



# Q&A

## Geen bewonersavonden mogelijk, dan ga je on-line!

### **1. Mis je niet de ouderen onder ons? Is daar onderzoek naar gedaan? Wat is jullie ervaring?**

*Nee, wij merken niet dat we de ouderen missen. Doorgaans worden de enquêtes ook goed en volledig door ouderen ingevuld. Wat wel vaak gebeurt is dat er extra geflyerd wordt in supermarkten, verzorgingstehuizen, etc. om ook die oudere doelgroep goed te bereiken. De ouderen van deze tijd zijn veelal online actief en juist zeer betrokken bij ontwikkelingen in hun omgeving. Zij denken en doen dan ook graag mee.*

### **2. Kan je zelf de dashboards ontwerpen/indelen als initiatiefnemer?**

*We zijn druk bezig om het voor initiatiefnemers mogelijk te maken zelf een dashboard in te richten. Deze functionaliteit wordt binnenkort uitgerold. Tot op heden richten wij de dashboards zelf in. Uiteraard volledig naar wens van de klant.*

### **3. Hoe staat het met de kosten van die tools en dashboards?**

*Een projectlicentie waarmee één maand een Maptionnaire enquête uitgezet kan worden, én waarvan de responsdata ingezien kan worden, kost € 850,- excl. btw per maand. Iedere daaropvolgende maand kost € 350,- extra. Ook zijn jaar licenties beschikbaar. De kosten voor een dashboard zijn per enquête verschillend maar variëren meestal tussen de € 1.500,- en € 2.000,-.*

### **4. Zijn de tools gebruiksvriendelijk voor LVB-ers en mensen die laaggeletterd zijn?**

*Om LVB-ers en laaggeletterden te betrekken, raden wij aan om altijd goed naar de communicatie te kijken. De vragen begrijpelijk stellen vereist de grootst mogelijke aandacht. Ook werkt het goed om veel met herkenbare visualisaties te werken.*

### **5. In jullie promo's zie ik heel veel ontmoeting ondersteund door slimme tools. Hebben jullie ook tools die slimme ontmoeting kunnen ondersteunen?**

*We zijn nu aan het onderzoeken om via bijvoorbeeld Zoom toch 'bewonersavonden' te organiseren om het persoonlijke aspect van het participatietraject te waarborgen. Online zal fysiek (hopelijk) nooit helemaal vervangen. Toch moeten we rekening houden met een verder*



*digitaliserende samenleving waarbij online ontmoeten steeds meer het nieuwe normaal wordt.*

**6. Kun je voorkomen dat één iemand vaker meedoet aan een participatie vragenlijst/enquête? Daardoor zou je een vertekend beeld kunnen krijgen.**

*In Maptionnaire zit een functie gebouwd die dat tegengaat. Deze functie is door middel van een knop aan en uit te zetten. Op een bewonersavond wil je deze functie bijvoorbeeld uit zetten zodat mensen de enquête meerdere keren op één computer kunnen invullen. Doorgaans wanneer de enquête alleen online wordt uitgezet, is het raadzaam om de functie aan te zetten. Op die manier kan iemand slechts één keer meedoen aan de enquête.*

**7. Zien jullie online participatie op een gegeven moment als volwaardige vervanging van 'live' bijeenkomsten, of zijn bijeenkomsten altijd nodig?**

*Wij raden eigenlijk altijd aan om toch ook fysieke bijeenkomsten te blijven organiseren. Dit vanwege de wat oudere doelgroepen die vaker naar dit soort bijeenkomsten toekomen. Daarnaast is het gewoon ontzettend leuk om samen met elkaar na te denken over nieuwe plannen en ideeën. Wat we vooral zien, is dat online participatie een hogere respons en betrokkenheid oplevert dan wanneer alleen een bewonersavond georganiseerd wordt. Dit resulteert in meer goede en creatieve ideeën en een betere doorsnede van de gemiddelde beleving.*

