

# 7. Informatie beheren



1. Een burgerassemblee vormgeven
2. De keuze van een thema begeleiden
3. Een representatief panel samenstellen (via loting)
4. Verwelkoming en introductie
5. Zorg voor inclusie
6. Logistiek plannen
- 7. Informatie beheren**
8. De beraadslaging organiseren
9. Voorstellen schrijven
10. Besluitvorming door instemming
11. Evalueren
12. Communicatie beheren



## Waarom is dit van belang?

Elke uitgenodigde burger beschikt, ongeacht het thema van de burgerassemblee, te allen tijde over de kennis die hij tijdens zijn dagelijks leven heeft opgedaan. Om ervoor te zorgen dat de voorstellen het algemeen belang weerspiegelen, relevant, legitiem en kwalitatief zijn, is het essentieel om kwalitatieve informatie te verstrekken.

Het is niet de bedoeling dat de deelnemers aan het einde van de bijeenkomst experts ter zake zijn. Maak een selectie van de informatie die voor hen nuttig is bij het uitvoeren van hun taak. Die selectie zal allicht moeilijk zijn. Hiervoor bestaan een aantal richtlijnen:

- ♦ **Behoud het overzicht:** het is cruciaal de problematiek duidelijk uit te leggen, inclusief de uitdagingen die erachter schuilgaan. Daarmee toon je het belang aan van maatschappelijke kwesties, keuzes die op iedereen een invloed hebben, enz. Om ervoor te zorgen dat deze selectie onpartijdig is, is het belangrijk om het standpunt van de belangrijkste belanghebbenden van het thema (werk: werkgever-werknemer, huisvesting: huurder-eigenaar, enz.) te laten horen en over te brengen.



Beschrijving van de 9 planetaire limieten tijdens de Klimaat- en Energie Assemblee

- ♦ **Herinner aan de historie van het thema:** om de kwestie waarmee de assemblee zich bezighoudt toegankelijker te maken, is het interessant om de manieren waarop het thema al eerder werd behandeld te vermelden. Dit maakt het mogelijk om te weten te komen waar het in het verleden spaak liep en waar de behoeften en kansen voor verandering liggen.
- ♦ **Maak informatie toegankelijk:** Indien de te delen informatie ingewikkeld en technisch is, zorg dan voor visuele ondersteuning en concrete benaderingen (bijvoorbeeld: hoe vertaalt dit zich in ons dagelijks leven?) en omring jezelf met didactisch en pedagogisch opgeleide mensen.

De voorstellen die voortvloeien uit interactieve processen zijn vaak van betere kwaliteit omdat ze zijn gebaseerd op goed geverifieerde, vergelijkbare informatie.



## Hoe gaat Agora te werk?

De formats van de vier door Agora georganiseerde assemblees waren erg verschillend:

- ♦ de assemblee kiest het thema tijdens de assemblee;
- ♦ het thema wordt voorafgaand aan de assemblee door andere burgers gekozen;
- ♦ de assemblee neemt een standpunt in over de voorstellen van andere partijen.



Speurtocht om te ontdekken hoe de werkgelegheidsbevoegdheden zijn verdeeld tussen de verschillende bestuursniveaus in België

De informatiefase werd daarom op verschillende manieren benaderd. Het zou te lang duren om dit allemaal in detail te beschrijven. Toch zijn er een aantal lessen te trekken uit de ervaring van Agora.

1. **Geef de juiste informatie op het juiste moment:** de belangrijkste les van de Agora-burgerassemblees is dat de deelnemers de informatie begrijpen, verwerken en toepassen tijdens het verloop van de dag. Met andere woorden: wat moeten deelnemers op elk moment van de dag weten en begrijpen? Het idee is om gedurende het hele proces geleidelijk aan verschillende soorten informatie te verstrekken, afhankelijk van de werkfase waarin men zich bevindt. Er wordt dus afgeweken van het klassieke patroon waarbij een assemblee start met een dogmatische les over het onderwerp, waardoor het risico bestaat dat de deelnemers door het bos de bomen niet meer zien of ontmoedigd raken.

Niet iedereen heeft dezelfde behoeftes of kennishonger. Daarom zorgde Agora er ook voor dat de assemblisten via twee tools zichzelf vrij konden informeren.

- > Een “infomarkt” die aan het begin van de assemblee werd georganiseerd om de omvang van het onderwerp en de uitdagingen ervan weer te geven, via kraampjes die verschillende kwesties behandelen.
- > Een online “database” met diverse bronnen aan informatie: diepgaande artikelen of eenvoudige tutorials, korte en lange video's, websites en plaatsen om te bezoeken, enz.

Met deze tools kunnen assemblisten zich vrij verdiepen in zeer diverse informatie, zonder dat het saai wordt. Iedereen op z'n eigen tempo, binnen de eigen interesses.

