Evenement

Open Deuren!

Samen maken we het

Openbaarheidscentrum

Maandag 10 februari 2025
De Bazel (Stadsarchief Amsterdam)



Op maandag 10 februari 2025 gingen we in het Stadsarchief Amsterdam met elkaar in gesprek over het Openbaarheidscentrum van Amsterdam en over open overheid, tijdens het evenement:

Open Deuren! Samen maken we het Openbaarheidscentrum

Bekijk de interviews met sprekers:
https://vimeo.com/1062079679









Open overheid







Als je vragen hebt over de foto's, neem contact met ons op

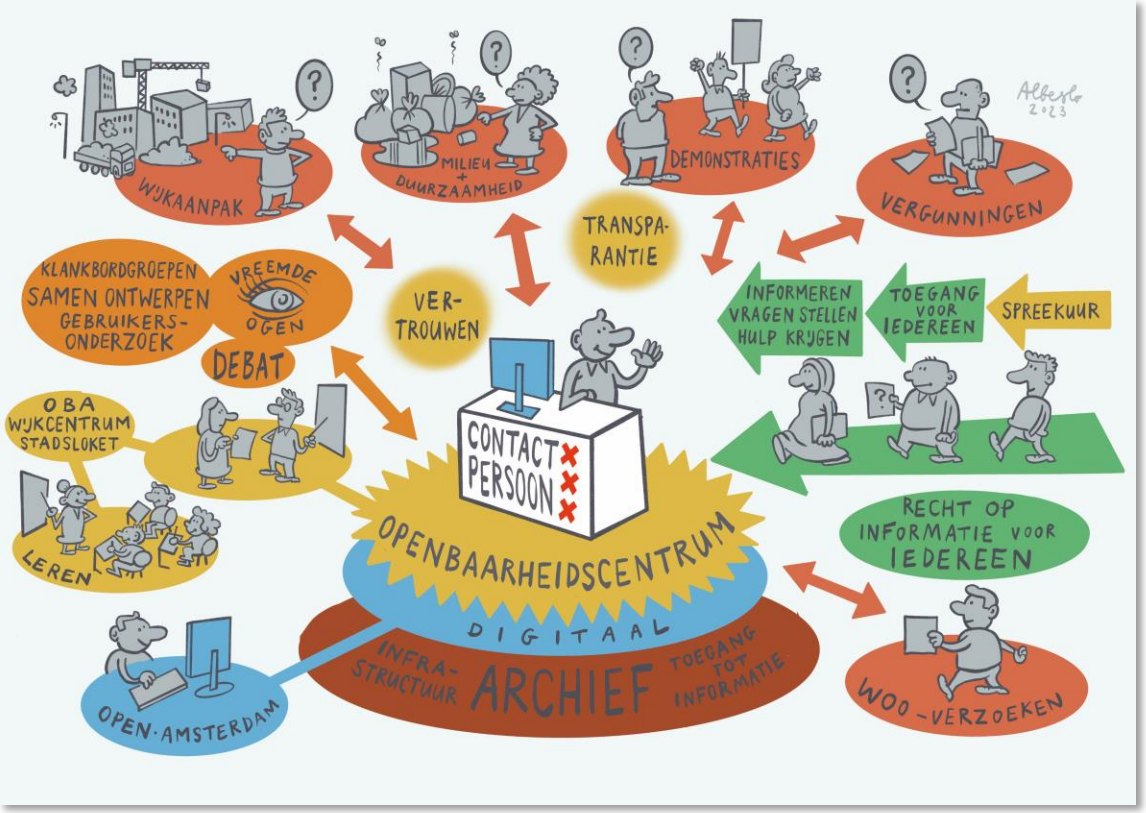
openbaarheidscentrum@amsterdam.nl

Dit document

Pagina 4	Een terugblik: Sofie vertelt
Pagina 5	Wat vonden jullie ervan?
Pagina 7	Collegetour: In gesprek met Nicolai Brannan
Pagina 7	Collegetour: In gesprek met Albert Meijer
Pagina 8	Presentatie: Hoe doet Amsterdam het?
Pagina 9	Presentatie: Het archief als nutsvoorziening
Pagina 10	Socratic design: Dialoog open overheid
Pagina 13	Workshop: Aansluiten informatiebehoefte burger
Pagina 16	Workshop: Open Amsterdam
Pagina 17	Workshop: Zakelijk tekenen
Pagina 18	Mini Informatiemarkt
Pagina 24	Afsluiting: Het verhaal van Atta de Tolk



Een terugblik: Sofie vertelt



Op 1 mei 2019 start ik als informatiecommissaris van de gemeente Amsterdam. Ik krijg de opdracht om het uitgangspunt 'open, tenzij' aan te jagen, te borgen en te handhaven. Een opdracht die de afgelopen jaren, ondanks hele fijne mensen om mij heen, soms ook wat eenzaam aanvoelt. Op 10 februari 2025 mocht ik het evenement 'Open Deuren! Samen maken we het openbaarheidscentrum', openen. Ik raakte ontroerd toen ik de hal van het mooie Stadsarchief in keek en 160 mensen zag staan die waren gekomen om in gesprek te gaan over openbaarheid en het belang van openbaarheid voor het vertrouwen in elkaar en voor het functioneren van onze democratie.

Wat is openbaarheid? En wat moet het openbaarheidscentrum zijn? Die vragen willen samen beantwoorden, zonder al te hardnekkig vast te houden aan de waarheden die we hierover denken te kennen. Zelf denk ik dat openbaarheid meer is en moet zijn dan het letterlijk uitvoeren van de Wet open overheid. Als toegang tot informatie een recht is van iedereen, dan moet je meer doen voor inwoners die laaggeletterd zijn, die anderstalig zijn, en/of minder digitaal vaardig zijn etc.

10 februari was één van de momenten om samen het gesprek aan te gaan. Zoals uit dit document blijkt hebben er mooie, open gesprekken plaatsgevonden en is er heel veel opgehaald om een volgende stap te zetten. Jullie zijn allemaal heel erg welkom om over die volgende stap met ons mee te denken. Houd het forum in de gaten voor de laatste ontwikkelingen. Wij blijven jullie de komende tijd in ieder geval ook opzoeken. https://openbaarheidscentrum.openstate.eu/

Want zoals Atta de Tolk het evenement zo mooi besloot:

“Soms ontmoet je een nieuwe vriend door te kijken in ogenschijnlijk vreemde ogen. Dus gooi zowel je mind als je domein open!”

Sofie Bustraan
Informatiecommissaris gemeente Amsterdam

Wat jullie ervan vonden: dit was goed!

Een combinatie van inhoud, praktijk- en oplossingsgerichtheid en lichtvoetigheid- inclusief spoken word	Ik vond de positieve toon en houding tegenover 'open overheid' heel inspirerend. In de overheidswereld is het makkelijk om in een manier van denken te slippen waarin uitvoerbaarheid, pragmatiek en 'de Woo is ook wel erg uitdagend' centraal staan, maar dan vergeet je het grotere doel en de kansen die openbaarheid biedt. Het grotere doel en de kansen van openbaarheid kwamen heel sterk naar voren tijdens het evenement, waardoor deelnemers (die ik heb gesproken) vertrokken met nieuwe energie om openbaarheid na te streven op een innovatieve, creatieve en enthousiaste manier	Leerzaam!	De afwisseling. En vooral ook het initiatief om een "open" stad te worden. Leuk dat er ook een informatiemarkt was	Het was zeer afwisselend, zowel voor wat betreft inhoud als vorm. Maar de relatie met openheid was overal aanwezig
Goed te zien dat er hard aan openheid gewerkt wordt		Ik vond goed dat het niet alleen maar voor gelijkgestemden was maar dat er ook tegengeluiden waren van een journalist en een kritische burger	Interessante sprekers en voldoende ruimte om tussendoor met andere bezoekers te praten	Insteek, het uitdragen van de geest van de wet en daar gezamenlijk handen en voeten aan geven. Inspirerend! Ook dat inwoners bij de sessie kunnen aanhaken
Ik vond het heel goed georganiseerd, veel opties voor inhoudelijke sessies. Veel verschillende mensen uit verschillende overheidsorganisaties		Dat je met verschillende collega's en ook inwoners van de stad in gesprek gaat over openbaarheid en dat je ziet dat de beelden daarover kunnen verschillen	Dat het er was	Leuke verscheidenheid aan deelonderwerpen in de break-out-sessies en de plenaire afsluiting met de stadsdichter was ook leuk
Goeie sfeer! Programma liep goed door en op tijd. Informatiemarkt was fijn omdat ik alleen was en zo makkelijk kon praten met mensen	Inhoud en netwerkmomenten	Bracht veel mensen samen die werken aan een open overheid	Het enthousiasme dat er vanaf straalde	De mix van workshops en informatiemarkt, de locatie, de sfeer

Wat jullie ervan vonden: dit kon beter...

