal als je dat achter bekijkt en het aantal respons was achteraf gezien ook niet echt groot bij dat dossier, dus nu valt de puzzel ook in elkaar, dus dat het ook aan de tool op zich had kunnen liggen. We hebben ook al bevestigingen gedaan waar we ook wel, in een schoolomgeving in Hasselt, waar we wel op een interactieve kaart, wel 500 reacties hebben gekregen op een aantal weken, dus

misschien was dat wel gebruiksvriendelijk. Omdat de mensen heel eenvoudig op de kaart konden klikken, iets typen en klaar. Dat is alleszins een groot aandachtspunt om mee te nemen.

En zo van die online toepassingen worden vaak ook als vrijblijvend aanzien. Je kan deelnemen wanneer het je past en wanneer het je niet interesseert klik je op het kruisje. Terwijl je in een parochiezaal zit is die drempel om binnen-of buiten te stappen vaak wat hoger. Wordt daar in de keuze van tools rekening mee gehouden met die vrijblijvendheid?

Ik denk dat vrijblijvendheid, dat is een moeilijke factor, uiteindelijk hebben we geen verwachtingen, wij bieden aan om betrokken te worden bij projecten en als je iemand daarmee instapt, hoe hoog of laag de drempel, de intentie lijkt me om die drempel zo laag mogelijk en zo aantrekkelijk mogelijk te maken om toch deel te nemen. Omdat elke deelnemer een meerwaarde kan zijn voor het project en het hele proces. Dus ja, de klassieke manier is inderdaad minder vrijblijvend omdat het meer tijdsinvestering, engagement of energie vereist, dat klopt. Maar we kunnen ook wel werken met een mix van tools, dat je de fysieke klassieke manier aanhoudt, maar dat je parallel ook digitaal iets doet. Dat moet zeker kunnen. We hebben zelf voorgesteld om te werken met deur-aan-deurbevestigingen met wijkwerkers. Dat is geen digitale manier, maar het is wel een fysieke manier om bepaalde doelgroepen te bereiken.

Zo komen we naadloos bij de volgende cluster. E-participatie als middel voor participatie. Die hybride vorm opzoeken. Dat blijkt ook uit de literatuur. E-participatie is ook maar een kleiner geheel van participatie. En als je echt volledig wilt zijn dan ga je altijd naar die hybride vorm moeten gaan, zijnde online en offline combineren. Die voor- en nadelen van die vormen zorgen dan voor een positief geheel. Heb jij daar een mening over?

Daar heb ik een heel duidelijke mening over. In mijn tijd toen ik bij een lokaal bestuur werkte als participatiedeskundige was dat ook één van de vraagstukken. Hoe gaan we om met dat digitale. Dan spreken van 6 tot 8 jaar geleden, toen stond dat allemaal niet zo ver. Er waren wel tools, allemaal dure toepassingen. De evenwichtsoefening is altijd geweest, en is nog steeds, om die dialoog te benaderen, en hoe doe je dat het best. Dat kan enkel fysiek uiteindelijk. En het andere uiterste is dat je een digitale bepaalde sociale toepassing gaat werken, waar mensen in interactie gaan en waar je zelf kan modelleren in realtime of gespreid over een periode. Waar je een tijdlijn hebt of een wall waarin er gepost kan worden, maar zo ga je heel snel nuances verliezen. En bepaalde mensen gaan thema's claimen. Je kan daar niet mee in gesprek gaan. De reacties op nieuwsberichten of op Facebook, mensen die maar zitten te spuwen en te gallen, dat is voor mij een grote valkuil bij bepaalde tools in e-participatie en dat gecombineerd met de visie om de dialoog zoveel mogelijk te benaderen daar naartoe te werken, in groepen of 1:1, dat kan ook tijdens de infoavond of groepswandeling, het is wel belangrijk denk ik dat je informatie blijft ontsluiten en dat je mensen digitaal ook de kans geeft om feedback te geven. Maar ik vind het een heel gevaarlijke om zo met polls te beginnen die echt, en dan ligt het eraan waarover het gaat, sommige zaken zijn banaal genoeg om een poll te houden, maar sommige zaken zijn te belangrijk om zwart/wit in een ja/nee verhaal te gieten.

Bepaalde nuances gaan verloren?

Ja, dat vind ik wel. De kans is dan groter. Het ligt aan de tool, het onderwerp en de methodiek. Het is altijd een factor. Ik ben een voorstander om zoveel mogelijk dat fysieke en op de plek, in de omgeving zelf met de 2 voeten te gaans taan als dat mogelijk is. Zo hebben mensen het gevoel van hier gaat het gebeuren. Dat ze niet altijd in de parochiezaal aan tafel zit. Dus daar geloof ik ook wel dat hier een dynamiek in zit.

De betrokkenheid van een burger. Als die deelneemt via e-participatie of klassieke participatie, hoe ervaar je dat?

Anders is dat misschien wel omdat de drempel of vrijblijvendheid is met dat digitale wat minder. Je kan positieve betrokkenheid en negatieve betrokkenheid hebben. Wat afstraalt op het project. Alle input is in principe waardevol. Het digitale is misschien wat vluchtiger, ook voor de deelnemer. Het ligt er heel hard aan wat ze terugkrijgen, hoe ze het achteraf ervaren. Krijgen ze feedback, een terugkoppeling? Heel individueel persoonlijk een terugkoppeling. Dat doet heel veel aan het gevoel van betrokkenheid. Dat is trouwens een algemeen aandachtspunt, zo helder mogelijk bezorgen. Gewoonlijk gebeurt dat op communicatieniveau met de meest gestelde vragen of de projectmanager of de participatiemanager opgepikt en individueel wel behandeld. Maar dat kan zowel bij klassieke als digitale participatie.

