

PRAKTISCHE WHITEPAPER



25 TIPS

voor de **griffier** als
informatiemakelaar



de wereld verandert rap

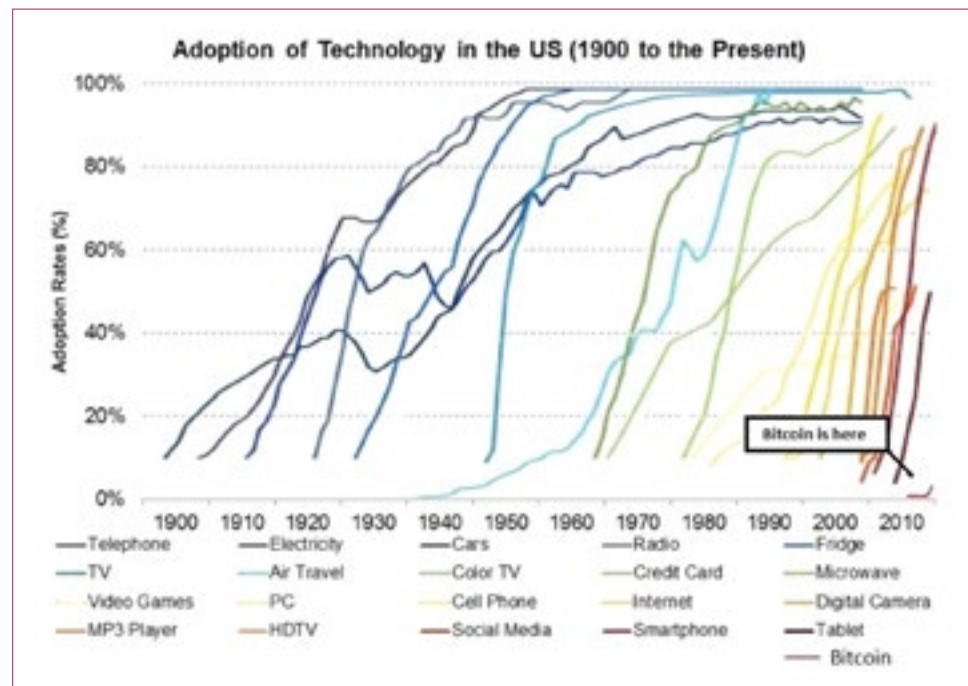
Wees je ervan bewust dat de wereld rap verandert. [Marco Derksen](#) (Digitaal strateeg, ondernemer en docent) onderscheidt drie stadia:

- 1 de *traditionele netwerkwereld* (van vóór de industrialisatie);
- 2 de *geïndustrialiseerde samenleving die digitaliseert* (de 2.0-wereld). Hiërarchisch en top-down georganiseerd waarin de organisatie zoveel mogelijk zélf probeert te doen;
- 3 de 3.0-samenleving, de *gedigitaliseerde netwerksamenleving*.



steeds snellere aanpassing

De [adaptiecurve](#) van nieuwe technologie gaat steeds sneller. De vraag is: wat is 'the next' big thing?' Voorspellen is moeilijk, aldus Derksen, maar een grote kanshebber is spraaktechnologie. Ook artificial intelligence staat op het punt om door te breken.



bron: BlackRock



online discussie steeds belangrijker

Na privacy-schandalen rond o.a. Facebook en Cambridge Analytica is de trend om persoonlijke zaken minder publiek te delen, maar meer in afgesloten netwerken. De online discussie over publieke zaken wordt echter steeds belangrijker.



samenwerken met burgers

De opkomende digitalisering biedt allerlei nieuwe mogelijkheden tot samenwerking met burgers om maatschappelijke problemen aan te pakken. Maar hoe ga je daar als raad mee om?

[Guido Enthoven](#) (directeur IMI, Instituut Maatschappelijke Innovatie) merkt op: "Een maatschappelijk probleem heeft altijd een specifieke schaal: straat, wijk, stad, regionaal of landelijk. Werken aan een oplossing moet daarom met direct betrokkenen op de juiste schaal opgepakt worden. Met al die digitale tools worden nieuwe 'structuren' gevormd."