Er valt altijd wel wat te verbeteren maar dat zullen hier kleine puntjes zijn. Een ding wat wel voor mij een vraag is: wat doet de gemeente met de opgehaalde informatie uit de sessies en hoe nu verder?	Voorbeelden van andere steden (misschien in andere landen) waar veel van te leren is (inspirerende voorbeelden)	Niet iets specifieks	duidelijker maken wat de bedoeling was van de bijeenkomst	Informatiemarkt had een stuk uitgebreider gekund. Verder beter tijd van de workshop afstemmen op beschikbare tijd
Meer sessies, zodat FOMO minder kans heeft	Ik had het leuk gevonden als er een korte inhoudelijke lezing (bijv. in het college tour format) werd gegeven voor alle aanwezigen, voordat we allemaal naar onze workshops gingen. Dan heb je ook nog een gemeenschap-pelijke ervaring waar je later over van gedachten kunt wisselen met andere deelnemers	De techniek plaagde wel erg in de sessies op het bodeplein op de 2e etage, we hoorden door de boxen het geluid van een andere zaal. En het was er echt heeeeel koud	Het inhoudelijke programma begon net te vroeg. Zodat een aantal mensen nog niet aanwezig was toen de deelsessies begonnen	Meer tijd voor inhoudelijke workshops, zodat je de verdiepende laag kon bieden die nodig is voor de onderzoeken die lopen
Borrel en informatiemarkt dicht bij elkaar. Vanuit de inrichting van de hal was een logische indeling zo, maar er moet wat te bedenken zijn waardoor borrel en informatiemarkt beter mengen		Een informatieve lezing, over beren op de weg, methodes, ervaringen, en op basis daarvan de werkgroepen vormgeven? sowieso wat andere opzet werkgroepen? (i.i.g. dan wat ik heb gezien) - meer informatief en gedachten triggeren voor deelnemers. Nu te oppervlakkig/ vrijblijvend	Misschien proberen een iets bredere doelgroep te bereiken	Het programma zelf: dat heb ik nergens zien staan en de website was uit de lucht. Er was een luchtledig stukje tussen de afronding van de workshops en de spoken word artiest voor de aanvang van de borrel: alles stond klaar, maar niemand mocht wat drinken
Ik miste bitterballen	Informatiemarkt had beter gekund	diversiteit aan perspectieven	Akoestiek tijdens openings- en afsluitende speech kon beter	Wellicht meer verdieping in de Woo

Collegetour:
In gesprek met Nicolai Brannan



Het gesprek dat Migiza Victoriashoop (gemeente Amsterdam) met Nicolai Brannan (politiek verslaggever, AT5) en de deelnemers in de zaal voerde is opgenomen en vind je hier:

https://vimeo.com/1062346750

Nicolai over deelnemen aan het evenement:

“Ik heb veel ervaring met het bestuur van de stad vanuit mijn rol als journalist. Een open en transparante overheid is voor mij de basisbouwsteen van een succesvolle democratie. Dat ik daar vanuit mijn werk een rol in mag spelen door het controlerende karakter van mijn werk is elke dag weer een voorrecht. Ik kijk er naar uit om op 10 februari mijn ervaringen met jullie te delen en het gesprek met jullie aan te gaan. Tot dan.”

Collegetour:
In gesprek met Albert Meijer



Het gesprek dat Migiza Victoriashoop (gemeente Amsterdam) met Albert Meijer (hoogleraar Publieke innovatie, Universiteit Utrecht) en de deelnemers in de zaal voerde is opgenomen en vind je hier:

https://vimeo.com/1062050273

Albert bekijkt openbaarheid vanuit historisch perspectief en brengt een zekere nuance aan bij transparantie:

“Transparantie kan bijdragen aan een beter maatschappelijk debat over en controle op de kwaliteit van bestuur. Tegelijkertijd speelt steeds het debat over de vraag of er binnen overheden ook plek kan zijn voor ‘intimiteit’. Met de komst van sociale media kan transparantie het debat kan polariseren wanneer context ontbreekt. Daarom moeten overheden duidelijke informatie geven en tegelijkertijd het gesprek aangaan. Een open overheid gaat uiteindelijk niet alleen over toegang tot informatie maar juist ook over interactie met burgers."

Presentatie: Hoe doet Amsterdam het?

Hans Kompier (programmamanager) en Sander van Haren (Woo-procesregisseur) van de gemeente Amsterdam namen de deelnemers tijdens deze presentatie mee in hoe Amsterdam de actieve en passieve openbaarheid aanpakt. Zo heeft Amsterdam in een jaar tijd de doorlooptijd van de Woo-verzoeken aanzienlijk teruggebracht en is het Woo-proces beter ingericht. Hierover gingen zij op 10 februari het gesprek aan met de deelnemers.

Wil je de presentatie hebben of heb je een vraag hierover? Mail naar: openbaarheidscentrum@amsterdam.nl











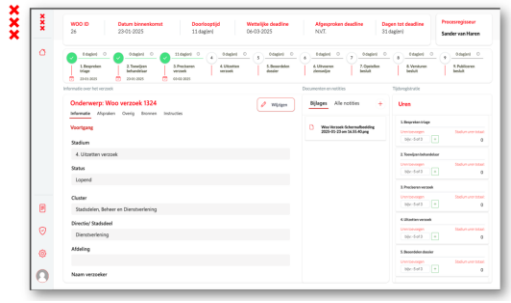


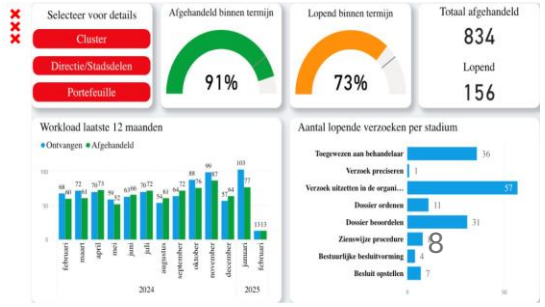












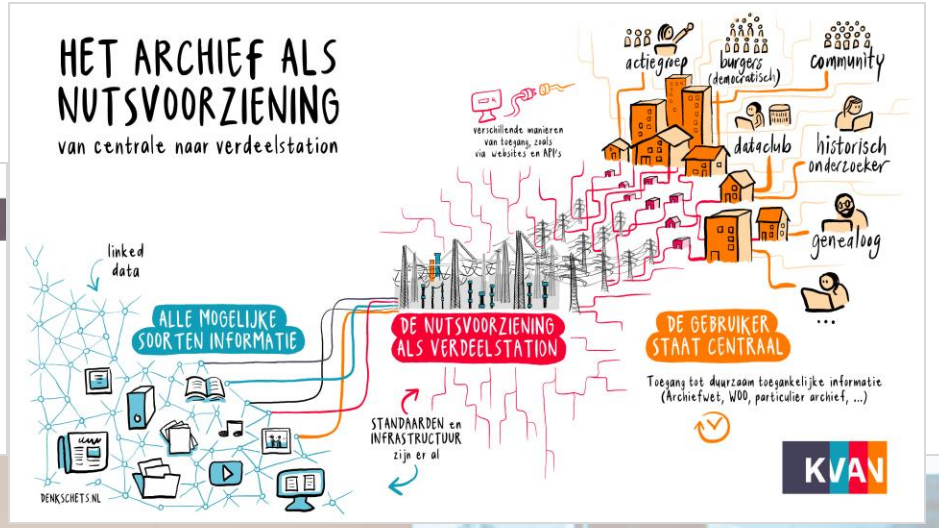
Presentatie: Het archief als nutsvoorziening

Tijdens de presentatie Het archief als nutsvoorziening lieten Ingrid Oostendorp (KVAN) en Marc Holtman (gemeente Amsterdam) ons zien waarom gemeenten niet langer zelf moeten stoeien met het bewaren, beheren en toegankelijk maken en houden van overheidsinformatie, maar de samenwerking met archiefinstellingen moeten opzoeken hiervoor.

