Toelichting Handreiking participatief werken 1Stroom

Een praktische handreiking voor grote en kleine participatievraagstukken

De toelichting ‘stappenplan participatief werken’

Binnen 1Stroom werken we als overheid samen met de samenleving en zijn we betrokken bij elkaars plannen en initiatieven. We werken participatief: participatie is een vanzelfsprekend onderdeel van de projecten en het beleid dat we ontwikkelen voor Duiven en Westervoort.

Om het participatief werken binnen onze organisatie te faciliteren, stellen we hiervoor een handleiding beschikbaar. Deze handreiking participatie is de praktische vertaling van het beleidskader participatie van de gemeenten Duiven en Westervoort en bestaat uit twee delen:

1. Het stappenplan participatief werken
2. De toelichting stappenplan participatief werken

Het stappenplan bestaat uit 7 stappen die je volgt om op een gestructureerde manier een participatievraagstuk te doorlopen. Deze toelichting geeft uitleg over de stappen van het stappenplan. We leggen uit waarom je bepaalde stappen zet en hoe je dit het beste kunt doen. Maar gaan ook in op de verschillende participatieroutes, rollen en verantwoordelijkheden en welke middelen en tools er beschikbaar zijn.

Handreiking participatief werken
De handreiking ‘Participatief werken 1Stroom’ is een universele handreiking voor ambtenaren die zelf een participatieproces moeten organiseren en uitvoeren. Door hier gebruik van te maken creëren we duidelijkheid over het werkproces. Dit zorgt ervoor dat we allemaal werken volgens dezelfde heldere en eenduidige werkwijze.

Stap 0: Een beleids- of projectopdracht

Stap nul is de startsituatie: je hebt een beleids- of projectopdracht gekregen. Er ligt een maatschappelijk vraagstuk dat de aandacht vraagt en je moet besluiten of je daarover in gesprek gaat met publieksgroepen. Het is belangrijk om goed na te denken over een aantal zaken wanneer je kiest om wel of geen participatieproces op te starten. Om je het helpen in deze keuze hebben we een participatiescan ontwikkeld.

Wat is belangrijk bij participatie?

Bij 1Stroom werken we volgens de uitgangspunten van het beleidskader participatie. De 7 uitgangspunten vatten samen wat we belangrijk vinden bij participatie en zijn de basis van het stappenplan participatief werken:

- Participatie is maatwerk en we accepteren diversiteit;
- Participatie is een instrument dat dienend is aan een doel;
- Participatie kost tijd en geld;
- We werken met een eenduidige werkwijze, de methodiek van het Relevant Gesprek®;
- We creëren vooraf duidelijkheid;
- We doen ons best om alle belanghebbenden op een passende manier te betrekken; en
- We maken een bewuste keuze voor wel of geen participatie.

Zie voor meer informatie over de uitgangspunten het beleidskader participatie.
[→onderstreepte woorden worden linkjes]

Stap 1: Doe de participatiescan

Voordat we gaan participeren, staan we eerst stil bij de keuze wel of geen participatie. Ook besteden we aandacht aan de impact die een initiatief heeft op de omgeving en/of er in het project/beleid ruimte is voor participatie. Daarom vragen we de projectleider of adviseur die verantwoordelijk is voor participatie om eerst de participatiescan in te vullen.
Hieronder lichten we toe hoe we denken over de bewuste keuze voor wel of geen participatie en wat we bedoelen met participatie op basis van impact.

Bewuste keuze wel/geen participatie

Binnen 1Stroom vinden we het belangrijk dat we bij projecten en beleidsontwikkeling een bewuste keuze maken voor wel of geen participatie. Daarom zijn in het beleidskader participatie vier criteria opgenomen waar participatieprocessen aan moeten voldoen. Hierbij is het uitgangspunt dat je altijd een participatieproces op moet starten, tenzij het proces niet voldoet aan één van de volgende criteria:

1. De participatie dient een duidelijk doel, bijvoorbeeld: bijdragen aan het ontwikkelen/verbeteren van plannen of beleid, verbetering van de samenleving of een democratischer proces.
2. Het onderwerp is voor de participanten relevant en sluit aan bij hun belevingswereld.
3. Er is ruimte om het voorgenomen beleid of plan aan te passen.
4. Er is voldoende capaciteit, tijd en budget om het participatieproces vorm te geven.

