

# 12. Communicatie 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?**

Het belangrijkste doel van de assemblee is het uitwerken van voorstellen via een beraadslagingsproces en deze voorstellen een impact te geven. Binnen het Brussels Parlement kan dit op verschillende manieren. Het verkozen lid van Agora en zijn ploeg kunnen vragen stellen aan de regering, resoluties indienen of wetgeving voorstellen. Het verkozen lid kan ook de voorstellen van andere verkozenen beïnvloeden door met hen te spreken over de aanbevelingen van de burgers. Elk van deze manieren brengt een aanpassing van de tekst teweeg: bv. een aanpassing aan het juridisch taalgebruik. Vervolgens vinden gesprekken met andere partijen plaats, die kunnen leiden tot aanpassingen met het oog op de goedkeuring van een ordonnantie waarin de inhoud van de aanbeveling van de assemblee wordt verwerkt.



Voor de assemblisten eindigt het avontuur vaak op de laatste dag van de assemblee. Ze verliezen het daaropvolgende ingewikkelde parlementaire proces dat het voorstel doorloopt, uit het oog. Aangezien het opvolgingsproces lang duurt en lastig te volgen en begrijpen is, kunnen burgers het gevoel hebben dat hun ideeën en werk van hen worden ontnomen. Sommigen kunnen zich zelfs verraden en gebruikt voelen en beginnen andere soortgelijke initiatieven te wantrouwen. Dit druist in tegen het hele proces.

De fase van communicatie naar de buitenwereld toe is daarom niet onbelangrijk, en het is ook geen klein extraatje voor mocht er tijd en energie overblijven. Deze fase maakt integraal onderdeel uit van het proces en moet van tevoren worden voorbereid.

Een ander aandachtspunt is de communicatie met de buitenwereld tijdens de assemblee. Het is belangrijk om een evenwicht tussen tegenstrijdige zaken te vinden. Enerzijds wil je tonen hoe het er binnen de assemblee aan toe gaat, dat het een ernstig proces is en wat de toegevoegde waarde is van het resultaat. Anderzijds wil je een cocon creëren waarin de deelnemers in optimale omstandigheden kunnen beraadslagen. Het is daarom belangrijk om vanaf het begin na te denken over hoe deze communicatie tijdens het proces zal plaatsvinden. Wanneer en hoe moeten de deuren van de assemblee worden opengesteld? Wanneer en hoe een sessie achter gesloten deuren organiseren? Wat moet openbaar worden gemaakt?; Wie en wat moet zichtbaarheid krijgen? Welke kanalen moeten worden gebruikt: onze eigen kanalen, die van de media en pers of de sociale media?



## Hoe gaat Agora te werk?

### In eerste instantie: geen mediablootstelling

Tijdens de eerste assemblee besloot Agora de deuren van de beraadslagingen gesloten te houden voor de media, zodat de assemblisten zich op hun gemak voelden in hun nieuwe engagement en in alle rust konden beraadslagen. Deze keuze betekende hoe dan ook een garantie op een kwalitatief en serieus proces. Naderhand werd deze assemblee achter gesloten deuren echter ook ervaren als een gemiste kans om het potentieel van dit type proces wereldkundig te maken. De uitdaging ligt erin het juiste evenwicht te vinden tussen het aanbieden van een vernieuwend, kwalitatief hoogstaand systeem voor de deelnemers EN het publiek en de politieke wereld overtuigen van het belang van deze alternatieve manier om democratie te bedrijven, aangezien zij zelf niet rechtstreeks deelnemen.

### Momenten voor zichtbaarheid en communicatie vastleggen en organiseren

Daarom werden vanaf de tweede cyclus “communicatievensters” in het leven geroepen. Bepaalde fases blijven onveranderd, andere worden dan weer opengesteld voor communicatiedoeleinden zonder groot risico dat de beraadslaging wordt verstoord.



© RTBF - Chantal, Schaerbeekoise tirée au sort, a tout de suite été volontaire pour faire partie de cette assemblée citoyenne.