Wil je hier meer over weten? Ga naar:
https://www.kvan.nl/themas/het-archief-als-nutsvoorziening

Ingrid Oostendorp
(programmamanager KVAN) over
deelname aan het evenement:

"Het programma Het archief als nutsvoorziening is een belangrijke pijler voor KVAN (de brancheverenging van de archiefsector). Archieven zijn al sinds jaar en dag hoeder van de democratie. Nauwe samenwerking tussen gemeenten en archieven is van essentieel belang om openheid, transparantie, rechtszekerheid én historisch bewustzijn te blijven borgen. We nemen je de 10e graag mee in onze visie waarom de verbinding tussen gemeenten en archieven zo belangrijk is en tegelijkertijd ook zo logisch. Digitale preservering, zodat content bruikbaar blijft ondanks de snelheid van technologische veranderingen, én toegankelijkheid van deze informatie voor alle burgers is dé expertise van archiefinstellingen."









Socratic design: Dialoog open overheid – Dialoog 1

Dialoog (14 personen + begeleider)

We gaan beginnen. De vraag: wat is openbaarheid (voor jou)?

In ieder geval dat de overheid alle relevante informatie voor burgers openbaar maakt en publiceert op een begrijpelijke manier. We willen nog wel eens ingewikkelde taal gebruiken, dus transparant zijn over hoe we op bepaalde prestaties komen en zorgen dat informatie vindbaar is voor de gemiddelde burger. Transparantie, terminologie en ook dat informatie verschillend geïnterpreteerd kan worden is belangrijk.

Transparant betekent dat je op de hoogte bent of op de hoogte wordt gesteld. Het is belangrijk dat je elkaar weet te begrijpen. Het gaat ook over transparant zijn over dingen waar je misschien niet transparant over wil zijn. Er zijn onderwerpen, overwegingen en besluitvormingsprocessen die niet openbaar gemaakt worden om bepaalde redenen, of die men niet zouden willen publiceren. Voor de democratie is het beter om er 'een lampje op te zetten'.

Openbaarheid betekent ook het besef dat de informatie die het overheidsorgaan heeft, niet van hem of haar is, maar van de gemeenschap. De gemeenschap dat zijn wij allemaal. De overheid heeft daar een bepaalde taak in, maar dat is niet afschermen.

Maar als er iets is wat echt niet gepubliceerd mag worden, waar ligt dan de grens? Iemand die het betreft kan het gevoel hebben dat diegene niet veilig is, dus wil diegene dan niet dat het openbaar gemaakt wordt. Het is een gevoelskwestie en gaat ook om gevoelens van onveiligheid.

Er is in de wet wel een aantal regels gesteld wanneer bepaalde zaken echt niet openbaar mogen worden, sommige zijn objectief maar heel veel zijn er relatief, waarbij je een afweging moet maken. Bijvoorbeeld wanneer het belang voor het merendeel groter is dan voor een kleiner deel of wanneer de veiligheid van de staat in het gevaar is. Welke reden weegt zwaarder?

Het is wel de taak van de overheid van het grijze gebied om te kijken hoever we kunnen gaan daarin. Uit te proberen en te wennen. Kiezen voor openbaarheid en niet bang te zijn. Voor overheidsmedewerkers is het nog wennen om informatie te delen, dus het bang zijn om te delen zit er nog wel in. Maar als het grijs gebied is, kunnen we juist beter kijken naar de afweging wel te delen of niet.

Er is dus terughoudendheid voor het delen van gegevens. Maar niet op alle werkplekken wordt dat zo ervaren. Het is interessant dat de wet de positie als ambtenaar bevraagt. Uitgangspunt moet zijn dat de informatie die iemand maakt of verzamelt van de burger is. Als ik schrijf, schrijf ik voor de burger, dus in die taal.

Dat komt door wie ik ben maar ook door de wet open overheid. Er wordt gedacht vanuit de burger. In het achterhoofd zit wel: we zijn echt in dienst van de stad. Iedereen moet ons kunnen blijven volgen.

Er zijn wel collega's die er bezwaar op hebben. Voor de inwoner ben je er, maar je moet ook ervoor openstaan dat het tot kritiek kan leiden en dat je fouten kunt maken. Er is verschil tussen openheid en transparantie. Openheid houdt in dat je ook open staat voor kritiek en feedback.

De overheid heeft vertegenwoordiging geregeld en geformaliseerd. Het college heeft bijv. een informatieplicht aan de gemeenteraad. De gemeenteraad is de vertegenwoordiging van de burger, maar dat betekent niet dat de burger niet meer aan het woord komt of geen recht heeft op informatie.

Het is belangrijk voor inwoners en de democratie om te begrijpen waarom bepaalde besluitvorming, hoe die er gekomen is. Maar er is enige schimmigheid over dat wat je wel en niet openbaar maakt vanwege bepaalde belangen binnen de overheid. Hoe kunnen we eromheen dat we dingen niet op de email zetten in verband met een rechtszaak?

Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat het overal normaal wordt om transparant te zijn. Wij zijn voorlopers; voor ons is het heel gebruikelijk om de stap te zetten om het openbaar te maken maar hoe zet je de gemiddelde medewerker in de modus om dat ook te doen? Want het is nieuw en 'iets nieuws doen, geeft kramp'. Het is goed voorstelbaar dat het wennen is en ook dat het extra werk en de ingewikkeldheid leidt tot aarzelen. We moeten tools en instrumenten bedenken waarmee het makkelijker en gewoon wordt. En mensen geruststellen dat het niet eng hoeft te zijn. Er zijn zat mogelijkheden om drempels weg te nemen.

Missen we nog iets? Misschien een derde perspectief? We hebben het perspectief van de burger en het perspectief van de overheid besproken. Dat is genoeg. Er zijn belangen die met elkaar kunnen conflicteren. Daar kunnen we nog eens naar kijken. En het onderscheid tussen openheid en transparantie is ook interessant om nog eens dieper op in te gaan. Het gaat om een wisselverwerking. Er is geen sprake van eenrichtingsverkeer maar van tweerichtingsverkeer.

Rondje in één woord: o.a. boeiend, maar 1 burger in de dialoog, leerzaam, luisteren, flow i.p.v. strijd, verfrissend, hoopvol, inspirerend, respectvol, cursus worstelen, bespreekbaar maken, interessant.

Socratic design: Dialoog open overheid – Dialoog 2 (1/2)

Dialoog (12 personen + begeleider)

De vraag is: wat is openbaarheid (voor jou)?

Openbaarheid betekent inzage in stukken die je als persoon nodig hebt op dat moment om verder te kunnen.

Het gaat ook om een houding van openbaarheid, dus dat het ook als ambtenaar met jou resoneert dat je een open houding hebt. Ik denk dat je ook als ambtenaar voelt dat het echt een grondrecht is en dat we dat met elkaar voelen en uitdragen. Het is belangrijk voor de democratie.

Ik denk ook dat naast dat je het uitstraalt het ook een verantwoordelijkheid is als ambtenaar, je hebt niet zomaar een baan, je hebt een functie. Ik bedoel dat je als ambtenaar de verantwoordelijkheid hebt en dat je in je achterhoofd houdt wat doe ik en hoe leg ik daar verantwoording over af aan de buitenwereld, dat je daar continu mee bezig bent.

Ik denk ook dat het vanuit technische ondersteuning ook mogelijk is dat we dingen goed doen en registreren en dat we met projecten naar die toekomst toe werken. Het is vaak nu zo dat als een applicatie wordt ontwikkeld dat alleen voor een kerntaak is gebouwd. En dan komt er jaren later een burger en blijkt die data niet terug te vinden te zijn. Het kan mooier zijn om aan de voorkant de Woo onderdeel van systemen te maken.

Integriteit is wat je doet als je weet dat niemand meekijkt. En door de Woo denk ik dat de integriteit naar boven gaat. Vooral bij de burger ontstaat dat idee. Als je weet dat de burger alles op kan vragen zal dat het gevoel van vertrouwen en integriteit binnen de overheid toenemen.

