

# Onze 30 tips voor een vliegende start in online participatie

Je wil meer bereiken via online participatie. Tools in overvloed, maar **hoe zorg je voor succes?** Met de tips in deze whitepaper ben jij helemaal klaar voor de wedstrijd...



## In deze whitepaper

Een succesvol participatieplatform staat niet zomaar. Succes vraagt om voorbereiding, concrete doelen en verwachtingen uitspreken. Wij delen onze tips uit ruim 20 jaar ervaring in online participatie. De tips in deze whitepaper zijn geschreven voor het lanceren van een participatieplatform. Maar ze gelden ook voor andere vormen van participatie. Vragen of opmerkingen? We gaan graag met je in gesprek!

"Mett wil bijdragen aan de publieke zaak met transparante communicatie, dialoog en kennisdeling. Dit doen we met een online platform en inhoudelijke begeleiding. We werken daarbij intensief samen met onze klanten en partners. Samen bereik je meer."



**Jeroen Rispens**  
Eigenaar/oprichter

# De voorbereiding

Online participatie biedt kansen, zoveel is zeker. Hoe beter jij kan omschrijven wat je wil bereiken en waarom, des te groter de kans op succes. De volgende tips helpen je bij een sterk plan van aanpak.

01

## Vraag: waarom?

Een participatieplatform wordt pas een succes als het voorziet in een duidelijke behoefte. **Stel een top 10 samen van sleutelfiguren uit je doelgroep. Vraag aan hen wat zij van dit platform hopen en verwachten.** Zorg dat jij overtuigd raakt en vraag door als het vaag blijft.

02

## Formuleer je doel zo scherp mogelijk

Het lanceren van een online participatieplatform vraagt tijd en aandacht. Formuleer samen met je team een zo scherp mogelijk doel. Wat verandert het platform voor jullie organisatie? En voor de deelnemers? En niet onbelangrijk: achter welke doelen ga je niet aanrennen? **Een scherp geformuleerd doel helpt enorm bij het maken van praktische keuzes tijdens het bouwen!**

03

### Schrijf een platform statement

Stel: je staat bij de koffieautomaat en een collega vraagt je: "jullie zijn toch met zo'n platform bezig, vertel eens?" Dan wil je direct een overtuigend verhaal hebben. Dat ook nog een beetje verleidt. **Brainstorm met je team en schrijf dit verhaal op in maximaal 10 zinnen.** Hiermee toets je of jullie het met elkaar eens zijn, en zet je samen een duidelijk beeld neer naar buiten.

04

### Benoem wanneer je succesvol bent

Wanneer is je participatieplatform een succes? Bespreek dit in jullie team. Welke cijfers ga je meten en monitoren? En hoe ga je dat onderwerp van gesprek maken? **Maak bijvoorbeeld een scorebord waarop je elke maand bijhoudt hoe het gaat.** Zo houd je grip op de zaak!

06

### Benoem je belangrijkste doelgroepen

Je wil het liefst iedereen aanspreken. Maar, dan maak je het jezelf wel erg lastig. Als je weet **wie je primaire doelgroepen zijn**, kun je het platform daar ook op inrichten. Welke doelgroepen bereik je misschien al via de huidige kanalen? En welke doelgroepen zou je willen toevoegen met online participatie?

05

### Bepaal de kaders van het participatieplatform

Elk participatieplatform vraagt om keuzes. Wat krijgt wel een plek op het platform en wat niet? Wanneer zetten we het platform in, en wanneer kiezen we voor andere middelen? Wat willen we precies ophalen? Als je de kaders van je participatieplatform beschrijft, kun je **samen sneller keuzes maken.**

07

### Verzamel alvast voorbeeld trajecten

Met concrete voorbeelden krijg je vaak heel duidelijk de wensen en verwachtingen boven water. Maak dus een lijstje van echt bestaande projecten, thema's of onderwerpen die je op dit platform zou willen plaatsen. **Voor welke trajecten willen we graag zo'n platform inzetten?** Wat is daarin de centrale vraag en wat voor type antwoorden verwachten we?

08

### Stel een beheerplan op

Vaak zijn er meerdere afdelingen betrokken bij de inzet van een platform. Denk aan communicatie, webredactie en ICT. **Wie is waarvoor nodig?** En kunnen zij hiervoor budget en/of tijd vrijmaken? Door dit van tevoren in kaart te brengen, stimuleer je mede-eigenaarschap.

# Aan de slag

Je gaat een participatie-platform lanceren. Dat betekent veel keuzes maken. Ook over dingen die misschien nieuw voor je zijn. De volgende tips helpen je alvast op weg.

