

CONSULTATIECODE

Stappenplan voor publieke raadpleging
bij de voorbereiding van regelgeving

Consultatie maakt onderdeel uit van het regelgevingsproces. Het wordt toegepast bij de voorbereiding van nieuwe of wijzigende regelgeving en/of bij ex post evaluatie van bestaande regelgeving. Consultatie gebeurt in bepaalde gevallen binnen het kader van een reguleringsimpactanalyse (RIA). In de **RIA-leidraad**, een allesomvattend stappenplan, worden behalve consultaties ook andere aspecten van het RIA-proces besproken.

Raadpleeg de RIA-leidraad op www.bestuurszaken.be/wetsmatiging (>> publicaties)

WOORD VOORAF

De Vlaamse Regering heeft in het Pact 2020 het engagement opgenomen om alle maatschappelijke actoren meer actief bij het beleid te betrekken. Ook in het Vlaams regeerakkoord 2009-2014 werd aangekondigd dat de Vlaamse overheid meer in dialoog zal gaan met alle maatschappelijke actoren en deze maatschappelijke betrokkenheid meer zal inbouwen in haar beleidsvoorbereiding, beleidsuitvoering en beleidsevaluatie. De Vlaamse Regering wil *'de reële participatie van het maatschappelijk middenveld in haar beleidsprocessen versterken en de inbreng van strategische adviesraden in een vroege fase van de beleidsvorming valoriseren'*.

De Vlaamse Regering heeft de afgelopen jaren al heel wat maatregelen genomen om consultatieprocessen te verbeteren. In het 'Interinstitutioneel akkoord over de gemeenschappelijke aanpak en de toepassing van de reguleringsimpactanalyse' (IIA-RIA) is voorzien de raadpleging van doelgroepen en andere betrokkenen te laten plaatsvinden overeenkomstig de EU-minimale kwaliteitsnormen voor raadpleging of daaraan gelijkwaardige raadplegingsnormen. De aandacht voor consultaties past tevens in het kader van het organisatiebeheer, waarbij elke organisatie binnen de Vlaamse overheid verplicht is om het maturiteitsniveau 3 te behalen en specifieke invulling te geven aan het belanghebbendenmanagement. Ook in de praktijk is er een duidelijke evolutie, in de vorm van een toenemend gebruik van groen- en witboeken, open internetconsultaties en betere feedback na advies- en inspraakprocessen.

De voordelen van consultatie kunnen echter maar ten volle gerealiseerd worden als de voorwaarden voor een goede consultatie vervuld zijn. Consultatie moet plaatsvinden op een deskundige en professionele manier die tegelijk ook effectief en efficiënt is, die het primaat van de politiek respecteert en die relevante actoren actief aanmoedigt om deel te nemen aan de raadplegingsprocessen. Ik liet daarom, samen met de Minister-President, in uitvoering van mijn beleidsnota een evaluatie van de huidige consultatiepraktijk en de opmaak van een Vlaamse consultatiecode uitvoeren.

Deze brochure geeft daar uitvoering aan. Ze bundelt hulpmiddelen, tips en goede praktijken voor personeelsleden van de Vlaamse overheid die consultaties plannen, uitvoeren of evalueren bij de voorbereiding van nieuwe of wijzigende regelgeving en bij ex post evaluatie van bestaande regelgeving. Elk consultatieproces is maatwerk en de consultatiecode is dan ook bedoeld als een hulpmiddel. Het is dus geen verplicht stappenplan.

Ik ben ervan overtuigd dat deze consultatiecode zal bijdragen tot de verbetering van de toepassing en de kwaliteit van consultaties in de regelgevingsprocessen van de Vlaamse overheid. De ondersteuning ervan door de Vlaamse Regering, het College van Ambtenaren-Generaal en het SG-forum is een krachtig signaal dat de Vlaamse overheid streeft naar een verdieping van haar dialoog met alle maatschappelijke actoren.

Geert Bourgeois

Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand

INHOUD

Woord vooraf	3
1 Situering	7
2 Wat is consultatie?	9
3 Consulteren of niet?	13
4 Wie consulteert?	15
5 Kwaliteitscriteria voor consultatie	17
6 Stappenplan voor consultatieprocessen	21
CONCEPT EN PLANNING	24
Stap 1 Bepaal het onderwerp en het doel van de consultatie (wat)	24
Stap 2 Bepaal de doelgroepen van de consultatie (wie)	25
Stap 3 Bepaal het tijdstip van consulteren (wanneer)	27
Stap 4 Kies de meest geschikte consultatiemethode(s) en bepaal de communicatie (hoe)	29
ANALYSE EN UITVOERING	31
Stap 5 Controleer de kwaliteitscriteria en beslis om de consultatie al of niet te starten	31
Stap 6 Bekendmaking van de consultatie	32
Stap 7 Volg de resultaten op tijdens de consultatieperiode	34
Stap 8 Analyseer de resultaten	35
REDACTIE EN EVALUATIE	37
Stap 9 Communiceer de resultaten	37
Stap 10 Evalueer de consultatie	39
7 Meer informatie	41
8 Checklist	43

9	Appendix: enkele consultatietechnieken en -methoden	49
	Publieke 'notice and comment'	50
	Publieke internetconsultatie	52
	Enquêtes	54
	'Circulation for comment'	56
	Adviesvragen aan adviesorganen	58
	Publieke hoorzittingen	60
	Deliberativepolling® (volksvergadering) en deliberative opinion poll	62
	Delphi-methode	64
	Focusgroep	66
	Expertpanel	67
	Dialoogmethode	68
	Een geschikte consultatietechniek kiezen	69
	Meer informatie	70
10	Appendix: e-consultatie	71
	Gebruik van informatietechnologie voor consultatie	72
	Consultatiepagina op internet	75
	E-communicatie	75
	Chatsessies	76
	Online discussiefora en e-communities	76
	E-surveys en E-polls	77
	Weblogs	77
	Streaming&webcasting	78
	Meer informatie	78
	Colofon	79

1

Situering



Deze brochure is bedoeld als een **praktische gids** voor personeelsleden van de Vlaamse overheid die consultaties plannen, organiseren, uitvoeren, analyseren, communiceren en evalueren bij de voorbereiding van nieuwe of wijzigende regelgeving of bij ex post evaluatie van bestaande regelgeving. Dit zowel wanneer de consultatie gebeurt binnen het kader van een reguleringsimpactanalyse (RIA) als in gevallen waarbij een RIA niet nodig is, zoals bijvoorbeeld binnen een onderhandelingscontext. De brochure legt uit:

- wat de minimumcriteria zijn die de Vlaamse overheid wenst te hanteren bij dergelijke consultaties;
- hoe u concreet tewerk kunt gaan bij het plannen, organiseren, uitvoeren, analyseren, communiceren en evalueren van uw consultatie.

Het is op geen enkele manier een verplicht stappenplan, maar eerder een **hulpmiddel** om de consultatie tot een goed eind te kunnen brengen. De brochure kan echter nooit een oplossing bieden voor elk specifiek geval of probleem. Consultatie is immers **maatwerk**. Elk besluitvormingsproces is uniek waardoor ook de consultatie context- en tijdsgebonden is. Verschillende omstandigheden en situaties zullen een verschillende aanpak vereisen. Het is van belang om erbij te vermelden dat het toepassingsgebied van de in deze code beschreven methodiek zich niet enkel beperkt tot consultatie, maar ook kan worden gebruikt bij andere vormen van participatie waarbij externen betrokken worden bij het besluitvormingsproces. Men moet in acht nemen dat participatie een contextgebonden proces is waarbij de werkwijze moet aangepast worden aan de gewenste input en aan de stakeholders.

De handleiding vormt slechts één van de hulpmiddelen. De dienst Wetsmatiging biedt samen met het Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO) ook een **opleiding** over consultaties aan. Deze vorming staat ook open voor medewerkers van het Vlaams Parlement en van de strategische adviesraden. Voor specifiek advies en ondersteuning kunt u terecht bij de contactpersoon binnen de Cel Wetskwaliteit in uw beleidsdomein. Voor meer algemene vragen kunt u contact opnemen met de dienst Wetsmatiging. Op de portaalsite van bestuurszaken bij het thema wetsmatiging vindt u ook aanvullend materiaal ter ondersteuning van de planning en uitvoering van consultaties, waaronder:

- de RIA-leidraad,
- een overzicht van consultatiemethoden,
- goede praktijken en
- sjablonen van consultatiedocumenten.

Aan deze brochure kunnen geen juridische rechten of plichten of andere gevolgen worden gekoppeld. De brochure doet ook geen afbreuk aan de diverse wettelijk verplichte consultaties (SAR-decreet) die er bestaan.

Deze brochure zal regelmatig gewijzigd worden, zodra er meer ondersteunend materiaal beschikbaar is. De meest actuele versie van deze brochure vindt u steeds op de portaalsite van bestuurszaken bij het subthema Wetsmatiging (www.bestuurszaken.be/wetsmatiging).

Indien u suggesties heeft om deze brochure te verbeteren, kunt u die bezorgen aan de dienst Wetsmatiging (wetsmatiging@vlaanderen.be).

2

Wat is consultatie?

Consultatie is een essentieel onderdeel van de **kenmerken van goede regelgeving** zoals die op 7 november 2003 werden goedgekeurd door de Vlaamse Regering:

Goede regelgeving is onderbouwd en overlegd. Kwaliteitsvolle regelgeving is zorgvuldig voorbereid. Zij is gebaseerd op alle nuttige wetenschappelijke en empirische informatie die redelijkerwijze beschikbaar is. Over de doelstellingen, alternatieven, inhoud en effecten ervan is ruim ambtelijk, maatschappelijk en politiek overleg gepleegd.

Consultatie is een **inspraakproces**, ingericht door de overheid om belanghebbenden hun mening te vragen over nieuwe regelgeving (en het achterliggende beleid). De regelgeving en het achterliggende beleid wordt beslist door de overheid (politiek primaat), maar belanghebbenden krijgen vooraf de kans om tijdens de voorbereiding ervan input of advies te geven.

In essentie is consultatie:

- 1 actief op zoek gaan *naar informatie en meningen* van belanghebbenden die buiten de besluitvorming staan, maar wel betrokken zijn bij of geïmpacteerd zijn door het beleid (individuele personen die sowieso betrokken worden in het besluitvormingsproces, met andere woorden de beleidsmakers, vallen hier niet onder), om
- 2 beslissingen mee te *onderbouwen* in het licht van die informatie en meningen.

Consultatie is dus informatieverkeer in twee richtingen: van belanghebbenden naar beleidsmakers en van beleidsmakers naar belanghebbenden.

Duidelijkheid over rolverdeling en finaliteit is belangrijk: **consulteren is luisteren en verantwoorden**. *Luisteren* wil niet zeggen dat het standpunt van die doelgroep ook de definitieve beslissing moet zijn, of dat met alle inbreng rekening moeten worden gehouden. Consultatie vormt niet meer en niet minder dan input voor de afwegingen die door politici moeten gebeuren. *Verantwoorden* wil zeggen dat politici een beleidskeuze moeten nemen, en bereid zijn om hun keuze helder te motiveren. Dit sluit niet uit dat het soms nodig kan zijn om sterkere participatorische trajecten uit te bouwen om doelgroepen te overtuigen van de nood aan bepaalde maatregelen.

Consultatie bestaat in alle maten, vormen en gradaties. Het kan:

- gaan om verschillende *belanghebbenden*: zowel overheidsinterne (uitvoerings- en handhavingsactoren, andere entiteiten...) als overheidsexterne actoren (doelgroepen van het beleid en andere relevante actoren zoals bijvoorbeeld experts);
- gaan over verschillende *onderwerpen*: probleemdefinities, beleidsopties, effecten, uitvoeringsaspecten, ...
- op verschillende *tijdstippen* in het beleids- en regelgevingsproces plaatsvinden zowel binnen als buiten het RIA-proces: bij de agendavorming, de beleidsvoorbereiding, de beleidsbepaling, de beleidsuitvoering, de beleidsmonitoring en de beleidsevaluatie, gaande van eenmalig over gefaseerd tot min of meer continu;

1 De focus ligt op consultaties van andere overheidsdiensten en -niveaus, adviesraden, middenveldorganisaties, andere belanghebbenden of deskundigen, en niet op proactieve burgerparticipatie (o.a. via sociale media) of op meer continue overleg- en raadgevingsprocessen zoals het sociaal-economisch overleg in VESOC, het permanent armoede-overleg enz.

- op verschillende *manieren* gebeuren: gaande van gerichte bevraging van actoren via gesprekken, enquêtes, vergaderingen, focusgroepen, testpanels, hoorzittingen enz. over raadpleging van adviesraden tot openbare onderzoeken of brede internetconsultaties enz. Meer informatie over consultatiemethoden vindt u op www.bestuurszaken.be/wetsmatiging.

Met consultatie bedoelen we hier niet een participatief inspraakproces waarbij de overheid en de belanghebbenden het volledige besluitvormingsproces samen doorlopen. Zoals reeds vermeld tracht men met behulp van consultatie op zoek te gaan naar informatie en meningen om beslissingen mee te onderbouwen.

Goed consulteren heeft volgende **voordelen**.

Informatie versterkt de rationele, analytische basis voor beslissingen ('evidencebased policy'). Consultatie is een van de belangrijkste en vaak een van de goedkoopste manieren om aan die informatie te geraken. Consultatie heeft bovendien een meerwaarde op zich, doordat het zorgt voor meer transparantie in de besluitvorming en voor openheid in het democratische besluitvormingsproces.

Kwaliteitsvolle consultatie:

- laat toe de visie van belanghebbenden te verkrijgen over een bepaalde problematiek of voorgenomen beslissingen en de deskundigheid, kennis en informatie die bij de betrokkenen aanwezig is te benutten. De belanghebbenden kunnen immers een belangrijke inspiratiebron zijn voor potentiële oplossingsrichtingen en alternatieve beleidsopties. Consultatie kan ook helpen om de effecten en de doeltreffendheid, doelmatigheid en uitvoerbaarheid in te schatten, en om aspecten zoals eenvoud, toegankelijkheid en samenhang tussen diverse regelgeving te bewaken.
- bevordert de totstandkoming van een maatschappelijke consensus, waarbij belanghebbenden inzicht krijgen in de belangen van andere partijen, waardoor een draagvlak voor de uitvoering ontstaat en de naleving verbetert.
- zorgt voor transparantere en onderbouwde besluitvorming en kwaliteitsvolle regelgeving en helpt reparatiewetgeving te voorkomen.
- bevordert de externe focus van publieke organen op de behoeften van het publiek en verhoogt het democratisch karakter van het besluitvormingsproces door ervoor te zorgen dat belanghebbenden zich over een voorgenomen beleid of regelgeving kunnen uitspreken. Het verzekert dat alle relevante belangen in de besluitvorming aan de orde komen. Het brengt het beleid dichterbij de doelgroepen en versterkt individuen en gemeenschappen om een rol te spelen in de samenleving. Consultatie versterkt daardoor het sociaal kapitaal.

3

Consulteren of niet?

Aan slecht of niet consulteren zijn volgende **nadelen** verbonden. Slecht geplande of uitgevoerde consultaties kunnen informatie opleveren die onvolledig, fout of onbetrouwbaar is en zo leiden tot slechtere in plaats van betere beslissingen of tot tijdverlies en hoge kosten voor zowel de overheid als de doelgroep. Om slechte consultaties te vermijden, worden een aantal criteria geformuleerd die de kwaliteit van de consultaties ondersteunen (zie hoofdstuk 5) en wordt een concreet stappenplan voorgesteld (zie hoofdstuk 6).

Consulteren heeft een **kostprijs**, die moet worden afgewogen tegen de baten ervan. Tenzij er een verplichting is om te consulteren, is *niet consulteren* dus ook een optie bijvoorbeeld:

- in geval van hoogdringendheid (< 10 dagen) of noodwetgeving;
- indien een voorgenomen (wijziging van een) beleidsmaatregel overduidelijk geen noemenswaardige gevolgen voor burgers, bedrijven, organisaties of voor overheden heeft, of indien de voorgenomen (wijziging van een) beleidsmaatregel overduidelijk geen ingrijpende veranderingen teweegbrengt in de rechten en plichten van burgers, bedrijven, organisaties en overheden, en ook geen ingrijpende gevolgen heeft voor de uitvoeringspraktijk;
- indien consultatie niet kan leiden tot aanpassing van de voorgenomen (wijziging van een) beleidsmaatregel door een gebrek aan vrijheidsgraden;
- indien er op basis van eerdere consultaties, adviezen of andere bronnen (memoranda, websites, publicaties...) voldoende kan worden ingeschat wat de standpunten van de belanghebbenden zijn (in dat geval blijft wel rapportering over die standpunten in bijvoorbeeld de RIA-consultatieparagraaf nodig en zinvol).

In alle andere gevallen is er consultatie meestal wel wenselijk of nodig.

Soms is consultatie formeel verplicht door wet- en regelgeving, of vloeit de verplichting voort uit engagementen of bindende richtlijnen die door de Vlaamse Regering zijn goedgekeurd en opgenomen in bv. akkoorden, protocollen, het huishoudelijk reglement van de Vlaamse Regering of in omzendbrieven. Een handig overzicht daarvan vindt u in het stroomschema van de goedkeuringsprocedure voor decreten en besluiten van de Vlaamse Regering op www.bestuurszaken.be/stroomschema.

Het verdient aanbeveling om formele consultatieprocedures en informele consultaties te koppelen. Ze kunnen als één geheel worden benaderd en **samen** gepland worden. Tijdens de voorbereidingsfase van regelgeving zijn formele inspraakprocedures geen alternatief voor consultaties wanneer het gaat over de belangrijkste inhoudelijke beleidsopties.

4

Wie consulteert?

Consultatie is een intensief proces waarbij de **nodige middelen** worden ingezet. Consultaties die op een drafje of met een gebrek aan middelen moeten gebeuren, zijn zelden succesvol en doen soms meer kwaad dan goed. Soms zijn de beschikbare tijd en middelen voor consultatie vooraf bepaald, met name wanneer die juridisch of politiek-ambtelijk zijn vastgelegd gelet op bijvoorbeeld de omzettingstermijn van een Europese richtlijn, een politieke deadline, toezegging, afspraak of belofte.