Hierbij kan de gemeenteraad een signaleringsfunctie op zich nemen. Zijn de democratische waarden binnen de 'tijdelijke' structuur gewaarborgd?



democratisch gehalte checken

Uit onderzoek is gebleken dat er door de lokale politiek een aantal vragen te stellen zijn om het democratisch gehalte te checken:

- ▶ Hoe inclusief is de tijdelijke structuur?
- ▶ Is er sprake van gedeelde zeggenschap?
- ▶ Is er sprake van checks-and-balances?
- ▶ Hoe is de tegenkracht georganiseerd?
- ▶ Hoe democratisch zijn de ambtenaren die erbij betrokken zijn?



bestuursstructuur: regioraden

Verval niet in het optuigen van nieuwe vaste blijvende structuren waarbij de democratische controle niet te organiseren is. Denk bijvoorbeeld aan regioraden als vaste nieuwe bestuursstructuur. Die worden in het leven geroepen, omdat beheersing te groot is/likt voor een lokale gemeente waarbij de gemeente op afstand wel de controletaak blijft houden. In de praktijk werkt dit niet goed. De raad komt teveel op afstand te staan.



waardevol digitaliseren

Ben je er dan? Nee, er zijn nog meer aspecten waar je naar moet kijken. Het [Rathenau-instituut](#) geeft in het rapport '[Waardevol Digitaliseren](#)' een aantal aandachtspunten. Hier een paar belangrijke punten daaruit op een rij:

- ▶ Zorg dat je data en applicaties scherp onderscheidt (zogenaamde interoperabiliteit). Met andere woorden: de informatie die je in een oplossing opslaat moet er altijd eenvoudig uit te halen zijn. Bedenk daarbij dat het niet alleen om informatie gaat die je er zelf in stopt, maar denk ook aan informatie die ontstaat doordat je het systeem gebruikt.
- ▶ Voor griffies is in dit kader ook het project Open Raadsinformatie van belang. Zorg dat je als griffie aansluit op dit project. (Zie tip verderop)
- ▶ Spreek niet van documenten of informatie, maar van dossiers (ergo: zorg voor gebundelde, bruikbare data over onderwerpen.)
- ▶ Breng overheidsinformatiestromen zoveel mogelijk samen voor inwoners. Maak ze inzichtelijk via één informatiestroom (i.p.v. via een woud aan websites van gemeente, waterschap, provincie, rijksoverheid etc..)



maak je informatie 'open'

Denk vanuit een 'Open overheid'. Dat wil zeggen dat je er de facto van uitgaat dat informatie Open beschikbaar moet zijn. Daar moet je het volgende voor doen:

- ▶ Zorg dat persoonsgegevens/persoonlijke informatie gescheiden zijn van openbare informatie. (Zie ook de volgende tip over de privacy-wetgeving.)
- ▶ De mindset is: 'alles is openbaar, tenzij...'
- ▶ *Open by design* wil zeggen: denk aan de voorkant al na over de registratie/invoer van data/documenten.



verbeter je eigen informatiepositie

Als je de digitale structuren in je eigen organisatie aanpakt, hoe doe je dat dan? Het begint met het verbeteren van je eigen informatiepositie. Hoe doe je dat als griffie? [Petra Paulides](#) (Griffier/Trainer & Adviseur Fractieondersteuning en lokaal bestuur) geeft de volgende tips.

- 1 Inventariseer je inkomende informatiestromen.
- 2 Inventariseer je interne en externe kanalen.
- 3 Schrijf je processen uit en ontdek de mogelijkheden om je processen te verbeteren.
- 4 Maak afspraken met iedereen die informatie aanlevert aan de gemeenteraad over hoe ze dat moeten doen.
- 5 Kies voor een goed systeem om informatie in op te slaan en te archiveren.



hoe kies je een systeem?

Een systeem kiezen is de volgende uitdaging. Hoe pak je dat aan? [Dave Buch](#) (adviseur complexe audiovisuele en ICT-oplossingen) geeft het volgende handvat: stel een Plan van Aanpak op ter verbetering van de informatievoorziening en beperking van de eigen workload. Zorg ervoor dat hierbij een aantal kritische succesfactoren op orde zijn:

- 1 Omschrijf het probleem heel helder.
- 2 Problemen mappen op werkprocessen (die kunnen worden gemapt op oplossingen).
- 3 Zorg ervoor dat mensen uit de eigen organisatie jou gaan bijstaan bij het oplossen van de problemen.
- 4 Vind geld binnen de organisatie.



op weg naar een nieuwe raadszaal

Het live en on-demand beschikbaar stellen van videoverslagen van je raadsvergaderingen hoort natuurlijk bij het aandachtsgebied van de informatiemakelaar. Daarmee is ook het goed inrichten van een raadszaal met de juiste apparatuur van groot belang. Houd deze tips in je achterhoofd.