2/3

RTBF artikel van 12 december 2021. De Agora burgerassemblee debateert over werkgelegenheid: een initiatief om de band met de politiek te herstellen

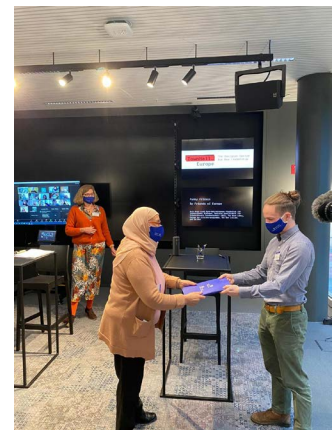
Volgens Agora verdienen met name de volgende momenten “bescherming”:

- ♦ **Het welkomstmoment voor de deelnemers en de opstart van het proces**, omdat deze momenten ongebruikelijk en dus destabiliserend kunnen zijn voor de deelnemers.
- ♦ **Momenten van beraadslaging en bemiddeling**, omdat ze een zekere mate van concentratie en betrokkenheid vergen; maar ook omdat het momenten zijn waarop de deelnemers zich op hun gemak moeten voelen om te debatteren, hun gevoelens te delen, bezwaar te maken en van mening te veranderen.

De tussenliggende werkfasen tussen de opstart en de gezamenlijke beslissing zijn dan weer meer geschikt voor contact met de media. Zodra de groep is gevormd en het denkproces is begonnen - wanneer de deelnemers nog geen beslissingen moeten nemen, maar het wel al mogelijk is te vertellen over wat een assemblee inhoudt, hoe de ervaring wordt beleefd en wat er zo bijzonder aan is - kunnen de media een inkijk krijgen in het proces en de assembleeleden vragen stellen. Uiteraard is hiervoor de expliciete toestemming van de assembleeleden nodig.

Zodra de assemblee voorbij is en de resolutie is uitgeprint, is het uiteraard een goed idee om de deur naar de media open te zetten en iedereen te vragen om de resultaten publiekelijk te delen. Iedereen die opmerkingen wil geven over de resultaten, het proces of de ervaring mag dat doen.

In die optiek, en om de resultaten van elke assemblee plechtig en legitiem te maken, nodigde Agora de bevoegde minister voor het domein in kwestie uit - of de parlementsleden wier teksten onder de loep werden genomen. Tijdens deze ceremonie vertelden de burgers hoe ze tot een bepaald voorstel zijn gekomen. Ze gaven de resolutie - symbolisch gesproken, als een fakkel - door aan het verkozen lid van Agora. Hij gaf de resolutie op zijn beurt door aan de aanwezige minister of parlementsleden. En hij verbond zich ertoe om de trouwe woordvoerder ervan te zijn in het Brussels Parlement. Deze publieke gebeurtenis bood de deelnemers ook de gelegenheid om te getuigen over hoe zij de assemblee hadden ervaren.



Een assembleelid overhandigt de resolutie plechtig aan het gekozen lid van Agora

### Ontwikkelen van eigen communicatiecontent

Agora.Brussels wijdde een website aan de assemblees. Op deze site staan het proces en de resultaten van elke cyclus in detail beschreven. Er werd gepoogd zo transparant en didactisch mogelijk te blijven.



Facebook/Instagram post over hoe deelnemers de 2<sup>e</sup> Assemblee beleven

De manier waarop elke resolutie is opgesteld, is op zichzelf ook een vorm van communicatie. De inleiding van de resolutie beschrijft het proces en elk voorstel wordt ingeleid door de drijvende intenties en waarden. Voor de nieuwsgierigen: in de bijlagen is een gedetailleerde beschrijving van het proces terug te vinden.

Er werden ook videoclippen opgenomen waarin een aantal assembleeblisten worden voorgesteld. In een video beschrijven de deelnemers van de vierde assemblee het hele proces.

### Communiceren over de opvolging van de assemblee

Beraadslagen en een tekst opstellen is op zich al een leerproces en een prestatie. Maar het is niet het einde van het proces indien je impact wilt hebben. Daarom kwam Agora.Brussels op het idee om een politieke woordvoerder in het Brussels Parlement te hebben.

Met of zonder een vertegenwoordiger in het machtsbastion dat je wilt beïnvloeden, blijft het essentieel om over de verschillende fases van het traject te communiceren. Dit toont de impact aan, zowel aan de assembleeblisten als aan politieke waarnemers en, indien mogelijk, aan anderen waarop de voorstellen een invloed hebben. Het laat eveneens zien dat je trouw blijft aan je engagement en aan de tekst die je van de assemblee hebt ontvangen. Dit benadrukt hoe complex het is om de stem van burgers luider te laten klinken in het opstellen van overheidsbeleid en -beslissingen, of dat nu op wijk-, gemeentelijk, regionaal of nationaal niveau is.