Binnen de Vlaamse overheid is heel wat **expertise** rond consultatie aanwezig. Het doorlopen van een consultatieproces zal zelden het werk zijn van één persoon, maar eerder van een projectteam dat de regelgeving voorbereidt. Er zijn dus geen 'consultatieambtenaren' binnen de Vlaamse overheid aangeduid. De Vlaamse Regering besliste op 20 januari 2006 wel om Cellen Wetskwaliteit per beleidsdomein (en soms zelfs per entiteit) op te richten. De Cel Wetskwaliteit houdt zich bezig met kwaliteitsvolle regelgeving, waarvan het consultatieproces een onderdeel is. De Cel(len) Wetskwaliteit worden dus best betrokken bij het consultatieproces. Een lijst van de Cellen Wetskwaliteit vindt u via het intranet van de Vlaamse overheid. Via het internet is een lijst met algemene mailadressen van de Cellen Wetskwaliteit beschikbaar.

Bij complexe en grootschalige consultaties, bij gebruik van een consultatietechniek waarover er weinig kennis en ervaring is,... kan de inschakeling van **externe deskundigheid** nodig zijn. Tevens is het bij gevoelige dossiers aangeraden om voor het consultatieproces een beroep te doen op onafhankelijken.

De dienst Wetsmatiging van het Departement Bestuurszaken biedt algemene ondersteuning aan met deze consultatiecode, sjablonen en goede voorbeelden (zie www.bestuurszaken.be/wetsmatiging).

De expertise opgebouwd tijdens een consultatieproces wordt best gedeeld met de cel(len) Wetskwaliteit en met de dienst Wetsmatiging. Dit maakt een belangrijk onderdeel uit van de evaluatie van de consultatie en wordt verder nog uitgebreid besproken.

5

Kwaliteits- criteria voor consultatie

Op basis van empirisch onderzoek en best practices kunnen een aantal **aandachtspunten** worden geformuleerd voor kwaliteitsvolle consultatieprocessen. Deze zijn:

1 Plan consultatie

Een consultatie moet concreet gepland worden waarbij de belanghebbenden in die fasen van het besluitvormingsproces betrokken worden waarin zij een relevante input kunnen leveren. Consultatie moet dus op het juiste tijdstip gebeuren. Voldoende vroeg in het regelgevingsproces zodat belanghebbenden betrokken worden bij de ontwikkeling van de regelgeving op een moment dat ze nog een significante impact kunnen hebben op datgene waarover ze geconsulteerd worden (zoals de probleemanalyse, de bepaling van de doelstellingen, de keuze van in te zetten beleidsinstrumenten enz). Consultaties mogen echter ook niet te vroeg gebeuren m.a.w. aan een goede consultatie moet een grondige voorbereiding aan voorafgaan.

2 Consulteer proportioneel, maar voldoende breed

Consultatie kost tijd en middelen, zowel voor de overheid als voor de geconsulteerde doelgroepen, en moet dus proportioneel georganiseerd worden. De omvang van de consultatie is afhankelijk van het belang van de voorgenomen (wijziging van) regelgeving en van de mate waarin rekening gehouden wordt met de consultatieresultaten: de beschikbare tijd, de beleidsruimte die er (nog) is, enz.

Indien overgegaan wordt tot consultatie moet dat echter voldoende breed georganiseerd worden om een vertekend beeld op basis van de verkregen informatie te vermijden.

Het doel en de scope van de consultatie moet duidelijk afgebakend en gedefinieerd worden. Daarbij moet men trachten om zoveel mogelijk relevante vragen aan bod te laten komen en zorgen dat deze duidelijk geformuleerd zijn. Ook moeten alle relevante belanghebbenden de kans krijgen om hun inbreng te doen. Die relevante belanghebbenden omvatten in principe:

- Actoren die door de voorgenomen regelgeving of beleid 'getroffen' worden (hun gedrag moeten wijzigen, moeten investeren, nieuwe rechten of plichten verkrijgen...);
- Actoren die betrokken zijn of zullen worden bij de verdere uitvoering van het beleid of de regelgeving (uitvoerings- en handhavingsinstanties, intermediaire actoren...);
- Actoren die een bepaald belang (te verdedigen) hebben bij het voorgenomen beleid of de regelgeving (bv. milieuorganisaties, derdewereld NGO's...);
- Actoren die over een relevante expertise met betrekking tot het beleid beschikken.

3 Kies een geschikte consultatiemethode

Consultaties kunnen op verschillende manieren gebeuren: gerichte bevraging van doelgroepen, openbare onderzoeken, webforums, focusgroepen, testpanels, hoorzittingen, raadpleging van adviesraden, enz. Afhankelijk van het doel van de consultatie, de kenmerken van de doelgroep, de fase in het beleidsproces, de beschikbare tijd en middelen, de wettelijke regels enz. zijn sommige technieken geschikter en andere minder. Uitgangspunt moet zijn: licht waar het kan, zwaar waar het moet.

Verdere informatie over de mogelijke consultatiemethodes kunt u terugvinden in de appendix bij deze brochure of op de portaalsite van bestuurszaken bij het thema wetsmatiging (www.bestuurszaken.be/wetsmatiging).

4 Geef voldoende tijd

De doelgroepen van de consultatie moeten voldoende tijd krijgen om hun inbreng te doen. Dat is noodzakelijk om een kwaliteitsvolle input te ontvangen en het is ook een uiting van respect. Consultaties tijdens verlofperiodes moeten worden vermeden. Als dat niet mogelijk is, moet de consultatieperiode worden verlengd. Hoeveel tijd precies nodig is, is net zoals de consultatiemethode contextafhankelijk. Het hangt af van de aard van het onderwerp, het besluitvormingsproces, de specifieke informatiebehoefte en de kenmerken van de doelgroep.

5 Hou de drempel laag

Het is belangrijk om de drempel voor respondenten laag te houden om voldoende, brede en representatieve input te bekomen. Alle communicatie die verband houdt met de consultatie moet duidelijk, beknopt en toegankelijk zijn en alle noodzakelijke informatie bevatten om respons te stimuleren. Het moet de doelgroep zo gemakkelijk mogelijk worden gemaakt om te reageren. Formaliteiten en administratieve lasten moeten zoveel mogelijk beperkt worden.

6 Stem af met eventuele andere geplande of lopende consultaties

Men moet proberen om bij de planning en uitvoering van een consultatie, in de mate van het mogelijke, rekening te houden met al lopende consultaties bij de doelgroep en met consultaties rond sterk verwante beleidsthema's. Dit vergt overleg met andere overheidsdiensten over de agenda en timing, en een doorgedreven afstemming of samenwerking hetgeen vanzelfsprekend niet altijd even realistisch is. Zo kan echter wel een overload aan consultaties met consultatiemoedigheid bij zowel actoren als overheid worden vermeden.

7 Zorg voor feedback

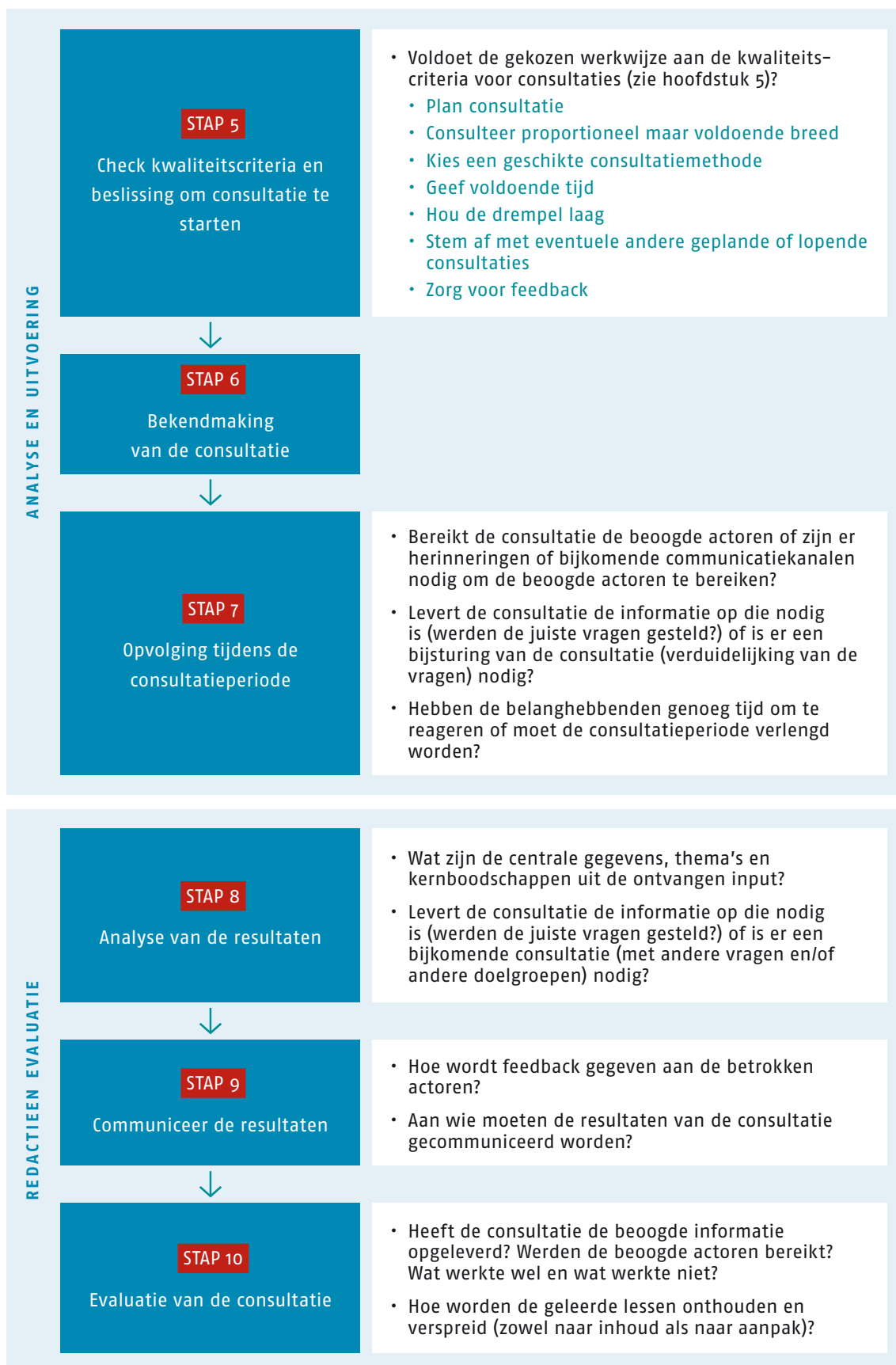
De actoren die geconsulteerd werden, moeten feedback krijgen over de manier waarop met hun inbreng al dan niet rekening werd gehouden tijdens de besluitvorming. Feedback geven behoudt en verhoogt de betrokkenheid gedurende het volledige besluitvormingsproces en daarna. Daarbij werkt men de perceptie weg waarbij de geconsulteerden denken dat er geen rekening werd gehouden met hun inbreng. Gerichte feedback is niet enkel een kwestie van fatsoen aangezien de doelgroep er tijd en moeite heeft in gestoken. Het is ook zeer belangrijk voor het draagvlak van de gekozen beleidsmaatregelen en voor de bereidheid van de betrokken actoren om te participeren aan toekomstige consultaties. De informatie moet ook transparant zijn voor andere actoren in het besluitvormingsproces (bv. andere ministers, parlement...) zodat zij zicht hebben op het afgelegde traject en de resultaten. Het belang van feedback en de wijze waarop dit best kan gebeuren wordt verder uitgebreid besproken onder **stap 9** van het stappenplan (zie hoofdstuk 6).

6

Stappenplan voor consultatie- processen

Goed consulteren vraagt een **projectmatige aanpak**. Een goed consultatieproces omvat het plannen, organiseren, uitvoeren, analyse van de resultaten, communiceren en evalueren van een consultatie. Voor elk van deze stappen worden hierna concrete richtlijnen, aandachtspunten en tips gegeven. Die zijn richtinggevend bedoeld. De consultatiecode is op geen enkele manier een verplicht stappenplan. Het consultatieproces verloopt niet altijd volgens dit stappenplan en afhankelijk van de context kan het zelfs voorkomen dat men een stap moet overslaan of herhalen. Consultatie vergt immers **maatwerk en proportionaliteit**: consultatiemomenten en -methoden, doelgroepen en de onderwerpen van de consultatie moeten op maat van een dossier bepaald worden. Consultatiemethoden hangen bv. af van de kenmerken van de te consulteren doelgroep en de beschikbare tijd en middelen. Consultatiemomenten van de wettelijke regels, de consultatievraag...De consultatievraag van de reeds beschikbare informatie, de reeds genomen politieke beslissingen, de beleidsruimte die er (nog) is.... Alleen zo kan de effectiviteit en efficiëntie van consultaties worden verzekerd en kan formalisme worden vermeden.





CONCEPT EN PLANNING

Deze fase stemt overeen met de concept- en planningsfase in het bredere RIA-proces.

STAP 1 Bepaal het onderwerp en het doel van de consultatie (wat)

De eerste stap in een goed consultatieproces is het precies bepalen van het **onderwerp** en het **doel** van de consultatie. Als daarover duidelijkheid bestaat, is het eenvoudiger om het consultatieproces gericht te plannen en organiseren. Het onderwerp en doel van de consultatie bepaalt immers wie, wanneer en hoe consulteren.

→ Waarover gaat de consultatie?

Over de precieze omvang en aard van een vastgesteld of vermoed probleem? Over mogelijke beleidsopties om een probleem op te lossen? Over de effecten van voorgenomen regelgeving? Over de effectiviteit en efficiëntie van een bestaande regelgeving?

→ Wat moet de consultatie opleveren?

Bent u vooral op zoek naar feiten en cijfers, of wilt u vooral meningen inventariseren? Op welke vragen verwacht u een antwoord? Dit bepaalt in belangrijke mate wie u wanneer best consulteert en hoe u dat doet.

Het is belangrijk ervoor te zorgen dat het ook voor de doelgroepen duidelijk is in welke context de consultatie gebeurt en wat van hun deelname verwacht wordt. Men moet er echter op letten dat het consultatieproces voor hen niet al te zwaar wordt gemaakt en indien mogelijk best gespreid wordt in de tijd om de druk die een consultatie met zich kan meedragen te verlichten. Dit **management van verwachtingen** naar aanleiding van een consultatie, zowel bij de overheid als bij de doelgroep zelf, is een cruciale succesfactor. De verwachtingen moeten duidelijk, correct en redelijk zijn, en expliciet worden beheerd in het verdere proces.

→ Is die informatie al ergens beschikbaar of beter op een andere manier te bekomen?

Consultatie is een manier om aan informatie te geraken, en moet dan ook worden afgewogen tegenover andere manieren om de gewenste informatie te bekomen. Omdat datacollectie doorgaans redelijk duur en tijdrovend is, zowel voor de overheid als voor de actoren die de informatie moeten aanreiken, is het belangrijk om de informatie die beschikbaar is maximaal te gebruiken.

STAP 2 Bepaal de doelgroepen van de consultatie (wie)

In de tweede stap legt u de **(sub)doelgroepen** van de consultatie concreet vast.

→ Welke belanghebbenden moeten worden geraadpleegd?

Voorafgaand aan de uitvoering van een consultatie moet er een duidelijk zicht zijn op alle belanghebbenden, zowel overheidsinterne (uitvoerings- en handhavingsactoren, andere entiteiten...) als overheidsexterne actoren (doelgroepen van het beleid en andere relevante actoren zoals bijvoorbeeld experts).

Rekening houdende met het doel van de consultatie moeten de relevante doelgroepen voor consultatie (wie men wil of moet bereiken om een antwoord op de vragen te krijgen) bepaald worden. Het belang van deze stap wordt ook duidelijk wanneer men gaat kiezen voor een bepaalde consultatiemethode. De methode kan immers verschillen op basis van de te consulteren doelgroep. Voor een goede selectie van de doelgroepen bestaat er al een instrument: de Quick Scan voor duurzame ontwikkeling. Dit instrument werd door het Steunpunt Duurzame Ontwikkelingen voor de Vlaamse overheid daarvoor speciaal ontwikkeld. Meer informatie over deze Quick Scan voor duurzame ontwikkeling is te vinden op de website van het Steunpunt ([do.vlaanderen.be/Quickscan DO](https://do.vlaanderen.be/Quickscan%20DO)).

Als het consultatieproces advies en informatie beoogt, is diversiteit binnen de te consulteren doelgroep belangrijk.

Als het consultatieproces het verkrijgen van draagvlak beoogt, is representativiteit belangrijk.

Vooraf moet duidelijk zijn of een geconsulteerde persoon een individueel belang of een doelgroep vertegenwoordigt (en dus een mandaat heeft). Dit zorgt ervoor dat de consultatie gericht gebeurt en dat de consultatiemethode en communicatie ervan goed afgestemd worden op de kenmerken van de doelgroep en op het soort informatie dat men wenst te verkrijgen.

Vooraf moet het ook duidelijk zijn of men nood heeft aan verschillende meningen van de stakeholders of dat men op zoek is naar een bepaalde consensus. Alleen zo kunnen consultaties effectief en efficiënt gebeuren.

Dit vergt telkens een zekere mate van stakeholdersanalyse, om ervoor te zorgen dat alle relevante stakeholders en belanghebbende partijen worden geïdentificeerd en om te vermijden dat louter uit gewoonte een beroep wordt gedaan op steeds dezelfde personen (met consultatiemoeheid tot gevolg).

→ Wat zijn de kenmerken van de doelgroepen?

Voor de doelgroepen van de consultatie moet men een zo goed mogelijk zicht hebben op volgende kenmerken:

- de omvang van de doelgroep van de consultatie;
- hun belangen en eventuele eerdere standpunten;
- hoe inclusief hun vertegenwoordiging is;
- hun organisatiegraad;
- hun vertrouwdsheid met het onderwerp van de consultatie en met consultaties op zich;
- hun opstelling in eerdere consultatieprocessen;
- hun houding ten opzichte van bepaalde consultatiemethodes;
- de tijd die de doelgroep nodig heeft om kennis te nemen van de consultatie en de consultatievragen, informatie op te zoeken of te overleggen met de achterban en de input voor te bereiden.

→ Welke vragen worden aan welke doelgroepen gesteld?