In de participatiescan worden vragen gesteld over deze 4 criteria. Door antwoord te geven op de vragen blijkt uit de participatiescan of een project/beleid zich leent voor participatie. Als uit de participatiescan blijkt dat een project/beleid niet voldoet aan 1, of meerdere, van deze 4 criteria zal participatie niet voldoende toegevoegde waarde hebben. Door hier vooraf bij stil te staan, voorkomen we dat wij, maar ook inwoners en partners, tijd, geld en energie steken in

participatieprocessen die geen duidelijke meerwaarde bieden. Zo wordt participatie niet ingezet als doel op zich, maar als middel.

Als na het invullen van de participatiescan blijkt dat je project niet voldoet aan bovenstaande voorwaarden, bijvoorbeeld omdat een project met weinig impact, een hele strakke planning heeft en er dus onvoldoende tijd is voor een goed participatieproces, kun je besluiten om goed en duidelijk over het project te communiceren met de belanghebbenden. De vervolgstap is dan om een communicatieplan te maken in plaats van een participatieplan. Neem hiervoor contact op met de communicatieafdeling van 1Stroom voor ondersteuning.

Werken met participatie op basis van impact

Wanneer de keuze is gemaakt om te gaan participeren, kijken we naar de impact van het initiatief. Bij 1Stroom zijn we van mening dat de mate van participatie in verhouding moet staan tot de impact van het project/beleid op de samenleving. Daarom werken we met participatie op basis van impact. Dit betekent dat de mate van impact van het initiatief op de samenleving eisen stelt aan de participatie. Over het algemeen geldt het principe dat hoe groter de omvang van het project, hoe groter de impact. Maar ook andere factoren spelen een rol. Bijvoorbeeld hoe politiek en/of publiek gevoelig het project is, de hinder die een project veroorzaakt en of het project het algemeen of persoonlijk belang dient.
Het kappen van bomen in een straat lijkt bijvoorbeeld een klein project, maar op de omwonenden kan het een grote impact hebben. Daarom is het belangrijk om goed over de impact na te denken voordat je begint met het organiseren van een participatietraject.

1Stroom stelt een participatiescan beschikbaar, die je helpt om de impact (weinig, gemiddeld, veel) op de samenleving beter in te kunnen schatten en te bepalen welke participatieroute bij jouw project past. Na het invullen van de participatiescan weet je wat de impact van je project is, om vervolgens te worden doorgestuurd naar één van de drie bijbehorende routes. In de participatieroute staat beschreven:

- Wat de intensiteit van je participatieproces idealiter is;
- Wat het proces volgens de uitgangspunten van het beleidskader zou moeten zijn; en
- Wie welke rol heeft in het participatieproces.

Zo werken we op een eenduidige werkwijze, creëren we duidelijkheid vooraf, maar blijft participatie wel maatwerk.

Werken met 3 participatieroutes

We onderscheiden 3 verschillende niveaus van impact: weinig-, gemiddeld- en veel impact. Bij ieder niveau van impact hoort een eigen participatieroute die richting geeft aan hoe het participatieproces eruitziet. In de routes zijn de rollen, taken, middelen en tools die gebruikt kunnen worden opgenomen. De participatieroute bepaalt welke voorwaarden we aan het participatieproces stellen. Onderstaand leggen we uit hoe de routes van elkaar verschillen.

Participatieroute 1

De eerste participatieroute doorloop je als je een project of beleid hebt met weinig impact op de omgeving. Op dit niveau heb je een relatief eenvoudige en kleine participatieopgave. In dit geval maak je een kort plan voor de participatie en ga je in gesprek met de directe betrokkenen, zoals de directe omgeving. Daarbij laat je ruimte voor betrokkenen om te reageren of verder door te vragen over het project. Voordat je richting de uitvoering gaat, koppel je terug wat je hebt gedaan met de uitkomsten van het participatieproces.

