Instructie Q&A panel participatiebijeenkomst Osdorpplein

In het kort:
Mensen thuis kunnen tijdens de uitzending **vragen indienen** via een vragenformulier op de website of telefonisch. Vanuit een 020 nummer worden mensen doorgeschakeld naar één van de beschikbare panelleden. Het gaat dus enkel om vragen aannemen, er wordt geen antwoord gegeven.

Het Q&A panel verzamelt en categoriseert de vragen in een longlist. Eén moderator selecteert vragen om tijdens de uitzending te behandelen en zet deze door aan de regie. De presentatrice licht de vragen toe en geeft één van de sprekers het woord om antwoord te geven.
Mensen kunnen **tot een half uur na de uitzending** vragen blijven indienen.
Alle (dus ook niet behandelde vragen) komen achteraf op de website met het antwoord. Het panel brengen we af en toe in beeld.

Werkverdeling:
We weten niet vooraf wat de verdeling tussen telefonische / schriftelijke vragen wordt. We verwachten vragen in pieken tegelijk, gevolgd door momenten van rust.
- Wijs twee panelleden aan die altijd prioriteit geven aan telefonische vragen.
- Wijs twee panelleden aan die altijd prioriteit geven aan schriftelijke vragen.
- Wijs twee panelleden aan die wisselen tussen telefonisch/schriftelijk al naar gelang behoefte.

Tijdens de voorbespreking op 12 november kunnen jullie dit onderling verdelen.

Voorbereiding:
- Installeer het programma voor de belcentrale een paar dagen van te voren: https://www.zoiper.com/en/support/home/article/152/Minimal%20system%20requirements%20for%20Zoiper
  Lukt het niet? Bel [redacted] – (leverancier van de belcentrale) op tel 06-[redacted]. Hij kan je helpen bij de installatie.
- Bespreek met je IT beheerder dat deze bereikbaar is tijdens de avond.
- Neem je laptop (opgeladen, met oplader) mee. Ook een muis is handig.
- Een headset wordt beschikbaar gesteld.
- Het Q&A panel komt tijdens de uitzending af en toe in beeld. Houd hier rekening mee. Kleed je representatief en berg jassen/tassen uit het zicht op.

1. Belpanel
Om telefonisch vragen te ontvangen beschikken we over een belcentrale met tel. 020[redacted]. De belcentrale functioneert via een programma op je laptop.
Jullie zien bellers in beeld verschijnen. Zodra één van jullie een beller aanneemt, verdwijnt deze uit de lijst met oproepen. Je kan dus niet per ongeluk dezelfde beller aannemen. Zijn jullie allemaal in gesprek, dan wordt een beller in de wacht gezet.

Werkwijze:
1. Door op *opnemen* te klikken open je het gesprek.

1.1. Open het gesprek:
'Goedenavond, welkom bij de participatiebijeenkomst over Osdorpplein. U spreekt met

(voornaam). Mag ik uw vraag noteren?'

1.2. Laat de beller zijn/haar vraag stellen.
- Je neemt de vraag alleen aan. Het panel geeft geen antwoorden en gaat niet het inhoudelijke gesprek aan. Slechts op een selectie vragen wordt antwoord gegeven tijdens de uitzending. Maar alle vragen komen enige tijd na de bijeenkomst op de website met antwoord.
  Dit wordt ook meerdere keren tijdens de uitzending benadrukt. Is dit voor de beller toch niet duidelijk en/of dringt men aan op antwoord/discussie? Geef dan (nogmaals) duidelijk de bedoeling aan.
- Blijft iemand aan de praat, zonder een vraag te stellen? Vraag door naar een concrete vraag en kap het gesprek anders af.
- Een beller mag meerdere vragen stellen. Gaat het gesprek echter minutenlang door, kap het dan af.

1.3 Sluit het gesprek af:
'Dank u wel voor uw vraag. Ik heb uw vraag genoteerd. <Indien nog niet genoemd, benadruk dat slechts enkele vragen in de uitzending zullen komen:> *Vanwege de tijd beantwoorden we niet alle vragen tijdens de uitzending. Alle vragen worden verzameld en enige tijd na de bijeenkomst op de website geplaatst met antwoord: https://www.amsterdam.nl/projecten/osdorpplein.'*

2. Hang de beller op.

3. Voer de vraag van de beller kort en bondig in in het vragenformulier. Dit is hetzelfde vragenformulier dat de kijker thuis kan gebruiken.

   Om de vraag te verzenden moet je een naam en e-mailadres invullen. Gebruik hiervoor:
   Naam: Belcentrale
   Email: [redacted].
   Zo is later te herkennen dat dit een telefonische vraag is geweest.

4. Hierna ben je klaar voor de volgende beller. Klik wanneer je zover bent weer op *opnemen*.

2. Vragenformulier

Wanneer een vraag wordt ingezonden via het vragenformulier verschijnt een mail binnen in de mailbox:
[redacted].
Wachtwoord: [redacted]

Jullie zijn allen ingelogd op dit account. Jullie taak is om de vragen uit de mailbox over te zetten naar een overzichtelijke spreadsheet en te rubriceren. Hieruit kan de moderator gemakkelijk relevante vragen selecteren om aan de regie door te zetten.

Werkwijze:
1. Er verschijnt een mail in de mailbox. Markeer eerst de mail als ongelezen. Zo zien je collega panelleden direct dat deze mail al onder behandeling is.

2. Open de mail en bekijk de vraag. Kopieer de vraag naar een kladblok/Worddoc. dat je lokaal hebt geopend. Je doet hier een tekst redactie. De moderator zet straks namelijk de vraag één op één door in de uitzending, dus de vraag moet helder, kort en fatsoenlijk zijn.

- maak de vraag kort en bondig (één zin). Verwijder lange aanloop/introductie.
- schrijf actief en zoveel mogelijk op B1-nivea.
- corrigeer eventuele spelfouten of grof taalgebruik.
- staan er meerdere vragen in één mail? Splits dit naar losse vraagstellingen.

3. Bepaal tot welk blok van de uitzending deze vraag behoort:
   (1) Osdorpplein fase 2
   (2) Meervaart/Zuidwestoever
   (3) Vooruitblik/proces
   (4) Overig

4. Kopieer je geredigeerde vraag en plak deze in de Google Spreadsheet, onder het juiste tabblad.
   De spreadsheet heeft vier tabbladen, corresponderend met de drie blokken van de uitzending: (1) Osdorpplein fase 2 (2) Meervaart/Zuidwestoever (3) Vooruitblik/proces en een tabblad (4) Overig.

   4.2 Vul de vier kolommen in:
   A. Vul in *'E'* voor een schriftelijk ingediende vraag of *'T'* voor telefonisch ingediende vraag.
      Telefonische vragen zijn gemerkt door het mailadres [redacted].
   B. Kopieer hier de geredigeerde vraag. Je plakt hier 1 vraag per kolom.
      Stonden er meerdere vragen in een e-mail, dan maak je dus voor elke vraag apart een nieuwe rij aan.
   C. Vul in onder welke rubriek (thema) de vraag valt.
      Deze rubrieken worden zsm. aangemaakt.
      Mochten er veel vragen binnenkomen waarvan de rubriek nog niet bestaat, maak dan een nieuwe rubriek aan (heldere, samenvattende term). Overleg dit met de rest van het panel.
   D. Denk je dat dit een relevante vraag is voor de uitzending? Of is het een opvallende of verrassende vraag? Vul dan *'!'* in. Zo niet laat leeg.