Wat de consultatie in algemene termen moet opleveren (zie **stap 1**), moet concreet gemaakt worden. Waarover precies zoekt u cijfers? Waarover wil u precies de mening van de doelgroep? Beslis vooraf of u de vragenstelling wenst te laten verlopen op een gestructureerde of ongestructureerde wijze. Bij gestructureerde bevragingen weet men vooraf welke informatie verzameld moet worden en werkt men bijgevolg met vaste vragen. Bij ongestructureerde bevragingen probeert men mogelijke verborgen problemen op te sporen door net gebruik te maken van open vragen zonder een vaste sequentie. Hou er tegelijkertijd ook rekening mee dat de informatiebehoefte zo concreet mogelijk moet worden omgezet in heldere consultatievragen per doelgroep. Zij dwingen u niet alleen om expliciet te zijn over wat u wil te weten komen. Duidelijke, gerichte vragen zorgen er ook voor dat de bruikbare respons vergroot en u tijdens de consultatie zelf niet overladen wordt met informatie die niet terzake doet (en waarop u wel moet feedback geven). Het opbouwen van vertrouwen kan deze respons ook verbeteren.

Hou bij het stellen van de vragen ook zoveel mogelijk rekening met de manier waarop de antwoorden later geanalyseerd en verwerkt zullen worden (zie **stap 7**). Dat kan bij die analyse en verwerking veel werk en tijd besparen.

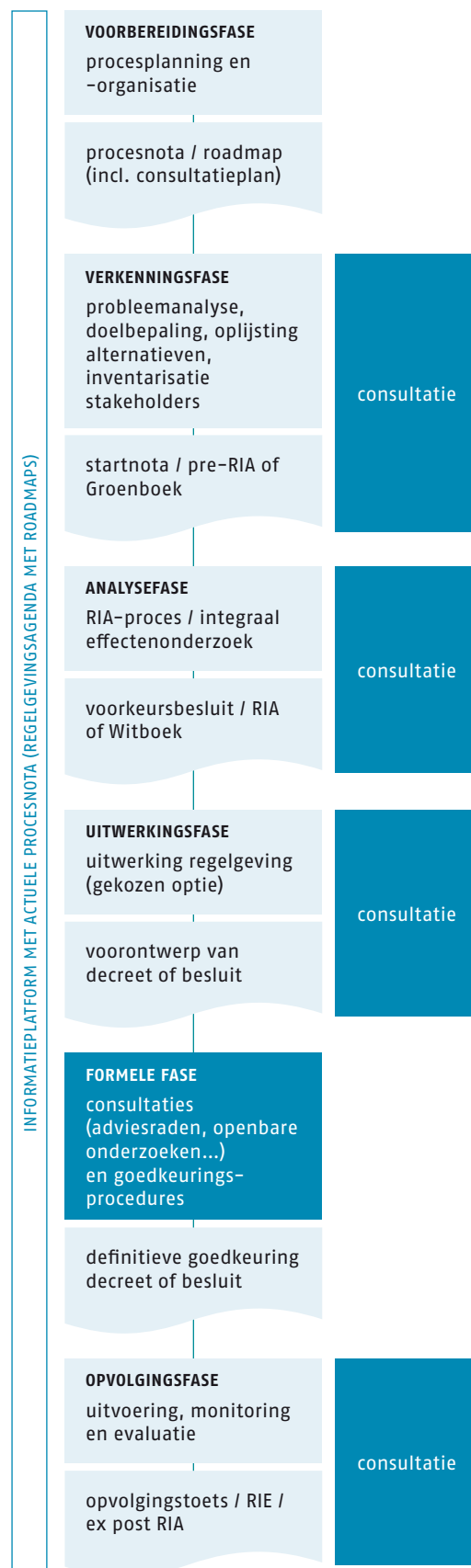
STAP 3 Bepaal het tijdstip van consulteren (wanneer)

In de derde stap bepaalt u in **welke fase(s)** van het besluitvormingsproces u consulteert en wat de **consultatietermijn** is.

→ In welke fase(s) van het besluitvormingsproces wordt geconsulteerd?

Het is belangrijk om de consultatie te situeren binnen het gehele besluitvormingsproces en na te gaan op welke momenten in het beleidsproces een consultatie gepland of aangewezen is. Een goed consultatieproces is immers afgestemd op het besluitvormingsproces. Met behulp van consultatie kan men de kwaliteit van en het draagvlak voor de voorgenomen regelgeving alsook voor de reguleringsimpactanalyse (RIA) verhogen. Goede consultatie is geen eenmalige activiteit, die op het einde van het besluitvormingsproces plaatsvindt, maar kan in verschillende fasen van een typisch regelgevingsproces plaatsvinden (zie het schema hiernaast). Als de consultatie er bijvoorbeeld op gericht is om feiten en cijfers over de precieze omvang en aard van een vastgesteld probleem te verkrijgen, moet duidelijk gecommuniceerd worden dat de consultatie over mogelijke beleidsopties om het probleem aan te pakken pas in een latere fase plaatsvindt, op basis van de te maken probleemanalyse. Als dat niet gebeurt, riskeert de consultatie snel te gaan over beleidsopties, en dus inefficiënt en ineffectief te zijn, met wederzijdse frustratie bij overheid en doelgroepen als gevolg. De consultatie moet bovendien – in functie van het beoogde doel – voldoende vroeg in het beleidsproces plaatsvinden, op een moment dat de ontvangen input nog een significante impact kan hebben. Het is daarom van belang om vooraf te bepalen welke stakeholders en experts zullen worden geconsulteerd in het verdere RIA-proces, hoe dat zal gebeuren, in welke fase, hoeveel tijd er voorzien is voor deze consultaties en voor de verwerking van de input. Dit komt m.a.w. neer op het opmaken van een soort consultatieplan. Dit plan is een onderdeel van het procesplan.

Een resolute keuze voor tijdige inspraak gekoppeld aan een transparante, goede procesplanning, moet leiden tot een zgn. trechtervormig consultatieproces in het besluitvormingsproces. Dat wil zeggen dat eens er (op een goede manier) inspraak is geweest over de probleemanalyse, de beleidsdoelstellingen en de selectie van de te onderzoeken beleidsopties (conceptnota, groenboek), er in principe niet meer op teruggekomen wordt in latere fases. Hetzelfde geldt voor de rest van het traject: eens er na analyse van en inspraak over de effecten van mogelijke beleidsopties wordt gekozen



voor een bepaalde optie (in de RIA, het witboek), wordt er bij de verdere uitwerking en in de formele fase in principe niet meer op teruggekomen. De latere consultaties kunnen dan enkel nog aanleiding geven tot een verfijning van de voorgenomen regelgeving. Dit onderstreept nogmaals het belang van een tijdige feedback van alle relevante diensten, niveaus en actoren op de probleemanalyse, vooropgestelde doelstelling, geselecteerde beleidsopties en voorgenomen effectenanalyse. Indien er in de voorgaande stappen voldoende input en evenwichtige feedback werd verkregen, moet men overconsultatie vermijden. Zoals ook bij de andere stappen van de RIA moet de omvang van de consultatie in verhouding staan tot het objectieve of politieke belang van de problematiek.

Tevens vormt consultatie een belangrijke stap in de datacollectie en effectenanalyse. Consultatie dient enerzijds om informatie te bekomen en anderzijds om de kwaliteit van en het draagvlak voor het beleid en de regelgeving te verbeteren. Consultatie is erop gericht om een beter geïnformeerde besluitvorming mogelijk te maken.

De procesplanning moet tijdig publiek gemaakt worden via de procesnota of 'roadmap' als onderdeel van de regelgevingsagenda, die doorheen de rest van het traject wordt aangevuld en geactualiseerd². Zo kan de procesplanning tijdig aangepast worden op basis van eventuele relevante opmerkingen van betrokken partijen. Wijzigingen aanbrengen tijdens de uitvoering van de consultatie, zeker wanneer deze zich reeds in een vergevorderd stadium bevindt, is niet enkel moeilijk maar kan ook hogere kosten met zich meebrengen en de consultatie vertragen.

In de procesnota of roadmap moeten volgende vragen aan bod komen:

- Waarover gaat de consultatie (WAT)?
- Welke doelgroepen worden geconsulteerd (WIE)?
- In welke fase wordt geconsulteerd (WANNEER)?
- Hoe en door wie zal de nodige informatie worden verzameld en verwerkt (HOE)?
- Op welke wijze kunnen stakeholders of andere diensten reageren op deze procesnota of roadmap? Wat is de deadline voor opmerkingen en suggesties? Hoe zullen die worden verwerkt?

Tijdens het consultatieproces kunnen bepaalde ontwikkelingen een (onverwachte) impact hebben zoals bv. een nieuwe bevoegde minister, maatschappelijke incidenten waardoor de beleidscontext verandert... In de procesplanning moet hier vooraf zoveel mogelijk rekening mee gehouden worden. Indien er zich toch onverwachte ontwikkelingen voordoen, moet de procesplanning aangepast worden.

2 Voor meer informatie over de regelgevingsagenda: www.bestuurszaken.be/regelgevingsagenda

STAP 4 Kies de meest geschikte consultatiemethode(s) en bepaal de communicatie (hoe)

De vierde stap bestaat erin om op basis van het wat, wie en wanneer de te hanteren **consultatiemethode en -communicatie** te bepalen, rekening houdende met de beschikbare tijd en middelen.

→ Hoeveel tijd en middelen wordt voor de consultatie uitgetrokken?

Soms zijn de beschikbare tijd en middelen voor consultatie vooraf bepaald, met name wanneer die juridisch of politiek-ambtelijk zijn vastgelegd gelet op bijvoorbeeld de omzettingstermijn van een Europese richtlijn, een politieke deadline, toezegging, afspraak of belofte.

Een goede planning zorgt ervoor dat – indien de ruimte daarvoor bestaat – de nodige tijd en middelen kunnen worden uitgetrokken voor elk van de stappen. Die planning moet realistisch zijn. De benodigde tijd en middelen mogen niet worden onder- of overschat, en moeten proportioneel zijn met het doel, het belang en de aard van de consultatie. Belangrijk om te beseffen is dat de tijd die actoren krijgen om input of advies te geven slechts een onderdeel van het volledige consultatieproces is, en dat ook tijd en middelen voor de organisatie en verwerking moeten voorzien worden. Consultaties die op een drafje of met een gebrek aan middelen moeten gebeuren, zijn zelden succesvol en doen soms meer kwaad dan goed.

Het is van belang om de doelgroepen voldoende tijd te geven om hun inbreng te doen. Hoeveel tijd precies nodig is, hangt o.a. af van de mogelijke consultatiemethode, de aard van het onderwerp, de specifieke informatiebehoefte en de kenmerken van de doelgroep. Zo zal het voor nieuwe, belangrijke beleidsintenties noodzakelijk zijn om meer tijd uit te trekken dan voor beperktere bijsturingen van lopend beleid. Zo moet men ook rekening houden met de tijd die representatieve organisaties nodig hebben om hun achterban te raadplegen. In de Europese Commissie bijvoorbeeld wordt een termijn gehanteerd van ten minste 12 weken voor schriftelijke consultaties en een termijn van 20 werkdagen voor input tijdens vergaderingen. In elk geval moeten consultaties tijdens verlofperiodes worden vermeden. Als dat niet mogelijk is, moet de consultatieperiode worden verlengd.

In de mate van het mogelijke is het aangeraden om ook rekening te houden met reeds lopende of geplande consultaties bij de doelgroep en met consultaties rond sterk verwante beleidsthema's. Dit vergt overleg met andere overheidsdiensten over de agenda en timing, en een doorgedreven afstemming of samenwerking. Zo kunnen dubbele consultaties en consultatiemoedheid worden vermeden.

Enige flexibiliteit in de planning is nodig. Niet alles valt vooraf te voorzien. Zo kan een consultatie het inzicht in het probleem vergroten en leiden tot het besef dat meer actoren moeten worden geconsulteerd dan initieel voorzien.

In sommige situaties kan de inschakeling van externe deskundigheid nodig zijn met name bij complexe en grootschalige consultaties, of bij gebruik van een consultatietechniek

waarover er weinig kennis en ervaring is. Ook de inschakeling van externe deskundigheid moet tijdig en goed worden gepland.

In elk geval moet het de doelgroep zo gemakkelijk mogelijk worden gemaakt om te reageren en moeten de formaliteiten en administratieve lasten zoveel mogelijk beperkt worden door:

- gebruik van een methodiek die afgestemd is op het wat, wie en wanneer;
- gebruik van elektronische hulpmiddelen;
- te werken met een antwoordformulier (opgemaakt conform de richtlijnen van de formulierenhandleiding en de formulierenchecklist³).

→ **Wie ontvangt en wie analyseert de resultaten van de consultatie?**

Een goede registratie van de consultatieresultaten (ontvangen documenten, ingezonden reacties, verslagen van bijeenkomsten...) is belangrijk zodat alle basisinformatie verwerkt wordt. Zoals bij wetenschappelijk onderzoek, moeten de conclusies uit de consultatie immers reproduceerbaar zijn. Het is dan ook nodig om de verantwoordelijkheid voor die registratie vooraf duidelijk toe te wijzen.

Het is ook een goede praktijk om een kennisgeving te bezorgen aan de deelnemers dat hun input werd ontvangen en geregistreerd (bv. geautomatiseerde ontvangstbevestigingen bij elektronische bevestigingen, verzending van het verslag van een stakeholdersvergadering aan de deelnemers van dat overleg, enz.).

Ook de verantwoordelijkheid voor de analyse zelf van de ontvangen input moet duidelijk zijn, evenals de manier waarop die analyse zal gebeuren: kwantitatief, kwalitatief, per doelgroep, per consultatievraag, volgens welke methode en welk format, enz. De analyse start in elk geval best zo snel mogelijk nadat de input werd ontvangen zodat geen kostbare tijd verloren gaat. Niet alleen dreigt anders informatie verloren te gaan (bv. laat-tijdige opmaak van het verslag van een stakeholdersoverleg). Het kan ook nodig zijn om verdere verduidelijking te bekomen of aanvullende raadpleging te organiseren (cf. supra). Ook dat gebeurt best zo snel mogelijk.

→ **Welke communicatiekanalen worden gebruikt om over de consultatie te communiceren zodat alle beoogde actoren bereikt worden?**

Het is belangrijk dat de consultatie voldoende vooraf wordt aangekondigd, zodat de doelgroepen zich tijdig kunnen voorbereiden. Ook de communicatieboodschap en de communicatiekanalen (e-mail, internet, algemene media, vakpers, koepels of sectorfederaties...) moeten passen bij het doel van de consultatie, de consultatiemethode en de kenmerken van de doelgroep. Dit kan, aansluitend op de stakeholderanalyse, een profielschets van de doelgroep vereisen om na te gaan welke informatiekanalen zij het meest gebruiken. Soms zullen er specifieke publicaties of andere inspanningen nodig zijn om bepaalde doelgroep te bereiken (bv. personen met een handicap). Het verdient aanbeveling om – zonder andere communicatiekanalen uit te sluiten – te werken met een publieke kennisgeving via het internet.

3 Voor meer informatie over de formulieren: www.bestuurszaken.be/formulieren

ANALYSE EN UITVOERING

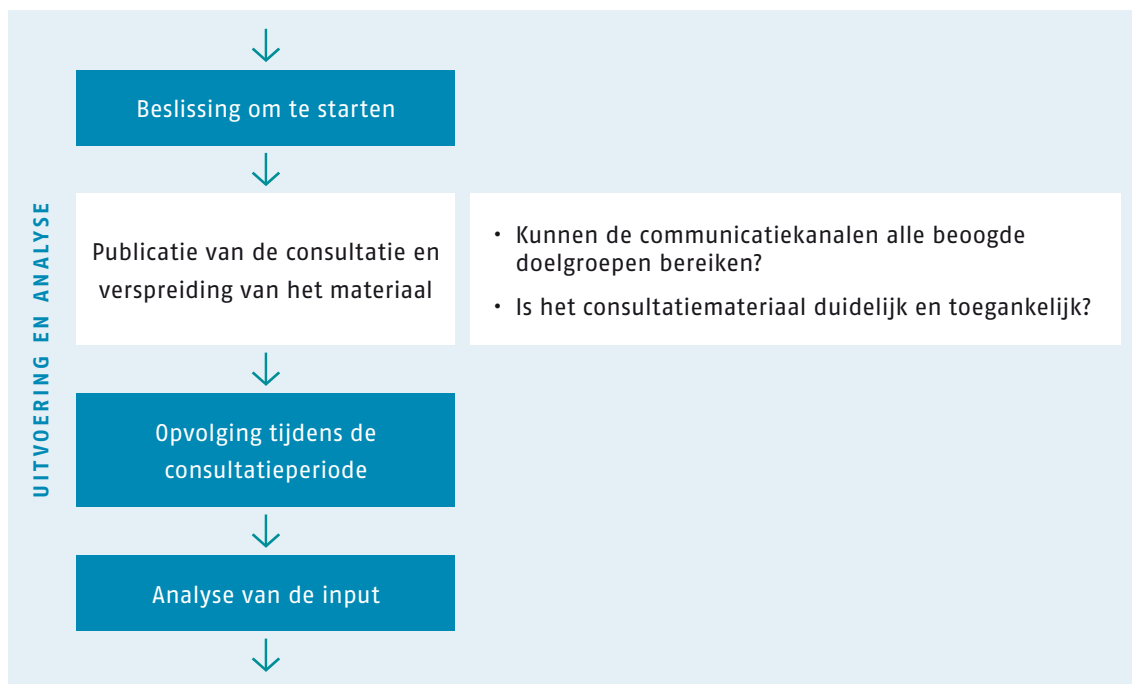
Deze fase stemt overeen met de analyse en redactiefase van het bredere RIA-proces.

STAP 5 Controleer de kwaliteitscriteria en beslis om de consultatie al of niet te starten

Voor u daadwerkelijk start met de concrete uitvoering van de consultatie, is het raadzaam om te **controleren** of de belissingen genomen in stap 1 tot 4 aan alle **kwaliteitscriteria** (hoofdstuk 5) voldoen.

Wijzigingen aanbrengen tijdens de uitvoering van de consultatie (bv. extra consultatievragen, nieuwe doelgroep...) is immers veel moeilijker en zorgt in elk geval voor hogere kosten en langere termijnen dan wanneer alles vooraf goed is overwogen en gepland.

STAP 6 Bekendmaking van de consultatie



Wanneer aan alle kwaliteitscriteria voldaan is, kan de consultatie gestart worden. In stap 4 heeft u de communicatiekanalen bepaald om alle beoogde actoren te bereiken. Goede communicatie moet verzekeren dat alle relevante partijen 'gelijke kansen' hebben om te participeren, zodat de informatie die wordt bekomen evenwichtig is en een goede afspiegeling vormt van wat er beschikbaar is aan informatie en wat er leeft qua opvattingen bij de belanghebbenden van de voorgenomen regelgeving. Niet enkel de communicatiekanalen, maar ook het consultatiemateriaal is dus belangrijk om de beoogde informatie te verkrijgen.