Participatieroute 2

De tweede participatieroute doorloop je als je project of beleid een gemiddelde impact op de omgeving heeft. Het publiek dat betrokken wordt is breder dan bij participatieroute 1. Naast directe belanghebbenden, wordt op dit niveau de omgeving verder in beeld gebracht. Als projectleider maak je hiervoor een participatieplan waarin je vastlegt waarom, waarover, met wie en hoe je participeert. Dit plan wordt vervolgens uitgevoerd. De reacties, belangenafwegingen en resultaten van het participatieproces verwerk je, indien mogelijk en relevant, in je plan. Welke je, als noodzakelijk volgens de participatiescan, ter goedkeuring voorlegt aan het college. Voordat je verder gaat richting de uitvoering, koppel je aan de belanghebbenden terug wat je hebt gedaan met de uitkomsten van het participatieproces.

Het participatieproces kun je in deze route als opdrachtnemer zelfstandig oppakken en uitvoeren. Het is niet noodzakelijk dat iemand van het participatieteam vanuit 1Stroom aanhaakt.

Participatieroute 3

Bij route 3 heb je een grote participatieopgave, bedoeld voor initiatieven met veel impact op de omgeving. Dit betreft slechts een klein deel van de initiatieven. Hierbij zal een grotere omgeving betrokken worden dan bij route 1 en 2. Bij dit niveau worden ruimtelijke projecten/beleid (en sociale projecten/beleid met een ruimtelijke component) eerst voorgelegd op de intaketafel. Hier wordt het project of de beleidsopdracht bekeken vanuit verschillende invalshoeken en krijgt de projectleider/adviseur opdracht om een participatieplan te maken, dat door de gemeenteraad zal moeten worden goedgekeurd. Bij participatieroute 3 krijgt de gemeenteraad de ruimte om inhoudelijke en procedurele kaders mee te geven.

Tijdens de uitvoering leg je de uitkomsten van het participatieproces zorgvuldig vast in een verslag. De uitkomsten koppel je terug aan betrokkenen. Bij de initiatieven in route 3 zal zowel de participatieaanpak als het projectplan of het uiteindelijke beleidsstuk inclusief de uitkomsten van het participatietraject voorgelegd worden aan de raad.

Daarnaast kan zich de situatie voordoen dat er projecten/beleid in het sociaal domein zijn zonder ruimtelijke component, maar die wel veel impact hebben. In deze uitzonderlijke situatie overlegt de verantwoordelijke projectleider of adviseur met het participatieteam van 1Stroom over hoe participatie het beste in de standaard procedures past.

Wie heeft welke rol bij participatie?

De participatieroute stelt eisen aan het participatieproces, maar bepaalt ook wie welke rol heeft. Om duidelijkheid en structuur te bieden aan alle betrokkenen hebben we voor iedere route vastgelegd wie welke rol heeft in het participatieproces.

	Route 1	**Route 2**	**Route 3**
Voorbeelden projecten	Nieuwe verkeersdrempel, Plaatsen van bankje, prullenbank of vlaggenmast, Adoptie van een stukje groen, Project rondom sport & bewegen in de zomer in speeltuinen voor basisschoolkinderen	Transformatie van kantoorpand naar woningen, Aanleggen van een nieuw fietspad, Vernieuwen van de riolering in één straat, Opstellen van mantelzorgbeleid.	Huisvesting arbeidsmigranten, Nieuwe woonwijk (Westervoort-Noord), Centrumplan Westervoort + Duiven, Transformatie van Sociaal Domein
Ambtelijk opdrachtnemer	Maakt participatieaanpak/ uitvoer	Maakt participatieaanpak/ uitvoer	Maakt participatieaanpak/ uitvoer samen met projectgroep
Participatieadviseur	Beschikbaar voor vragen	Coaching op plan van aanpak en de uitvoer	Samenwerking in projectgroep
College	Geen rol	Afstemming met portefeuillehouder (o.a. via PO) over participatieplan en -proces, die vervolgens (indien nodig) het college informeert	Afstemming met de portefeuillehouder over participatieplan en -proces Het college stemt in met de participatieaanpak
Gemeenteraad	Geen rol	De gemeenteraad/raden worden indien gewenst en in overleg met de portefeuillehouder(s) geïnformeerd over het participatieplan en -proces	Bewaker van de kwaliteit van het proces Bepaalt medekaders voor het proces en inhoud Stelt vast/ besluit

Stap 2: Bepaal je aanpak!