- ▶ Zie het inrichten van de raadszaal als een project.
- ▶ Claim als griffier je plaats in het project.
- ▶ Zorg dat je er van af het begin bij bent (als de aannemer klaar is, kun je geen goten meer wegwerken en leidingen leggen).
- ▶ Het werkproces (van documentcreatie tot en met live uitzenden) is leidend voor wat je in de raadszaal nodig hebt, denk na over de kwaliteit die je wilt bereiken.
- ▶ Zorg dat je goed weet wat je klanten (raadsleden) belangrijk vinden (vorm een projectgroep en betrek een delegatie daarbij).
- ▶ Extra tip: een multifunctionele zaal (huis van de gemeenschap) is enorm kosten-opdrijvend.



het raadsinteractiesysteem

Een raadsinteractiesysteem (RIS) kan griffies daarbij ondersteunen. Dit systeem verschilt van klassieke RIS'en door een drietal kantelingen:

- ▶ van focus op vergaderingen naar focus op onderwerpen;
- ▶ van focus op documenten naar focus op dossiers;
- ▶ van focus op informatie naar focus op interactie.

Bekijk het filmpje op [Parlaeus.nl](https://www.parlaeus.nl)



AVG & de gemeenteraad

Bij het publiceren van raadsbesluiten, ingekomen stukken etc. waarin persoonsgegevens staan: Het live uitzenden van vergaderingen geeft geen problemen/redenen tot zorg inzake het recht op privacy van bijv. een burger die gebruikmaakt van zijn inspraakrecht.

Het opslaan/later terugkijken is echter alleen mogelijk wanneer de betreffende persoon hiervoor toestemming heeft gegeven. Als deze toestemming niet is gegeven, dient de persoon uit beeld te blijven (afwenden camera) of de beelden dienen bewerkt te worden waardoor de persoon onherkenbaar is. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft geoordeeld dat dit enkel geldt voor videobeelden, audiofragmenten mogen wel worden opgeslagen.



meer over het AVG-thema

Twee goede bronnen over het AVG-thema:

- ▶ VNG [artikel](#) over WOB en persoonsgegevens.
- ▶ De gemeente Veldhoven heeft reeds [een protocol](#) hiervoor.

De richtlijnen vanuit de VNG zullen eind 2018/begin 2019 gepubliceerd worden.



de standaard: open raadsinformatie

Vanuit de VNG werkt [Tom Kunzler](#) (Directeur a.i. [Open State Foundation](#)) hard aan een standaard voor Open Raadsinformatie. Die standaard is er nu en wordt de komende maanden verder getest en geïmplementeerd. Hier lees je er meer over.

- ▶ [pilots open raadsinformatie](#)
- ▶ [waaroverheid.nl](#)



spilpositie

Het is je vast duidelijk: jij zit – als griffier – op een spilpositie. Je speelt een verbindende rol tussen de oude wereld en de nieuwe netwerksamenleving. Op dit moment zitten we in de transitie van fase 2 naar fase 3 (zie het eerste punt). Een groot deel van jouw raadsleden bevindt zich nog in fase 2. Het is jouw taak om ze te verbinden met mensen die al in fase 3 zitten.