2. **Denk na over betrokkenheid van externe experts**, om zo het denkproces van de assemblisten te stimuleren, terwijl ze het vertrouwen in hun eigen kennis en capaciteiten behouden. Het hele beraadslagingsproces is gestoeld op de overtuiging dat burgers een rol te spelen hebben in de ontwikkeling van overheidsbeleid. In deze geest beoogt de dynamiek van de assemblees “te vertrekken vanuit ervaringen en vragen van de assemblisten” in plaats van te vertrekken van de inbreng van de spreker, en om de assemblisten de verantwoordelijkheid te geven voorstellen te formuleren in plaats van een standpunt in te nemen over voorstellen van andere (“goed geïnformeerde”) mensen.

- > Om deze relatie met experts te creëren, voerde Agora als onderdeel van haar methodologie een discussie met assemblisten waarbij de vraag “wat is een expert?” wordt gedefinieerd. Daaruit volgde een ware demystificatie van het begrip “expert”, waarbij deze werd benaderd als iemand die slechts een deel van de waarheid bezit, die een mening heeft en dus niet neutraal is (dat is niemand!), die niet noodzakelijkerwijs bekwaam of gewend is om informatie over te brengen. enz. Deze fase herinnert ons eraan dat iedereen een expert is van zijn of haar eigen leven.
- > Vervolgens vroeg Agora alle sprekers om zichzelf aan de assemblee voor te stellen door hun plaats, hun rol, hun belangen en bezorgdheden in verband met het onderwerp toe te lichten. De assemblee krijgt zo een beter idee van mogelijke vooroordelen in hun toespraak.
- > Agora zorgt voor een diversiteit aan profielen (academici, verkozen politici, belangenvertegenwoordigers, vertegenwoordigers van een sociale categorie of een specifieke sector, consultants, mensen met ervaring in de betreffende situatie, begeleidende dierbaren, enz.) om uiteenlopende inzichten te bieden in de uitdagingen van het thema.
- > Op verschillende momenten tijdens de assemblee kunnen discussies met experts plaatsvinden. Na verschillende dingen te hebben uitgetest, koos Agora ervoor een beroep op hen te doen om specifieke vragen te beantwoorden en om een vogelvluchtperspectief van een thema te bieden. Door informatie in meerdere fases te organiseren, kunnen assemblisten beter aangeven welke categorieën informatie ze nodig hebben om vooruitgang te boeken.

3. **Stel permanent “bronpersonen”** ter beschikking tijdens de beraadslagingen: hun rol is het zoeken naar antwoorden op specifieke vragen die tijdens de groepsdiscussie worden gesteld: bestaan er statistieken over...? Is er al iets gedaan aan...? Weten we waar dit toe heeft geleid? Kan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wetgeving maken over...? Deze rol biedt toegang tot informatie gedurende

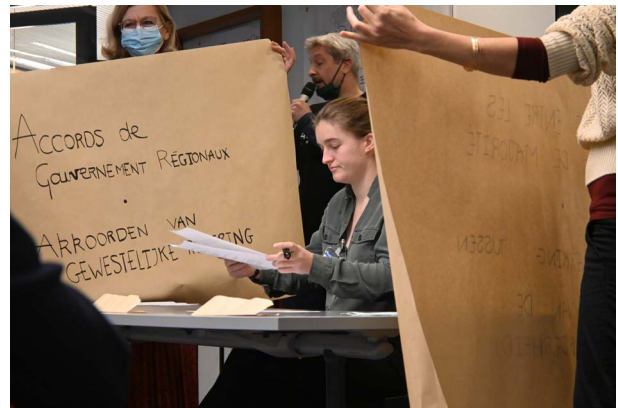
het hele proces, precies en wanneer het nodig is om vooruitgang te boeken. Deze mensen staan zelf niet in het veld. Hun belangrijkste vaardigheid bestaat vooral uit het zoeken naar antwoorden en deze op een zorgvuldige, didactische, nauwkeurige en beknopte manier weer te geven, zonder de beraadslagingen te beïnvloeden of hun eigen mening te geven.

Voor deze rol zijn de profielen van advocaat of maatschappelijk werker vaak interessant omdat ze onderzoeksvermogen combineren met inzicht in het recht en het vermogen om het in lektaal uit te leggen.

#### 4. **Teruggrijpen naar onconventionele methodes om zich complexe kwesties eigen te maken.**

Om de deelnemers bijvoorbeeld de versnippering van bevoegdheden op het gebied van werkgelegenheid en werk te helpen begrijpen, bedacht Agora een speurtocht waarbij kleine groepjes probeerden te raden wie waarvoor verantwoordelijk is: gewesten, gemeenschappen, de federale staat, Europa, gemeentes? Op dezelfde manier probeerde Agora mensen te helpen een inzicht te krijgen in de weg die een wetgevingstekst aflegt en hoe groot de kans is dat het hele parlement hem in overweging neemt, door middel van een sketch in "mimevorm" die in de plenaire vergadering werd "opgevoerd".