Nadat de projectleider de meest passende participatieroute heeft gekozen met behulp van de participatiescan, is het tijd om een plan van aanpak (participatieplan) te maken. Je maakt een participatieplan, zodat je vooraf al nadenkt waarom, waarover, met wie en hoe je participatie inzet binnen een specifiek project. In dit participatieplan onderbouw je en licht je je keuzes toe. Hieronder staan de stappen die moeten worden opgenomen in dit plan verder uitgewerkt.
Om je hierbij te helpen biedt 1Stroom meerdere middelen en tools. Ook kan er altijd een participatieadviseur meehelpen in de beslissingen. Zie de bijlage voor een volledige lijst van beschikbare middelen.

Het maken van een participatieplan, geeft duidelijkheid vooraf en zorgt ervoor dat participatie als instrument dienend is aan je project- of beleidsdoel. Ook bepaal je hiermee voor wie de participatie relevant is. Dit doe je door 4 vragen te beantwoorden:

1. **Waarom in gesprek?**
   Bedenk vooraf wat het doel van het gesprek is.
   Wat is het participatiedoel (in deze fase) van je beleid of project? Hoeveel ruimte is er (in deze fase) om te participeren bij een beleid of project? Kunnen de deelnemers:
   - meepraten (consulteren);
   - meedenken (in dialoog);
   - meedoen (co-produceren); of
   - meebeslissen (gelijkwaardige samenwerking)?

2. **Waarover in gesprek?**
   Maak goed duidelijk wat je project of beleid inhoudt, zodat de gesprekspartners een compleet beeld krijgen. Bepaal tegelijkertijd ook welke onderwerpen vastliggen en waar dus niet meer over kan worden meegedacht (de kaders). Formuleer vervolgens zo concreet mogelijk de vragen voor de verschillende gesprekspartners. Formuleer deze vragen aan de hand van de participatieruimte die de deelnemers hebben. Iemand die alleen maar mee mag denken krijgt andere vragen dan iemand die mag meebeslissen.

3. **Met wie ga je in gesprek?**
   Wanneer je project of beleid weinig impact heeft, zal het aantal belanghebbenden ook klein zijn. Misschien zijn het alleen directe buren die worden betrokken. Maar heeft je project of beleid meer impact, dan zijn er ongetwijfeld meer groepen die je wilt betrekken. Door goed na te denken over met wie je in gesprek gaat, maak je een goede omgevingsanalyse. Om een goede omgevingsanalyse te maken stel je jezelf de vraag: 'wie heb ik nodig om mijn participatievraag te beantwoorden?'

   Wil je de verschillende publieksgroepen in kaart brengen? Ga dan naar de publieksanalyse.

4. **Hoe ga je in gesprek?**
   Het gesprek met betrokkenen kan je op veel verschillende manieren voeren: persoonlijk, digitaal, schriftelijk, één-op-één of met een groepje belanghebbenden. Denk eraan dat je een bredere groep inwoners bereikt als je deze zowel fysiek/live als digitaal de mogelijkheid biedt om te participeren. Door een keer voor een heel andere opzet te kiezen, wordt meedoen voor de deelnemers aantrekkelijker, waardoor je de opbrengsten mogelijk vergroot. Ben je op zoek naar inspiratie? Ga dan naar de participatiebox.

Stap 3: Ga in gesprek met de omgeving

In de participatieaanpak heb je beschreven waarom je, met wie, waarover en op welke manier in gesprek wilt. Heb je bestuurlijke goedkeuring op de participatieaanpak? Dan voer je deze aanpak in deze derde stap uit. Voordat je in gesprek gaat, moet je goed nadenken over praktische zaken en organisatie:

- **Organisatie:** Denk er goed over na wat ervoor nodig is om je gesprekken te organiseren.
  - **Planning:** Het maken van een goede planning gaat je helpen bij het organiseren van de gesprekken. Wat moet je wanneer doen, wie heb je daarbij nodig?.
  - **Actielijst:** Denk bij het maken van een actielijst aan het regelen van zaken als locatie, catering, gespreksbegeleiders, dagvoorzitter, deelnemerslijsten, verslagleggers, techniek, interne briefings etc.

- **Communicatie**: Via welke kanalen kom je en houd je contact met (potentiële) deelnemers?