### Goed om te weten

#### Externe media-aandacht in goede banen leiden

De juiste momenten voor toegang voor de media bepalen is één ding. Hun interesse wekken is nog iets anders. Stel verschillende mogelijkheden voor, afhankelijk van wanneer ze wensen te komen, met respect voor het proces en de deelnemers.

Indien deelnemers aanvragen voor interviews kregen, speelde de organisatie de rol van tussenpersoon: ze stelde het door de media gewenste profiel op en vroeg de assembleeblis of hij of zij met een interview instemde. Voor de assembleeblis was het zo makkelijker weigeren dan wanneer er meteen een microfoon op hem zou gericht zijn.

Bij fases waarin de media worden betrokken, is het cruciaal om aan te geven wie bereid is te worden gefotografeerd of gefilmd of op sociale netwerken te verschijnen, en dit strikt te respecteren. Bij de Agora-assemblees werd gebruikgemaakt van een systeem van stickers die op ieders naamkaartjes werden geplaatst. Periferia maakte tijdens assemblees soms gebruik van "filmvrije zones" waar deelnemers konden gaan zitten zonder dat ze op beeld werden "vastgelegd".

#### Regels tussen deelnemers

Deelnemers kunnen ook over hun eigen communicatienetwerken en -kanalen beschikken. Zoals bij alle vormen van media is de organisatie verantwoordelijk voor het respecteren van de beeldrechten van deelnemers. Daarom moet hen op dezelfde manier en vanaf het begin duidelijk worden gemaakt dat ze de vertrouwelijkheid van andere mensen moeten respecteren. Ook als ze hun gevoel over het proces willen delen, is het noodzakelijk dat ze tot het einde van het proces wachten alvorens ze de resultaten communiceren.

#### Burgerbeweging pleit voor assemblees met kracht van wet op elk bestuursniveau



Pepijn Kennis is de verkozen van de politieke burgerbeweging Agora.Brussels in het Brussels Parlement. — © amg

De politieke burgerbeweging Agora.Brussels pleit voor een aanvulling van het huidige representatieve model met permanente burgerpanels op elk bestuursniveau. "Dit voorstel doen we vanuit onze dubbele ervaring met zowel de organisatie van burgerassemblees als met politiek werk om beslissingen van deze burgers te vertalen naar het Brussels Parlement", luidt het in een mededeling.

Het Nieuwsblad, "Burgerbeweging pleit voor assemblees met kracht van wet op elk bestuursniveau"



## De voordelen...

In de inleiding kwam reeds aan bod hoe belangrijk het is om de zichtbaarheid en geloofwaardigheid van een vernieuwend initiatief te verbeteren. Ook de noodzakelijke erkenning en waardering voor het werk en de inspanningen van deelnemers en andere betrokkenen worden vermeld.

Een laatste punt is de populariteit die het initiatief kan winnen door een goede communicatie. Dit zou een "hefboomeffect" kunnen hebben voor andere experimenten die in de pijplijn zitten op andere gebieden, machtsniveaus en/of grondgebieden in België. Of het kan nieuwe spelers aantrekken die samen met jou in het proces willen stappen.

De manier van communiceren is belangrijk en hoort de deelnemers in grote mate gerust te stellen, vooral diegenen die zich iets meer zorgen maken om hun imago.



## Veelvoorkomende moeilijkheden

Eigen communicatie voeren vergt tijd, middelen en specifieke vaardigheden... niet alleen om ze op te stellen, maar ook om ze te verspreiden. Hoe vaak gebeurt het niet dat resultaten onder de radar blijven vanwege een onvoldoende sterk netwerk of een gebrek aan tijd om ze onder de aandacht te brengen?



## Communiceren, een zaak voor professionals?

Vaak wordt gezegd dat goede communicatie de sleutel is tot een succesvol evenement. Een goed project hebben volstaat niet. Tegenwoordig is het niet evident een evenement te organiseren zonder gebruik te maken van een of meerdere vormen van communicatie: e-mails, sms'jes, posters, pamfletten, blogs, geschreven pers, enz. Het wordt nog ingewikkelder als je beseft hoeveel informatie en communicatie ons elke dag bereikt. Toch is communiceren niet vanzelfsprekend en kan het zelfs moeilijk blijken voor veel groepen en collectieven die de gewoonte niet hebben of zich er gewoon niet vaardig genoeg voor voelen. Maar gaat het echt om een vaardigheidsprobleem? Moet je alle moderne communicatiemiddelen onder de knie hebben om zoveel mogelijk mensen te bereiken? Is het absoluut noodzakelijk om een beroep te doen op "professionals" of "experts" om succesvol te communiceren? In een publicatie deelt Periferia deze reflectie met andere Belgische en Franse collectieven, met als doel handvatten aan te reiken om de eigen communicatie opnieuw in handen te nemen. (Zie nuttige bronnen.)