Wanneer kies je voor e-participatie en wanneer voor klassieke participatie? En is een hybride vorm wenselijk?

Ja, een hybride vorm spreekt mij zeker aan. We hebben de laatste 2 jaar noodzakelijke wijze gekozen voor de digitale variant, daarvoor ging het vaak om, quasi uitsluitend over de fysieke varianten, informarkten, infosessies, wandelingen, workshop rond bereikbaarheid werfzone. Allemaal fysiek. Ik ben inderdaad voorstander van die 1 op 1 dialoog. Dat vaak fysiek is, maar het ligt al aan het doel, als we mensen louter moeten informeren, dan is digitaal prima voor mij. 100% zelf. Maar als het meer diepgang nodig heeft, dan denk ik dat hybride de toekomst is.

En de voorbije 2 jaar is daar een afsprakenkader rond opgemaakt rond de digitale tools? Is daar een beleid rond opgemaakt of is dat een beetje losse vingerwerk dat organisch gegroeid is?

Goede vraag. Ik denk dat dit wel gegroeid is. We hebben op een gegeven moment wel wat technische richtlijnen gekregen, je kan die tool wel of niet gebruiken of liever niet. Ik zou moeten graven in mijn geheugen hoe dat in het begin ging. Het was allemaal nieuw voor ons.

Voor de covid werd dat nooit gedaan?

Ik kan me dat niet herinneren dat ik dat bij Wegen Limburg ooit gedaan heb. Toch niet een digitale infosessie. Digitale participatie wel, dat dossier rond de Elfde Liniestraat in Hasselt wel. Daar hebben wij voor covid ook digitaal, maar ook in hybride vorm met workshop in de hogeschool in de buurt, straatbevraging in de buurt. Online bevraging die we breed hebben

gecommuniceerd en waar we 500 reacties hebben rond ontvangen. Dat is wel een uitzondering, waar we digitaal ook mee aan de slag gegaan zijn en zowel hybride. Ik denk dat we toen wel al toepassen om brede bevragingen te organiseren ook bij de MER-studies. Dat is ook al voor de pandemie. Er loopt nu een tweede studie en daar hebben we telkens een startvergadering, de scoping, een digitale sessie en een terugkoppeling van de resultaten van de MER-onderzoek, op het einde. Dus telkens 2 sessies, maar we hadden daar een vrij lage opkomst. Misschien is dat ook wel omdat al die informatie, digitaal goed te vinden was. Dat mensen ook niet meer opdagen voor vragenuurtjes en die terugkoppeling.

Dat is heel moeilijk om die inschatting te maken.

Als je op voorhand communiceert dat je achteraf kan herbekijken, gaan mensen dan nog opdagen live of kijken ze wanneer het hun uitkomt.

Het laatste thema gaat over de digitale kloof, de digitale ongeletterdheid. Kiezen voor e-participatie, dan kan je een bepaalde doelgroep bereiken, je kan moeilijke doelgroepen daarmee uitsluiten. Is er daar een beleid rond, is daar aandacht voor?

Ik denk niet dat er een concreet beleid voor is, ik ben daar niet van op de hoogte. Ik denk wel dat er vanuit projectmanagement en communicatie aandacht voor is. Dat ligt alweer, zoals ik in het begin al zei, aan die omgevingsanalyse waar alles mee start. En dan gaan we kijken op welke manier we hier acties gaan moeten opzetten om bepaalde doelgroepen te gaan bereiken. Als je dan echt spreekt over participatie, dan wordt er veel, in mijn geval gekeken wie zijn hier de antennes die al op het terrein zijn. Vanuit lokale besturen, of vanuit bepaalde sociale organisaties die al in de omgeving zitten. Bijvoorbeeld een wijkwerking of een maatschappelijke iets, organisaties die dagdagelijks in die omgeving bezig zijn. Dat geldt ook voor bedrijven, verenigingen, unizo's en dergelijke. Dat we via die kanalen heel wat mensen willen bereiken. Qua doelgroepen denk ik dat er op projectniveau oog voor is, maar een echt beleid...

Dat is dan vooral vanuit die omgevingsanalyse dat je daaruit kijkt? Welke organisaties, rusthuizen....

Ja dat klopt, we hebben bijvoorbeeld een project in Beringen Mijn waar je zit met oude mijnwerkerswijken, met heel veel mensen van allochtone afkomst, Turkse, Marokkaanse origine, andere nationaliteit, veel ongeletterdheid, vooral bij de volwassenen, vooral de moeders in die gezinnen spreken gewoon nog de moedertaal en kunnen geen letter nederlands lezen. Maar dan weet je, hier zit een wijkwerking vanuit de stad. Kunnen we die digitaal bereiken, ja, heel moeilijk. Dan is het weer een kwestie die hybride vormen aan te nemen, met strooibriefjes te gaan werken en zo die informatie tot bij de mensen te krijgen. Om effectief in interactie te gaan is al een volgende stap daarin.

Dan heb je meteen mijn laatste twee vragen beantwoord. Is e-participatie een nieuwe kloof voor de burger?

Er kunnen kansen maar ook valkuilen zijn.

Hoe gaat de organisatie om met deze digitale ongeletterdheid en hoe voorziet ze in informatievoorziening voor deze doelgroep. Andere maniere, via bestaande organisaties op het terrein proberen in contact te komen.

Ik weet voorbeelden van Wegen Vlaams-Brabant en Oost-Vlaanderen die ook communicatie in andere talen dan het Nederlands voeren. Heel gericht af en toe. Of toch alleszins die intentie hebben, ik weet niet waar dat gestrand is. Ik weet dat dat wel in de onderbuik van de organisatie de intentie is om hier inspanningen rond te leveren.