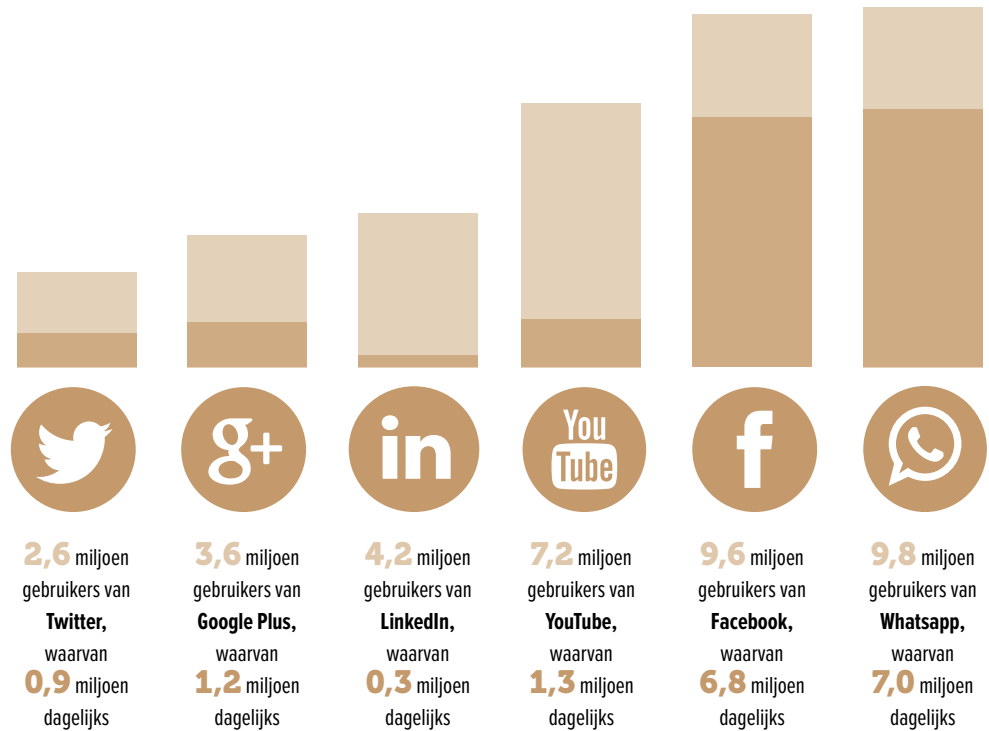
tools

Er bestaan heel veel tools die kunnen helpen om grip te krijgen op de veranderende werkelijkheid. Een paar voorbeelden: social-mediamanagementtool [Coosto](#) geeft zicht op het sentiment rond thema's. Met [Argu](#) betrek je online mensen bij discussies en haal je goede nieuwe ideeën op. [Waverly](#) vertaalt gesprekken realtime in maar liefst 150 talen.



sociale media

Sociale media nemen een belangrijke plaats in. Op welke sociale media moet je actief zijn?



hoe ben je actief op sociale media?

Sociale media heten niet voor niets 'sociaal'. Hoewel de praktijk op sociale media vaak alles behalve 'sociaal' is, is fatsoen een prima vertrekpunt voor een goede aanwezigheid op sociale media. Dit is een belangrijke vuistregel: 'Een menselijk geluid, leidt tot meer positieve reacties dan geen/weinig menselijk geluid.'

20 sociale media: do's en don'ts



Dit graag doen:

- Informele begroeting
- Introduceer jezelf
- Herhaal de naam van de schrijver
- Tutoyeren is gebruikelijk
- Schrijf in de 'ik' vorm
- Spreek de taal van je publiek
- Toon empathie voor de situatie
- Check je grammatica en spelling
- Beloofd is beloofd
- Laten meedenken (meningen, polls, etc.)

Dit niet doen:

- Niet reageren
- Reacties verwijderen
- Niet voorstellen
- Kortaf zijn
- Blijven hangen in beleid en procedures
- Vakjargon
- Alleen zenden
- Geen begrip
- De les lezen
- Geïrriteerd raken

21 actief worden op sociale media?



Actief worden op sociale media? Dan zijn dit de belangrijke aandachtspunten:

- ▶ Ontwikkel een social-mediastrategie.
- ▶ Kies de juiste software om het werk beheersbaar te houden.
- ▶ Maak een duidelijke keuze voor het kanaal.
- ▶ Zorg dat je bereikbaar bent. Een keer per week een account checken is niet voldoende.
- ▶ Dat vraagt dus personele bezetting, zorg dat deze mensen affiniteit hebben met sociale media.
- ▶ Laat stakeholders aanhaken.

22 meer praktische wenken



Nog een paar praktische wenken voor social-mediagebruik

- ▶ Maak contact met je publiek.
- ▶ Reageer altijd.
- ▶ Hanteer een informele schrijfstijl.
- ▶ Verwijs zo min mogelijk door.
- ▶ Wees persoonlijk.



denk ook aan 'analoge' instrumenten

Als griffier heb je meer mogelijkheden dan alleen digitale tools. Je kunt ook heel 'analoge' instrumenten inzetten of ontwikkelen. Zoals ze in Almere doen, vertelden [Jasper Loots](#) en [Robert-Jan Ritsema](#).

Om te voorkomen dat je als raad door een rietje kijkt (door de beperkte informatie van het college), heeft de griffie van Almere zogenoemde verantwoordingsgesprekken ontwikkeld. (De naam dekt de lading nog niet helemaal. Misschien is de term 'Podiumgesprekken' beter. Ze staan open voor suggesties.)

Wat er gebeurt is het volgende: Een grondig voorbereide delegatie van raadsleden (met ondersteuning van de griffie en met informatie van documentatie en statistiek) voert open gesprekken op beleidshoofdlijnen met belangrijke spelers in het maatschappelijk domein. Denk aan bestuurders van zorginstellingen, woningbouwverenigingen of opleiders. Zo krijgt de delegatie scherper zicht op belangrijke ontwikkelingen in het veld, maar ook op de relatie tussen overheid en maatschappelijk veld. Daarna rapporteert de delegatie aan de hele raad en gaat de raad in gesprek met de betreffende portefeuillehouder over de constatering.



ga 'stagelopen'

Een andere manier om de informatiestroom open te houden: Ga stagelopen – blijf je ontwikkelen. Laat raadsleden (of ga zelf) een dagje meelopen in verschillende typen organisaties om meer voeling te ontwikkelen met de veranderende wereld buiten de raadszaal.



meer digitale resources

Meer digitale resources vind je op: dictu.nl en op digitaledemocratie.eu.