**8. Doen mensen met een niet westerse culturele achtergrond ook mee?**

*Online participatie is enorm toegankelijk en democratisch. Iedere doelgroep (man, vrouw, jong, oud, westers en niet-westers) wordt uitgenodigd en uitgedaagd om op diens eigen manier mee te doen. Het betrekken van de verschillende doelgroepen vraagt om creativiteit en inlevingsvermogen. Zo is het mogelijk om een Maptionnaire enquête uit te zetten in verschillende talen. Antwoorden van de enquête worden automatisch samengevoegd.*

**9. Jullie dienst is het digitaal begeleiden van het totale participatieproces?**

*Onze dienst is onder andere het begeleiden van participatieprocessen, verlenen van Maptionnaire licenties en organiseren van workshops en inspiratie-events. Wij richten op verzoek een enquête in, zorgen voor bijbehorend GIS (kaart)materiaal en denken mee hoe de enquête zo goed mogelijk uitgezet kan worden. Ook kunnen wij met onze MapTables de enquête op locatie door mensen laten invullen. De bewonersavonden zelf organiseren we niet; wij helpen mee met het faciliteren. De vragen bedenken blijft ook een vak apart wat bij uitstek is weggelegd voor een communicatiemedewerker. Wij denken hier graag over mee, met name hoe deze het beste binnen een Maptionnaire enquête passen.*

**10. Zijn jullie tools AVG-proof?**

*Maptionnaire enquêtes zijn AVG-proof! Vragen waarbij persoonsgegevens worden opgevraagd kunnen worden losgekoppeld van de rest van ingevulde vragen. Op deze manier zijn de persoonlijke vragen niet te herleiden naar een persoon. Verder kan een AVG-document bij de enquête worden gevoegd waarin de opsteller aangeeft wie hij is en wat hij met de responsdata doet. Tenslotte staat het iedereen vrij om de vragen al dan niet te beantwoorden.*



**11. Ziet iedereen de inbreng van anderen op de kaart? Is er dan sprake van sociaal wenselijke antwoorden?**

*Je kan ervoor kiezen of mensen elkaars antwoorden kunnen inzien. Dit kan er voor zorgen dat mensen beïnvloed worden. Daarom adviseren wij vrijwel altijd om deze functie uit te zetten. Een creatief alternatief is het tonen van de antwoorden op de laatste pagina van de enquête.*

**12. Kan je een specifiek plangebied markeren voor de gebruikers?**

*Het is mogelijk respondenten naar een bepaald gebied te 'sturen' door middel van slimmigheden in het gebruik van kaartlagen. Je kan bijvoorbeeld een uitsnede maken in een kaart, waardoor je het voor mensen aantrekkelijk maakt om binnen dat gebied hun locatie-antwoord te geven. Je kunt als inrichter ook eenvoudig gebieden op de kaart accentueren.*

**13. Op welke manier worden bewoners uitgenodigd voor het meedoen aan de enquête?**

*Maptionnaire is een online tool. Bewoners worden via een URL uitgenodigd, oftewel een website zoals alle andere. Maptionnaire is responsive, wat inhoudt dat het op zowel pc, iPad als telefoon goed bruikbaar is. Hierdoor is het bijvoorbeeld makkelijk om de enquête via WhatsApp of andere social media te delen. Het enige dat de respondent nodig heeft, is de link.*

**14. Wat als men middenin de beantwoording van de enquête zit en nog een foto moet maken die men wil uploaden?**

*In Maptionnaire kan op de knop 'uploaden' gedrukt worden waardoor de telefoon (of tablet) overschakelt naar de camera van het toestel. Hier kan vervolgens een foto gemaakt worden die geüpload wordt.*

**15. Ik ben benieuwd hoe je in een tijd als deze een zo breed mogelijke groep kunt benaderen om mee te doen aan een enquête.**

*Er zijn verschillende manieren waarop een enquête te promoten is. De meest voorkomende soorten van promotie zijn via sociale media, (sociale media) advertenties, Whatsapp groepen, websites, flyers en natuurlijk via de lokale kranten en bladen.*

**16. Kan je doelgroepen met elkaar vergelijken?**

*Dat is zeker mogelijk! Wanneer bijvoorbeeld een vraag gesteld wordt over leeftijdscategorieën kunnen deze later gefilterd worden in de analyse kant van Maptionnaire, in het dashboard en in de te downloaden Excel.*