09

## Kies een visuele stijl

Wil je aansluiten bij een **bestaande huisstijl**, of moet er een **nieuwe stijl** gemaakt worden door een ontwerper? Waarschijnlijk heb je ook decoratieve afbeeldingen nodig, zoals foto's of iconen. Mocht je niet over een beeldbank beschikken, denk dan aan hulp van een fotograaf of grafisch ontwerper.

10

## Benoem de eigenaar(s) van het platform

Een echte 'eigenaar' vergroot het succes van een participatieplatform enorm! Wie legt de verbinding tussen (interne) wensen en de mogelijkheden van het platform? En wie vertaalt wensen naar aansprekende content? **Bespreek met elkaar welke collega's dit kunnen en leuk vinden om te doen.** Zet je gezamenlijk in voor voldoende capaciteit.

11

## Maak een taakverdeling

Voor het organiseren van een bewonersavond maak je een actielijst en een taakverdeling. Bij het online organiseren van participatie is dat niet anders. Wat zijn de taken, wie heb je nodig en hoeveel tijd kost dat? **Een simpele checklist helpt al**, voor alle betrokkenen.

12

## Denk alvast na over de online gespreksleiding

Reacties binnenkrijgen is een belangrijk doel van online participatie. Hoe willen jullie omgaan met deze reacties? Wie neemt de moderatie op zich? **Wanneer reageer je op binnengekomen reacties?** En welke huisregels wil je toepassen?

14

## Werk alvast een paar voorbeeld trajecten uit

Voor veel mensen is een online participatieplatform nieuw. **Het klinkt goed, maar wat kan ik er nou precies mee?** Als je een paar (fictieve) voorbeelden uitwerkt in een besloten sectie van het platform, dan maak je dat heel duidelijk. Je kunt dan iets concreets laten zien aan collega's. Dit enthousiasmeert vaak veel meer dan een beschrijving in een document!

13

## Presenteer het platform eerst aan collega's

Het is belangrijk dat alle mensen die het participatieplatform straks kunnen gaan gebruiken, op de hoogte zijn van het platform. **Vertel je collega's wat het doel is van de participatiewebsite en waar het platform straks voor wordt ingezet.** Daarnaast is een frisse blik op de website altijd mooi meegenomen, voor de laatste puntjes op de i.

15

## Betrek je 'klanten' alvast bij de ontwikkeling

Een participatieplatform gaat leven als er genoeg plannen en trajecten op te vinden zijn. Van wie zijn die afkomstig? **Maak een lijst met personen die jij straks goed wil ondersteunen**, en vertel ze waar zij het platform straks voor kunnen inzetten. Je kunt ze zelfs tijdens de ontwikkeling laten meekijken!

16

## Schrijf een communicatieplan

Bedenk hoe je beoogde deelnemers naar het platform gaat trekken – en leg het vast in een communicatieplan. Iets wat je daar natuurlijk zeker in zet, zijn de **online én offline communicatiemiddelen die je gaat inzetten.**

## De lancering

Ready for the launch? Online participatie wordt pas écht een succes als deelnemers hun weg naar het platform gaan vinden. Gelukkig kun je daar van tevoren al aan werken. Met deze tips ben jij een professionele launchmaster.

17

### Het platform gaat live!

Get ready for the launch! En dat gaat natuurlijk niet onopgemerkt. Het is leuk als je zowel **intern als extern aandacht besteedt aan de livegang**. Zo heb je direct een vliegende start! Richt je niet alleen op de bekende kanalen, maar denk ook aan persoonlijke berichten aan sleutelspelers in het netwerk.

18

### Zorg voor links op de juiste plekken

Vanaf welke websites, pagina's of social media moet er een link naar het platform gelegd worden? **Benader de eigenaars van die kanalen en lever ze de juiste teksten, afbeeldingen** en links aan. Zo vergroot je met een simpele actie het bereik en de bekendheid van jullie platform.

19

### Betrek de buitenschil van je organisatie

Potentiële deelnemers komen niet vanzelfsprekend op het platform terecht. Zorg dat alle collega's die **direct contact hebben met inwoners** weten dat het platform bestaat en wat je er kan doen. Zo vergroot je de kans dat ze mensen doorverwijzen naar jullie online platform.

20

### Maak een 'stappenplan' voor nieuwe trajecten

Hoe komt iemand met een project of initiatief bij dit platform terecht? En wat gebeurt er daarna precies? Voor veel mensen is dit onbekend terrein. Hoe duidelijker jullie dit kunnen maken, des te groter de kans dat je straks een rijk gevuld participatieplatform krijgt! **Laat dit zien in een stappenplan.** (Een pagina op intranet of op het platform kan al wonderen doen ;-)

# Eerste jaar

Het eerste jaar is altijd spannend. Trial en error, veel proberen, steeds verbeteren en niet opgeven! De volgende tips helpen je om een aantal bekende valkuilen te ontwijken. Go for it!