Ik heb al mijn vragen gehad. Misschien om af te sluiten. Zijn er nog andere mensen binnen AWW die interessant zijn om te spreken? Dat kan ook vanuit slechte ervaringen.

Ik kijk dan niet perse vanuit Wegen Limburg. Ik ken wel 1 projectmanager/regiomanager, maar het moet natuurlijk over e-participatie gaan, maar ik moet de laatste tijd regelmatig denken aan een project in Antwerpen, de A12, waar misschien de projectmanager of het afdelingshoofd interessant kan zijn. Ik ken het inhoudelijk niet, maar ik heb het gevoel dat daar goede feedback of reacties op komen op die manier van aanpakken. En buiten de organisatie, dat is ook interessant voor u, bij de complexe projecten in Vlaanderen, die wel al veel diepgaander zijn aangepakt. In Limburg heb je het verhaal van de Noord-Zuidverbinding. Het gebied Houthalen en Hechtel-Eksel. Dat is de Werkvennootschap die de afgelopen jaren faciliteert, ik denk dat daar ook veel ervaring zit met participatie, ik weet niet hoe dat zit met e-participatie.

En de eigen AWW communicatie samenwerkingsverbanden, doen die externe leveranciers aan participatie voor ons?

Ik weet dat Connect voor de Noord-Zuidproject van de Werkvennootschap werkt. Dus die hebben daar heel wat ervaring in. Amaril, daar hebben wij een raamcontract mee. Qua participatie zijn die een heel onbeschreven blad. Ik weet dat er nog een bureau is, createlli, die hebben samen met Arcadis wel een project met ons gedaan.

Bedankt voor je tijd.

Interview respondent #5

Algemeen gesteld bezig met perscommunicatie, met over projecten voornamelijk, grote en kleine infrastructuur en mobiliteitsprojecten. Ik houd me bezig met omgevingscommunicatie, daarmee bedoel ik communicatie met omwonende, weggebruikers. Dat gaat over bedrijven ondernemers, allerhande doelgroepen en stakeholders. Daarnaast is er ook wel een deeltje participatie waar ik mij de afgelopen jaren een beetje mee heb bezig gehouden, om voor bepaalde specifieke dossiers inspraakprocessen op te zetten. Maar sinds de komst van de participatiemanagers in mijn geval Jessie, voer ik daar eerder een ondersteunende rol uit op het vlak van communicatie. Ik denk dat dat in grote lijnen mijn job is. Pers- en omgevingscommunicatie.

En jouw betrokkenheid bij participatietrajecten waar bevindt zich dat dan, waar ben je daarmee betrokken? In het verleden en nu?

In het verleden, voor de komst van Jessie, was dat ook het opzetten van, euh, eigenlijk kan ik zeggen wat ik gedaan heb. De afgelopen 2, 3 jaar heb ik voor een 4-tal projecten participatietrajecten georganiseerd, en voor 2 dossiers, omdat ze allebei verschillen, qua waar de participatie in het proces ingeschoven werd. Het proces van het project op zich, op welk moment in het project. Het eerste zou zijn de N2, een gewestweg, daar gaan we over een afstand van 17 km een ontwerp maken voor de Diestersteenweg, Staatsbaan, N2 tussen Kessel-Lo en Diest, dus eerder Tielt-Winge en daar heb ik 2, 3 jaar geleden ondertussen een eerste stap gezet door eigenlijk workshops te organiseren voor de lokale overheden en dat waren dan workshops waar zowel lokale ambtenaren als lokale politici bij aanwezig waren en ook een aantal collega's van Wegen en Verkeer aanwezig waren. Ik heb dat gedaan met het bestuur van Leuven, Lubbeek en Tielt-Winge. Ik heb daar dus ook het lerend netwerk van de Vlaamse Overheid, dat nu een beetje plat ligt omdat de mensen die dat aanstuurden, een andere functieinvulling gekregen hebben binnen het departement Kanselarij en Bestuur, en eigenlijk is dat een beetje stopgezet, dat leeft nog een beetje online voort, maar er zijn geen bijeenkomsten meer, dat is wel jammer. Ik heb daar ook het lerend netwerk bij betrokken, bij het verhaal van de N2, in die zin, ik heb met hen een wandeling gedaan en aansluitende daarop hebben we ook, dat was een intervisie dat we gedaan hebben, in onze kantoren dan, de N2 ligt op een kleine 100m van ons VAC, achter ons VAC eigenlijk. Op basis daarvan heb ik het traject erna, te beginnen met de workshops, uitgestippeld. Dan is er nog een heel natraject gekomen van de verwerking van die input en informatie die daaruit voortkwam en die workshops met lokale besturen en dan zijn we in een volgende fase belandt, heel dat participatietraject waar we ook burgers gaan bevragen en betrekken ind at project en vanaf dan was JEssie aanwezig, sindsdien heb ik niet meer die sturende rol voor de participatietrajecten en gaat zij bijvoorbeeld ook, ze heeft vorige week nog een workshop georganiseerd in Asse, ook met het bestuur, dat was eergisteren dat dat heeft plaatsgevonden. Qua taakverdeling, om u een idee te geven, ik ben bij alle vergaderingen aanwezig geweest en het communicatiebureau dat ik aanstuur heeft wel kaartmateriaal gemaakt. Daar zat ik ook bij de vergaderingen rond het communicatieplan, dus ik blijf wel mee het luik communicatie opvolgen. Het wisselt een beetje van project tot