- **Communicatiekanalen inrichten:** Soms zijn communicatiekanalen al aanwezig, maar soms moet je ze nog inrichten. Denk vooraf goed na via welke communicatiekanalen je in contact wilt komen en blijven met je deelnemers en andere (interne) betrokkenen. Het vooraf schrijven van een basisverhaal kan helpen om bij alle communicatie een eenduidig verhaal te vertellen.
- **Uitnodigen**: Denk ook goed na wat je in de uitnodigingsbrief zet. Moeten mensen zich aanmelden? Waar kunnen de deelnemers terecht met vragen? Communiceer duidelijk waarover je met de deelnemers in gesprek gaat. Hiervoor stellen we per route een voorbeeld van een uitnodiging beschikbaar. Ga hiervoor naar de middelen en tools. **Let op:** Dit is slechts een voorbeeld, pas deze aan voor je eigen participatieproject. Heb je hulp nodig? Neem contact op met de communicatieafdeling via [mailadres communicatie].
- **Nodig tijdig uit**: Houd er bij het uitnodigen van je deelnemers rekening mee dat ze hier tijd voor vrij moeten maken in hun agenda. Nodig de deelnemers van een bijeenkomst in ieder geval 3 weken van tevoren uit.
- **Terugkoppeling:** Een veel gehoorde klacht in participatieprocessen is dat deelnemers niet weten wat er met hun input is gebeurd. De terugkoppeling van de resultaten doe je via de communicatiekanalen die je hebt ingericht. Als het al mogelijk is leg je meteen uit wat er al dan niet met de resultaten gebeurd en/of motiveer je je keuzes.

- **Gesprek voeren:** Denk er goed over na welke acties er gedaan moeten worden om het gesprek te kunnen voeren.
  - **Praatstuk voorbereiden:** Voorafgaand aan het participatiegesprek bereid je een praatstuk voor. Dit kan bijvoorbeeld een PowerPoint zijn of een maquette voor een fysieke bijeenkomst. Of een vragenlijst of Mentimeter voor online gesprekken. In je participatieaanpak staat waar je het over wilt hebben en waarover niet. Ook heb je de gespreksvorm bepaald. Dit vormt de basis voor je praatstuk.
  - **Duiding van de resultaten:** Direct na afloop van de gesprekken is het van belang dat je de resultaten gaat duiden. Wat heb je opgehaald? Kun je een rode draad ontdekken? Heb je antwoord op je participatievraag?
  - **Gespreksleiding:** Wie heb je nodig voor het organiseren van de gesprekken? Doe je dit samen met collega's of is het gesprek zo gevoelig dat je externe, onafhankelijke gespreksleiding nodig hebt?
  - **Draaiboek maken:** Bij een de organisatie van een uitgebreider participatieproces kan het je helpen om een draaiboek voor te bereiden. Dat helpt jou en de andere mensen om te weten wat je wanneer moet doen voorafgaand, tijdens en na een bijeenkomst.

- **Na de gesprekken:** Nadat de gesprekken zijn afgerond en je de inbreng hebt opgehaald, moeten er nog enkele werkzaamheden worden uitgevoerd. Zie hiervoor de volgende stappen in het stappenplan.
  - **Opleveren eindresultaat:** Als je klaar bent met de participatiegesprekken, is het tijd om de resultaten te verwerken in het eindresultaat (plan, visie, project). Soms kan het ook raadzaam zijn om in het eindresultaat een omschrijving te geven van het doorlopen proces. Zie hiervoor stap 4.
  - **Evaluatie:** Wat ging er goed en wat kon er beter? Het is belangrijk om goed stil te staan bij wat je hebt geleerd van het doorlopen participatieproces. Zie hiervoor ook stap 6.

Stap 4: Verwerk de inbreng van de deelnemers

In je participatieplan heb je vastgelegd wat je op wilt halen. Tijdens de participatie leg je dit zorgvuldig vast. De volgende stap is dat je de inbreng van de deelnemers verwerkt in je plannen of beleid. Weeg de inbreng van de omgeving goed af en onderbouw waar je afwijkt van de inbreng uit de participatiegesprekken. Hoe je de inbreng weegt, hangt natuurlijk af van het gespreksdoel uit je participatieaanpak. Zorg er wel voor dat je duidelijk aangeeft wat de input van de deelnemers heeft betekent of heeft toegevoegd voor het beleid of project. Deze stap wordt vaak vergeten, maar is erg belangrijk.