→ Is het consultatiemateriaal duidelijk en toegankelijk?

In de meeste gevallen is het wenselijk om specifiek consultatiemateriaal op te maken met het oog op een vlotte, effectieve en efficiënte communicatie:

- *achtergrondmateriaal* dat op neutrale wijze uitleg geeft over de problematiek waarover wordt geconsulteerd. In de meeste gevallen is het louter verspreiden van een ontwerpregelgeving immers onvoldoende om een goede consultatie te voeren.
- een lijst met relevante, eenduidige *consultatievragen* zodat het voor de doelgroepen duidelijk is waarover informatie of opinies worden gezocht en waardoor wordt vermeden dat de consultatie wordt gebruikt om allerlei niet terzake doende discussies te voeren. De consultatievragen moeten aansluiten bij de inbreng die de respondent kan leveren.
- een gebruiksvriendelijk *antwoordformulier* dat de benodigde tijd en de administratieve lasten van de consultatie voor de doelgroep beperkt, en ook de tijd en inspanningen die nodig zijn voor de verwerking achteraf verkleint. Terzake kunt u gebruik maken van de richtlijnen van de formulierenhandleiding en de formulierenchecklist. Beide zijn beschikbaar op de portaalsite van bestuurszaken (www.bestuurszaken.be/wetsmatiging).

Een **goed consultatiedocument** bevat minstens volgende informatie:

- 1 Een samenvatting van de context, de reikwijdte of beperkingen, de doelgroepen en de doelstellingen van de consultatie
- 2 Een opsomming van belangrijke vragen of beschrijving van de specifieke kwesties waarover men input wenst
- 3 Een eventuele verwijzing naar andere documenten met nuttige informatie
- 4 Concrete informatie over eventuele toelichtingen, hoorzittingen of vergaderingen waar men kan aan deelnemen indien gewenst
- 5 De consultatietermijn
- 6 De manier waarop zal worden gerapporteerd en gecommuniceerd over de resultaten van de consultatie
- 7 Contactgegevens
- 8 Het antwoordformulier

In de meeste gevallen zal dit consultatiemateriaal kunnen opgenomen worden in één consultatiedocument (zie kader hierboven).

Dit materiaal moet in heldere, duidelijke taal zijn opgesteld en qua vorm, inhoud en taalgebruik afgestemd zijn op de doelgroepen van de consultatie. Het is noodzakelijk om de probleemstelling, achtergrondinformatie en voorstellen te vertalen naar de concrete leefwereld van de doelgroep. Consultatiedocumenten moeten tegelijk informatief, maar ook duidelijk en beknopt zijn. Het is aan te bevelen vooraf een toetsing te doen bij vertegenwoordigers of individuele personen die tot de doelgroep behoren.

Om de respons te vergroten, kan ook overwogen worden om gebruik te maken van ICT-hulpmiddelen voor de consultatie, rekening houdend met de kenmerken van de doelgroep. Het is in elk geval belangrijk om de drempel voor respondenten laag te houden om voldoende, brede en representatieve input te bekomen.

STAP 7 Volg de resultaten op tijdens de consultatieperiode

Een **goede opvolging** van wat er gebeurt tijdens de consultatieperiode is essentieel om tijdig te kunnen ingrijpen als de consultatie niet naar behoren verloopt. Zelfs met een degelijke planning en goede voorbereiding van de consultatie kan er nog altijd een en ander mislopen.

→ **Bereikt de consultatie de beoogde actoren of zijn er herinneringen of bijkomende communicatiekanalen nodig om de beoogde actoren te bereiken?**

Wanneer blijkt dat de beoogde actoren niet of onvoldoende reageren, kan dat verschillende redenen hebben zoals bijvoorbeeld een consultatie kan samenvallen met andere consultaties bij dezelfde doelgroep, de consultatie vindt plaats in een periode die minder geschikt is voor de doelgroep, er is consultatiemoeheid bij de beoogde actoren, de beoogde actoren zijn niet of onvoldoende op de hoogte van de consultatie ... In die gevallen kan een herinnering via de reeds aangesproken communicatiekanalen en/of het gebruiken van andere communicatiekanalen aangewezen zijn.

→ **Levert de consultatie de informatie op die nodig is (werden de juiste vragen gesteld?) of is er een bijsturing van de consultatie (verduidelijking van de vragen, andere doelgroepen) nodig?**

Wanneer blijkt dat de actoren wel reageren, maar niet de beoogde input aanleveren, kan dat te wijten zijn aan bijvoorbeeld onduidelijke of foute consultatievragen, het niet aanspreken van de doelgroepen die over de beoogde informatie beschikken... In dat geval is een bijsturing van de consultatie nodig door andere doelgroepen aan te spreken en/of de consultatievragen te verduidelijken. Nieuwe consultatievragen kunnen nodig zijn wanneer een consultatie inhoudelijk nieuwe inzichten oplevert of wanneer de ontvangen input onduidelijk is.

→ **Hebben de belanghebbenden genoeg tijd om te reageren of moet de consultatieperiode verlengd worden?**

Wanneer er weinig respons komt, de input trager dan verwacht binnenkomt of de kwaliteit van de informatie lager is dan verwacht, kan dat er ook op wijzen dat de doelgroep meer tijd nodig heeft om te reageren. De redenen kunnen divers zijn: de problematiek is toch complexer dan gedacht waardoor de doelgroep meer tijd nodig heeft, de consultatie kan samenvallen met andere consultaties bij dezelfde doelgroep, de consultatie vindt plaats in een periode die minder geschikt is voor de doelgroep, enz. Het is in elk geval nuttig om de precieze redenen te achterhalen, maar in een eerste reactie kan – zo mogelijk in overleg met de doelgroep – gedacht worden aan een beperkte verlenging van de consultatietermijn. In de meeste gevallen is dat een betere optie dan vast te houden aan de initieel opgelegde termijnen en het beleidsproces voort te zetten zonder degelijke input.

STAP 8 Analyseer de resultaten

Consulteren wil niet zeggen dat het standpunt van een doelgroep ook de definitieve beslissing moet zijn, of dat met alle inbreng rekening moet worden gehouden. Niet alle ontvangen informatie is altijd even bruikbaar of betekenisvol, referentiekaders, belangen en meningen kunnen verschillen, enz. Consensus bereiken is daardoor vaak niet mogelijk en soms ook niet wenselijk. Consultatie vormt niet meer en niet minder dan een input voor de afwegingen die door politici moeten gebeuren. Wat er inhoudelijk gebeurt met de ontvangen input valt buiten het feitelijke consultatieproces en is onderdeel van beleidsmatige afweging en het primaat van de politiek. Wat wél onderdeel uitmaakt van een goed consultatieproces, is een **degelijke en correcte analyse** van de ontvangen input. Het is tevens van belang om de geconsulteerden te informeren over wat er werd opgenomen in het verslag na de consultatie. Op deze manier kan men zich ervan verzekeren dat de opmerkingen van de geconsulteerden correct werden geïnterpreteerd en kan men mogelijke misverstanden vermijden. Dit zal er ook voor zorgen dat de geconsulteerden zich meer betrokken voelen bij het consultatieproces.

→ Wat zijn de centrale gegevens, thema's en kernboodschappen uit de ontvangen input?

De resultaten van de consultatie moeten in principe een antwoord geven op elk van de gestelde consultatievragen. Die vragen zouden dan ook, samen met eventuele aanvullende reacties, de basis moeten vormen voor de analyse.

Antwoorden kunnen echter op verschillende manieren worden geïnterpreteerd en gepresenteerd. Zo zullen vragen aan de orde zijn zoals: is elke input even nuttig? Is elke input even relevant? Moet aan de mening van bepaalde actoren (bv. middenveldorganisaties, adviesraden) een groter gewicht worden gegeven dan aan andere input (bv. individuele standpunten van een bepaalde organisatie of persoon)? Moet aan vaak terugkerende standpunten een groter belang worden gehecht? enz.

De analyse en wijze van presenteren van de resultaten is dus relevant en bepaalt mee de mate waarin en de manier waarop met de input uit de consultatie rekening zal worden gehouden.

In elk geval is een zo correct en eerlijk mogelijke analyse van de ontvangen input noodzakelijk. Niet alleen voor de kwaliteit van de besluitvorming, maar ook met het oog op latere consultaties en contacten met de actoren die hebben geparticipeerd.

De analyse van de consultatie moet ook 'op papier' worden gezet. Er moet een document zijn dat de centrale gegevens, thema's en kernboodschappen uit de ontvangen input bevat, en verduidelijkt wie wat heeft ingebracht. Dat document moet qua omvang en diepgang proportioneel zijn met het belang van de uitgevoerde consultatie (en dus met het belang van de voorgenomen regelgeving en de verwachte omvang van de effecten, cf. principe van proportionaliteit). Net zoals voor de consultatiedocumenten, geldt dat ook dergelijke consultatieverslagen duidelijk en beknopt moeten zijn, geschreven in be-

grijpbare taal, opgebouwd volgens een logische structuur en afgestemd op de kenmerken van de doelgroep. Er wordt best een samenvatting opgenomen. Het basismateriaal kunt u indien nodig opnemen als een bijlage.

U kunt het consultatieverslag eventueel ook gebruiken om feedback te geven op de ontvangen input (**stap 9**). Dat betekent dat niet alleen wordt vermeld wat door wie gezegd is, maar ook wat ermee zal worden gedaan in de besluitvorming en waarom.

→ **Levert de consultatie de informatie op die nodig is (werden de juiste vragen gesteld aan de juiste doelgroepen?) of is er een bijkomende consultatie nodig (met andere vragen en/of andere doelgroepen)?**

Wanneer de input geen antwoord biedt op de consultatievragen en de kwaliteit van de informatie lager is dan verwacht, kan dat er ook op wijzen dat de verkeerde vragen werden gesteld of dat de verkeerde doelgroepen werden bevraagd. De juiste reden moet achterhaald worden zodat het duidelijk wordt of een nieuwe consultatieronde noodzakelijk is. Indien een nieuwe consultatieronde wordt opgestart, moet opnieuw het volledige traject worden gevolgd. Het beleidsproces voortzetten zonder degelijke input verhoogt immers de kans op een minder kwaliteitsvolle regelgeving.

REDACTIE EN EVALUATIE

Deze fase in het consultatieproces stemt overeen met de eindredactie van de RIA en de eigenlijke goedkeuringsfase van de regelgeving.

STAP 9 Communiceer de resultaten

Na de analyse van de ontvangen input is het belangrijk om de resultaten te communiceren naar de actoren die hebben geparticipeerd en naar eventuele andere actoren.

→ Hoe wordt feedback gegeven aan de betrokken actoren?

Het is belangrijk dat de actoren die werden geconsulteerd, feedback krijgen over de manier waarop met hun inbreng al dan niet rekening zal gehouden worden tijdens de besluitvorming. Consultatie is niet enkel luisteren, maar ook verantwoorden. Verantwoorden wil zeggen dat politici een beleidskeuze nemen en bereid zijn om hun keuze helder te motiveren. Gerichte feedback is zoals vermeld (zie de kwaliteitscriteria in hoofdstuk 5) niet enkel een kwestie van fatsoen aangezien de doelgroep tijd en moeite in het beantwoorden van de consultatie heeft gestoken, maar is ook zeer belangrijk voor het draagvlak van de gekozen beleidsmaatregelen en voor de bereidheid van de betrokken actoren om te participeren aan toekomstige consultaties.

Afhankelijk van de doelgroep, het aantal ontvangen opmerkingen, de beschikbare middelen en de wettelijke vereisten kan die feedback verschillende vormen aannemen:

- een (schriftelijk) individueel antwoord voor elke actor,
- een feedbackvergadering,
- een inspraak- en feedbackverslag
-

In de reguleringssimpactanalyse (RIA) neemt u een samenvatting op van de consultatie en van de impact ervan op de besluitvorming. Met name wordt in een zgn. consultatieparagraaf gerapporteerd over de consultaties die intern (binnen de overheid) en extern (met stakeholders) hebben plaatsgevonden in voorbereiding van regelgeving in opmaak. Die consultatieparagraaf geeft een antwoord op de vraag welke stakeholders werden geconsulteerd, in welke fase van het besluitvormingsproces en hoe en wat de resultaten waren en hoe daarmee rekening werd gehouden.

Ingeval van raadpleging van adviesraden geeft u in het wetgevingsdossier duiding en toelichting over de beslissing die de Vlaamse Regering heeft genomen en over de redenen waarom het advies eventueel niet wordt gevolgd.

Voor belangrijke ontwerpen van decreet kan een overzichtstabel worden opgemaakt waarin punt per punt wordt aangegeven welk gevolg werd gegeven aan de adviezen van de adviesorganen. Bij ontwerpdecreten moet de repliek op de adviezen van de

strategische adviesraden worden opgenomen in de memorie van toelichting. Bij ontwerpbesluiten van de Vlaamse Regering moet deze repliek worden opgenomen in de rubriek 'consultatie' van de reguleringsimpactanalyse.

→ **Aan wie moeten de resultaten van de consultatie gecommuniceerd worden?**

Openheid en transparantie van consultatieresultaten is een middel tegen 'regulatory capture'. Een inspraakverslag kan publiek gemaakt worden, rekening houdende met de vertrouwelijke aard van sommige informatie. Actoren die deelgenomen hebben aan een consultatie kunnen ook individueel op de hoogte worden gesteld van de consultatieresultaten en de feedback daarop.

De consultatieresultaten moeten beschikbaar zijn voor de relevante actoren in het besluitvormingsproces (bv. andere ministers, parlement...) zodat zij zicht hebben op het afgelegde traject en kennis kunnen nemen van de argumentaties.

STAP 10 Evalueer de consultatie

De laatste stap in een consultatieproces is de **evaluatie** ervan. Een evaluatie is nodig om te leren uit het afgelegde traject om het in volgende consultaties (nog) beter of indien nodig anders te doen.

Bij de evaluatie is het de bedoeling om o.a. de kosteneffectiviteit van de consultatie na te gaan. Is de investering in tijd en middelen de moeite geweest ten aanzien van het resultaat? Bij de evaluatie wordt ook gepeild naar de tevredenheid van de geconsulteerden en wetgevingsambtenaren zowel op het inhoudelijke als op procesvlak. Ook de tevredenheid van belanghebbenden die niet geconsulteerd werden op vlak van inhoudelijke doorwerking kan belangrijk zijn.

Het vastleggen van de evaluatie is zinvol om de leereffecten gericht en efficiënt te kunnen delen zodat wordt vermeden dat dezelfde 'fouten' door anderen worden gemaakt en zodat goede praktijken sneller en beter kunnen worden verspreid.

Het is dan ook noodzakelijk om daarvoor de nodige tijd uit te trekken en de evaluatie degelijk te plannen en organiseren. De evaluatie kan als onderdeel van het consultatieproces gepland worden zodat in elke stap van het consultatieproces daarmee al kan rekening gehouden worden.

Enkele mogelijke evaluatievragen zijn:

- Heeft de consultatie geleid tot belangwekkende informatie voor of aanpassingen aan het voorgenomen beleid of regelgeving?
- Heeft de consultatie andere belangrijke voordelen gehad?
- Zijn alle relevante of beoogde doelgroepen bereikt?
- Hebben de geraadpleegde actoren het gevoel dat het proces de moeite waard was?
- Was de methode effectief bij het betrekken van verschillende groepen en individuen?
- Welke voor- en nadelen had de gebruikte methode?
- Was het consultatieproces adequaat begroot, zowel in tijd als middelen?
- Werd het vooropgestelde tijdschema gehaald? Indien niet, waarom niet?
- Welke factoren verklaren het succes/falen van de consultatie?
- Welke lessen (positief en negatief) kunnen er worden getrokken voor toekomstige consultaties?

→ **Heeft de consultatie de beoogde informatie opgeleverd?**

Werden de beoogde actoren bereikt? Wat werkte wel en wat werkte niet?

De evaluatie peilt best zowel naar de effectiviteit en efficiëntie (heeft de raadpleging de beoogde informatie opgeleverd? Heeft de raadpleging de beoogde doelgroep bereikt? Heeft de raadpleging verschil gemaakt? Was de consultatie de ingezette middelen-waard?...) als naar de redenen voor die effectiviteit en efficiëntie of het gebrek daaraan (Wat werkte wel en wat werkte niet en waarom?). Ook over evaluatie geldt het principe van proportionaliteit: bij uitvoerige, dure of moeilijke consultatieprocessen loont het meer om in detail terug te blikken op het gevoerde proces dan bij andere meer routinematige consultaties. De evaluatie kan in principe verder gaan dan een formele toetsing aan het stappenplan en kwaliteitscriteria die in deze handleiding zijn opgenomen, en een echte procesevaluatie omvatten zodat ook de nodige transparantie wordt gecreëerd over de werkwijze die werd gevolgd en de achterliggende motieven voor de keuzes die werden gemaakt. In sommige gevallen kan het wenselijk zijn om ook de geraadpleegde doelgroepen te betrekken bij de evaluatie.

→ **Hoe worden de geleerde lessen onthouden en verspreid?**

Evalueren dient om te leren, en om de geleerde lessen te verankeren en te verspreiden. Bijgevolg is het wenselijk om de resultaten van de evaluatie te delen met de Cellen Wetskwaliteit en met eventuele andere entiteiten. Daarvoor bestaan er reeds verschillende interactieve manieren binnen de Vlaamse overheid. De dienst Wetsmatiging zal via www.bestuurszaken.be/wetsmatiging goede voorbeelden van consultatie verspreiden.

7

Meer informatie

- Wenst u meer informatie? Ga dan kijken op de portaalsite van bestuurszaken bij het thema wetsmatiging (www.bestuurszaken.be/wetsmatiging). Daar vindt u onder meer:
- Een overzicht van consultatiemethoden en richtlijnen om een goede keuze te maken;
 - Sjablonen voor consultatiedocumenten, roadmaps, conceptnota's en de RIA **met** consultatieparagraaf;
 - Goede praktijkvoorbeelden;
 - Een lijst van de Cellen Wetskwaliteit vindt u via het intranet van de Vlaamse overheid. Via het internet is een lijst met algemene mailadressen van de Cellen Wetskwaliteit beschikbaar;
 - Een stroomschema voor de opmaak van regelgeving (www.bestuurszaken.be/stroomschema);
 - De RIA-leidraad.