project, er is momenteel ook wel een project waar ik alleen maar de communicatie ga nalezen en goedkeuren. Daar speel ik geen actieve rol meer in. Dat is dus het verhaal van de N2. Er is ook nog Londerzeel Zuid geweest en daar heb ik eigenlijk ook een participatietraject georganiseerd, dat ging over een dialoog organiseren over de uitvoering van de werken. Daar hebben we dus eigenlijk aan ondernemers en omwonende en mensen uit verenigen en lokale overheden gevraagd om met ons na te denken over, ok, we gaan hier binnen een aantal jaar een heel moeilijke periode hebben op de A12 in Londerzeel, want we gaan die voor een stuk moeten afsluiten, je kan die niet meer oversteken. Dat is nu al een harde barrière en nu ga je die nu niet meer kunnen oversteken, omrijden en omfietsen om daar te kunnen over geraken. Daar heb ik ook georganiseerd, wat ik noemde, minder-hinder workshops. Daar heeft er 1 fysieke van plaatsgevonden en 1 digitale. Dat hebben we digitaal via Teams gedaan.

Je zei dat er binnen de Vlaamse Overheid al een netwerk was binnen Kancelarij en Bestuur, maar is er binnen onze eigen organisatie een beleid rond participatie en meerbepaald e-participatie. Kan je daar over vertellen?

Ik weet dat er een visienota is geschreven. Neen, dat is geen visienota. Er is eigenlijk een heel proces geweest dat uitgemond is in het opstellen van een functiebeschrijving en een vacature voor participatiemanagers en daar was ik bij betrokken, maar ook Jef en Sylvie, die trouwens ook in dat lerend netwerk zaten. Die ook in die bijeenkomsten zaten. We hebben daar zeker een rol in gespeeld en mee over nagedacht. Over wat gaan die participatiemanagers bij ons doen, dus dat is zeker gebeurt. En nu zijn die participatiemanagers een visienota aan het schrijven en ik denk dat ze die deze week of vorige week hebben voorgesteld op de directieraad. Dus er staat wel heel wat te veranderen. Je hebt met Jessie gesproken en je weet misschien over haar indrukwekkend CV.

Zeer waardevolle persoon.

Ik heb nu al zo'n beetje schrik, van hoelang gaat die bij ons blijven, ik hoop dat die blijft.

Ze vroeg aan mij om haar deskresearch door te sturen van mijn onderzoek.

Die is ook en dat is super boeiend, want die komt uit de wereld van userdesign en dat is wel iets fascinerend. En daar hebben ze ook technieken die ze al jarenlang gebruiken, die ook in deze materie heel nuttig kunnen zijn.

Goed dat je dat aanhaalt, ik heb 4 sets van vragen gedefinieerd. En een ervan is functionaliteit en dat gaat wat dieper in over die gebruiksvriendelijkheid en waarom dat belangrijk is voor e-participatietoepassingen. Dus het eerste deeltje gaat over demografie. Als je participatie inzet, hoe bepaal je de doelgroep van je participatietraject, kan je daarover vertellen hoe dat tot stand komt?

Daar moet ik eerlijk zeggen Niels, dat mijn, die paar dingen die ik gedaan heb, ik heb die vernoemd, N2 en Londerzeel Zuid, en wat nog... Wat heb ik nog gedaan, dat zijn zeker de belangrijkste, maar wat heb ik nog gedaan? Halle, daar heb ik iets met XKP samengewerkt met een 3D applicaties in Londerzeel ook, maar in Halle was er geen sprake van

participatie. Maar hoe bepaal ik de demografie, dat was zodanig kleinschalig wat we gedaan hebben. Bijvoorbeeld Londerzeel Zuid, daar hebben we brieven gebust bij de mensen en hebben we mensen gevraagd, als u geïnteresseerd bent om deel te nemen aan die workshops, dan bent u zeer welkom en eigenlijk het aantal mensen dat daar op gereageerd heeft, was voor ons perfect. Wij hebben al die mensen uitgenodigd, we hebben daar geen selectie op moeten maken. En we hebben ook niet moeten stilstaan bij dat aspect van hoe ga je ervoor zorgen dat dat een representatief segment is van uw bevolking of van alle groepen in de bevolking of van alle gebruikers van de infrastructuur. Ik denk dat we toen wel gewerkt hebben met een vragenlijst, we hebben mensen wel gevraagd om ons te laten weten, vooral de fiets, of vooral de wagen ofzo, dus ergens waren we wel van plan om daar rekening mee te houden, maar toen bleek dat het aantal geïnteresseerden net genoeg was om die workshop te vullen zagezegd, hebben we dat gewoon zo gedaan. Verder heb ik daar nog niet zoveel, maar kijk, ik heb op die workshop van Asse ook een wandeling gedaan op die rondweg van Asse en daar kwamen we ook in een woonwijk waar we direct de reflectie maakten, van dat zijn hier wel echt huurhuisjes die in redelijk slechte staat verkeren en die leefomgeving van die mensen gaat helemaal veranderen. Want hier gaat een drukke weg langskomen hier verderop, het gaat om een rondweg. Sommige van die huisjes gaan onteigend moeten worden, dus dat zijn mensen die opeens op zoek moeten gaan naar een andere woning. En dat was eigenlijk heel interessant, want we hebben die wandeling een maand geleden gedaan, toen al gezegd, in deze woonwijk zitten we met een meertalig heel divers publiek. Dus we gaan ergens, dat wordt een aandachtspunt, hoe gaan we die mensen bereiken. We hebben toen al gezegd, samen met de mensen van Connect die erbij waren, we gaan er voor zorgen, we gaan vooral naar hier moeten komen, dus we gaan die mensen niet naar een evenement laten komen en wij gaan tot bij hen gaan. Een mobiel infostandje ofzo, we zullen nog wel zien hoe we het doen. Eergisteren was dus die workshop in Asse, daar heb ik een hele dag van 9u smorgens tot 15u smiddags 1 tafel moeten modereren. Dat was georganiseerd door Jessie, maar ik modereerde dan mee. Daar zat ook de woonconsulent van de gemeente Asse. Asse is een grote gemeente, voor een groot stuk verstedelijkt, ligt ook tegen Brussel, is een buurgemeente van Brussel. En met die woonconsulente heb ik daar ook over gesproken. Dat is zeker iets wat ik vanaf nu in overweging ga nemen, maar dat is voor die vorige cases, dat was zodanig kleinschalig dat ik er niet mee begonnen was.