21

## Bied deelnemers een 'vluchtstrook' aan

Het doel van het platform is natuurlijk om reacties op te halen. Hoe laagdrempelig je het ook maakt, niet iedereen vindt online meedoen makkelijk of fijn. **Bied daarom ook altijd een mogelijkheid om te mailen, te bellen of hulp te krijgen.** Zo sla je niemand over en mis je geen waardevolle reacties.

22

## Nodig uit tot binding met het platform

Sommige mensen komen éénmalig langs om mee te doen, anderen willen op de hoogte blijven. **Bied bezoekers daarom een manier om zich te binden, bijvoorbeeld door zich in te schrijven voor een nieuwsbrief of door een account aan te maken.** Misschien willen deze mensen wel vaker meedenken?

23

## Maak mini-campagnes

Mensen zitten nu eenmaal niet 's avonds op de bank om te zoeken waar ze aan kunnen meedoen. Denk daarom in mini-campagnes: **bewonersbrieven, e-mails, posts op social media, nieuwsberichten op websites, etc.** Zo vergroot je de kans dat inwoners besluiten om mee te doen.

24

## Vraag je ambassadeurs om hulp

Voor elk onderwerp, thema of project zijn er mensen die 'ambassadeur' zijn. Ze zijn hoog betrokken en vinden het belangrijk dat mensen zich uitspreken. **Overweeg om hen bij de start van een traject persoonlijk te benaderen** met de vraag om het platform te promoten.

26

## Blijf goed informeren

Een deel van een succesvol participatietraject is dat je mensen goed blijft informeren. **Denk hierbij aan het plaatsen van (korte) updates.** Je kunt ook eenmalig een timeline met fasering en planning online zetten, zodat mensen altijd kunnen zien in welke fase een participatietraject op dat moment zit. Voorkom dat mensen het idee krijgen dat het er aan jullie kant niet veel gebeurt.

25

## Neem actief deel aan het online gesprek

Het is belangrijk om mensen die meedoen te laten zien dat ze gehoord worden. Zo motiveer je nieuwe bezoekers om ook een reactie achter te laten en motiveer je bestaande bezoekers om te blijven participeren. Neem dus actief deel aan het online gesprek: **luister, vat samen en vraag door!** Let op: reserveer hier van tevoren tijd voor.

27

## Plan 3 momenten van terugkoppeling in

Als je ergens over meedenkt, wil je ook weten wat er met jouw reactie wordt gedaan. "Je hoort er nooit meer wat van" is veel gehoorde kritiek. Plan daarom alvast 3 momenten van terugkoppeling in: direct na de periode van dialoog, en dan bijvoorbeeld na ca. 2 weken en na ca. 4 weken. **Liever een paar korte updates dan weken stilte.**

28

## Luister en wees bereikbaar

Sta open voor vragen en opmerkingen. Dit doe je bijvoorbeeld door duidelijk aan te geven **hoe mensen contact op kunnen nemen.** Maar ook door ervoor te zorgen dat contactformulieren worden verzonden naar een mailbox die dagelijks gecheckt wordt.

## Maak het menselijk

Op een online platform mist de non-verbale communicatie die offline wel plaatsvindt. Vergeet daarom niet om jezelf juist online zichtbaar te maken, zodat mensen een beeld hebben van de personen achter een project. **Zet bijvoorbeeld foto's online van projectleiders of projectteams.** Zorg ervoor dat mensen ook contact kunnen opnemen met projectleiders én dat deze contactaanvragen goed behandeld worden.

## Evalueer en stuur bij

Het is normaal dat je het eerste jaar gebruikt om de juiste vorm te vinden. Sommige projecten zullen direct een succes zijn, andere minder. **Bespreek met elkaar wat er goed gaat en waarom.** Hierbij helpt het enorm als het het doel en de succesfactoren scherp geformuleerd zijn.



## Luister de Participodcast op Spotify en Apple podcast

In de Participodcast draait het om participatie. Want daar is het best veel over te vertellen en nog veel meer over te klagen. Luister mee naar dit feest van herkenning voor omgevingsmanager en communicatieadviseurs.



luister via Spotify



luister via Apple



## Zullen wij je helpen?

Hopelijk heb je iets aan onze tips. We helpen je graag, zelfs als je nog niet klaar bent voor de start. We horen graag jouw verhaal en kunnen alle tips (en meer) uitgebreid toelichten. Bel of mail je ons?

**030 711 5777 • [team@mett.nl](mailto:team@mett.nl) • [www.mett.nl](http://www.mett.nl)**