8

Checklist

STAP 1 Bepaal het onderwerp en het doel van de consultatie (wat)

- ☐ Waarover handelt de consultatie precies?
- ☐ Welk soort informatie wenst u te bekomen? Wat is de functie van de raadpleging binnen het gehele besluitvormingsproces?
- ☐ Is de informatie of een deel van de informatie al ergens beschikbaar of op een betere manier te bekomen?
- ☐ Is er eerder door uw entiteit of door andere entiteiten consultatie georganiseerd over verwante informatie of soortgelijke onderwerpen? Zijn dergelijke consultaties lopende of gepland?

STAP 2 Bepaal de doelgroepen van de consultatie (wie)

- ☐ Wie zijn de belanghebbenden van een voorgenomen regelgeving? Zijn alle partijen geïdentificeerd die door de voorgenomen regelgeving 'getroffen' worden (d.w.z. die hun gedrag moeten wijzigen, moeten investeren, nieuwe rechten verkrijgen...)? Zijn alle partijen geïdentificeerd die betrokken zijn of worden bij de verdere uitvoering van de regelgeving (uitvoerings- en handhavingsinstanties, intermediaire actoren...)? Zijn alle partijen geïdentificeerd die een bepaald belang (te verdedigen) hebben bij de voorgenomen regelgeving? Heeft u bij de selectie van actoren ook relevante andere overheidsdiensten (bv. regulatoren, andere beleidsdomeinen...) en overheidsniveaus opgenomen? Zijn de actoren die zouden deelnemen aan de consultatie voldoende 'representatief' voor de doelgroep van de consultatie? Heeft u hiervoor gebruik gemaakt van de Quick Scan voor duurzame ontwikkeling?
- ☐ Is de doelgroep van de consultatie voldoende breed gedefinieerd gelet op het beoogde doel?
- ☐ Zijn er maatregelen voorzien om ervoor te zorgen dat ook niet of minder georganiseerde doelgroepen of belangen een wezenlijke input kunnen leveren? Waarom niet?
- ☐ Heeft u bepaald welke vragen aan welke doelgroep(en) worden gesteld? Heeft u bij het opstellen van de vragen ook rekening gehouden met de manier waarop de antwoorden later zullen worden geanalyseerd en verwerkt?

STAP 3 Bepaal het tijdstip van consulteren (wanneer)

- ☐ Gebeurt de consultatie voldoende vroeg in het besluitvormingsproces?
- ☐ Komt de consultatie in meerdere fasen van het besluitvormingsproces voor?
- ☐ Werd een procesplanning voor consultatie opgemaakt? Heeft u de gekozen werkwijze publiek gemaakt, via de 'roadmap' die onderdeel uitmaakt van de regelgevingsagenda?
- ☐ Werd er bij de consultatie rekening gehouden met de proportionaliteit?
- ☐ Werd overconsultatie vermeden?
- ☐ Kunnen de stakeholders of andere diensten reageren op deze procesplanning?
- ☐ Wat is de deadline voor opmerkingen en suggesties? Hoe zullen deze worden verwerkt?

STAP 4 Kies de meest geschikte consultatiemethode(s) en bepaal de communicatie (hoe)

- ☐ Is de planning voor de consultatie realistisch op vlak van de nodige tijd en middelen?
- ☐ Is er flexibiliteit in de procesplanning voorzien?
- ☐ Is de inschakeling van een externe consultatiedeskundige nodig?
- ☐ Heeft u overlegd met ambtenaren, departementen of andere actoren die meer kennis en ervaring hebben met consultaties van de doelgroep en de wijze waarop die best kan worden benaderd?
- ☐ Geldt er een formele adviesvraagplicht aan een of meerdere adviesraden? Zijn er bovenop de eventuele verplichte, formele consultatie aanvullende inspanningen nodig om andere doelgroepen te bereiken? Welke?
- ☐ Wat is de meest geschikte methode om de consultatie te organiseren? Zijn alle beoogde actoren bereid en in staat om input te geven gebruik makende van de vooropgestelde methode? Zijn er geen doelgroepen voor wie de methode ongepast is? Welke alternatieve methoden zijn er om de beoogde actoren te bereiken? Sluit de methode aan bij de tijd, middelen en kennis die beschikbaar is om de consultatie tijdig en kwaliteitsvol uit te voeren?
- ☐ Werd er ook rekening gehouden met reeds lopende of geplande consultaties?

- ☐ Zijn er meerdere methoden die tegelijk moeten worden ingezet, gelet op de consultatievragen en de kenmerken van de doelgroep?
- ☐ Krijgen de doelgroepen voldoende tijd om hun inbreng te doen?
- ☐ Op welke wijze en door wie gebeurt de registratie en de opvolging van de input tijdens de consultatieperiode?
- ☐ Wordt een kennisgeving bezorgd aan de personen en organisaties die hebben geparticipeerd dat hun input werd ontvangen en geregistreerd?
- ☐ Sluiten de gekozen communicatiekanalen aan bij het doel van de consultatie, het soort raadpleging en de kenmerken van de doelgroep(en)?
- ☐ Is de voorziene communicatie er expliciet op gericht om ook minder toegankelijke doelgroepen te bereiken?

STAP 5 Controleer de kwaliteitscriteria en beslis om de consultatie al of niet te starten

- ☐ Voldoet het geplande consultatieproces aan de kwaliteitscriteria voor consultaties? Aan welke niet?

STAP 6 Bekendmaking van de consultatie

- ☐ Zijn alle beoogde doelgroepen tijdig op de hoogte gebracht van de geplande consultatie?
- ☐ Beschikt de doelgroep over het nodige achtergrondmateriaal zodat zij doelgericht en met kennis van zaken kunnen participeren?
- ☐ Is het consultatiemateriaal duidelijk en toegankelijk voor de doelgroep?
- ☐ Werde het consultatiemateriaal vooraf getoetst bij de doelgroep(en)?
- ☐ Bestaat er een lijst met relevante en eenduidige consultatievragen?
- ☐ Kan de doelgroep gebruik maken van een gebruiksvriendelijk antwoordformulier?
- ☐ Wordt er slim gebruik gemaakt van de mogelijkheden die informatietechnologiën bieden?

STAP 7 Volg de resultaten op tijdens de consultatieperiode

- ☐ Bereikt de consultatie de beoogde actoren of zijn er herinneringen of bijkomende communicatiekanalen nodig om de beoogde actoren te bereiken?
- ☐ Hebben de belanghebbenden genoeg tijd om te reageren of moet de consultatieperiode verlengd worden?
- ☐ Levert de consultatie de informatie op die nodig is (werden de juiste vragen gesteld?) of is er een bijsturing van de consultatie (verduidelijking van de vragen, andere doelgroepen) nodig?

STAP 8 Analyseer de resultaten

- ☐ Geven de consultatieresultaten een antwoord op elk van de gestelde consultatievragen?
- ☐ Is elke input even nuttig en relevant?
- ☐ Moet aan de mening van bepaalde actoren een groter gewicht worden gegeven dan aan andere input?
- ☐ Moet aan vaak terugkerende standpunten een groter belang worden gehecht?
- ☐ Wordt er een schriftelijk consultatieverslag opgesteld?
- ☐ Werden de geconsulteerden geïnformeerd over hetgeen er werd opgenomen in het consultatieverslag?
- ☐ Is het consultatieverslag duidelijk, toegankelijk en afgestemd om de kenmerken van de doelgroep?
- ☐ Levert de consultatie de informatie op die nodig is (werden de juiste vragen gesteld aan de juiste doelgroepen?) of is er een bijkomende consultatie nodig (met andere vragen en/of andere doelgroepen)?

STAP 9 Communiceer de resultaten

- ☐ Waar, hoe en wanneer wordt het consultatieverslag gecommuniceerd?
- ☐ Wordt er feedback gegeven aan de geconsulteerde actoren? Geeft de consultatieparagraaf in de RIA een antwoord op de vraag welke belanghebbenden werden geconsulteerd, in welke fase van het besluitvormingsproces en hoe en wat de resultaten waren en hoe daarmee rekening werd gehouden?
- ☐ Werd in het wetgevingsdossier duiding en toelichting gegeven over de beslissing die de Vlaamse Regering heeft genomen en over de redenen waarom het advies van adviesraden eventueel niet wordt gevolgd?

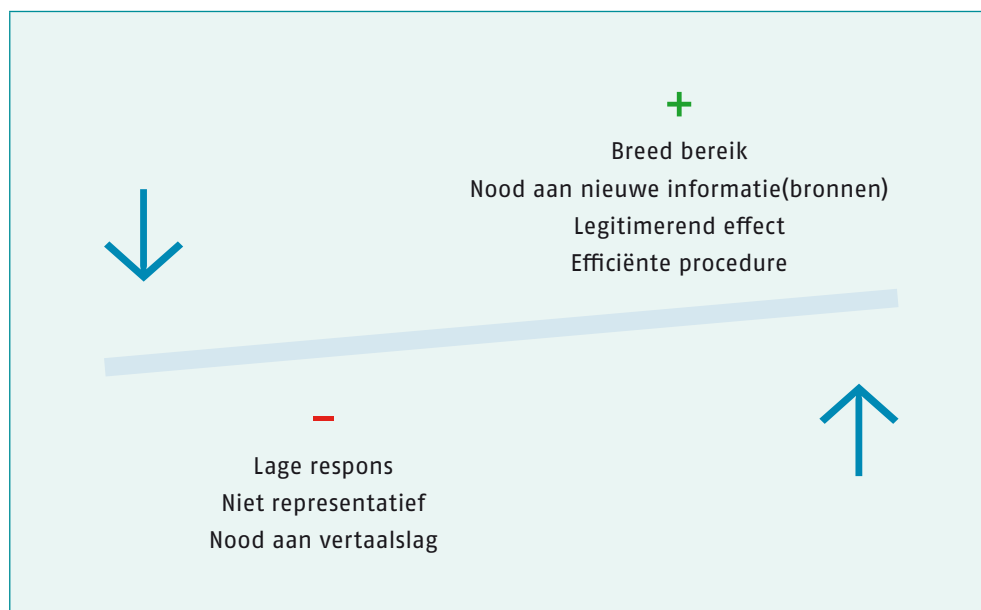
STAP 10 Evalueer de consultatie

- ☐ Heeft de consultatie de beoogde informatie opgeleverd?
- ☐ Heeft de consultatie de beoogde doelgroep bereikt?
- ☐ Heeft de consultatie verschil gemaakt?
- ☐ Was de consultatie effectief? Hebben de geconsulteerde belanghebbenden het gevoel dat het proces de moeite waard was?
- ☐ Was de methode effectief bij het bereiken van de beoogde doelgroepen?
- ☐ Was het consultatieproces adequaat begroot, zowel in tijd als middelen?
- ☐ Werd het vooropgestelde tijdschema gehaald? Waarom niet?
- ☐ Worden er lessen (positief en negatief) getrokken voor toekomstige consultaties?
- ☐ Worden de geleerde lessen onthouden en verspreid? Hoe?
- ☐ Werd de kennis gedeeld met de Cel(len) Wetskwaliteit of andere entiteiten?

9

Appendix: enkele consultatie- technieken en -methoden

PUBLIEKE 'NOTICE AND COMMENT'



Wat?

Een *notice and comment consultatie* houdt in dat een consultatiedocument publiek wordt gemaakt, met een vraag om reacties. De consultatiedocumenten die beschikbaar worden gesteld, kunnen behalve het ontwerp van regelgeving ook andere informatie bevatten, zoals achtergrondinformatie en impactanalyses. De techniek kan ook vroeger in het besluitvormingsproces worden gehanteerd en betrekking hebben op beleidsnota's, groenboeken of witboeken. Publieke verspreiding kan gebeuren via internet, maar kan ook breder gaan om meer respons los te maken. Zo kan via de media een oproep worden gedaan om de consultatiedocumenten te lezen en hierop te reageren.

Wanneer de beste keuze?

De keuze voor deze consultatietechniek kan op volgende overwegingen worden gebaseerd:

- Breed bereik: notice and comment procedures hebben een breed bereik. Ze zijn dus nuttig wanneer een materie een grote en heterogene groep van belanghebbenden raakt.
- Nood aan nieuwe informatiebronnen: de brede reikwijdte van een notice and comment procedure kan leiden tot nieuwe en verrassende input met betrekking tot potentiële knelpunten, mogelijke neveneffecten en alternatieve opties.
- Draagvlak meten: deze consultaties vestigen de aandacht van een breed publiek op initiatieven van de regelgever. Dat kan draagvlak meten en een legitimerend effect hebben. Zo kan het onder meer worden gebruikt als een laatste controle voordat een maatregel wordt uitgevaardigd.

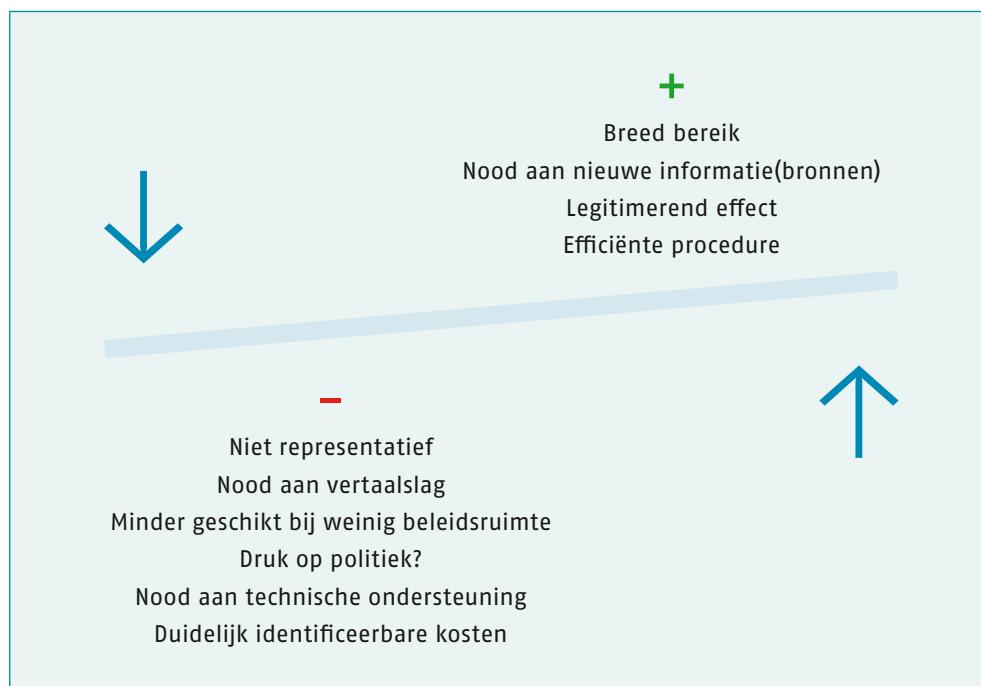
- Efficiënte procedure: notice and comment consultaties zijn vrij eenvoudig, zowel voor de consulterende overheid als voor de respondenten, weinig intensief en goedkoop om uit te voeren.

Nadelen en valkuilen

Er zijn echter ook nadelen verbonden aan deze procedure:

- Weinig activerend: in veel gevallen blijkt dat een eenvoudige public and notice procedure weinig respons oplevert. Soms wordt dat echter als positief ervaren, met name wanneer de consultatieprocedure als laatste controle dient en uit het gebrek aan reacties wordt afgeleid dat de maatregel weinig controversieel is.
- Nood aan vertaalslag: om succesvol te zijn, zal de consulterende overheid dus extra inspanningen moeten leveren om de drempel laag te houden en belanghebbenden te activeren. Dat ontnemt echter weer het voordeel van de eenvoud van deze procedure.
- Niet representatief: gezien de beperkte respons, zal de respons ook niet representatief zijn voor een hele bevolkingsgroep. Indien de procedure enkel via het internet verloopt, draagt ook de digitale kloof daartoe bij.

PUBLIEKE INTERNETCONSULTATIE



Wat?

Internet kan bij verschillende consultatietechnieken ingezet worden. We bespreken internetconsultaties hier als een afzonderlijke techniek. Dit wanneer het er enkel om gaat het brede publiek het via het internet mogelijk te maken om kennis te nemen van regelgeving in voorbereiding en om hun opmerkingen en visie in dit verband kenbaar te maken.

Internetconsultaties zijn in principe gericht: ze bevatten een lijst van open of gesloten vragen, die via het internet kunnen worden ingevuld. Dat is in het bijzonder belangrijk wanneer er slechts voor bepaalde aspecten beleidsruimte overblijft. Niet gerichte internetconsultaties zijn een vorm van notice and comment procedure, die hiervoor werd behandeld.

Wanneer de beste keuze?

De keuze voor deze consultatietechniek kan op volgende overwegingen worden gebaseerd:

- Breed bereik: internetconsultaties hebben een breed bereik. Ze zijn dus nuttig wanneer een materie een grote en heterogene groep van belanghebbenden raakt.
- Nood aan nieuwe informatiebronnen: de brede reikwijdte van internetconsultaties kan leiden tot nieuwe en verrassende input met betrekking tot potentiële knelpunten, mogelijke neveneffecten en alternatieve opties.

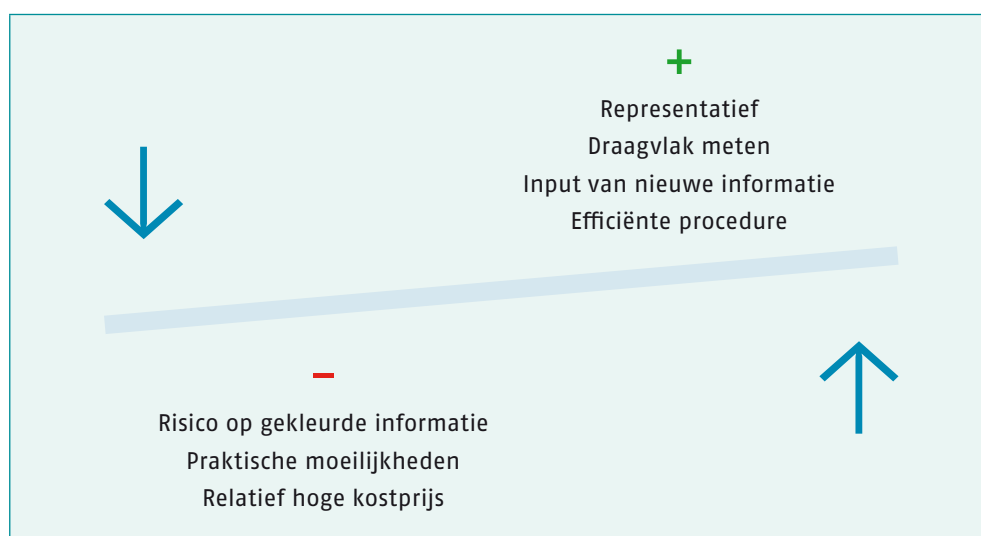
- Legitimerend effect: internetconsultaties vestigen de aandacht van een breed publiek op initiatieven van de regelgever. Dat kan draagvlak creëren en een legitimerend effect hebben.
- Efficiënte procedure: internetconsultaties bieden mogelijkheden voor verregaande transparantie. Er kan veel informatie beschikbaar gesteld en beheerd worden op een redelijk efficiënte en goedkope wijze. Ook het geven van feedback aan een ruime groep van respondenten wordt vereenvoudigd. Ontvangstbevestigingen kunnen geautomatiseerd worden, inhoudelijke respons kan gegroepeerd worden en op de website worden bekendgemaakt.