Als toevoeging zou ik willen geven dat de overheid naast regelmatig de uitleg ook moet vastleggen hoe dingen tot stand zijn gekomen, dat helpt om transparant te zijn. Als je niet kan toelichten hoe je een besluit hebt genomen is dat niet uitlegbaar. Dat is erg omdat je niet aan kan geven wat als basis is gebruikt en dat heeft te maken met de integriteit.

Ik denk dat het belangrijk is om dat voor jezelf om al die facetten te verinnerlijken. Zodat het voor jezelf natuurlijk is, dat je er niet over hoeft na te denken in je werk maar dat het voor jou zo vanzelfsprekend is dat al die vragen die gesteld worden niet meer gesteld hoeven worden.

Het is ook altijd zoeken met teamgenoten, het is ook kijken naar anderen en naar de hele organisatie. Dat je samenwerkt met elkaar en in het proces, dat je moet durven kritiek te hebben en vragen te stellen. Dat mensen zeggen dit kunnen we echt niet openbaar maken en dat als je de vraag stelt waarom niet en dan kan blijken dat daar eigenlijk geen goede reden voor is.

Ik denk dat ook belangrijk is dat je je kwetsbaar durft op te stellen als overheid. Het gaat niet alleen om systemen en processen maar ook om de mensen die het moeten doen, uiteindelijk denk ik dat het begint bij je angsten aan de kant te zetten. Ik neem nooit een beslissing alleen. Informatie naar buiten brengen kan best eng zijn en van invloed zijn op je positie, het landsbelang, op beleid, op privézaken, er kan van alles aan de grondslag liggen.

Ik denk ook dat het belangrijk is om te kijken naar de mensen die het werk moeten doen, dat zij op een goede manier denken over beleid. Om daar duidelijk over te communiceren, iedereen heeft zo zijn eigen specialisatie en beleid is niet altijd te begrijpen voor anderen. In taal ook vooral.

Dat sluit heel erg aan hoe ik er naar kijk. Bij mijn werk voor bewonersparticipatie is het belangrijk dat we deelnemers aan participatie zo veel mogelijk relevante documenten geven, zodat er een gelijk speelveld ontstaat. Daar horen de taal, begrijpelijkheid en duidelijkheid ook heel nadrukkelijk bij, want met alleen documenten uitdelen ben je er nog niet. Het is veel meer dan onze documenten openbaar maken. Maar ook de duiding daarvan is belangrijk. Daar hebben we nog stappen te zetten.





Socratic design: Dialoog open overheid – Dialoog 2 (2/2)

Nou ja in die zin, is taal heel moeilijk. We kennen allemaal het dilemma dat de informatie moet kloppen op juridisch niveau. Hoe krijg je die stap naar vertaling naar begrijpelijke mensentaal? Dat is nog heel veel werk. Daarin moeten we nog veel meer faciliteren, niet iedere ambtenaar kan deze omschakeling maken. Dat we hier specialisten voor inzetten en mensen voor opleiden, kan misschien een onderdeel van de oplossing zijn.

Er gebeurt al het een en ander op dit vlak. Bij de afdeling innovatie bestaat een innovatielab dat ambtenaren helpt toegankelijker te schrijven.

Ik denk dat het niet genoeg benadrukt kan worden dat als je jezelf als overheid serieus neemt, je de geest van de wet echt op een andere manier gaat benaderen. Ik heb veel als journalist gewerkt, dan moet je een expert inhuren, een halfjaar wachten, en dan krijg je allemaal zwart gelakte pagina's terug. We moeten de geest van de wet echt op een andere manier benaderen. Concreet ervaren wat de ambitie open zijn betekent. Dat betekent moed en lef te hebben. Op het moment dat je heel concreet in aanraking komt met hoe die wet in de praktijk werkt, dan moetje ook durven zeggen nu sta ik hier in mijn blote billen want dat is de ultieme consequentie die kan gebeuren.

Wat ik mij afvroeg: als je die kwetsbaarheid van een ambtenaar of zijn werk wegneemt, zou de overheid dan opener zijn?

We gaan naar een afronding. Is er nog een kwestie die we niet behandeld hebben, die we - misschien in een volgende dialoog- nog zouden moeten onderzoeken?

Ik dacht zelf nog aan de burger die überhaupt niet weet dat overheidsinformatie openbaar zou kunnen zijn. Weten alle burgers wel dat het de bedoeling is dat de overheid open en transparant is? Zij en wij hebben er baat bij dat ze dat weten.

In de laatste paar minuten doen we een kort rondje. Welk woord komt in je op na deze dialoog?

- Ik werk bij het stadsarchief en ik ben positief en hoopvol. De termijn tussen archiefvorming en archiefopname wordt steeds korter. En hoe korter, hoe meer mogelijkheid de burger heeft om informatie op te vragen. We gaan de goede richting op.
- De geest van de wet is meer dan alleen openbaar maken van informatie.
- Dat het niet een individueel proces is, maar een groepsproces.
- Luisteren.
- Het is heel belangrijk dat een burger soms op maat uitleg krijgt. Passende aanpak, maatwerk.
- Doelgroep, in een woord.
- Openbaar tenzij, i.p.v. niet openbaar tenzij.
- Openbaarheid als cultuur, ook in de samenleving.
- Angst om openbaar te maken, hoe mooi het zou zijn als we dat een beetje kunnen omdenken naar constante feedback.
- Het gevoel dat we samen hebben gedacht, durf te delen.
- Aandacht voor de zachte kant

Over Socratic Design

Socratic Design is een filosofie en een methode. Het wordt toegepast op maatschappelijke vraagstukken waar vernieuwing van denken en doen wenselijk is en voor menselijk begrip in groepen. Met de methode analyseren we het narratief waarin we leven en hoe en waarom we deze internaliseren en blijven voortzetten, zelfs als de verhalen waarbij we leven blokkerend zijn voor een goed menselijk bestaan.

Socratic Design creëert bewustwording van overtuigingen over onszelf, onze cultuur en leert ons echt te luisteren. Hierdoor kunnen we fundamenteel anders denken over onszelf en uitdagingen waar we voor staan, zoals 'Wat is openbaarheid'.

Deze dialogen werden begeleid door Teti Verhoeff (gemeente Amsterdam)

Meer informatie: https://openresearch.amsterdam/nl/page/90801/socratic-design

Workshop: Aansluiten informatiebehoefte burger

Workshop gegeven door:
Erna Ruijer & Albert Meijer van de Universiteit Utrecht (UU)

In het kader van het onderzoek dat de Universiteit Utrecht voor het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding (ACOI) heeft de UU samen met de gemeente Amsterdam een workshop georganiseerd over hoe overheidsorganisaties invulling kunnen geven aan actieve openbaarmaking dat aansluit bij de informatiebehoeften van inwoners.

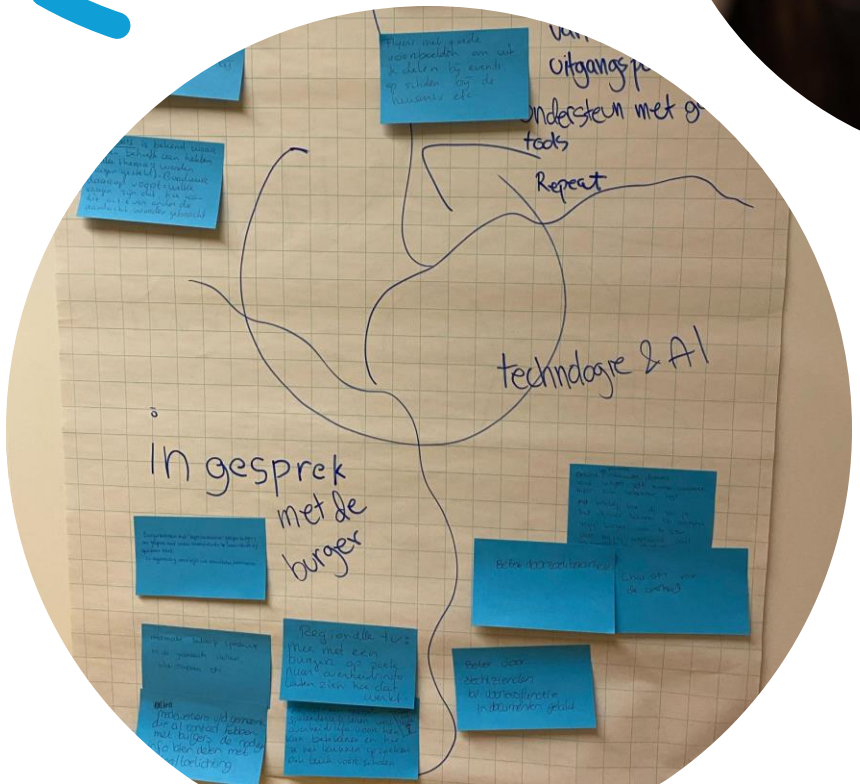
Er waren twee workshop rondes van elk 45 minuten. Tijdens elke sessie presenteerden Erna Ruijer en Albert Meijer de resultaten van het onderzoek tot nu toe en werden de aanwezigen vervolgens gevraagd om in groepjes van 4 mee te denken over een advies aan de gemeente Amsterdam waarbij de volgende vraag centraal staat:
*"Hoe kan de gemeente op een goede manier invulling geven aan actieve openbaarmaking zodat het aansluit bij de behoeften van *alle* inwoners?"* zowel voor nu als in de toekomst? Denk ook aan obstakels en eventuele oplossingen.