Door ervoor te proberen te zorgen dat het deliberatieve proces zichtbaarheid krijgt en de ronde doet in de media, worden we afhankelijk van die media. Conferenties en persberichten lokken geen volle zalen meer. Deze aanpak, die - indien hij werkt - voor de grootste zichtbaarheid zorgt, is tegelijk de meest onzekere. Het is dan echter niet zeker dat er op dat moment en op de gewenste manier over het proces wordt gesproken. Het heeft geen zin om ver van tevoren te plannen. Belangrijk is een goed adresboekje te hebben... en een beetje geluk.



## **Bewaar het evenwicht tussen “de boodschap verspreiden” en “het proces en de deelnemers beschermen”**

Het feit dat het om een nieuw project gaat, impliceert onvermijdelijk dat er moet worden geëxperimenteerd, zowel op het vlak van organisatie als op het vlak van hoe de deelnemers alles beleven. Besteed bijzondere aandacht aan een vlot verloop en aan het garanderen van een klaar en duidelijk kader voor iedereen, in de wetenschap dat onverwachte hindernissen onvermijdelijk zullen opduiken. Hierdoor kan de neiging ontstaan om de media-aandacht voor het proces te beperken. Tegelijkertijd gaat democratische vernieuwing vaak gepaard met kritiek en wantrouwen. Het experiment moet hier tegenin gaan, om zo de politieke wereld en het maatschappelijk middenveld van het belang van een dergelijke aanpak te overtuigen. Maar om overtuigend te zijn, moet je iets laten zien, bewijzen aanleveren... en dus kunnen communiceren. Een waar dilemma om te overwinnen.



### **Nuttige bronnen**

- **(FR/NL) De Burgerassemblee van Agora over het klimaat (voorgesteld door haar deelnemers):** <https://www.youtube.com/watch?v=44uAu09D414>
- **(FR) Sarah nam deel aan de Brusselse Burgerassemblee van Agora.Brussels:** <https://www.youtube.com/watch?v=5Lnk3Qy4efo>
- **(FR) Anouar nam deel aan de Brusselse Burgerassemblee van Agora.Brussels:** <https://www.youtube.com/watch?v=q-bG6y9iM0M>
- **(NL) Karelle nam deel aan de Brusselse Burgerassemblee van Agora.Brussels:** <https://www.youtube.com/watch?v=TAvKLiruan4>
- **(NL) Marleen nam deel aan de Brusselse Burgerassemblee van Agora.Brussels:** <https://www.youtube.com/watch?v=bN8mhZZIthA>
- **(FR) De Burgerassemblee van Agora.Brussels debatteert over werk: een initiatief om opnieuw aansluiting te vinden bij de politiek (RTBF - 12 december 2021):** <https://www.rtbf.be/article/l-assemblee-citoyenne-agora-debat-sur-l-emploi-une-initiative-pour-reconnecter-au-politique-10896558>
- **(FR) De Burgerassemblee van Agora.Brussels presenteert vijf wetteksten (BX1 - 20 juni 2021):** <https://bx1.be/categories/news/lassemblee-citoyenne-dagora-brussels-presente-cinq-textes-de-loi/?theme=classic>
- **(NL) Burgerassemblee van Agora neemt wetteksten onder de loep (Bruzz - 20 juni 2021):** <https://www.bruzz.be/politiek/burgerassemblee-van-agora-neemt-wetteksten-onder-de-loep-2021-06-20>
- **Website van Agora.Brussels:** <https://www.agora.brussels/>
- **Youtubekanaal van Agora.brussels:** <https://www.youtube.com/@Agora.Brussels/featured>
- **Facebookpagina van Agora.Brussels:** <https://www.facebook.com/Agora.Brussels>
- **Instagramaccount van Agora.Brussels:** <https://www.instagram.com/agora.brussels/>
- **Publicatie van Periferia “Communiquer une affaire de professionnel·le·s ?”** beschikbaar op [www.periferia.be](http://www.periferia.be) - “Ressources” - “nos publications”. [https://www.periferia.be/Bibliomedia/PUB/EP2012/periferia\\_2012\\_communication\\_professionnels.pdf](https://www.periferia.be/Bibliomedia/PUB/EP2012/periferia_2012_communication_professionnels.pdf)