Deze benaderingen beogen op een empirische manier grip te krijgen op het onderwerp: door de logica van de bevoegdheidsverdeling "in te oefenen" en door de administratieve fases te "vermenselijken" zodat het proces van het aannemen van een tekst duidelijk wordt gevisualiseerd.



Toneelstuk om het parcours van een wetgevend voorstel van een nieuw verkozen parlamentslid te illustreren.

Het ludieke aspect maakt het niet alleen gemakkelijker om het systeem te begrijpen. Het maakt het ook minder moeilijk om het toe te eigenen. Door al "spelenderwijs" je weg in het systeem te proberen te vinden, wordt het duidelijker dat het systeem ingewikkeld is en dat het niet te wijten is aan de persoon die niet intelligent genoeg zou zijn.

### **RICHTLIJNEN VOOR HET SAMENSTELLEN VAN EEN SPREKERSPANEL**

Wanneer je een groep op een pluralistische en diverse manier probeert te informeren, is het niet eenvoudig om een selectie te maken. Na veel experimenteren ontwikkelde Agora twee positioneringsassen om een panel op de best mogelijke manier samen te stellen.

#### **De horizontale as: "vertegenwoordiging van uiteenlopende belangen":**

Vaak staat een onderwerp bulk van verschillende belangen die zich meestal uiten in categorieën van mensen (bv. producent-consument, werknemer-werkgever, verhuurder-huurder, enz.). Voor de samenstelling van het panel is het cruciaal dat ten minste één vertegenwoordiger van elke "belanghebbende" een bijdrage levert aan het informeren van de deelnemers over dit specifieke standpunt.

Deze categorieën worden meestal vertegenwoordigd door vakbonden of lobby's, die met twijfelachtige argumenten schermen. Voor deze as is het daarom bijzonder belangrijk om volgens "polariteit" te werken: het is onmogelijk om een evenwichtig panel samen te stellen zonder een vertegenwoordiger van elk kamp (of meer indien er sprake is van meerdere belangenpolen).

Dit aspect is zo sterk dat als het niet mogelijk is om beide partijen aanwezig te hebben, het beter is geen van beide uit te nodigen om partijdigheid te voorkomen.



### **De verticale as: “warm-koud”, “kwalitatief-kwantitatief” of “helikopter-vergrootglas”:**

Om een algemeen overzicht van een thema te geven, is het nuttig om statistische gegevens, curves die evolueren in de loop van de tijd, enz. te verstrekken. Met deze “grote getallen” kunnen een “dashboard” en meetbare benchmarks worden opgesteld ter ondersteuning van het denkproces. Zo vind je in overheidsdepartementen of onder academisch personeel heel vaak mensen die over de informatie beschikken en die vervolgens dit aspect kunnen overbrengen.

Maar dit abstracte, algemene, kille, kwantitatieve overzicht kan voorbijgaan aan belangrijke menselijke dimensies. Geen enkel cijfer geeft een idee van hoe de realiteit wordt ervaren. Om de concrete gevolgen van deze kille gegevens in het leven van bepaalde categorieën mensen in kaart te brengen, is het daarom een goede aanvulling om warme kennis te verwerven, zoals verhalen, ervaringen. Meestal valt deze professioneel gedocumenteerde kennis terug te vinden in het verenigings- en/of activistenleven.

Hier ligt de keuze van de sprekers vaak moeilijk, aangezien het niet eenvoudig is om een klein aantal verenigingen te vinden dat de diversiteit aan ervaringen kan vertegenwoordigen.



Panel van deskundigen voorgesteld tijdens de 1<sup>e</sup> Huisvestingassemblee



### **Goed om te weten**

#### **Een algemeen overzicht van de sector**

Om de categorieën informatie te bepalen die de assemblee nodig heeft, moet het onderwerp zelf worden onderzocht. Door te gaan luisteren naar twee of drie experts binnen het onderwerp, worden de belangrijkste standpunten erover duidelijk. Op basis daarvan kan je de vertegenwoordigende belanghebbenden nauwkeuriger identificeren.

- > Welke organisaties vertegenwoordigen welke belangen?
- > Waarmee houdt elke instelling zich bezig?
- > Welke academici hebben deze kwesties bestudeerd?
- > Welke verenigingen zijn actief - idealiter op lange termijn - op dit gebied?
- > Wat zijn de belangrijkste concepten en polariteiten in de sector?