Wat vonden Erna en Albert ervan:

- Mooie geslaagde en interessante dag!
- Leuk dat we een mooie opkomst hadden voor elke workshop!
- Jammer dat er minder burgers deel hebben genomen dan we hadden gehoopt.
- Verder inhoudelijk vond ik het interessant om te horen dat in bijna alle groepen het belang van fysiek contact terugkwam (naast de mogelijkheid om informatie digitaal op te zoeken)
- Ook werd in alle groepen de mogelijkheden van AI benoemd om informatie sneller vindbaar en toegankelijker te maken voor diverse groepen inwoners.
- Tot slot was het interessant om te horen dat in diverse groepen het idee van een continue feedbackloop terug kwam waarbij wordt bijgehouden wat inwoners willen weten zodat de gemeente hier ook actief op kan inspringen bij het actief openbaar maken van informatie.







Wil je hier meer weten over of heb je een vraag? Stuur een e-mail naar Erna: H.J.M.Ruijer@uu.nl

Aansluiten informatiebehoefte burger – Ronde 1

Bij de eerste ronde waren er 14 deelnemers. De deelnemers waren allemaal werkend voor overheidsorganisaties (wisselend van BZK, tot gemeente Amsterdam), 8 van de aanwezigen waren ook inwoners van Amsterdam.

De groep werd verspreid over 3 kleinere groepen die aan het einde van de workshop hun ideeën presenteerden:

Groep 1:

Gaf een drieledig advies:

a) Gemeente Amsterdam moet informatie publiceren op onderwerpen (i.p.v. categorieën van de Woo).
b) De gemeente moet op een 'leuke manier' in gesprek gaan met burgers, bijv. *serious game* in stadsarchief, langs bij scholen o.i.d.
c) Ook: met AI op een chatbot achtige manier in gesprek gaan met burgers. Daardoor wordt de informatie toegankelijker gepresenteerd en kan 'maatwerk' worden geleverd. Als bepaalde info nog niet op B1-niveau staat, kan de chatbot dat bijv. transformeren. Zo ontstaat er een feedback loop en blijft dit in actieve doorontwikkeling.

Naar aanleiding van deze presentatie ontstaat er discussie in de groep: Wordt op dit moment ook al info per onderwerp gepubliceerd? Wat kan hier dan beter? Een persoon geeft aan: "We maken het nu op bestandstype openbaar, maar mensen zoeken niet op 'beschikkingen' of 'convenanten', maar ze zoeken echt op basis van inhoud".

Ook geeft iemand aan dat er bij bibliotheken / infopunten ook heel goed bijgehouden wordt wat de vragen zijn. Zo kan er een continue feedback loop ontstaan en kan informatie worden aangepast en afgestemd op welke informatie er nodig is volgens de behoefte van burgers.

Groep 2:

Gaf aan vooral met elkaar in discussie te zijn gegaan over wat open nu eigenlijk precies inhoudt. Want de informatie van het rijk en de gemeente is in principe alle informatie openbaar, tenzij… Vanuit die gedachte is de vraag, oké hoe informeer je de burgers dan actief? Maar ook, waar liggen die grenzen? Moet je van ieder werkoverleg de notulen gaan delen? Er ontstaat een discussie over beleidsintimiteit.

Adviezen:

- soort nieuwsbrief waarbij burgers boxjes kunnen aantikken met onderwerpen waarover burgers actief geïnformeerd zouden willen worden.
- Ook actief werken met partners, zoals huisartsen of GGD over vaccinatiedingen, etc.
- In alle voordrachten een paragraaf meenemen over actieve openbaarmaking
- Wat zijn redenen om dingen niet openbaar te maken? Wat is het verschil tussen transparantie en openbaarheid. Dit goed uitleggen. Vertrouwen en wantrouwen is hier een heel belangrijk punt.

Groep 3:

Geeft aan begonnen te zijn met de vraag vanuit de kant van de burger en het idee 'wees dicht bij de burger'.

Het advies van deze groep is:

- *Open by design*, met menselijke maat centraal.
- Van mens tot mens ook heel belangrijk. Hoewel tech/ AI belangrijk zijn, is het heel belangrijk dat mensen menselijk contact kunnen hebben incl. uitleg en context. Dat is vaak belangrijker dan alle documenten kunnen opvragen.
- Dit vraagt wel een cultuurverandering. Want de grootste klacht is veelal dat er gewoon niet goed geluisterd wordt, dat mensen van hot naar her worden gestuurd.
- Tot slot een "reizend circus "(in winkelcentra, ziekenhuizen, etc.)

Aansluiten informatiebehoefte burger – Ronde 2

Bij de tweede ronde zijn er 18 deelnemers, waarvan 6 inwoners van Amsterdam. 1 persoon aanwezig als inwoner & niet werkzaam bij overheidsorganisatie. Er werd in deze ronde in vier groepen gewerkt.

Groep 1:

Er moet een duidelijke zoekbalk waar je met zoektermen van het ene naar andere document kunt gaan. Ook is het van belang om de menselijke maat te behouden, dus inwoners moeten mensen kunnen bereiken om meer informatie te verzamelen. Dat is eigenlijk vóór je een Woo-verzoek indient. Op deze manier kan ook een feedback loop ontstaan als je in gesprek leert waar mensen naar op zoek zijn.

Groep 2:

- Er moet ook een loket zijn waar je met mensen in contact kunt komen en ook terecht kunt met 'ik weet het niet precies maar ik wil wat weten over…'. Dan kun je ook in kaart brengen waar mensen veelal benieuwd naar zijn, zodat je ook kunt bepalen waar actieve voorlichting over plaats kan vinden. Een loket helpt om de vraag achter de vraag te vinden

- Soms is een Woo-verzoek ook niet de goede methode om in de behoefte van een inwoner te voorzien. Bijv. iemand die wilde 'alles' weten over het groenvoorziening referendum, en is toen uiteindelijk een middag langs gekomen op het gemeentehuis en met beleidsmedewerkers/ experts in gesprek gegaan. Dat was veel effectiever en kostte minder tijd



Groep 3:

- De gemeente moet blijvend onderzoeken wat de vraag achter de vraag is. Ook de methodiek van 'veelgestelde vragen' is zinvol, maar ook stukje context erbij bieden. Waarom worden bepaalde dingen zwartgelakt? Hoe is dit document opgesteld? Etc. Zo leest een document ook heel anders zelf.
- Een fysiek loket, kan ook telefonisch, kan ook chatbot of zelfs chatten met een mens. Dit kan al in veel behoefte voorzien.
- Er kan ook AI worden ingezet om iets 'als maatwerk' te vertalen naar A2 niveau bijv.
- Maar het is wel belangrijk om er als gemeente nog een keer goed overheen te gaan, want de inhoud moet nog wel overeenkomen met waar je als gemeente/organisatie voor staat, want het is wel een tweede document wat je als gemeente dan deelt.