**17. Wij lopen er vaak tegen aan dat participanten (abstractere) kaarten niet goed kunnen lezen. Hoe gaan jullie hier mee om?**

*Er zijn verschillende manieren om hiermee om te gaan. Wij merken ook vaak dat (de wat complexere) kaarten voor mensen lastig te interpreteren zijn. Eén van de mogelijkheden die je kan gebruiken om mensen te stimuleren een bepaald gebied te laten bekijken, is het gebruik*



*maken van uitsneden van een kaart zoals te zien is op het voorbeeld hieronder:*

*Bij complexere kaartlagen over bijvoorbeeld energie labels of een hoogtkaart geven wij altijd het advies om een zo'n compleet mogelijke uitleg in de enquête te verwerken. Ook is het verstandig om een collega, of iemand die compleet buiten het project staat de enquête te laten invullen. Op die manier ontvang je feedback van iemand die niet vooringenomen is wat betreft kennis over het onderwerp.*

**18. Wat als je het niet eens bent met een voorstel dat wordt gedaan? En hoe bepaal je waar bv de bushalte moet komen wanneer je 50 verschillende opties krijgt? Er dient goed uitgelegd te worden wat er met de verkregen info gedaan wordt.**

*We zien participatie echt als een input voor het maken van plannen of beleid. Uiteindelijk besluiten (bijvoorbeeld) de planologen alsnog wat er gebeurt, maar kunnen ze de input van burgers gebruiken om hun keuzes te vormen, ondersteunen en onderbouwen. Participatie is geen referendum.*

*Het is zeer belangrijk dat burgers zien dat er wat met hun input gedaan wordt, omdat ze anders minder geneigd zijn om de volgende keer weer input te leveren. Een goede onderbouwing van keuzes houdt rekening met input van respondenten.*

**19. Kun je in Maptionnaire ook een video toevoegen?**

*Het is mogelijk om een video toe te voegen aan je enquête. Video's worden bijvoorbeeld gebruikt om aan het begin van enquêtes context te geven over het project of verderop in de enquête om visueel uitleg te geven over bepaalde zaken.*

**20. Kan je op postcode zoeken?**

*Het is in Maptionnaire standaard mogelijk om op straatnaam, huisnummer, plaatsnaam en zelfs land te zoeken. In de enquête kun je ervoor kiezen om respondenten te laten zoeken op basis van postcode.*



**21. Kun je ook met participanten door de straat lopen (soort Streetview?)**

*360 graden foto's zoals Streetview zijn helaas niet in Maptionnaire mogelijk. Wel is het mogelijk om losse foto's te uploaden in het enquêtescherf.*

**22. Hoe en wanneer hebben de respondenten de input geleverd. In de demo zagen we twee stappen: vragen naar knelpunten en goede zaken en vervolgens bij stap 2 al een voorlopig ontwerp. In werkelijkheid zat daar nog wat tussen?**

*In het geval van Gorinchem zijn er inderdaad twee enquêtes uitgezet. De eerste enquête was ter inventarisatie van ideeën en belevingen. Mede op basis van deze inventarisatie heeft het architectenbureau een ontwerpschets gemaakt. In de tweede enquête vroegen we de mensen naar hun mening over deze ontwerpschets.*

**23. Kan kaartmateriaal alleen uit GIS worden geïmporteerd? Of ook uit Adobe?**

*Het kaartmateriaal dat bij Gorinchem werd getoond, is afkomstig vanuit Adobe. De platte ontwerpschets is gegeoreferenciert in een GIS-systeem. Zodoende kwam de Adobe-tekening op de kaart te liggen. Verder worden in Maptionnaire verschillende GIS-formaten ondersteund zoals WMS, MapBox, GeoJSON en Leaflet.*

**24. Werkt Maptionnaire ook op zeer kleine schaal? Woningblok-niveau. Google Maps is op dat niveau niet goed in te zoomen.**