De reden waarom ik dat vraag is, als je kiest voor e-participatie of online momenten om zoiets te organiseren, dan bereik je een specifieke doelgroep die je via klassieke participatie niet bereikt, maar je sluit misschien ook een bepaalde doelgroep uit. Heb je dat gevoel ook gehad de afgelopen 2 jaar als je digitale sessies had, dat je daar misschien een nieuwe doelgroep mee bereikt of dat je bepaalde groepen niet meer zag tijdens de sessies?

Mijn indruk is, wij hebben bij 2 infomomenten, dat herinner ik mij. Wat ik doe altijd een debriefing. Ik maak er niet altijd een verslag van, niet altijd, vaak gewoon via e-mail. Bij de laatste 2 hebben wij bijvoorbeeld vastgesteld dat het aantal aanwezigen in de orde lag dat we normaal gezien hebben bij infoavonden. Dat om te beginnen. Het aantal mensen was ongeveer hetzelfde en dan heb ik de indruk dat we zelfs met, laten we zeggen, de bejaarden en de senioren, waarvan we denken dat die minder computervaardig zijn, dat we die wel nog altijd bereiken. We merken zelfs, we hebben in Tielt-Winge ene workshop gedaan met

breakout groepjes en daar zagen wij wel dat senioren met hun dochter of zoon aan de computer zitten en dat werkt dan wel. Ik heb daar ook met Jessie over gesproken. Want wij hebben nu wel principieel, dat is op de CoCo ook gezegd, dat voor zo infoavonden over projecten in uitvoeringsfase, maar dat gaat dan niet over participatie dat ik daar wel als dat geen supergrote projecten zijn, als dat pakweg een halfjaar een jaar duurt om het daar digitaal te blijven doen. Omdat het qua workload veel en veel makkelijker is. Dat hebben we nu wel beslist. Ik heb dat gisteren toevallig met Jessie gesproken. En zei zij wel, wat je wel kan doen, want ik ben met haar het gesprek aan het voeren over hoe we gaan communiceren over participatietrajecten. Jessie zegt dat dat een beetje de basis is. Je moet transparant zijn over alles van je project over het begin, vanaf het initiatief en het concept.

Ook over wat er achter de schermen gebeurt en over wat er in u participatieproces gebeurt. Dus bijvoorbeeld, als wij een bepaalde studie bij AWV intern aan het doen zijn over de waterhuishouding dat je dat ook deelt op uw website. Maar specifiek voor die info, voor die digitale infomomenten heeft ze... zouden we het presentatiedeel, want er is dan ook een vraag er rond, en dat hoeft ik u niet te vertellen, dat presentatiedeel zouden we voortaan altijd opnemen want dat gebeurt niet altijd zodat we dat erna ter beschikken kunnen stellen van bijvoorbeeld een ontmoetingscentrum of een bibliotheek of een cultuurcentrum van een gemeente dus dat gaan we doen, ook iets actiever delen bijvoorbeeld met communicatie, deels van de gemeente zodat zij dat via hun kanaal kunnen verspreiden dus we zouden daar op wat betreft die infomomenten op die manier er mee omgaan en ik kan mij voorstellen dat we in de toekomst als wij aan e-participatie meedoen dat wij ook op die manier gaan proberen opvangen maar ik denk dat voor e-participatie het vooral de kwestie gaat zijn 'hoe gaan we dat in heel dat proces inpassen', want ik denk dat we bijvoorbeeld nu voor de rondweg van Asse, is het plan, is het Jessie haar plan, om eerst een luik e-participatie waarbij (...) en kunnen zaken gaan pinnen en met interactieve kaarten, dat we dan die informatie verzamelen en meenemen in de rest van het proces dat we wel verder ook fysiek, met fysieke bijeenkomsten geraakt.

Een beetje nu de hybride manier om...

Ja ik denk dat we daar naartoe gaan, voor zoiets gelijk Asse.

Het is wel een beetje aangehaald, uw mening daarrond, is het belangrijk voor een overheid of onder organisatie, om zo breed mogelijk bevolkingsgroep zo aan te spreken is dat altijd gewenst zoals je dan literatuur er bij haalt zeggen ze soms van het is niet altijd nodig om voor je participatiemoment iedereen aan te spreken, je kan ook perfect met bepaalde doelgroepen werken, wat is u mening daarover?

Goeie vraag, ik weet niet, ik denk inderdaad bij mij is dat een beetje een automatische aanname van ik moet iedereen bij betrekken maar is dat wel nodig en dan vermoed ik dat ze bedoelen 'is dat wel nodig omdat je ook een democratisch aanpak kunt bereiken zonder dat je daar iedereen effectief bij gaan betrekken', ja, ik denk kijk ik heb daar nog niet echt over nagedacht maar misschien is het voor ons belangrijk dat we alle vervoersmodi voldoende aanbod laten komen dan dat we bepaalde doelgroepen gaan aanspreken. Nu, vervoersarmoede is ook een erkent sociaal fenomeen dat steeds prangender wordt. En ik denk dat we bijvoorbeeld, stel dat wij op een steenweg gaan werken in Tielt en dat we de

mensen, we hebben zo'n workshops georganiseerd en daar konden ze ook mee nadenken over Hoppinpunt. Je weet ook in het kader van basisbereikbaarheid en het laatste jaar worden er veel bushaltes geschrapt veel mensen die zo in gemeenten wonen die zich niet kunnen permitteren om in een stad te wonen, die wonen in randgemeente of meer perifeer gebied terecht en die zijn echt aangewezen ook, die hebben geen wagen, op een fiets of openbaar vervoer ja en als je dan natuurlijk een workshops gaat vullen met tweeverdieners die twee wagens en een carport hebben dan kunt je de vraag stellen of dat je goed bezig bent eh.