Groep 4:

- De discussie ging over differentiëren, want alle inwoners, wie zijn dat eigenlijk? Waar kijk je? Misschien overschatten we ook hoeveel mensen nu echt op openbaarheid zitten te wachten..? Mensen in kwetsbare situaties zijn aan het overleven.
- Hoe bereik je de stille meerderheid die niet zo vocaal is?
- Advies: meer uit de bak van informatie te filteren. Bijvoorbeeld door: In deze en deze documenten vindt u het antwoord… Ik heb het antwoord voor u samengevat in B1… Etc.
- Goed leesbaar, snelle websites.
- Er zit heel veel ruimte tussen niets en alles openbaren. Bijv. werken met magisterfuncties.

Reactie van inwoner uit een andere groep: ik denk dat het een riskante formulering is dat niet genoeg mensen op openbaarheid zitten te wachten… Het zou geen effect moeten hebben op je verantwoordelijkheid van overheid om in beginsel klaar te staan met burgers en al hun vragen…

Workshop: Open Amsterdam



Sibrand de Boer verzorgde de workshop over Open Amsterdam. Hij nam jullie mee in hoe Open Amsterdam (https://open.amsterdam) werkt en de plannen voor verdere ontwikkeling.

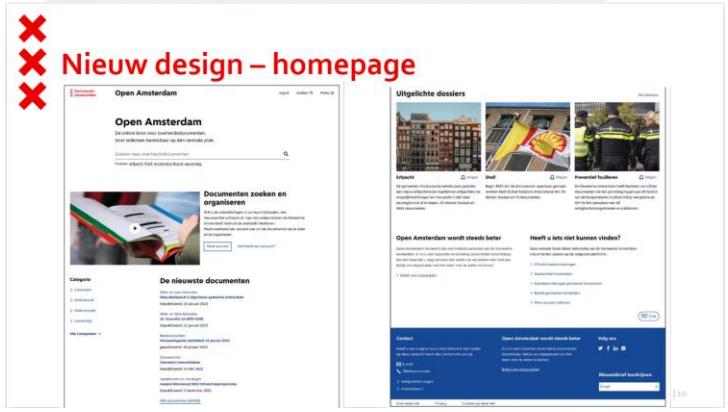
Sibrand over het evenement:

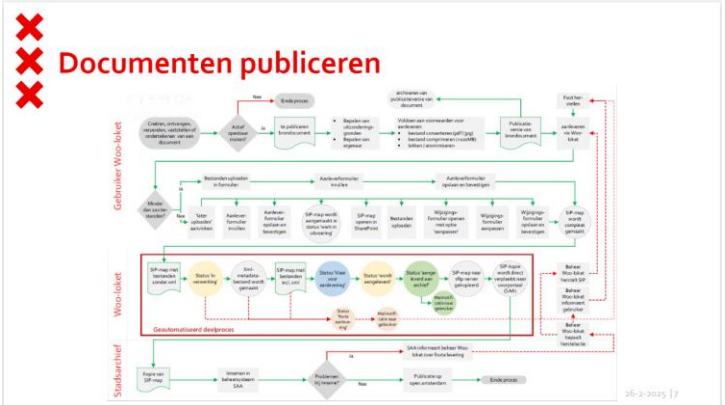
“Met mijn achtergrond als historicus en IT-consultant probeer ik Open Amsterdam gebruiksvriendelijker te maken. Ik ben benieuwd naar jullie kijk op Open Amsterdam en ontdek graag samen wat er beter kan”.

Hieronder vind je een kleine impressie van de presentatie tijdens de workshop. Heb je hier vragen over of wil je in contact over Open Amsterdam, mail naar: openbaarheidscentrum@amsterdam.nl





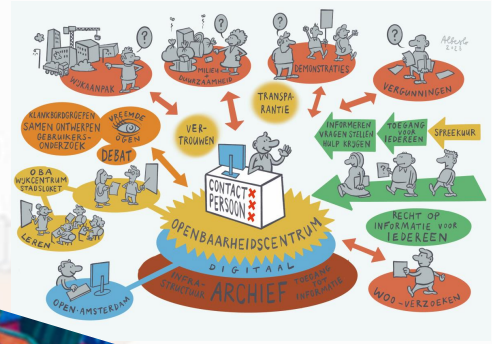








Workshop: Zakelijk tekenen

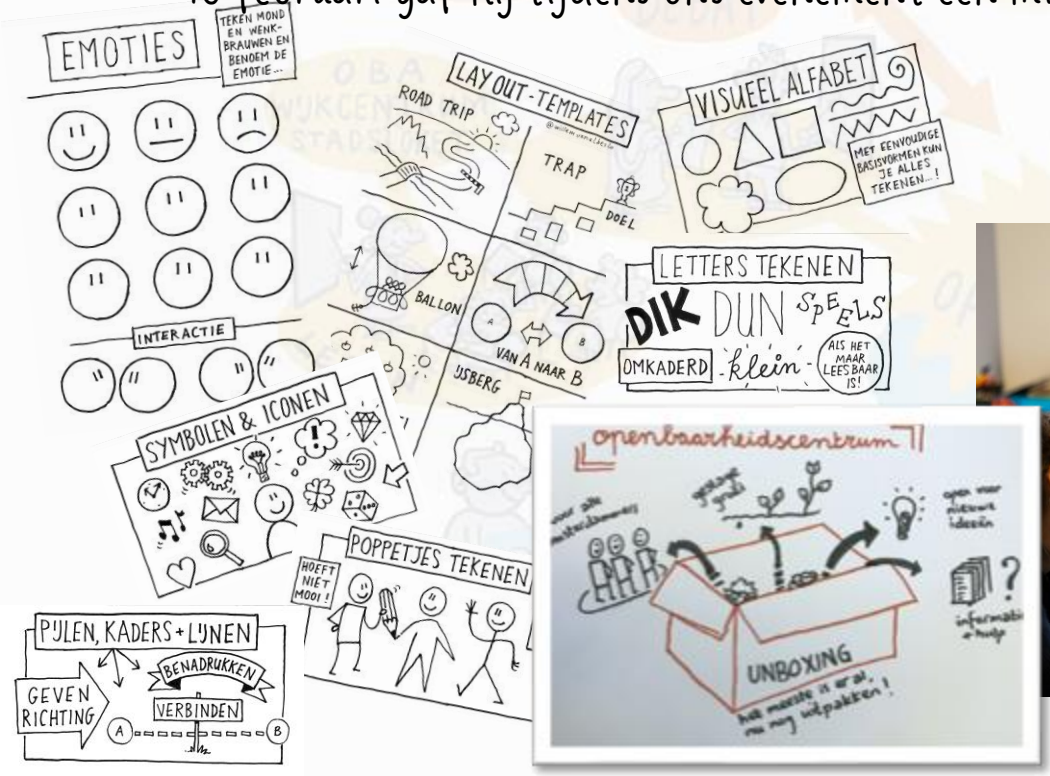


Wist je dat:

- Visuele content 600.000 keer sneller wordt opgenomen dan tekst;
- Gemiddeld genomen mensen maar 20% van de tekst op een webpagina lezen;
- Mensen 80% van wat ze zien onthouden, 20% van wat ze lezen en maar 10% van wat ze horen.

Willem van Albeslo is illustrator, (live-)cartoonist en beeldend kunstenaar. En tekende voor Amsterdam de bekende plaat van het Openbaarheidscentrum. Op 10 februari gaf hij tijdens ons evenement een mini-workshop Zakelijk tekenen.

