



Case study ANWB

## Ledenraadpleging wetsvoorstel Kilometerprijs

**6000 ANWB leden bediscussieerden in zeven online Synthetron discussies het wetsvoorstel Kilometerprijs. De grootste 'online jam' in de Nederlandse geschiedenis.**

“Synthetron heeft ons op deskundige wijze geholpen om meer dan 6000 van onze leden te raadplegen in online discussies rond de belangrijkste thema's van het wetsontwerp Kilometerprijs. Onze leden waren tevreden: ze vonden het een leuke en makkelijke manier om meningen te delen. Voor ons was het een heel efficiënte en transparante manier om op grote schaal consultatie te laten plaatsvinden. We hebben goed inzicht gekregen in wat onze leden over de verschillende onderdelen van het wetsontwerp denken en voelen, en waarom. Het uitstekende rapport droeg bij tot een gebalanceerd en gemotiveerd advies aan de overheid, gebaseerd op co-creatie met onze leden. Elk Tweede Kamerlid heeft een kopie van het rapport ontvangen.”

Guido Van Woerkom  
Hoofddirecteur ANWB

Als er iets duidelijk wordt in de jarenlange discussie rond de invoering van de Kilometerprijs is het dit: zonder maatschappelijk draagvlak zal de invoering van deze vorm van filebeheersing een uiterst moeizaam proces zijn.

Synthetron maakte in opdracht van de ANWB in drie dagen zichtbaar hoe 6000 automobilisten denken en voelen over een van de heetste hangijzers uit de recente politieke geschiedenis. Hiermee helpt Synthetron de ANWB om een genuanceerd advies aan de politiek uit te brengen. Een advies dat uitstijgt boven cijfermateriaal en dat een diep inzicht biedt in wat de Nederlandse automobilist werkelijk vindt van en voelt over het fileprobleem, de kilometerheffing en de manier waarop die zou kunnen worden geïmplementeerd.

Zo geeft Synthetron de politiek bouwstenen voor besluiten waarin de burger zich herkent.

### De Synthetronmethode

Synthetron is een online discussieplatform waarop tot 1000 deelnemers tegelijkertijd een uur lang met elkaar in debat gaan en tot heldere conclusies komen over de gespreksonderwerpen die de revue passeren. Het is een kwalitatieve vorm van onderzoek dat een compleet beeld geeft van de achterliggende gevoelens, motieven en beweegredenen van de belangrijkste stakeholders in een veranderings- of implementatieproces.

Het succes van de Synthetron methode wordt voor een groot deel bepaald door het positieve gevoel dat de deelnemers aan de online discussie ervaren. 'Goed dat de ANWB ons de gelegenheid biedt mee te denken' en 'Een goede en waardevolle discussie, ik kan nu eindelijk mijn mening kwijt' zijn opmerkingen die illustratief zijn voor de waarde die deelnemers aan de 'online-chat' hechten.

### Ledenraadpleging

Voor de politieke besluitvorming wil de ANWB, als grootste belangenbehartiger van de Nederlandse automobilist, een zo duidelijk en volledig mogelijk beeld kunnen schetsen van wat haar leden vinden van de voorgestelde oplossingen in het wetsvoorstel Kilometerprijs. Na een grootschalige kwantitatieve enquête, uitgevoerd door bureau Ruigrok, is de behoefte aan verdere inhoudelijke duiding groot.

Synthetron krijgt de opdracht om over alle zeven deelonderwerpen uit het wetsvoorstel online discussies te organiseren om verdieping en inzicht te geven in het hoe en waarom van de eerder beschikbaar gekomen enquêteresultaten.



## Werving

In nauwe samenwerking tussen Synthetron en ANWB wordt een traject uitgezet dat leidt van de werving van deelnemers aan de online discussie tot en met de presentatie van de onderzoeksresultaten en -analyses aan de bondsraad en de media.