Nadelen en valkuilen

Bij het gebruik van internetconsultaties moet men wel rekening houden met volgende waarschuwingen:

- Niet representatief: indien men bevolkingsbreed wil consulteren, bieden internetconsultatie is geen representatief beeld. Dat is te wijten aan de digitale kloof: bepaalde bevolkingsgroepen hebben geen of een beperkte toegang tot het internet. Internetconsultaties zijn dus vooral geschikt om nieuwe en aanvullende informatiebronnen aan te boren, maar minder om representatieadvies te krijgen of draagvlak te meten.
- Nood aan vertaalslag: juist omdat internetconsultaties gericht zijn op een breed publiek, moet de consulterende overheid inspanningen doen om officiële documenten te vertalen naar de leefwereld van de doelgroepen, zodat de drempel voor deelname verlaagd wordt.
- Minder geschikt bij weinig beleidsruimte: internetconsultaties zijn vooral geschikt indien er ruimte is voor nieuwe visies en ideeën. Ze zijn dus minder geschikt als de beleidsruimte beperkt is, bv. in het geval van implementatie van EU-regelgeving.
- Risico op druk op politiek: in de literatuur wordt ervoor gewaarschuwd dat internetconsultaties een referendumachtig effect kunnen hebben en de beleidsvrijheid van de minister kunnen beperken. Het transparant karakter van internetconsultaties draagt hiertoe bij. Dit gevaar bestaat echter vooral wanneer ja/nee-vragen worden gesteld, en wanneer er een ruime respons komt die steeds in dezelfde beleidsrichting wijst. In dat laatste geval heeft de consultatie echter ook een preventief effect, doordat ze de minister wijst op een draagvlakprobleem.
- Nood aan technische ondersteuning: internetconsultaties veronderstellen technische capaciteit voor de ontwikkeling van een toegankelijke en interactieve website. Ook voor de verdere werking van de website is een goed webbeheer noodzakelijk, waardoor de aanstelling van een webcoördinator wenselijk kan zijn.
- Duidelijk identificeerbare kosten: de technische complexiteit brengt met zich mee dat aan internetconsultaties een duidelijk kostenplaatje zit voor het ontwikkelen, implementeren en onderhouden van de website.

ENQUÊTES



Wat?

Een enquête is een grootschalige peiling bij een representatief staal van een populatie van stakeholders (bijvoorbeeld burgers of bedrijven). Men spreekt ook wel van een survey. Kenmerkend is dat aan (een gelijke categorie van) respondenten dezelfde vragen gesteld worden. Dit kan zowel face-to-face als via post, telefoon of internet gebeuren.

Elke vorm heeft specifieke voor- en nadelen op vlakken als respons, inhoudelijke mogelijkheden en prijs. Internetenquêtes zijn bijvoorbeeld het goedkoopste, maar bereiken vaak slechts een welbepaalde groep van burgers. Face to face-bevragingen zijn superieur op vlak van respons en moeilijkheidsgraad van de vragen, maar zijn duur. Telefonisch enquêteren boet aan populariteit in door overkill, maar het blijft een aantrekkelijke vorm door de goede prijs-kwaliteit verhouding. Bevraging per post komt nog weinig voor.

Al deze types van enquêtes vallen of staan met de samenstelling van de steekproef: een slordig samengesteld sample van respondenten maakt het immers onmogelijk om de resultaten naar de populatie te generaliseren.

De consulerende overheid kan een grote, aselekt samengestelde groep van burgers, bedrijven of organisaties samenstellen die gedurende een aantal jaren een permanent forum vormen dat kan geraadpleegd worden. Daardoor moet niet steeds opnieuw gezocht worden naar een representatieve groep van respondenten. Men spreekt dan van *burgerpanels* of *Bedrijven Test Panels*. Indien de raadpleging via elektronische enquêtes gebeurt, is sprake van een *internetpanel*. Internetpanels kunnen vaker geraadpleegd worden dan gewone panels.

Enquêtes zijn steeds gericht: aan de respondenten wordt een vragenlijst voorgelegd.

Wanneer de beste keuze?

De keuze voor deze consultatietechniek kan op volgende overwegingen worden gebaseerd:

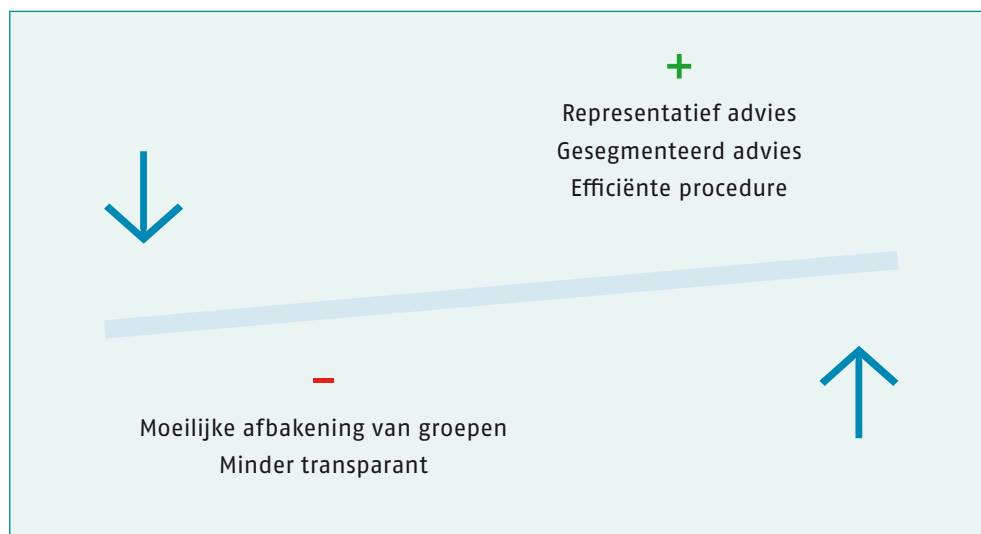
- Representatief: doordat de respondenten of panels representatief zijn samengesteld, vertegenwoordigen ze de mening van, naar keuze, een ruime of een specifieke bevolkingsgroep.
- Draagvlak meten: enquêtes zijn vooral geschikt om draagvlak te meten bij een brede bevolkingslaag, zonder dat ze het dwingende effect hebben van bv. een volksraadpleging.
- Input van nieuwe informatie: enquêtes kunnen nieuwe informatie aandragen over wat leeft bij een bevolkingsgroep, en om aan te geven welke aspecten beter moeten worden uitgewerkt.
- Efficiënte procedure: enquêtes laten toe om genuanceerde en gedetailleerde informatie te verzamelen die op kwantitatieve wijze kan worden verwerkt.

Nadelen en valkuilen

Er zijn echter ook nadelen verbonden aan deze consultatietechniek:

- Praktische moeilijkheden: het afnemen van enquêtes vereist de inzet van personeel en is tijdsintensief, zowel wat de voorbereiding betreft als de dataverwerking. In het geval van burgerpanels moeten de persoonlijke gegevens voortdurend geactualiseerd worden, en moet men in geval van uitval van deelnemers vervangers vinden.
- Kostprijs: het afnemen van enquêtes is duur, doordat het arbeidsintensief is. Anderzijds is het een relatief goedkope manier om een zeer groot publiek te bereiken.
- Risico op gekleurde informatie: het gevaar bestaat dat respondenten 'sociaal gewenste' antwoorden geven, zeker in het geval van face-to-face enquêtes. In het geval van anonieme enquêtes bestaat er meer kans op waarheidsgetrouwe informatie, maar kan een vraag eventueel verkeerd begrepen worden.

'CIRCULATION FOR COMMENT'



Wat?

De consulerende overheid kan consultatiedocumenten rechtstreeks sturen naar belanghebbende partijen, met de vraag om hierop reactie te geven. Dit is een meer afgebakende consultatietechniek dan een brede notice and comment procedure of een internetconsultatie.

Gewoonlijk beperkt de consulerende overheid zich tot de verspreiding van de consultatiedocumenten met een algemene oproep om te reageren. Niets verhindert echter om hierbij gerichte vragen te stellen. Als de consultatie via het internet gebeurt, kan het ook worden omschreven als een internetconsultatie bij een afgebakende groep van belanghebbenden.

Wanneer de beste keuze?

De keuze voor deze consultatietechniek kan op volgende overwegingen worden gebaseerd:

- Representatief advies: deze procedure laat toe om de verschillende belanghebbende partijen te raadplegen, wat een integrale belangenafweging toelaat.
- Gesegmenteerd advies: de consultatie van de verschillende belanghebbende partijen afzonderlijk, zonder ze bij elkaar samen te brengen, wordt in de literatuur in het bijzonder aanbevolen wanneer de regelgever verwacht dat er tussen de partijen geen conflict bestaat, maar dat ze alle tegen een ontwerp gekant zullen zijn.
- Efficiënte procedure: ook deze procedure is vrij eenvoudig en goedkoop om uit te voeren en tegelijk, door de gerichte aanpak, om voldoende respons te krijgen. Het belangrijkste knelpunt betreft de identificatie van de doelgroepen. Daar wordt bij de valkuilen op ingegaan.

Nadelen en valkuilen

Toch moet men bij de keuze voor deze consultatietechniek beducht zijn voor een aantal nadelen:

- Moeilijke afbakening van doelgroepen: deze consultatietechniek veronderstelt een goede voorafgaande afbakening van doelgroepen. De consulterende overheid kan al gauw de neiging krijgen om steeds dezelfde groepen van belanghebbenden aan te spreken. Deze techniek is alleszins minder geschikt in een beleidsdomein waarin belanghebbende groepen niet goed georganiseerd zijn of dat bestaat uit nieuwe en snel wijzigende belangengroepen.
- Minder transparant: de beperking tot een vooraf afgebakende groep van belanghebbenden is praktisch, maar kan als nadeel hebben dat het als selectief en weinig transparant ervaren wordt.

ADVIESVRAGEN AAN ADVIESORGANEN



Wat?

Adviesaanvragen aan adviesorganen zijn internationaal de meest gehanteerde vorm van consultatie. Eén van de redenen is dat ze in veel gevallen wettelijk verplicht zijn. Een adviesaanvraag gebeurt schriftelijk. Traditionele adviesaanvragen zijn gewoonlijk niet gericht: aan het adviesorgaan worden enkel de consultatiedocumenten bezorgd. In de meeste gevallen is er echter niets dat belet om een gerichte adviesvraag te stellen. Dit is in het bijzonder aangewezen indien de overheid input wenst over specifieke punten.

Wanneer de beste keuze?

De vraag wanneer best voor deze techniek wordt gekozen, rijst niet in het geval van een wettelijke verplichting. Als de adviesvraag niet verplicht is, kan de keuze voor deze consultatietechniek op volgende overwegingen worden gebaseerd:

- Efficiënt bereik van belanghebbenden: deze techniek is aangewezen indien het adviesorgaan representatief is voor een brede kring van belanghebbenden die door de voorgenomen maatregel worden geraakt. Het adviesorgaan staat eventueel zelf in voor indirecte consultatie van de achterban. In representatieve adviesorganen zetelen vaak ook vertegenwoordigers van groepen die strategisch belangrijk zijn voor de implementatie van een regeling.
- Efficiënt bereik van deskundigen: adviesraden bestaan vaak uit leden met een gezaghebbende expertise en/of worden ondersteund door een ervaren secretariaat dat voor deskundige onderbouwing van het advies zorgt.

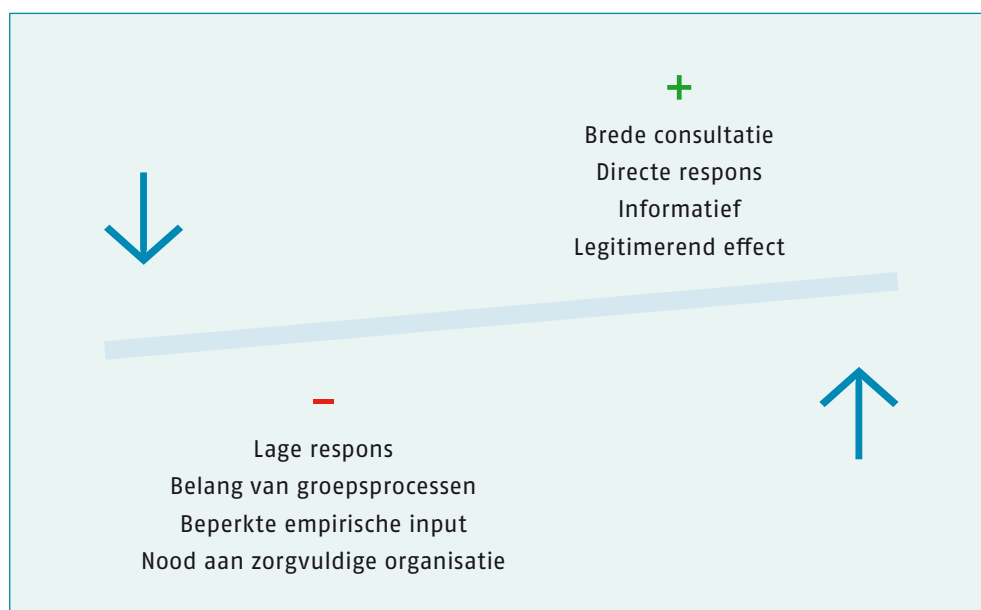
- Snel: adviesorganen zijn gebonden aan wettelijke termijnen of kunnen een termijn opgelegd krijgen. Ze zijn in elk geval gewend om onder tijdsdruk adviezen af te leveren en kunnen op vrij korte tijd veel actoren binnen hun achterban bereiken aangezien ze over de vereiste kanalen en het noodzakelijke vertrouwen beschikken.
- Efficiënte en goedkope procedure: het permanente karakter van het adviesorgaan en de ervaring met het bestuur versoepelt de procedure. Er hoeft geen bijzondere vertaalslag te gebeuren om de documenten toegankelijk te maken, en er zijn geen bijzondere inspanningen nodig om de drempel laag te houden. Het permanent laten functioneren van een adviesorgaan vergt vanzelfsprekend de nodige middelen, maar eens een adviesorgaan is ingericht, is een adviesaanvraag op zich goedkoop. Indien verschillende groepen belanghebbenden tegengestelde visies hebben en deze samen zetelen in het adviesorgaan, kan het overleg in de adviesraad ervoor zorgen dat als gevolg van de onderlinge interactie de tegenstellingen minder groot worden. Eventueel kunnen belangengroepen binnen het adviesorgaan zelfs tot een vergelijk komen.

Nadelen en valkuilen

Er kunnen echter ook enkele nadelen spelen:

- Minder 'feiten en cijfers': adviesvragen aan adviesraden leveren – zeker bij korte adviestermijnen – meestal vooral meningen op en minder feiten en cijfers.
- Representativiteit: het kan voorvallen dat het adviesorgaan niet volledig representatief is om alle belanghebbenden te dekken, als dat een doel is van de consultatie in kwestie. Eventueel moet de adviesaanvraag gecombineerd worden met een aanvullende consultatietechniek. Als er maatschappelijke stakeholders in de adviesraad vertegenwoordigd zijn, kan het advies tevens gekleurd zijn door beleidspolitieke overwegingen.
- Transparantie: adviezen van adviesraden komen gewoonlijk tot stand na overleg tussen de verschillende actoren vertegenwoordigd in de adviesraad. Dat kan betekenen dat de overheid weinig zicht heeft op de initiële standpunten of op het interne overleg- en onderhandelingsproces dat aan het advies vooraf ging.
- Strategisch advies: strategische adviesraden richten zich in principe op strategische discussies en strategisch belangrijke beleidsdossiers. Zij zijn minder geschikt voor raadplegingen over zeer specifieke, technische regelingen.
- Tijdige respons: doordat ze vaak worden geconsulteerd, en ook op eigen initiatief adviezen en rapporten uitbrengen, zijn adviesraden vaak druk bezet en geven zij vaak voorrang aan wettelijk verplichte adviesvragen en aan inhoudelijk-strategisch belangrijke dossiers. Dat betekent dat zij niet noodzakelijk op alle adviesvragen ingaan of aan andere adviesvragen voorrang geven. Een goede communicatie met de adviesraad kan hier misverstanden vermijden.

PUBLIEKE HOORZITTINGEN



Wat?

Publieke hoorzittingen zijn vergaderingen waarbij het publiek informatie krijgt over een bepaalde topic en uitgenodigd wordt om respons te geven. De hoorzitting vangt gewoonlijk aan met een of meerdere presentaties over de problematiek en de voorstellen van regelgeving. Het publiek kan daarop opmerkingen formuleren en vragen stellen, waarop de beleidsmakers meteen kunnen reageren.

Wanneer de beste keuze?

Deze techniek kan, door haar transparant karakter en ruime toegankelijkheid media-belangstelling opwekken. In sommige gevallen kan dit vanuit politiek oogpunt voordeel opleveren, in andere gevallen kan het juist een bezwaar zijn.

De keuze voor deze consultatietechniek kan op volgende overwegingen worden gebaseerd:

- Brede consultatie: hoorzittingen zijn ruim toegankelijk en hebben dus een potentieel groot bereik.
- Directe respons: op hoorzittingen kan de reactie van burgers meteen gemeten worden. Bovendien kan de overheid ook meteen reageren indien een voorstel negatieve reacties oproept doordat bepaalde informatie verkeerd begrepen wordt.
- Informatief: hoorzittingen zijn vooral geschikt om veel of technisch moeilijke informatie op een laagdrempelige wijze te communiceren aan de burgers.
- Legitimerend effect: doordat burgers op een directe wijze worden benaderd en er meteen respons kan worden gegeven op hun opmerkingen, hebben hoorzittingen een legitimerend effect.