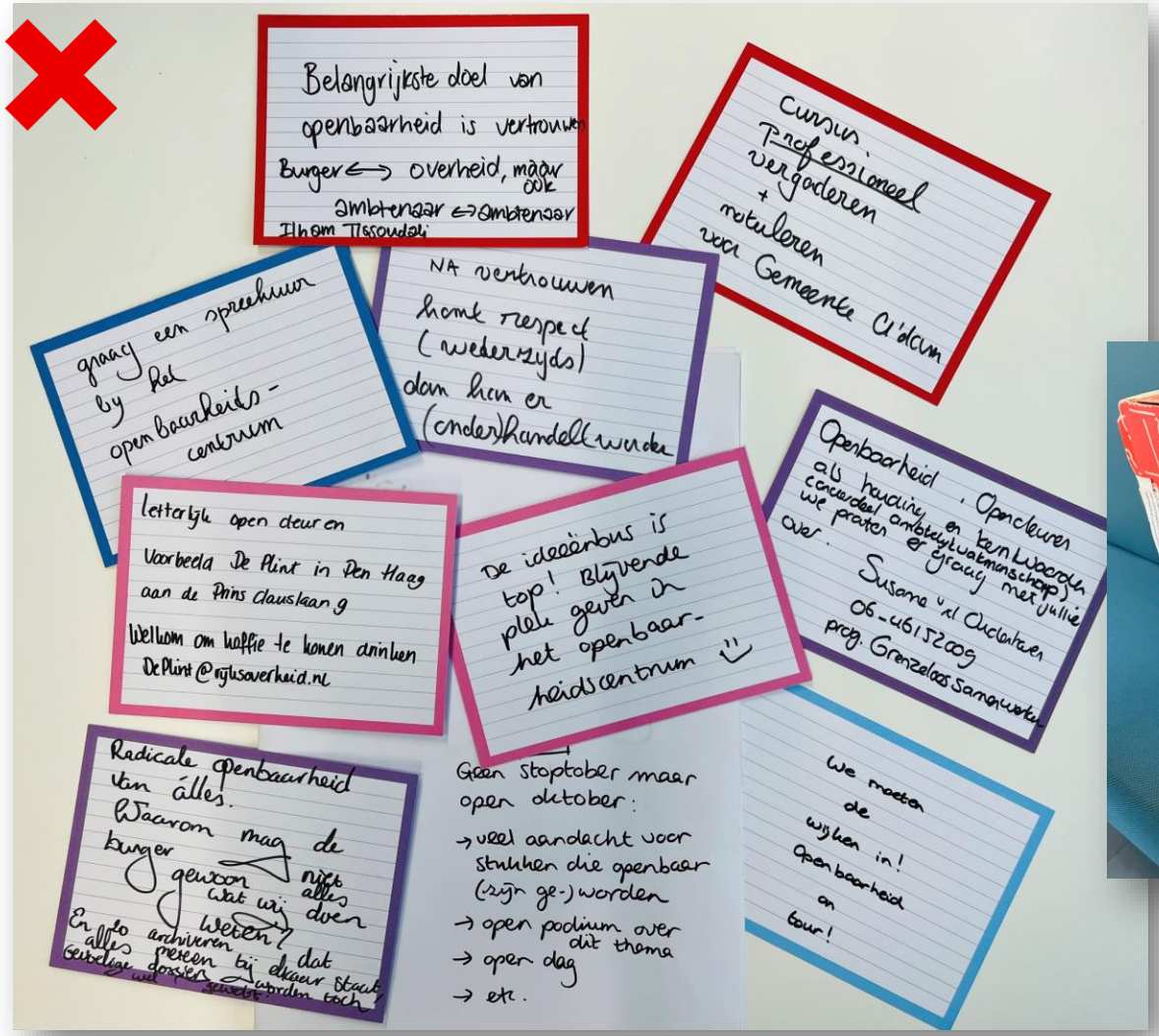








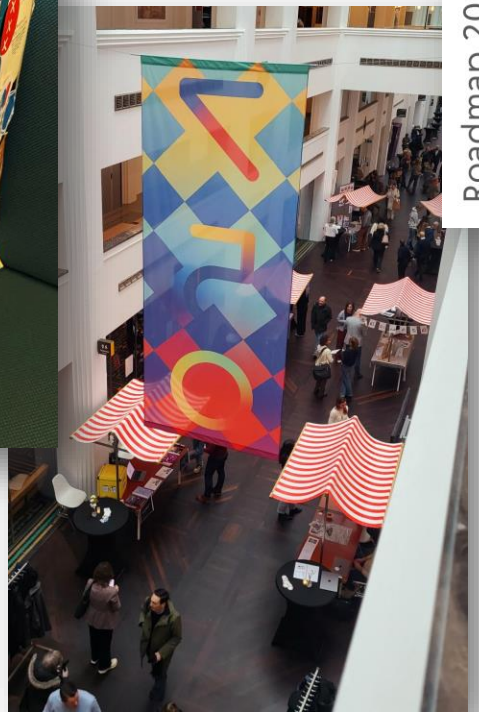
Mini Informatiemarkt – Openbaarheidscentrum, gemeente Amsterdam



Tijdens de mini informatiemarkt kon je met ons in gesprek over het Openbaarheidscentrum. Over onze ideeën, maar ook over jouw ideeën hierbij. Daarvoor hadden wij onze ideeënbus klaargezet. Die is helaas niet helemaal vol gekomen, maar op de foto links zie je de ideeën die jullie met ons deelden deze middag. Ook presenteerden we hier onze roadmap voor 2025 aan jullie. Die staat inmiddels ook op Open Amsterdam (https://open.amsterdam).

Heb je nog vragen en wil je met ons in contact komen? Dat kan door een e-mail te sturen naar openbaarheidscentrum@amsterdam.nl of door lid te worden van ons forum: https://openbaarheidscentrum.openstate.eu

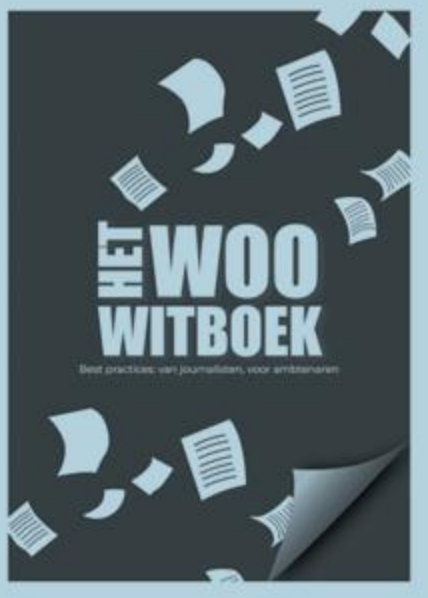






QR-code naar onze community pagina met meer informatie:

Mini Informatiemarkt – Open State Foundation



woo-witboek.openstate.eu

WOO WITBOEK
Best practices: van journalisten, voor ambtenaren

Van onze partner in de opgave van het Openbaarheidscentrum; Open State Foundation, waren Serv Wiemers en Sicco van Sas aanwezig met een eigen kraam op de informatiemarkt.

Serv Wiemers (directeur) over openbaarheid:

“Al jaren ben ik gefascineerd door democratie, transparantie en participatie. Hoe kun je een overheid zo inrichten dat de kloof tussen degenen die besturen en die bestuurd worden zo klein mogelijk is? Om de uitersten te onderzoeken ben ik gereisd naar Noord-Korea en Estland. Beiden gaven mij veel inspiratie om in Nederland een open overheid na te jagen. Op een praktische manier, en dat deel ik graag met iedereen.”

Heb je vragen aan Serv, Sicco of andere teamleden van Open State Foundation, bezoek hun website (https://openstate.eu/nl) of neem contact op: https://openstate.eu/nl/contact

OPEN STATE FOUNDATION

In samenwerking met de Woo-werkgroep van de Vereniging van Onderzoeksjournalisten (VVOJ), bracht Open State Foundation onlangs het Woo Witboek uit: 11 best practices voor de Woo. Van journalisten voor ambtenaren. Werkwijzen die werken!



Mini Informatiemarkt – AI Lab, gemeente Amsterdam

Ook het AI Lab van gemeente Amsterdam was aanwezig tijdens het evenement op 10 februari. En Max van Rest stond achter de kraam! Hij is productowner bij het AI Lab. Het AI Lab (AI staat voor artificiële intelligentie) zet zich dagelijks in voor het creëren van stedelijke AI-oplossingen voor Amsterdam. Gepassioneerd over innovatie en technologie, maar altijd met oog voor de burger.

Het AI lab heeft onderzoek gedaan naar het gebruik van taalmodellen om de informatie in de documenten op Open Amsterdam toegankelijker te maken. Het rapport vind je op https://openresearch.amsterdam/nl/page/110995/rag-voor-open.amsterdam%E2%80%8B

Wil je meer weten over het AI Lab van de gemeente Amsterdam of heb je nog een vraag die je graag wilde stellen? Bezoek dan de website www.amsterdamintelligence.com of stuur een e-mail naar. aibalie@amsterdam.nl. Je kunt ook hun pagina op Openresearch bezoeken: https://openresearch.amsterdam/en/page/110474/ai-lab









Mini Informatiemarkt – Stedelijk team Openbaarheid, gemeente Amsterdam

Ook het stedelijk team Openbaarheid was aanwezig met een kraam. Je kon bij hen terecht voor vragen over hoe gemeente Amsterdam het proces rondom de Woo-verzoeken heeft ingericht. Ze hadden daarvoor inzichtelijke kaarten gemaakt die dit hele proces uitbeeldden. En je kon een prijs winnen als je raadde hoeveel Woo-verzoeken er het afgelopen jaar waren binnengekomen. Dat zijn er 884 geweest. De winnaar ging naar huis met een pot met 884 M&M's!