*Maptionnaire werkt ook op zeer kleine schaal. Zo kunnen er bijvoorbeeld luchtfoto's ingeladen worden op 10x10cm resolutie. Ook kunnen er ruimtelijke aandachtspunten toegevoegd worden om bepaalde elementen tekstueel te verduidelijken of er nadruk op te leggen (bijvoorbeeld door een cirkel om een object te plaatsen). Daarnaast hoeft de achtergrondkaart niet per se een luchtfoto te zijn; ook topografische kaarten zoals OpenStreetMap kunnen gebruikt worden. Hierop kan zeer ver worden ingezoomd.*

**25. Waar worden de ingevoerde gegevens bewaard en hoe zijn die gegevens beveiligd en hoe is de privacy geborgd (van de invuller)?**

*Wanneer een Maptionnaire licentie wordt afgenomen krijgt diegene zijn of haar eigen Maptionnaire organisatieomgeving. Alle data die zich in deze organisatie omgeving bevindt, is niet inzichtelijk voor bijvoorbeeld ons of Mapita (het moederbedrijf van Maptionnaire). De data is dus van de inrichter van de enquête. De inrichter is daardoor eindverantwoordelijk voor de data en dient deze veilig op te slaan. Lees hier meer over Maptionnaire en privacy: <https://maptionnaire.com/privacy>*

**26. Hoe zit het met privacy als het gaat om het startpunt van het intekenen van een route? Hoe wordt deze geanonimiseerd?**

*De desbetreffende vraag stond in de demo enquête ter illustratie van wat mogelijk is met de locatievragen en was geen daadwerkelijk gestelde vraag. Startpunten van locatievragen worden niet geanonimiseerd binnen Maptionnaire. Met de locatievragen dient goed nagedacht te worden of de gestelde vraag niet voor privacy-conflicten zorgt. Daarnaast blijft het altijd de eigen keus van de respondent om vragen te beantwoorden.*



**27. Is er een overzicht van de te kiezen iconen?**

*De iconen op deze site (<https://fontawesome.com/icons?from=io>) zijn geïntegreerd in Maptionnaire en daardoor erg eenvoudig toe te voegen!*

**28. Inderdaad werkt het best goed, digitale participatie. Maar hoe bereiken we de groep mensen die niet digitaal vaardig zijn of geen internet hebben?**

*Doorgaans worden de online-enquêtes ook goed en volledig door ouderen ingevuld. Wat wel vaak gebeurt is dat er extra geflyerd wordt in supermarkten, verzorgingstehuizen, etc. om ook die oudere doelgroep goed te bereiken. Wat wij ook vanuit onze klanten horen is dat er live sessies ingepland worden waarbij mensen kunnen bellen, mailen of appen ter ondersteuning bij een online enquête. De ouderen van deze tijd zijn veelal online actief en juist zeer betrokken bij ontwikkelingen in hun omgeving. Zij denken en doen dan ook graag mee!*

**29. Hoe kunnen we de privacy van mensen waarborgen?**

*Maptionnaire werkt met eigen organisatie omgevingen. Alle data die zich in deze organisatie omgeving bevindt, is niet inzichtelijk voor bijvoorbeeld ons of Mapita (het moederbedrijf van Maptionnaire). De data is dus van de inrichter van de enquête. De inrichter is daardoor eindverantwoordelijk voor de data en dient deze veilig op te slaan. Je kunt een AVG-document toevoegen aan de enquête waarin je vertelt wie de enquête uitzet en wat er met de responsdata wordt gedaan. Verder is het mogelijk om vragen anoniem in te laten vullen, bijvoorbeeld e-mailadressen. Er wordt geen IP opgeslagen van de respondenten.*

**30. Hoe garanderen jullie betrouwbare representatie?**

*Garanderen kunnen we nooit. De beste manier om een zo representatief mogelijke groep te bereiken, is het inzetten van verschillende tools; zowel fysiek als online. Tools waarmee doelgroepen op hun eigen gewenste manier worden betrokken. Van fysieke bewonersavond tot Facebook-advertenties. Het kan niet gek genoeg. Je zult ook altijd rekening moeten houden met het feit dat er bepaalde groepen zijn die gewoon niet willen meedoen. Die zul je dan ook nooit goed kunnen betrekken. Toch is er bijna altijd wel een manier. Of dit nou via de buurtcoach is of door met tablets langs de huizen te gaan. Creativiteit is er genoeg.*