Interessante insteek om ook die vervoersdoelgroep te prioriteren in plaats van de demografische doelgroep.

Maar dat is zo'n losse, ik heb daar nog niet echt...

Nee maar dat is oké eh, dat is oké. Een aantal andere deeltjes gaan over functionaliteit en dat is dan gebruiksvriendelijkheid, als je dan puur op e-participatie niveau bekijkt zijn er bepaalde vaste doelen die jullie inzetten? Je hebt natuurlijk verschillende niveaus van participatie, je hebt puur informeren maar ook co-creëren en zo maar ik denk niet dat we dat echt deden of veel deden dat co-creëren, was vooral informeren of informeerden maar welke tools heb je daarvoor gebruikt.

Ik denk dat alles dat ik tot nu toe gedaan heb dat dat op die as, eh die participatieladder, ergens in het midden zat rond consulteren en adviseren. Dus wij vragen aan de ondernemer of de buurtbewoner of wie dan ook of de ambtenaar van de gemeente van wat is uw idee hierover, wat is uw mening over hoe wij dit hier moeten aanpakken, over het probleem of hoe we deze infrastructuur gaan aanleggen, en vervolgens geven zij ons een mening daarover en dan gaan we zien wat we daarmee doen, dus misschien gaan wij bepaalde suggesties ook omzetten in een daadwerkelijke acties of op het terrein of in een effectief ontwerp, andere zaken misschien niet, dan is dat wel belangrijk dat we daar terug op terugkoppelen en transparant over zijn, want dat is dus de participatiegraad waar ik rond heb gewerkt heb tot nu toe en ik denk dat dat in de projecten die Jessie nu opvolgt in Vlaams-Brabant ook een beetje daar gaat zitten op die as en dan is u vraag...

Welke tools gebruik je daar inderdaad voor?

Awel, en waarom heb ik dat uitgelegd, omdat dan die, dan komen die dingen naar boven van die denkmee module van XKP bijvoorbeeld. Die dingen van, wat is het, Citizen Lab? , die qua design wat allemaal beetje vergelijkbaar zijn het is eventjes geleden dat ik ze gebruikte of dat ik er mee bezig geweest ma ik vond die van Citizen Lab gebruiksvriendelijk maar die van XKP zag me er wel ook nog oké uit, we gebruiken die nu voor dat project in Sint Pieterleeuw, die steenweg, maar daar heb ik wel, daar wou, heb ik het een 3D infoloket genoemd omdat het daar echt in uitvoering zit en men gaat daar puur, dat een beetje een soort van klantendienst die wij daar georganiseerd hebben voor meldingen en vragen tijdens de uitvoering van werken of kort voor de uitvoering van een werk. Maar dat is eigenlijk, kijk, we hebben een offerte gekregen van Tractebel? Misschien moet dat ook niet in u verslag staan maar zij hebben een offerte gedaan voor zo'n module, ze hebben eigenlijk iets gemaakt in de rand van wat XKP maakt maar het is een beetje, het is qua

gebruiksvriendelijkheid zeker niet even goed en dat design is ook niet mooi, dus Je merkt dat ze zich daar heel hard op geïnspireerd hebben, het is bijna een copy-paste maar het is zeker niet even goed.

Je weet ook, het succes van zo'n toepassing staat bij de gebruiksvriendelijkheid, als er geen gebruiksvriendelijkheid is dan zijn er geen mensen die gebruiken en zijn er geen deelnemers.

Awel, ik ben blij dat je het ook een keer zegt, want probleem is Tractebel heeft de studieopdracht voor de rondweg van Asse, en zij hebben nu voorgesteld om die tool in te schakelen dus als zij dat zouden kunnen doen dan zou dat heel goed uitkomen contractueel en financieel en praktisch, omdat we dan geen andere dienstverlener moeten aanspreken. En je weet dat, je kent het verhaal van de 3D-visualisatie mijn afdelinghoofd wil niet meer dat we nog, en allé ik begrijp dat wel, ze wil niet dat we nu aparte bestellingen doen, de wet van overheidsopdrachten ook in gedachten houden, mocht dat niet vergeten, maar ik ben er wel op aan het drukken in term van kijk, die applicatie van Tractbel, voor mij is dat echt geen optie omdat dat werkt niet, dat is niet responsief genoeg vind ik, als je op dingen klikt dat marcheert precies niet, en dan gaat dat proces niet te goede komen.

Met de tijdsinvestering die een gebruiker daarin steekt, als hij, bij wijze van spreken, als hij tien keer moet klikken en zich registreren voor dat hij kan deelnemen of de zaken kan lezen is ook bepalend van oké gaat hij der wel in verder in gaan of niet. Als ik u antwoord hoor Anton, dan houdt ge daar, probeert ge daar in het mogelijke wel aandacht aan te schenken, dat die tools die je daarvoor kiest, dat die enig niveau gebruiksvriendelijkheid hebben.