Een collega van het Stedelijk team Openbaarheid over deze middag:

Wat ik vooral bijzonder vond en goed vond gaan waren de gesprekken met andere overheidsinstanties. We hebben gesprekken gehad met Woo-coördinatoren van gemeente Rotterdam, maar ook hele kleine gemeenten en andere instanties. In deze gesprekken konden we goed sparren over hoe het proces loopt en wat beter zou kunnen. We merkten wel dat Amsterdam hierin echt een "trendsetter" kan zijn, als grote gemeente zijnde.

Wij hadden ook een suggestie box waarin we een aantal tips hadden gekregen. Ik denk dat we eventueel een aantal daarvan kunnen bespreken binnen ons team bij de volgende maandstart. De opmerkingen gingen over het proces/de stappen met een makkelijke uitleg online zetten voor de burger, een overzicht met aantallen verzoeken die lopen online zetten voor de burger, heel duidelijk maken dat woo.ondersteuning gemaild moet worden voor Woo verzoeken (zo duidelijk dat een digibeet dit zou moeten kunnen vinden i.p.v. het 14020 nummer te bellen).

We hebben de volgende opmerkingen ontvangen:

- ''Hoe eenvoudig is het om bij de informatie te komen voor het indienen van een Woo-verzoek? Met name voor digibeten''
- ''Zet het Woo-proces online. Dit maakt o.a. Duidelijk hoe tijdrovend het is''
- ''Maak een openbaar dashboard met alle data over Woo behandelingen''
- ''Overheid *by design*; bouw de noodzakelijke technieken en procesmatige onderdelen in aan de voorkant''

Heb je vragen hierover of voor het Stedelijk team? Stuur een e-mail naar: openbaarheidscentrum@amsterdam.nl





Mini Informatiemarkt – Participatie, gemeente Amsterdam

Team Participatie over het evenement en de bezoekers die bij hun kraampje landden:



“Mensen vroegen ons vooral wat Amsterdammers nu (gaan) merken van de nieuwe participatieverordening”

Ons antwoord daarop is dat de gemeente Amsterdam sinds de inwerkingtreding van de verordening:

- Een participatieplan maakt aan het begin van een project en dit online publiceert
- Tussentijdse verslagen van bijeenkomsten publiceert
- Een participatieverslag maakt aan het eind van een project, vóórdat er een besluit wordt genomen
- Zorgt voor een contactpersoon waar Amsterdammers terecht kunnen als ze zich zorgen maken over participatie

Dat betekent:

- ✓ Dat Amsterdammers in projecten duidelijke informatie krijgen over de doelen en plannen van de gemeente
- ✓ Dat Amsterdammers weten op welke punten ze invloed kunnen uitoefenen
- ✓ Dat Amsterdammers ook duidelijke informatie krijgen over wat er vast ligt in beleid of in andere plannen
- ✓ Dat er goed naar hen geluisterd wordt en dat ze goed worden geïnformeerd over wat er met hun inbreng gebeurt



Professionals op het gebied van openbaarheid die meer wilden weten over het inrichten van een participatietraject konden we helpen met het Stappenplan Participatie: https://p.amsterdam.nl/stappenplan/inleiding

Samen met betrokken bewoners gaven we informatie over de Participatiewerkplaats in oprichting: https://stormpunt.nl/participatiewerkplaats. In de Participatiewerkplaats ontwikkelen bewoners, ervaringsdeskundigen, belangenbehartigers, ambtenaren, wetenschappers, politici en bestuurders samen een leerprogramma om beter te leren participeren.

Meer weten over participatie bij de gemeente Amsterdam? Ga naar https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/invloed/bewonersparticipatie
of mail naar: participatie@amsterdam.nl

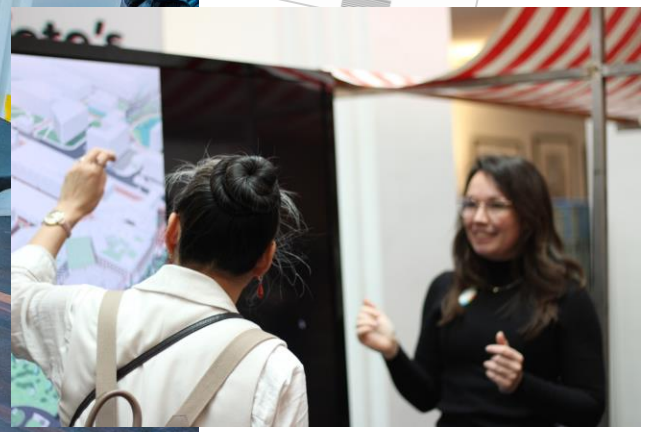
Mini Informatiemarkt – Concept Team, gemeente Amsterdam

Tijdens het evenement ging het Concept Team in gesprek over innovatie projecten en wat zij doen. In samenwerking met *Digital Urban Planning Lab*, heeft het Concept Team het onderzoek The Future Mirror uitgevoerd. Zij onderzochten hoe je met gebruik van 3D, mensen beter kunt betrekken bij plannen en toekomstige ontwikkelingen voor Amsterdam Zuidoost. Tijdens de informatiemarkt gingen zij het gesprek aan om te kijken hoe deze ontwikkeling en mogelijkheden bij kunnen dragen aan meer en betere participatie.

Heb je vragen voor het Conceptteam, mail naar: openbaarheidscentrum@amsterdam.nl







Cláudia Pinhão (Product Designer) van het Concept Team over de middag:

"This event was a great opportunity to increase the visibility of our team, share what we do and expand our network with internal and external parties. It was nice to converse with open minded people that were interested in our projects. The stands worked very well, inviting people for a short discussion and presentation of our work. In general, visitors were very enthusiastic about the event and the work we were presenting. More events like this would really help people to have a better awareness of all the amazing projects that are being done by our colleagues".

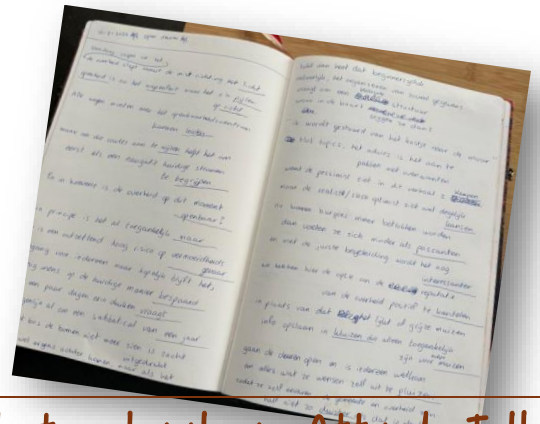
Afsluiting:
Het verhaal van Atta de Tolk

Atta de Tolk is *spoken word artist*. Hij is schrijver, woordkunstenaar en verhalenverteller. De hele middag hield hij zijn oren gespitst en zijn ogen open. Wat hij zag en hoorde vormde hij om tot een mooi verhaal over open overheid en het openbaarheidscentrum van Amsterdam. Met zijn fantastische verhaal - dat hij ons voorlas uit zijn grote verhalenboek - sloot hij ons evenement af!

Het verhaal van Atta de Tolk kun je hier terugzien en -luisteren:
https://vimeo.com/1062048848

https://attadetolk.nl





Uit het verhaal van Atta de Tolk

"Vandaag zagen we het. De overheid stapt vanuit de mist richting het licht. Openheid is nu het wapenfeit waar het zijn pijlen op richt. Alle wegen moeten naar het Openbaarheidscentrum kunnen leiden. Maar om die routes aan te wijzen helpt het om eerst als een navigatie huidige stromen te begrijpen".

[...]

"En welk doel je ook dient voor het publiek in elk spectrum, het is geen geheim dat je doel driedubbel zo dichtbij komt met een openbaarheidscentrum. Soms ontmoet je een nieuwe vriend door te kijken in ogenschijnlijk vreemde ogen. Dus gooi daarvoor zowel je mind als je domein alsjeblieft open".