**31. Wij betrekken ook offline bewoners, maar hoe deel je de info dan met de online groepen? Dat kost meer tijd en inzet van projectleiders. Goeie tip overigens om te flyeren.**

*Het offline betrekken van bewoners zal altijd van groot belang blijven. Niet alleen omdat niet iedereen online is, maar ook omdat het menselijke contact ontzettend belangrijk is. Elkaar in de ogen kunnen kijken en het gesprek aan gaan zonder tussenkomst van een beeldscherm en internetverbinding. Het combineren van offline en online info kan een uitdaging zijn en zal een transitie slag vergen. Een projectwebsite kan een goede oplossing zijn.*

**32. Hoe krijg je de oudere, de digibeet, aangehaakt bij online participatie. Kunnen zij ook telefonisch meedoen?**

*Het is zeker mogelijk om mensen telefonisch mee te laten doen. Het prikken van plekken op de kaart is op die manier wellicht wat ingewikkeld, maar de andere vragen kun je gewoon*



telefonisch behandelen. Je kan dan bijvoorbeeld zelf de antwoorden van de gesprekspartner invullen in de enquête. Een alternatief is bijvoorbeeld langsgaan met een tablet.

### **33. Wie sluit je uit met deze manier van online participatie?**

*Mensen die geen gebruik (willen) maken van online tools zul je niet bereiken met online participatie. We zeggen dan ook altijd dat online participatie een aanvulling is op fysieke participatie. Door zoveel mogelijk verschillende manieren en tools te gebruiken, bereik je een zo groot mogelijke doelgroep. Van inloopavond tot Instagram.*

### **34. Hoe nodig je omwonenden uit? ik heb niet van iedereen een emailadres en zij maken ook geen gebruik van de social media.**

*Het uitnodigen van omwonenden kan op verschillende manieren. De meeste organisaties hebben wel een communicatiepersoon, of zelfs –afdeling. Zij weten hoe je mensen goed kunt bereiken. Als dit niet via email en social media kan, dan zijn er altijd nog de flyers, kranten, aanplakbiljetten, brieven, projectwebsites en natuurlijk mond op mond reclame.*

### **35. Hoe betrek je online de mensen die in fysieke bijeenkomsten ook heel moeilijk te betrekken zijn? De mensen die bijvoorbeeld analfabeet of niet-Nederlandstalig zijn lijken me online nog moeilijker te betrekken.**

*Om laaggeletterden te betrekken, raden wij aan om altijd goed naar de communicatie te kijken. De vragen begrijpelijk stellen vereist de grootst mogelijke aandacht. Ook werkt het goed om veel met herkenbare visualisaties te werken. Binnen Maptionnaire is het ook mogelijk om vragen te vertalen, waardoor ook mensen die niet de hoofdtal van de enquête spreken tóch deel kunnen nemen!*

### **36. Participatie is makkelijk over onbetwiste plekken. Maar hoe ga je om met betwiste plekken? Vb. Als je er naast woont heb je een ander belang als iemand verderop.**

*Bij betwiste plekken is het van belang om zoveel mogelijk belanghebbenden deel te laten nemen. Op basis hiervan ontstaat een zo goed mogelijk beeld over hoe de hele buurt over een bepaald idee en/of plan denkt. In de analyse moet je rekening houden met lokale belangen. Participatie is geen referendum, als in dat de meeste stemmen gelden. Participatie gaat om actief deelnemen en begint altijd met informeren. Hoe beter de doelgroep is geïnformeerd, hoe beter die kan participeren. Uiteindelijk is het aan de uitvoerder / beslissende partij om op basis van de uitkomsten van het participatieproces een beslissing te nemen. Het is een illusie om te denken dat participatie voor iedereen het optimale resultaat zal opleveren.*

### **37. Hoe kan je als hogeschool gebruik maken van Maptionnaire? Licentie kopen of via een gemeente de licentie delen?**