Nadelen en valkuilen

De consulterende overheid moet echter volgende waarschuwingen in acht nemen:

- Lage respons: op hoorzittingen is vaak weinig volk aanwezig, of zijn enkel bepaalde belangengroepen aanwezig, met het risico op een eenzijdige discussie.
- Nood aan zorgvuldige organisatie: om een voldoende breed publiek te bereiken en focus te houden op het doel van de hoorzitting, moet de bijeenkomst goed voorbereid worden, moeten uitnodigingen ruim verspreid worden, moet het ogenblik waarop de hoorzitting gehouden wordt goed getimed worden, beperkt men zich bij voorkeur niet tot één bijeenkomst en heeft men een goede en goed voorbereide gespreksleider nodig.
- Belang van groepsprocessen: dominante personen kunnen de wijze waarop een voorstel onthaald wordt, beïnvloeden. Bepaalde personen of belangengroepen kunnen de bijeenkomst ook zodanig overheersen, dat zij weinig ruimte laten aan andere personen om te reageren. Dat is zeker het geval wanneer individuele personen niet gewoon zijn om in groep te spreken en sneller geïntimideerd worden.
- Beperkte empirische input: op hoorzittingen bestaat het gevaar dat het publiek emotioneel reageert op een topic en dat de consultatie weinig gestructureerd en zonder focus verloopt. Bovendien is de tijd te beperkt voor uitvoerige tussenkomsten, en wordt de input vaak niet ondersteund door feitelijke gegevens. Om die reden zijn hoorzittingen minder geschikt om empirische informatie aan te reiken.

DELIBERATIVE POLLING® (VOLKSVERGADERING) EN DELIBERATIVE OPINION POLL



Wat?

Deliberativepolling® houdt in dat een aselekt gekozen bevolkingsgroep in drie fasen wordt geconsulteerd. In de eerste fase worden zij bevraagd via een enquête. In de tweede fase wordt een subgroep uitgenodigd voor een meer diepgaand gesprek, in groep of online. Ten slotte wordt deze subgroep opnieuw bevraagd, om eventuele nieuwe inzichten of gewijzigde opvattingen in beeld te brengen. Deliberative opinion poll is een variatie daarop met een beperkter aantal deelnemers (100 à 300). Door het beperkter aantal deelnemers kunnen alle fasen op één dag en op één locatie doorlopen worden, waardoor de kostprijs daalt.

Wanneer de beste keuze?

De keuze voor deze consultatietechniek kan op volgende overwegingen worden gebaseerd:

- Controversieel thema van groot publiek belang: deze consultatietechniek is vooral van belang om een problematiek te behandelen dat een groot deel van de bevolking beroert en waarover zeer diverse meningen bestaan.
- Representativiteit: deze techniek laat toe om de verschillende segmenten in een bevolkingsgroep te laten deelnemen.
- Beredeneerde input: in vergelijking met een gewone opiniepeiling biedt deze techniek een meerwaarde, doordat de respondenten informatie krijgen en inzicht verwerven over de problematiek, zodat zij weloverwogen antwoorden geven.

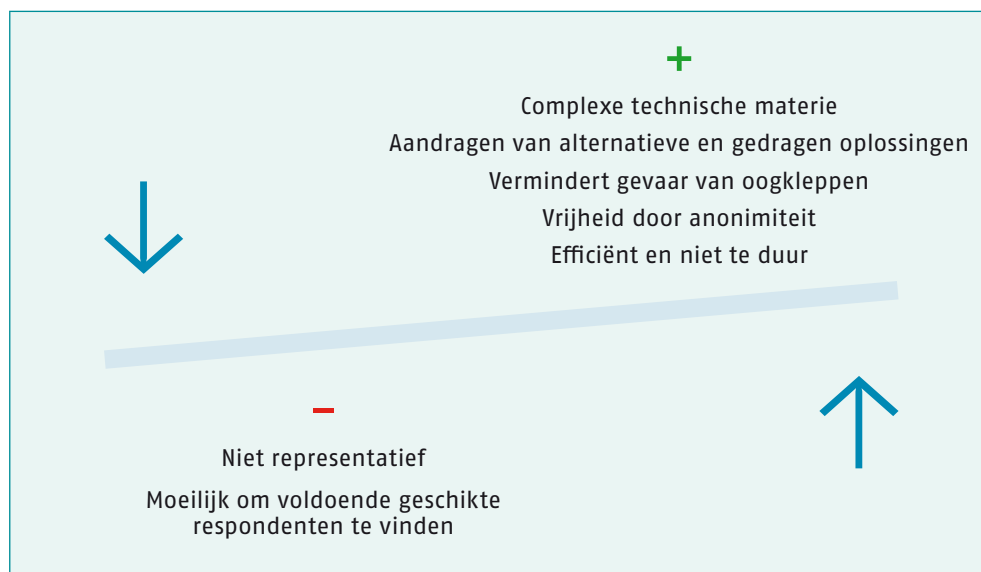
- Creëren van draagvlak: de diepgaande manier waarop burgers betrokken worden bij het besluitvormingsproces en waarop wederzijds informatie wordt uitgewisseld en inzichten worden opgebouwd, draagt bij aan de legitimerende functie van de besluitvorming en laat toe om draagvlak te creëren.

Nadelen en valkuilen

Er zijn echter ook nadelen verbonden aan deze consultatietechniek:

- Schept hoge verwachtingen bij respondenten: deze techniek schept hoge verwachtingen bij de respondenten dat zij de besluitvorming kunnen beïnvloeden. Deze techniek is dan ook enkel nuttig indien er daadwerkelijk voldoende beleidsruimte bestaat om vorm te geven aan een maatregel.
- Belang van groepsprocessen: dominante spelers kunnen invloed uitoefenen op het verloop van de discussies en de opinievorming bij de andere respondenten.
- Praktische moeilijkheden: deze techniek is tijdsintensief en vergt veel voorbereiding en organisatie. De grote hoeveelheid aan meningen maakt de analyse en synthese van de resultaten moeilijk. Het tijdsintensieve karakter maakt het bovendien extra moeilijk om voldoende respondenten te vinden.
- Duur: deze techniek is duur. Bovenop de gewone kosten voor een opiniepeiling, komen de organisatiekosten voor de groepsgesprekken in de tweede fase.

DELPHI-METHODE



Wat?

De Delphi-methode beoogt consultatie van respondenten met een zekere expertise in een bepaald domein. Zij worden eerst individueel ondervraagd aan de hand van een schriftelijke of elektronische vragenlijst met open of gesloten vragen. Nadien wordt een overzicht gepresenteerd van de antwoorden en krijgt men feedback van de andere deelnemers. Vervolgens vult elke respondent de vragenlijst opnieuw in, waarbij men antwoorden die nog steeds afwijken van de andere respondenten nader beargumenteert. Dit proces wordt zo nodig herhaald, bijvoorbeeld tot een minimale consensus ontstaat. Een afsluitende groepsdiscussie kan leiden tot gemeenschappelijke conclusies. De respondenten blijven in principe anoniem.

Wanneer de beste keuze?

De keuze voor deze consultatietechniek kan op volgende overwegingen worden gebaseerd:

- Complexe technische materie: deze consultatietechniek is vooral nuttig wanneer men een complex probleem moet regelen waarover deskundigen afwijkende meningen hebben.
- Aandragen van alternatieve en gedragen oplossingen: door de confrontatie met mekaars visie en de groepsdiscussies kunnen alternatieve oplossingen aan de orde komen die een zekere mate van consensus vinden.
- Vermindert gevaar van oogkleppen: doordat deskundigen met mekaars visie geconfronteerd worden en afwijkende meningen moeten motiveren, worden zij gedwongen om hun perspectief te verbreden. Dat is zeker het geval wanneer een problematiek wordt behandeld vanuit verschillende wetenschappelijke disciplines.

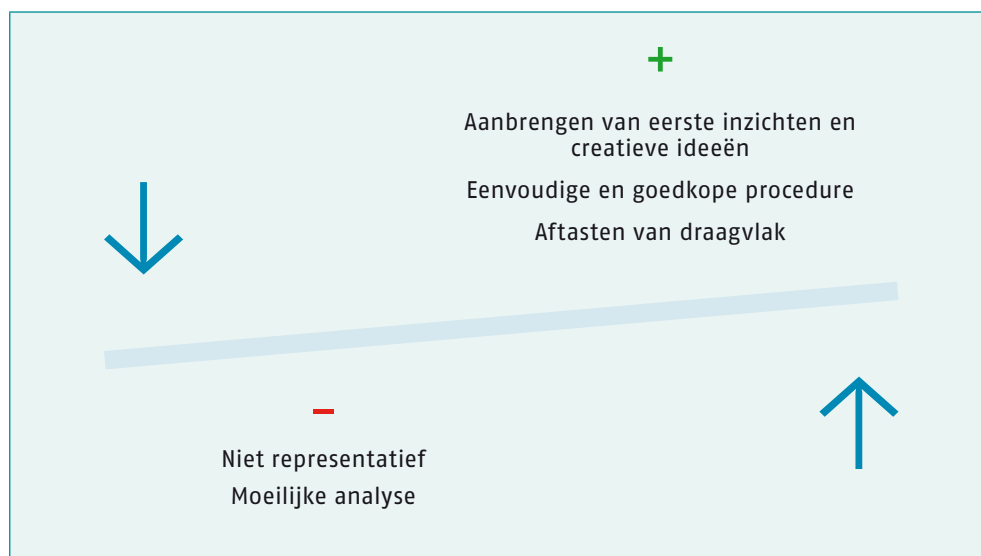
- Vrijheid door anonimiteit: de anonimiteit laat toe dat de opinie van een deskundige niet beïnvloed wordt door de dominantie van een bepaalde persoon, de schroom om een gereputeerde collega publiek tegen te spreken of de onwil om een al publiek ingenomen standpunt te verlaten.
- Efficiënte en niet te dure techniek: de procedure is redelijk eenvoudig en brengt geen te hoge kosten mee, in verhouding tot de complexiteit van de materie.

Nadelen en valkuilen

Er zijn echter ook nadelen verbonden aan deze consultatietechniek:

- Niet representatief: deze techniek is geschikt om het advies van deskundigen te verwerven, niet om representatieadvies te krijgen of draagvlak te creëren.
- Moeilijk om voldoende geschikte respondenten te vinden: deze techniek staat of valt met de inhoudelijke expertise van de respondenten. Het is niet steeds gemakkelijk om deze deskundigen bereid te vinden om deel te nemen, omdat de techniek intensief is en veel tijd in beslag neemt.

FOCUSGROEP



Wat?

Een focusgroep bestaat uit een klein aantal relevante stakeholders: belangengroepen of ervaringsdeskundige burgers. Zij worden voor enkele uren bijeengebracht op een locatie, waar zij eerst informatie krijgen en zij vervolgens in groep (en eventueel ook individueel) reageren.

Wanneer de beste keuze?

De keuze voor deze consultatietechniek kan op volgende overwegingen worden gebaseerd:

- Aanbrengen van eerste inzichten en creatieve ideeën: deze techniek laat toe om over eender welke beleidstopic verkennende informatie te verwerven over de standpunten van de belanghebbende partijen en om voorstellen voor oplossingen aan te dragen.
- Eenvoudige en goedkope procedure: deze techniek laat toe om op eenvoudige en goedkope wijze veel informatie te verkrijgen.
- Aftasten van draagvlak: deze techniek laat toe om te verkennen of er draagvlak bestaat voor bepaalde maatregelen.
- Deelname zwakkere doelgroepen: deze techniek is uiterst geschikt om ook minder goed georganiseerde en ondervertegenwoordigde doelgroepen te bereiken.

Nadelen en valkuilen

Er zijn echter ook nadelen verbonden aan deze consultatietechniek:

- Niet representatief: deze techniek is niet representatief voor de gehele bevolking, maar brengt wel de belangrijkste belanghebbende partijen bijeen.
- Risico van vooringenomen of conflictueuze input: in het bijzonder wanneer individuele leden te veel invloed uitoefenen op de groep.
- Moeilijke analyse: de analyse van de input is niet eenvoudig en tijdsintensief.

EXPERTPANEL



Wat?

Een expertpanel bestaat uit een klein aantal deskundigen die over een specifiek beleids-terrein worden geraadpleegd of waarop geregeld een beroep wordt gedaan om advies te geven over beleidskwesties binnen een bepaald domein. Deze deskundigen debatteren aan de hand van specifiek bronnenmateriaal over alternatieve opties en trachten tot een consensus te komen, zodat een concreet advies kan worden uitgebracht.

Wanneer de beste keuze?

De keuze voor deze consultatietechniek kan op volgende overwegingen worden gebaseerd:

- Behandeling van een zeer technische of complexe materie: deze techniek is gericht op het verkrijgen van beredeneerd deskundig advies, in het bijzonder in het geval van zeer technische of complexe materies en wanneer de inbreng van verschillende disciplines noodzakelijk is.
- Opbouw van geloofwaardigheid in geval van controversiële materie: de techniek laat niet enkel toe om informatie te krijgen over de meest optimale maatregel, maar ook om geloofwaardigheid op te bouwen bij de bevolking indien de standpunten over deze materie verdeeld zijn.
- Eenvoudige en goedkope procedure: de kostprijs hangt af van de vraagprijs van de deskundigen; evenals van de duur en complexiteit.

Nadelen en valkuilen

Er zijn echter ook nadelen verbonden aan deze consultatietechniek:

- Niet representatief: deze techniek is niet bedoeld om representatieadvies te krijgen.
- Creëert geen draagvlak: doordat ze geen representativiteit beoogt, creëert deze techniek wel geloofwaardigheid, maar geen draagvlak bij de bevolking.

DIALOOGMETHODE



Wat?

De dialoogmethode houdt in dat men verschillende informele gesprekken voert met leden van een vereniging met ondervertegenwoordigde of kwetsbare belangen. Zodra op deze manier de belangrijkste knelpunten in kaart zijn gebracht, worden deze in deze verenigingen met deskundigen besproken. Op basis daarvan wordt een verslag opgemaakt met probleemanalyse en beleidsaanbevelingen.

Wanneer de beste keuze?

De keuze voor deze consultatietechniek kan op volgende overwegingen worden gebaseerd:

- Deelname van doelgroepen met ondervertegenwoordigde of kwetsbare belangen: deze techniek is bij uitstek geschikt om de deelname te verzekeren van doelgroepen die moeilijk bereikbaar zijn.
- Lage drempel: juist omdat de techniek laagdrempelig is, is ze bijzonder geschikt om doelgroepen met ondervertegenwoordigde of kwetsbare belangen te bereiken.

Nadelen en valkuilen

Er zijn echter ook nadelen verbonden aan deze consultatietechniek:

- Geen integrale belangenafweging: deze techniek is afgestemd op het verwerven van informatie over de noden en belangen van één bepaalde doelgroep.
- Langdurig proces: deze procedure neemt veel tijd in beslag, omdat men het ritme volgt van de respondenten.
- Duur: volgens de literatuur lopen de kosten op doordat de procedure veel tijd in beslag neemt en inzet van begeleiders noodzakelijk is.

EEN GESCHIKTE CONSULTATIETECHNIEK KIEZEN

Consultatie- techniek	Vergt weinig tijd	Goed- koop	Kleine perso- neels- inzet nodig	Tech- nisch advies	Draag- kracht meten	Draag- kracht creëren	Bevol- kings- breed	Speci- fieke doel- groep	Nieuwe inzich- ten	Be- rede- neerde input
Notice and comment	++	++	++	-	++	+	++	-	++	+
Publieke Inter- netconsultaties	++	++	++	-	++	+	+	-	++	+
Enquêtes	-	-	-	-	++	+	++	+	+	-
Circulation for comment	++	++	++	+	++	+	-	++	++	+
Adviesaanvraag bij adviesorgaan	++	++	++	++	++	+	-	++	++	+
Publieke hoorzittingen	+	+	+	-	++	+	++	-	+	+
Volksvergade- ring/ Delibera- tive Opinion Poll	-/+	-/+	-	-	++	++	++	-	++	++
Delphi Methode	-	+	+	++	-	-	-	-	++	++
Focusgroep	+	++	+	++	+	-	-	+	++	++
Expertpanel	+	+	++	++	-	-	-	++	++	++
Dialoogmethode	-	+	-	-	+	++	-	++*	++	++

Legende:

- staat voor: niet geschikt

+ staat voor: vrij geschikt

++ staat voor: zeer geschikt

* staat voor: bijzonder geschikt voor het bereiken van weinig georganiseerde en ondervertegenwoordigde doelgroepen.

MEER INFORMATIE

Over consultatietechnieken bestaat een uitgebreide literatuur. U kunt voor meer informatie over een specifieke techniek tevens klikken op een van de onderstaande hyperlinks. Een interessante Engelstalige website is www.peopleandparticipation.net/display/Methods/browse+methods

Op de website van het Instituut voor de overheid (<http://soc.kuleuven.be/io/participatiened/techniek.htm>) vindt u meer informatie over methodes en technieken van burgerparticipatie.

Ook op de website van het Instituut Samenleving en Technologie (www.samenlevingentechnologie.be/ists/nl/publicaties/boekengidsenbrochures/Participatieve_methoden.html) vindt u uitleg over participatieve methodes.

10

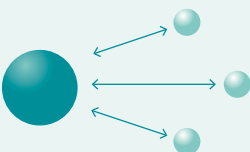
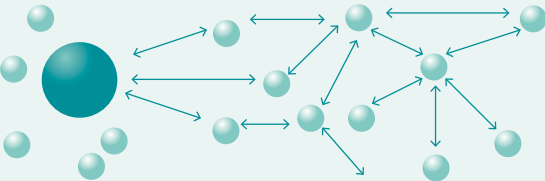
Appendix: e-consultatie

GEBRUIK VAN INFORMATIETECHNOLOGIE VOOR CONSULTATIE

De wijdverspreide beschikbaarheid van het internet heeft ervoor gezorgd dat het een populaire manier is geworden voor overheidsdiensten om mensen te bereiken. Processen en instrumenten van elektronische communicatie worden vaak gezien als platformen bij uitstek om het geïnformeerde publieke debat aan te zwengelen.

Ook **consultaties** gebeuren meer en meer met behulp van interactieve webapplicaties (web 2.0) zoals weblogs, microblogs, wiki's, podcasts, RSS-feeds, online message boards, sociale netwerken enz. Het is belangrijk te beklemtonen dat ook andere technologieën naast internet mogelijkheden bieden voor e-consultatie, zoals mobiele telefonie (GSM/ SMS) en interactieve digitale televisie (iDTV).