Ja ja, want Commonground heeft ons voor de N2 waar ik het daarnet over had, ook ondersteund en veel in Lubbeek en Tielt-Winge hebben ze hun eigen. Ik weet niet wat daarachter zit, ik denk dat dat niet meer online gaat staan ook, maar ze gebruiken hun eigen tool ook en dat is iets super eenvoudigs, maar dat lijkt wel heel goed te werken.

En als je zo kijkt naar de kwaliteit van e-participatie projecten waar je al met hun hebt gewerkt, is dat naar u mening oké, is da voldoende, is dat eigenlijk echt niet goed of? Wat kan je daar over zeggen?

Eigenlijk kan ik mij daar niet over uitspreken want, nee wat ik tot nu toe gedaan heb qua e-participatie, eigenlijk heb ik dat nog niet echt gedaan maar nu wat we voor de rondweg van Asse doen.

Maar ja, in principe zo een visualisatie via XKP valt ook onder e-participatie en je presenteert op een manier aan de mensen, ja dat is puur het informeren eh das niet...

Ah ja oké dat is informeren inderdaad. Want dat is geen, dat niet... XKP heeft ondertussen wel die denkmee module ingevoegd in die app, ze spreken tegenwoordig over project atlas, vroeger noemden ze dat een tik-app? Dus een projectatlas. Maar toen ik die bestellingen gedaan heb, die drie bestellingen, daar zat die module nog niet in, die zijn daar daarna mee begonnen waarschijnlijk omdat die mannen zagen van de markt, dat begint hier te groeien en dan dat ze beginnen doorhebben van ja als we nu niet gaan invoeren dat ze, gaat onze markt te klein worden. En waarschijnlijk is dat ook, allé ja dat weet jij waarschijnlijk beter dan

ik, het is technisch niet moeilijk om die zo toe te voegen op een projectvriendelijke manier. Dus, maar, inderdaad, die 3D-visualisaties van Londerzeel-Zuid, Leuven Noord en Halle. Dat project van Halle is tegenwoordig nu trouwens bij de Werkvenootschap. Ik denk dat dat wel werkte maar ik kan mij daar eigenlijk, ik heb nooit de bezoekerscijfers daarvan bekeken, ik had dat eigenlijk wel moeten doen, want dat stond, ik heb dat wel in dat contract geschreven, ik heb daar eigenlijk geen tijd in gestoken, dat is wel een beetje jammer.

Iets anders, de literatuur zegt ook zo'n e-participatie kan natuurlijk zeer vrijblijvend zijn, mensen kunnen zeer makkelijk op kruis klikken en ze zijn weg terwijl als de mensen in een parochiezaal zitten is opstaan in een volle zaal en doorgaan al wat moeilijk voor veel mensen dan op het kruisje klikken. Is dat iets waar jij over denkt?

Ja, ik denk dat klopt als je naar ergens verplaatst en we werken minder nog met plenaire toelichtingen, het is meer de voorstellingsvorm, naar panelen kijken, en ergens doorlopen ergens ook om mensen die vrijheid geven van, eh, want als je zegt van tussen 8 en 10 zijn er toelichtingen dan weten mensen van ik ga in een stoel zitten en kan niet weg, daarom spreken we soms over inloophmomenten om zo die connotatie weg te halen, je loopt binnen en buiten naar eigen, gelijk wanneer je zelf wilt, maar ik denk dat die natuurlijk het voordeel van die e-participatie is dat je u computer heel makkelijk open doet, het is heel makkelijk, om iets in te voeren en omdat te delen, dus het zal waarschijnlijk in beide richtingen werken.

Nu gaan we over naar een ander deeltje, we hebben al verschillende keren aangehaald. Ja, e-participatie is dus een middel voor participatie en je wilt misschien als AWV of organisatie zijn meer naar een hybride vorm gaan, ja hoe ziet jij dat, wil je dat een keer samenvatten? Wat is u visie daar rond?

Ja, ik heb wel ideetjes rond, ik zal gewoon luidop denken. Ik denk wat dat ik daarnet als zei in een beginfase van een participatietraject kan dat interessant zijn denk ik om zo wat...

E-participatie?

Ja, om e-participatie in te zetten maar dat hoeft niet te zijn met het systeem van tekstballonnetjes. We zouden bijvoorbeeld kunnen peilen naar wat zijn de rode of oranje zones van daar, voelen mensen dat er een probleem is met een verkeersonveiligheid, dat je mensen zaken gaat laten taggen, ik heb dat nog nooit gedaan eh, maar dat zou nog een idee zijn, dat zijn technieken dat ze gebruiken in fysieke participatie want volgens mij moet het mogelijk zijn om ergens een tool te maken dat mensen kunnen taggen op een kaart van die oversteek plaats, dat vindt ik niet zo prettig om daar over te steken, en dat is of gewoon mensen laten aanduiden van hoe verplaatst je u hier te voet, hoe loopt jij van uw straat naar het gemeentehuis dat soort ding, dus ik denk dat in die eerste fase, zelf als je met tekstballonnetjes gaat werken, als ze vragen specifiek kunnen stellen, dat dat vooral nuttig is in die fase om dat je daar een eerste idee krijgt van wat leeft en welke zones gaan we in onze fysieke participatieformat vooral moeten, en welke thema's gaan we zeker moeten bespreken.

Ja Jessie zei gisteren ook iets van een hybride vorm die zit bij de rondweg van Asse, toepassen denk ik op een wandeling en dan via een app of zo, dat je daar commentaar kunt zien.

Dat wist ik niet dat ze daar ging maar dat lijkt me zeer interessant

Dan heb je ook die fysieke aanwezigheid, zo'n wandeling en dan digitaal met die app

Jaja das heel hybride, ja ik denk dat dat zeer nuttig zou kunnen zijn.