#### **Leg veel contacten**

Om een expert of bronpersoon als spreker uit te nodigen, leert de ervaring van Agora dat je vier tot tien personen moet contacteren. Niet iedereen antwoordt op e-mails, sommigen haken op het laatste moment af, anderen zijn niet beschikbaar op de dag zelf... daarom is het beter om meerdere mensen met hetzelfde profiel te zoeken en ze allemaal te contacteren, in plaats van een onevenwichtig panel te hebben. Deze fase kan enkele maanden duren.

## **Maak van het verschil in kennisniveau een troef voor co-constructie**

Om elke assemblee bij het proces te betrekken, is het cruciaal om op de voordelen van verschillen in kennisniveaus te wijzen. Deze rijkdom staat ten dienste van het proces!

- ◆ Mensen die al kennis hebben kunnen een rol spelen als:
  - > drijvende kracht in het denkproces (vraag hen zaken voor te stellen);
  - > kwaliteitsbewaker (vraag hen iedereen te herinneren aan de belangrijkste aspecten).
- ◆ Mensen die nieuw of minder vertrouwd zijn met het onderwerp kunnen:
  - > wijzen op de minder begrijpelijke aspecten van de voorstellen;
  - > de voorstellen toegankelijk maken voor “het grote publiek”.

Facilitering en ondersteuning zijn erg belangrijk om deze rollen aan te moedigen en te ondersteunen. De diversiteit van de kennis en de mate waarin deelnemers zich het onderwerp toe-eigenen, stimuleert op zijn beurt een steeds evenwichtigere deelname die nauwkeurige en subtiele maar ook duidelijke en begrijpelijke voorstellen bevordert.

### **Houdingen die participatie stimuleren:**

- geef iedereen beurtelings het woord;
- herformuleer wat te complex is;
- vraag aan de rest van de groep wat zij van het voorgestelde idee vinden;
- maak gebruik van alle levenservaringen om aan te tonen dat ze allemaal essentieel zijn om formuleringen te vinden die het algemeen belang weerspiegelen.



## **Veelvoorkomende moeilijkheden**

### **Ingewikkelde informatie die mensen uiteindelijk afschrikt of doet afhaken...**

Hoe bekwaam ook, niet iedereen die is gespecialiseerd in een bepaald vakgebied is noodzakelijkerwijs de uitgelezen persoon om erover te spreken. Het eerste contact is een goed moment om een idee te krijgen van de houding en energie die de spreker uitstraalt.

### **Weet de spreker hoe hij:**

- > eenvoudig moet spreken?;
- > ter zake moet komen?;
- > zich moet aanpassen als hem wordt verteld dat iets te ingewikkeld is?;
- > zinvolle voorbeelden moet gebruiken voor een beter begrip?

### **Een bronpersoon die het denkproces beïnvloedt**

Dit fenomeen staat niet op zichzelf. Mogelijk beseft de persoon niet dat een duidelijke, goedbedoelde en didactische herkadring hiervoor voldoende is. In het omgekeerde geval is het een goed idee om voor te stellen dat deze rol aan iemand anders wordt gelaten.

Een te ruime kwestie aan bronpersonen voorleggen, maakt de zoektocht vaak erg moeizaam en levert een even moeilijk te begrijpen antwoord op. Bijvoorbeeld, welke resultaten werden in andere landen behaald?; Wat is er al gedaan op het gebied van ...?; enz. In dergelijke gevallen vragen de bronpersonen de deelnemers om de omvang van de vraag te beperken: welke precieze informatie ontbreekt om een goed voorstel te schrijven?



## Nuttige bronnen

- **Bijlage 8: (FR) Beschrijving van de rol van “bronpersoon”:** [https://www.periferia.be/Bibliomedia/PUB/EP2024/Agora\\_Annexes/08\\_Agora\\_Annexe\\_FR\\_DescriptionRole1.pdf](https://www.periferia.be/Bibliomedia/PUB/EP2024/Agora_Annexes/08_Agora_Annexe_FR_DescriptionRole1.pdf)
- **Op de website van de Brusselse Burgerassemblees:**
  - > **Link naar het voorgestelde expertenpanel tijdens de eerste assemblee (huisvesting):** <https://www.assemblee.brussels/les-interverants?lang=nl>
  - > **Link naar het voorgestelde expertenpanel tijdens de tweede assemblee (reactief):** <https://www.assemblee.brussels/intervenants?lang=nl>
  - > **Link naar het voorgestelde expertenpanel tijdens de derde assemblee (werk):** <https://www.assemblee.brussels/cycle-3-emploi?lang=nl>
  - > **Link naar de verschillende voorgestelde informatiebronnen tijdens de vierde assemblee (energie-klimaat), als aanvulling op het expertenpanel en de bronpersonen:** <https://www.assemblee.brussels/s-informer-sur-la-thematique?lang=nl>