Deze instrumenten kunnen worden ingezet om zowel processen van publieke 'notice and comment' te versterken als om virtuele publieke hoorzittingen of bijeenkomsten zoals online focus groups te organiseren enz. Deels gaat het om een meer laagdrempelige toegang tot inspraak, of m.a.w. om een nieuwe toegang tot actoren die men zo eenvoudiger, sneller en beter wil bereiken. Maar deels gaat het ook om een manier om meer, nieuwe en betere informatie te bekomen, door het vergaren van expertise en ervaring bij grote lagen van de bevolking of specifieke doelgroepen en het stimuleren van meningsvorming. Onderliggend is vaak een of andere vorm van '*crowdsourcing*', waarbij een (grote) groep mensen gelijktijdig op een open en interactieve manier online samenwerken, informatie creëren en ideeën ontwikkelen, ondersteund door een soort informeel 'peer-review' systeem. Een aantal waarnemers gaat nog verder, en spreken van een paradigmashift die momenteel plaatsvindt van 'consultatie 1.0' naar 'consultatie 2.0' (zie figuur).

Consultatie 1.0 model	ICT-tools	Consultatie 2.0 model	ICT-tools
	• E-mail alerts • Websites • Online forms • Online consultation • Discussion forums • Shared online Workspaces • ...		• RSS feeds • Tag clouds • Podcasts • Webcasts • Blogs • Online polls • Online surveys • Wikis • Tagging • Virtual worlds • ...

Eigen bewerking op basis van OECD (2009). Focus on Citizens: public Engagement for better policy and services. OECD Studies on Public Engagement. Paris, OECD, 2009.

Voordelen

E-consultatie heeft een aantal **voordelen**, waaronder:

- Zeer lage kosten van verspreiding van informatie;
- Mogelijkheid om snel een zeer breed publiek te bereiken;
- Ongebonden door tijd en ruimte. Waar consultatie anders vaak face-to-face en in real time moet gebeuren, kan dit bij e-consultatie via internet of een ander ICT-gebaseerd platform;
- Mogelijkheid om informatie op maat van verschillende doelgroepen aan te bieden;
- Mogelijkheid om eenvoudig relevante achtergrondinformatie en links naar andere relevante bronnen te geven;
- Mogelijkheid om informatie gelaagd weer te geven en kruisverwijzingen aan te brengen zodat lezers snel kunnen navigeren naar voor hen relevante onderwerpen of specifieke punten;
- Mogelijkheid om multimedia te gebruiken om de interactie en betrokkenheid te versterken, via online forums of chatsessies;
- Mogelijkheid om goedkoop de ontvangen informatie en resultaten van consultaties te verspreiden en om feedback te organiseren;
- Verbetering van het imago van de overheid.

Uitdagingen

Deze voordelen moeten echter worden samen gezien met een aantal **uitdagingen** die het gebruik van het internet en andere elektronische media voor consultatiedoeleinden stellen, waarvan u zich bewust moet zijn:

- Van primordiaal belang voor het welslagen van e-consultatie is de effectieve inbedding ervan in het bredere consultatie- en beleidsproces. Essentieel is dat het gebruik van e-instrumenten een geïntegreerd onderdeel is van het ruimere consultatieproces, waarbij de nodige aandacht uitgaat naar de doelstelling, de conceptualisering, de opzet, de uitvoering, de afhandeling en de evaluatie van het proces (cf. supra). Het gebruik van e-instrumenten is daarbij slechts een beperkt aspect van het gehele proces. Vermijd dus om te veel de nadruk te leggen op het gebruik van e-instrumenten en te weinig op het bredere proces. Nog te vaak wordt consultatie via ICT gebruikt als window dressing of als hoog technologische gadget.
- Er is geen universele toegang tot internet en er is de beperkte computervaardigheid onder bepaalde groepen in de samenleving (zgn. digitale kloof). De visies, percepties en attitudes van de diverse stakeholders t.a.v. processen en instrumenten van e-consultatie zijn belangrijk.
- De internetgebruiker is niet representatief voor de bevolking (representativiteit als statistische eigenschap of vereiste, verwijzend naar de getrouwe afspiegeling van de kenmerken van een populatie in een bepaalde groep). Niet elke burger heeft toegang tot ICT, ook in termen van gebruik en interesse zijn er opmerkelijke verschillen.
- Het gebruik van internet neemt niet weg dat potentiële deelnemers proactief benaderd moeten worden. Het is onvoldoende om gewoon consultaties op het internet te lanceren en erop te rekenen dat mensen de consultatie wel zullen ontdekken.

- Mensen lezen online materiaal anders dan gedrukt materiaal. Als consultatie-documenten bedoeld zijn om online te worden gelezen in plaats van op papier, moeten ze anders worden gestructureerd zodat ze op het scherm sneller en gemakkelijker te lezen zijn.
- De gebruiksvriendelijkheid vanuit het oogpunt van de doorsnee gebruiker in het algemeen en van andersvalide gebruikers in het bijzonder moeten in het oog worden gehouden. Online materiaal zou steeds moeten voldoen aan de internationale standaarden (zie W3C Web Accessibility Initiative en Web Content Accessibility Guidelines) met bijzondere aandacht voor mensen met een visuele handicap.
- De veiligheid en de bescherming van de privacy blijven belangrijke aandachtspunten.
- Het uitwerken van een aantrekkelijke én degelijke website voor e-participatie is een belangrijk onderdeel van het gehele proces. Uit evaluaties van initiatieven in andere landen blijkt dat dit deel van het proces vaak onderschat wordt en dat voldoende tijd en energie moet gereserveerd worden voor de conceptualisering en de implementatie van de websites—of andere interactieve platformen.
- Websites zouden ook moeten worden bijgewerkt bij elke nieuwe fase in het consultatie- en beleidsprocesoverleg. Alle belangrijke informatie, zoals de start- en sluitingsdatum, feedback en verdere stappen (bv. publicatie van ontwerpwetgeving) zouden beschikbaar moeten worden gesteld. Dit kan worden vergemakkelijkt door alle informatie over consultaties en regelgeving in opmaak te centraliseren op een specifiek deel van de website van het beleidsdomein.
- Input uit online consultaties moeten nog steeds offline worden geanalyseerd. De perceptie dat het internet voor een sneller proces zorgt kan daarom ten onrechte leiden tot de verwachting dat ook de analyse van en de feedback op de consultatie sneller kan. Dat is niet noodzakelijk het geval. Het blijft dan ook belangrijk om duidelijk te communiceren over de timing van de besluitvorming en het moment waarop feedback zal worden gegeven.
- De technische mogelijkheden en technologische innovatie in ICT gaat snel. Dat impliceert dat overheden bij moeten blijven, en gebruik van nieuwe technologieën moeten overwegen om bepaalde doelgroepen beter te bereiken (bv. sociale netwerken, wiki-applicaties...). Tegelijkertijd is het ook noodzakelijk dat de nodige institutionele capaciteit voorhanden is of wordt opgebouwd.

Instrumenten

Veel van de **instrumenten** gebruikt in e-consultaties zijn gebaseerd op bestaande internettoepassingen. E-mail, hyperlink gebaseerde websites, chat, discussiefora, etc... zijn toepassingen waarvan het ontstaan of de verspreiding nauw verbonden is met de ontwikkeling van internet en ICT in het algemeen. Andere instrumenten zijn meer klassieke vormen van consultatie (cf. supra) die 'vertaald' worden naar ICT-gebaseerde platformen (e-panels, e-deliberativepolling, e-surveys...).

Hierna worden enkele van deze internetgebaseerde e-instrumenten voor consultaties overlopen (bespreking grotendeels gebaseerd op Van Audenhove, L., Lievens, B. & Cammaerts, B. (2005) E-democratie voor Vlaanderen. Stand van zaken. Studie in opdracht van het IST, Vlaams Parlement, Brussel):

CONSULTATIEPAGINA OP INTERNET

Publicatie van geplande, lopende en afgelopen consultaties op internet – op een specifieke **consultatiepagina** van de website van het beleidsdomein dat de consultatie organiseert – is een belangrijk instrument om open, transparante consultatieprocessen te realiseren. Typische informatie op zo'n pagina betreft een lijst van thema's waarover consultaties lopen, en per consultatie een beschrijving van de consultatiemethode (bv. focusgroepen, openbare vergaderingen, enquêtes, online methoden...), van de wijze waarop geïnteresseerde belanghebbenden kunnen participeren en van de stand van zaken van de raadpleging of het dossier en timing.

RSS-feeds kunnen gebruikt worden om deelnemers op de hoogte te stellen van nieuwe consultaties of relevante informatie.

E-COMMUNICATIE

Gebruik van e-mail distributielijsten om informatie aan een afgebakende groep mensen te bezorgen, van elektronische postbussen waar deelnemers hun input kunnen bezorgen, en van webformulieren waar deelnemers online reacties kunnen indienen zijn bekende vormen van **e-communicatie** die gebruikt worden bij consultaties.

Maar e-mails en e-nieuwsbrieven kunnen ook belangrijke 'information push media' zijn waarbij de gebruiker na eenmalige registratie op de hoogte gehouden wordt van evenementen of thema's. Zeker indien ondersteund door datamanagementsystemen kunnen ze burgers, experts en organisaties doelgericht op de hoogte houden van consultaties rond een bepaald thema of set van thema's. Door het gebruik van een datamanagementsysteem is het immers mogelijk om bv. de e-nieuwsbrief te individualiseren en dus in te spelen op de interesses van de gebruiker. Dergelijk profiel kan zowel door de gebruiker zelf als automatisch (op basis van bijvoorbeeld webgedrag) opgesteld worden. Voor een e-nieuwsbrief dient een gebruiker zich (bijna altijd) expliciet in te schrijven. Dit maakt dat het een bewuste keuze is van de gebruiker, wat duidt op een zeker engagement.

Ook FAQ zijn interessant. FAQ staat voor Frequently Asked Questions en worden gebruikt als informatiepagina waarin de meest gevraagde informatie gebundeld staat op één pagina. FAQ als format is vooral bekend geworden door het gebruik ervan op internet. De bedoeling hiervan is om vaak terugkomende vragen naar bepaalde informatie te reduceren. FAQ's kunnen zowel dynamisch als passief worden gecreëerd en geraadpleegd. Bij een dynamische FAQ kan bij de raadpleging op basis van context gezocht worden naar bepaalde antwoorden. Bij de creatie ervan wordt rekening gehouden met de specifieke vraag naar informatie of met het profiel van de gebruiker. Binnen e-consultatie kan een FAQ-sectie nuttig zijn om verduidelijking te brengen in de procedure (wijze van reageren, uitleggen van bepaalde technologieën), maar kan ook op inhoudelijk vlak (bij beleids teksten) een verheldering brengen.

CHATSESSIES

Chat is een systeem dat twee of meerdere gebruikers toelaat schriftelijk met elkaar te communiceren in real time. In chatrooms hebben de gebruikers meestal de mogelijkheid om deel te nemen aan de algemene discussie die bezig is ofwel om met een beperkt aantal mensen een eigen discussie verder te zetten (die niet zichtbaar is voor alle gebruikers). Binnen online communities en bij jongeren is deze vorm van communicatie, zeker door de komst van instant messaging (zie verder), zeer populair geworden. Dit instrument kan mogelijk gemaakt worden via een bestaande website of via additionele en specifieke software.

Het voordeel van chat is het directe interactieve karakter van de communicatie. Bovendien is moderatie vrij eenvoudig. De discussies tijdens een chatsessie kunnen gemakkelijk in log-files worden bijgehouden. Dit vereenvoudigt eventuele verwerking. Een belangrijk nadeel is echter dat de sessies in real time gebeuren en dat de gebruikers op eenzelfde ogenblik aanwezig moeten zijn.

Chatsessies werken het best als een personaliteit (bv. minister zelf) deelneemt aan de discussie. Een chatsessie kan ook worden beperkt tot geselecteerde personen, met het oog op een goede structurering van het debat of met het oog op een intensievere discussie tussen specialisten. Dit belet niet dat anderen de discussie eventueel kunnen volgen of nadien de weerslag ervan kunnen inkijken.

ONLINE DISCUSSIEFORA EN E-COMMUNITIES

In **online discussiefora en -groepen** kunnen gebruikers op berichten gepost op een discussiefora of -groep reageren met een eigen bericht. In de meeste discussiefora wordt gewerkt via een hiërarchische boomstructuur waarbij de hoofdberichten centraal staan en de reacties op deze berichten hieraan ondergeschikt zijn. Dit wordt vaak visueel aangegevoeld door ondergeschikte berichten iets meer naar rechts weer te geven. Discussiegroepen vormen sinds de doorbraak van internet een aparte toepassing. De discussiegroepen worden gegroepeerd in een apart domein van internet, nl. Usenet – enkel te raadplegen door gebruik van specifieke software. Usenet is inherent democratisch en gebruikers kunnen zelf groepen opstarten en hoofdberichten posten. Nieuwsgroepen op Usenet zijn sterk thematisch afgebakend en worden doorgaans beheerd door een administrator.

De idee van discussiegroepen werd ook uitgewerkt als webtoepassing die met een gewone browser te raadplegen is. Vooral deze discussiefora worden vaak gebruikt binnen e-consultaties. Het grote voordeel van discussiefora en -groepen is dat de deelnemers niet gebonden zijn aan ruimte of tijd om deel te nemen aan de discussie. Bovendien zijn discussies makkelijk weer te geven en te archiveren. Dit maakt ook dat deelnemers elkaars bijdragen kennen, wat stimulerend werkt voor deelname en discussie.

Een verdere stap zijn virtuele **werkomgevingen**. E-communities zijn een voorbeeld van een virtuele werkomgeving. In een digitale setting (intra- of internet) kan men gebruik maken van diverse toepassingen (documenten, agenda's,...).

E-SURVEYS EN E-POLLS

E-surveys zijn vaak een belangrijk en wezenlijk onderdeel van online consultatieprocessen. Ze kunnen ingezet worden binnen een kwalitatieve en/of een kwantitatieve vraagstelling. Het grote voordeel van online surveys is ze toelaten om te werken met dynamische vragenlijsten (de vragen die een deelnemer voorgeschiedt krijgt, zijn dan afhankelijk van de antwoorden die men geeft) en dat vragenlijsten gekoppeld kunnen worden aan een databank zodat een snelle verwerking mogelijk wordt. Dit maakt het eventueel ook mogelijk om continu de resultaten (bv. bij een kwantitatieve bevraging) in real-time bij te werken en te publiceren. Een ander voordeel van e-surveys is dat ze – in vergelijking met offline surveys relatief goedkoop zijn.

Een probleem bij zowat alle e-surveys is dat de populatie niet gecontroleerd kan worden, wat vaak problemen geeft in termen van representativiteit, zeker gezien de bias veroorzaakt door de digitale kloof. Een mogelijke oplossing is registratie en bevraging naar socio-demografische achtergrond, zodat een zekere weging mogelijk wordt.

De **e-poll** maakt deel uit van de online survey instrumenten. e-Polls peilen naar een zeer specifiek thema, door een beperkt aantal vragen te stellen met een keuze uit een beperkt aantal antwoordmogelijkheden. Om dit zo laagdrempelig te houden wordt vaak gewerkt met dichotome antwoordkeuzes: ja/nee of akkoord/niet akkoord. E-polls delen zowel de voordelen van e-surveys—in termen van kost, overbrugging van tijd en ruimte en instant verwerking en publiceerbaarheid—als de nadelen—in termen van representativiteit.

WEBLOGS

Een weblog, of ook wel **blog** genaamd, is een specifieke site of een onderdeel daarvan, in dagboekstijl. Op deze pagina geven bloggers hun bedenkingen over de actualiteit of worden links geplaatst naar interessante sites (voorzien van een kort stukje commentaar). Weblogs kunnen in twee vormen ingedeeld worden. Er zijn de persoonlijke weblogs waarbij één iemand zijn of haar belevenissen of gedachten neerschrijft en deze becommentarieert. En er zijn de thematische weblogs waarbij een bepaald onderwerp centraal staat. Daarbij kunnen verschillende personen hun inbreng posten over dit onderwerp. Vele individuele politici gebruiken weblogs om hun dagelijkse activiteiten en/of commentaren op de actualiteit weer te geven.

STREAMING & WEBCASTING

Audio en video streaming – het uitzenden van audio- en videobeelden via internet – heeft sinds enige tijd zijn weg gevonden naar de modale internetgebruiker dankzij het toenemende aantal breedbandverbindingen. Deze ontwikkelingen maken het mogelijk om audio en video uit te zenden naar een beperkt en geografisch verspreid publiek. Bovendien kan de gebruiker in vele gevallen zelf het tijdstip bepalen waarop hij de uitzending beluistert en of beelden bekijkt. Ook voor consultaties kan streaming ondersteunend werken. Via videoconferentie kunnen diverse participanten betrokken worden bij een discussie of debat.

MEER INFORMATIE

Meer informatie vindt u op de website van o.a. het Instituut Samenleving & Technologie

- www.samenlevingentechnologie.be/lists/index.html
(zie publicaties over e-democratie).

Goede en toegankelijke Engelstalige publicaties en handleidingen vindt u op

- <http://itc.napier.ac.uk/ITC/publications.asp> en
- http://itc.napier.ac.uk/itc/Documents/eMethods_guide2005.pdf
- www.peopleandparticipation.net/display/Methods/browse+methods

Voor meer algemene beschouwingen over e-consultatie kunt u terecht bij OECD (2007). Participative Web and User-created Content: web 2.0, wikis and social networking. Paris, OECD, en bij OECD (2009). 'Leveraging new Technologies and the participative web', in Focus on Citizens: public Engagement for better policy and services. OECD Studies on Public Engagement. Paris, OECD, 2009.



COLOFON

Verantwoordelijke uitgever

Luc Lathouwers
Secretaris-generaal
Departement Bestuurszaken, Vlaamse overheid
Boudewijngebouw
Boudewijnlaan 30, bus 30
1000 Brussel

Contact

Departement Bestuurszaken
Dienst Wetsmatiging
Boudewijnlaan 30, bus 34
1000 Brussel
Tel. 02 553 17 11
wetsmatiging@vlaanderen.be
www.bestuurszaken.be/wetsmatiging

Beeldmateriaal

Shutterstock

Depotnummer

D/2012/3241/224

Bestellen

wetsmatiging@vlaanderen.be
www.bestuurszaken.be/wetsmatiging

Oktober 2012

