Instructie Q&A panel participatiebijeenkomst Osdorpplein

Mensen thuis kunnen tijdens de uitzending vragen indienen. Dit kan (1) telefonisch of (2) schriftelijk via een vragenformulier op de website.

Het Q&A panel verzamelt en verwerkt alle ingediende vragen en zet een longlist door naar de moderator [redacted] die in andere ruimte in de regie zit. De moderator selecteert uit de longlist vragen, die tijdens de uitzending behandeld worden. Alle (dus ook niet behandelde) vragen komen achteraf op de website met het antwoord.

De helft van het Q&A panel behandelt de telefonische vragen (zie 1). De andere helft behandelt de vragen vanuit het online vragenformulier (zie 2).

Met opmerkingen [redacted]: Ik twijfel hier over.
Want als er dan veel bellers of juist veel schriftelijke reacties zijn, zit de helft van het panel niks te doen, terwijl de andere helft overspoeld wordt.

Misschien toch iedereen de hele workflow geven?

Met opmerkingen [redacted]: Ik zou voorstellen om wel zo te beginnen maar mocht blijken dat er weinig bellers zijn dat er dan telefonisten gaan ondersteunen bij de email.

1. **Belpanel:** [redacted]

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). Wat is uw vraag?'

   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. Op een selectie vragen wordt antwoord gegeven tijdens de uitzending. Alle vragen komen achteraf op de website met antwoord.
     Dit wordt ook meerdere keren tijdens de uitzending benadrukt. Is dit voor de beller 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.

   Sluit het gesprek af:
   'Dank u wel voor uw vraag. Ik heb uw vraag genoteerd. <Indien nog niet genoemd, benadruk dat niet alle vragen in de uitzending zullen komen:> *Een selectie van de ingediende vragen zal tijdens de uitzending beantwoord worden. Alle vragen komen achteraf op de website 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-mail adres 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*.

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 o6-[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.

2. Vragenformulier [redacted] n.t.b., n.t.b., [redacted] (?)

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. 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.
   - corrigeer eventuele spelfouten of grof taalgebruik.
   - staan er meerdere vragen in één mail? Splits dit naar losse vraagstellingen.

3. 3.1 Bepaal tot welke categorie deze vraag behoort (1) Osdorpplein fase 2 (2) Meervaart/Zuidoever of (3) Proces.
   3.2 Bepaal ook tot welke rubriek de vraag behoort <WELKE RUBRIEKEN ONDERSCHEIDEN WE?>

Met opmerkingen [redacted]: [redacted], doen we het zo?

4. Kopieer je geredigeerde vraag en plak deze in de Google Spreadsheet.
   4.1 De categorieën zijn gesplitst in tabbladen. Kies de juiste categorie.
   4.2 Vul de vier kolommen in:
      A. Vul in *'E'* voor een schriftelijk ingediende vraag / *'T'* voor telefonisch ingediende vraag. Telefonische vragen zijn gemerkt door het e-mail adres [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 de rubriek in…
      D. Eventueel: denk je dat dit een relevante vraag is voor tijdens de uitzending? Vul dan *'!'* in. Zo niet laat leeg.

Voorbereiding:

- Neem je laptop (opgeladen, met oplader) mee. Ook een muis is handig.
- 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.