*Er zijn een aantal hogescholen en universiteiten die een Maptionnaire licentie bezitten. Bij stages wordt vaak de licentie van de hogeschool gebruikt. Werk je intern omdat je bijvoorbeeld een werk-studeer opleiding doet, dan wordt vaak de licentie van de gemeente / organisatie zelf gebruikt. Daarnaast hebben wij speciale studenten licenties. Zit je nog op school en denk je dat jouw opleiding gebruik zou willen maken van Maptionnaire? Neem dan gerust contact met ons op!*



**38. Werkt Maptionnaire ook goed met kinderen, of bijvoorbeeld met mensen met een verstandelijke beperking? Ik ben benieuwd of je naast de minder digitale ouderen ook andere doelgroepen mist.**

*Maptionnaire werkt inderdaad goed met kinderen! Wij hebben meerdere projecten gedaan bij middelbare scholen waarbij de kinderen zelf enquêtes mochten samenstellen en elkaars enquête mochten invullen. De enquêtes werden zeer enthousiast ontvangen! Voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking is het van belang om goed naar de communicatie te kijken. De vragen begrijpelijk stellen vereist de grootst mogelijke aandacht. Ook werkt het goed om veel met herkenbare visualisaties te werken.*

**39. Als er 100 mensen puntjes willen zetten op hetzelfde plekje op de kaart, kun je dat dan ook zien? Zien deelnemers elkaars antwoorden op de kaart?**

*Het is mogelijk om respondenten elkaars antwoorden te laten zien. Voor bepaalde onderwerpen is dit gewenst, echter kan deze functie er voor zorgen dat mensen beïnvloed worden door elkaar. Een creatief alternatief is het tonen van de antwoorden op de laatste pagina van de enquête.*

**40. Werkt Maptionnaire ook bij inspraakprocedures, indienen van zienswijzen?**

*Maptionnaire is geen officiële inspraaktol; het is wel een tool om mensen inspraak te geven. Respondenten kunnen zienswijzen in bijvoorbeeld tekst, beeld, geluid of video toevoegen aan hun respons. Het komt voor dat mensen zelf hele ontwerptekeningen hebben gemaakt, of allerlei ideeën hebben gevisualiseerd. Zij kunnen dergelijke documenten toevoegen bij het invullen van de enquête.*

**41. Welke topografie laag gebruiken jullie? Openstreetmap?**

*Standaard zijn er een aantal gangbare kaarten aanwezig in Maptionnaire, waaronder enkele van Openstreetmap. Daarnaast is het mogelijk om ander, of zelfs je eigen, kaartmateriaal toe te voegen. Denk hierbij aan Shapefiles, WMS, GeoTiff, Leaflet, etc.*

**42. Hoeveel rondes heb je meestal nodig? Gaat dat met een reminder via email?**

*Het aantal rondes verschilt per project en is afhankelijk van de insteek van de enquête. In het voorbeeld van Gorinchem zijn er twee enquêtes uitgezet. De eerste enquête was ter inventarisatie van ideeën en belevingen. Mede op basis van deze inventarisatie heeft het architectenbureau een ontwerpschets gemaakt. In de tweede enquête vroegen we de mensen naar hun mening over deze ontwerpschets. Vaak is het voldoende om slechts een enkele ronde te doen waarin je de mensen vraagt hun ideeën en belevingen door te geven. Het is echter altijd van belang om transparant te zijn en terugkoppeling te geven. Anders is men in de toekomst minder geneigd weer mee te doen. Zorg dus altijd voor tweerichtingsverkeer. Dit kan door een extra Maptionnaire ronde, maar bijvoorbeeld ook door resultaten en vervolgstappen te delen op een projectwebsite. Door in de enquête te vragen of mensen hun e-mailadres willen achterlaten om op de hoogte te blijven, kun je hen inderdaad via de mail een reminder sturen over updates of het vervolg.*





**43. Maakt Maptionnaire gebruik van de GIS data van in mijn geval de gemeente? Wij hebben bijv info over hittestress in een wijk, die we dus in Maptionnaire willen laten zien.**

*Het is mogelijk om gebruik te maken van jullie eigen GIS data. Deze is te uploaden in Maptionnaire om vervolgens te gebruiken binnen je enquête.*