Voor het duiden van de resultaten zou je een duidingssessie kunnen organiseren. Vooral bij projecten met meer impact (route 2 en 3), waar je in meerdere rondes in gesprek bent geweest, kan het helpen om dit samen met betrokken collega's te doen. Probeer hierbij een rode draad in de gesprekken met de deelnemers te ontdekken.

Besluitvorming

Als je de uitkomsten van de participatiegesprekken geduid hebt, is het tijd om de resultaten te verwerken in het eindresultaat (bijvoorbeeld plan, visie of project). Bij projecten met meer impact (route 2 en 3) kan het ook raadzaam zijn om in het eindresultaat een omschrijving te geven van het doorlopen participatieproces. De besluitvorming is de laatste fase van het participatieproces. Wie de besluitvormer is, verschilt per project. Het eindresultaat waarin je de inbreng van de deelnemers hebt verwerkt, leg je voor aan de besluitvormer.

Stap 5: Terugkoppelen richting deelnemers

Participanten willen graag weten wat er is gebeurd met hun inbreng. Ook zij hebben tijd en energie in het participatieproces gestoken. Daarom is het belangrijk dat je uitlegt wat je hebt opgehaald en wat je met hun inbreng hebt gedaan. Door goed te luisteren en terug te koppelen wat je hebt gedaan met de inbreng, creëer je begrip voor de keuzes die je maakt in het project of beleid. Als je afwijkt van de inbreng van de betrokkenen is het extra belangrijk dat je goed uitlegt waarom je deze keuzes hebt gemaakt. Dit kun je eventueel ook doen in combinatie met het participatieverslag (stap 6).

Stap 6: Maak een participatieverslag

In het participatieverslag staat wie je hebt betrokken, wat je aan input hebt opgehaald en wat je met de inbreng van de deelnemers hebt gedaan. Bij projecten met gemiddelde en veel impact, gebruik je het verslag ook als verantwoording richting besluitvormers. Daarnaast gebruikt het participatieteam de participatieverslagen voor de monitoring en evaluatie van de Handreiking participatief werken 1Stroom. In het sjabloon participatieverslag staan, afhankelijk van de route, enkele evaluerende vragen.

Monitoring en evaluatie

We vinden het belangrijk dat we als organisatie blijven leren. Het participatieteam verzamelt de verslagen en monitort de uitvoering van de participatieprocessen. Daarnaast gebruiken we de verslagen om de werkwijze en het beleidskader participatie periodiek te evalueren. Door de participatieprocessen te analyseren en deze leerpunten te definiëren blijft 1Stroom een lerende organisatie op het gebied van participatie. Hierdoor wordt participatie steeds vanzelfsprekender binnen onze gemeentes en worden onze burgers actief en betrokken bij het lokale beleid en projecten.

Stap 7. Informeer over de voortgang

Informeer de omgeving en belanghebbenden ook na het participatieproces over de voortgang van het project/beleid. Dit kan bijvoorbeeld door de deelnemers te mailen over (nieuwe) ontwikkelingen. Of door een projectpagina bij te houden waar staat wat de stand van zaken is.

Middelen en tools

Om projectleiders te informeren en te ondersteunen bij het realiseren van de participatieopgave bieden we als 1Stroom informatie, instrumenten en contactmogelijkheden aan. Om zo de kwaliteit van de participatie te verbeteren. Ook kan dit de beoordeling van een participatietraject vergemakkelijken.

[Hieronder een aanzet waarmee we de verschillende routes kunnen ondersteunen. Definitieve keuzes hierin moeten nog gemaakt worden. Deze tools worden linkjes naar de verschillende hulpmiddelen zodat die overzichtelijk bij elkaar staan.]

Hulp bij participatie

- Begeleiding door participatieteam

Informatie over projectleidersparticipatie:

- Website
- Animatie
- Brochure (leaflet)

Tools voor ondersteuning projectleider:

- Participatiescan
- Stappenplan (per route)
- Sjabloon participatieaanpak (per route)
- Publieksanalyse tool
- Participatiebox (inspirerende gespreksvormen)
- Voorbeeld initiatieven/brieven
- Voorbeeld participatielogboek (per route)
- Rollenmatrix

Tools voor beoordeling:

- Handvatten en ondersteuning gebaseerd op de Methodiek Relevant Gesprek®
- Relevant Gesprek® basistraining
- Relevant Gesprek® academie werkomgeving projectleiders
- Logboek
- Methodiek Relevant Gesprek®