Oké en dan om af te sluiten, die digitale kloof, digitale ongeletterdheid, het is al een deel aangehaald met de functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid en demografie ook, denk je dat... Of is er binnen de organisatie daar een beleid of is daar aandacht voor dat je bepaalde doelgroepen uitsluit of niet uitsluit of probeert binnen te halen, hoe probeer je dat dan?

Ik denk dat we daar nog niet genoeg bij stil staan en ik hoop dat we daar een beleid over krijgen. Dat beleid, het bovenliggende kader van dat beleid is er voor de Vlaams Overheid in zijn geheel, ik hoop dat de participatiemanagers daar met een visienota ook kunnen richting aangeven, ik denk dat ze dat ze dat wel gaan doen.

En denk je persoonlijk dat dat een probleem is of een kloof vorm voor burgers die e-participatie? Of zie je da als een opportuniteit of?

Ik zie dat als een opportuniteit, zeker als wij als projecteigenaar of bouwheer, de tool goed gaan gebruiken en als we dat ook niet gaan overschatten qua, als middel, dat moet een correcte plaats krijgen in het geheel van middelen gezet en dan is dat goed, maar als je natuurlijk, stel dat we daar nu in Asse, die, waar, ik weet niet of je Asse kent, ma dat zo typische gemeente waar meer en meer, die super divers is aan het worden zoals Brussel, dus daar komen veel mensen wonen die eigenlijk meer verbonden zijn met Brussel dan met die gemeente dat heeft ook puur met de prijs van de woningen en het vastgoed te maken maar stel nu dat we daar in Asse, waar dus veel laaggeschoolden mensen wonen in bepaalde wijken, langs de steenweg, dat we daar in deze fase zeggen van, weet je we gaan een bevraging doen van die app van XKP en erna gaan wij die input verwerken, ons project nog hier en daar wat aanpassen, het gaat ook aan het ontwerp wat aanpassingen moeten gebeuren, en klaar. Dat is ons ontwerp, dan denk ik niet dat we goed bezig zijn, wie gaat ge dan bereikt hebben, waarschijnlijk ga je dan de Assenaren bereikt hebben die de Brusselse steenweg gebruiken om met een SUV, ik ga het eventjes een beetje belachelijk maken maar, vanuit een verder liggende woonwijk u kinderen af te zetten voor de schoolpoort in het centrum en die willen natuurlijk een breed kruispunt en genoeg voorsorteerstroken om af te slaan, maar is dat dan in het voordeel van de mensen die daar wonen? Ik denk dat je heel snel als je da niet doordacht gaat doen in dat soort dingen gaat komen en dat dat vooral een verstedelijkte... voor mij wat een fenomeen is, ik weet niet of ik dat al met Jessie over gesproken heb, dat is iets dat ik al vaak aan gedacht heb, ik denk dat meeste AWV-medewerkers in een verkaveling, ik ben trouwens ook in een verkaveling opgegroeid, en dan would be Dansaert Vlaming geworden eh, maar ik ben ook in een verkaveling opgegroeid dus dat was ook mijn realiteit en mijn ouders die brachten mij ook met een auto naar dit en naar dat, dus dat was ook mijn leefwereld. Maar ik denk dat wij... Dat dat echt

een impact heeft op de manier waarop we projecten vormgeven. En ik denk dat dat... Die gaan dat zeker doen die participatiemanagers, ik heb daar vertrouwen in, ik heb dat dat ook in rekening gaat genomen worden, en dan lijkt mij niet onbelangrijk verhaal, alle, stuk van dat verhaal te zijn dat we rekening houden met oké wat is eigenlijk... , hoe verhouden wij ons tot individuen tot die maatschappij die uiteindelijk onze klanten zijn, waar wij het ook voor doen en die ook belastingen betalen.

Goed Anton, ik heb geen verdere vragen meer, die zijn allemaal al beantwoord doorheen het hele gesprek en dat is vlot, dat is goed. Ik wil je nog eens bedanken voor u tijd.

Graag gedaan.

het is toch een uur dat je ter beschikking stelt, dat is fijn dat je dat wilt doen.

Ja zeker, ik doe dat graag, maar je hoort ook dat, alle, met die participatie, mijn job is serieus aan het veranderen eh, maar ik de goeie zin vind ik wel. Ik vind het wel een toffe periode eigenlijk om zo met Jessie te kunnen werken en al die veranderingen die er aan zitten te komen, dus ik ben daar wel enthousiast over.

Ja Jessie kan, ik heb daar gisteren mee gesproken, dat is echt heel boeiend hoe ze daarover, ja vanuit haar expertise en achtergrond een designwerel meenmeent in wat wij eigenlijk doen dus dat een heel positieve verandering voor AWV, als we dat kunnen aanhouden de komende jaren dan gaan we daar echt een heel goeie weg in slaan.

Ja en ik heb mij daar al, ik heb collega's nog niet gesproken maar ik hoor van haar dat die veel ervaringen hebben en zo, dus we zijn er een goeie weg ingeslagen dus ik heb daar wel vertrouwen in.

Die weg is gefundeerd door mensen zoals jij Anton, dat ook niet vergeten hé!

Dank u wel, dat is tof dat je dat zegt, dat is tof, nee nee tuurlijk, we leggen allemaal ons steentje bij. Maar alle, om het heel te gaan betrekken op Tom Roelants zijn uiteenzetting, we moeten allemaal een beetje leiderschap tonen in die zaken, zaken durven uitproberen, dus ik zie dat zo een beetje.

Goed. Je krijgt van mij nog, niet voor morgen maar misschien de komende weken, een uitgeschreven transcriptie van dit, dan moet jij dat graag een keer goedkeuren en dan kan ik dat officieel meenemen in mijn onderzoek.

Heel goed. Niels, merci, tot binnenkort dan.