Daarbij is het vanzelfsprekend belangrijk om resultaten boven water te brengen die relevant zijn voor de opdrachtgever. Maar minstens even cruciaal is dat te doen op een manier waarin de deelnemer zich herkent en waardoor hij zich aangesproken voelt.

Een grootschalige wervingscampagne komt tot stand in samenwerking met Amplixs en levert 6000 leden op die graag mee willen praten. De uiteindelijke 'digitale ledenraadpleging' vindt plaats in zeven sessies op drie dagen. Daarmee zorgen de ANWB en Synthetron voor de tot dusver grootste 'online jam' in de Nederlandse geschiedenis.

## Van vraagstelling tot conclusie

Vooraf worden door Synthetron in nauw overleg met de ANWB de scripts samengesteld die tijdens de online brainstorm zorgen voor een effectieve en stimulerende vraagstelling. Gespreksonderwerpen, thema's en vragen worden zo geformuleerd en gepositioneerd dat de deelnemers in volledige vrijheid komen tot duidelijke conclusies.

Een team van gespecialiseerde gespreksleiders (moderators) zorgt achter de schermen samen met de kernteamleden van de ANWB voor de begeleiding van de discussie. Voor directie en bondsraadleden van de ANWB en de media zijn 'meekijk' faciliteiten ingericht.

Binnen twee weken zijn de ideeën, meningen, inzichten en gevoelens van 6000 ANWB-leden over één van de gevoeligste politieke onderwerpen rond het thema automobilititeit geïnventariseerd, inhoudelijk gerubriceerd en vervolgens geanalyseerd middels drie door

Synthetron ontworpen methoden. Het uiteindelijke advies geeft daardoor zowel een overall beeld als inzicht in de onderscheiden deelonderwerpen.

## Presentatie

De resultaten van de analyse zijn gecombineerd met de kwantitatieve resultaten uit de Ruigrok enquête in het rapport dat aan de politieke besluitvorming wordt aangeboden. Op een buitengewone Bondsraadzitting worden de leden geïnformeerd. Daaropvolgend vinden de persconferentie en relatiebijeenkomst plaats waar de resultaten van de ledenraadpleging worden gepresenteerd door onder andere Guido van Woerkom (hoofddirecteur ANWB) en Jeanette Kalthof (Synthetron).

Wilt u het eindrapport van de ANWB ledenraadpleging lezen? Kijk dan op:

<http://www.anwb.nl/binaries/pdf/auto/dossier-kilometerprijs/complete-onderzoeksrapport-ledenpeiling.pdf>

Een video van de presentatie van het rapport in het 8-uur journaal vindt u op:

<http://nos.nl/video/147521-grote-meerderheid-voor-vorm-van-rekeningrijden.html>



Synthetron NV  
Ringlaan 80  
B-3080 Belgium

Informatie over Synthetron:

[www.synthetron.com](http://www.synthetron.com)

Onze demo: [www.synthesense.nl/demo](http://www.synthesense.nl/demo)

Synthetron is vertegenwoordigd in Nederland, België, Frankrijk, Zwitserland, Verenigd Koninkrijk, Canada, Mexico en Brazilië en Duitsland.

### Nederland:

Leo Dijkema tel. 033 - 456 30 01  
Jeanette Kalthof tel. 06 - 23 84 14 40  
Michel Brakenhoff tel. 06 - 38 19 98 69

### Internationaal/ België:

Joanne Celens tel. +32 - 475 55 29 33  
Danny Sandra tel. +32 - 474 96 32 80

Wilt u meer weten over hoe u uw stakeholders kunt betrekken en raadplegen bij besluitvorming, neem dan contact op met Synthetron.

[leo.dijkema@synthetron.com](mailto:leo.dijkema@synthetron.com)  
[jeanette.kalthof@synthetron.com](mailto:jeanette.kalthof@synthetron.com)  
[michel.brakenhoff@synthetron.com](mailto:michel.brakenhoff@synthetron.com)

[joanne.celens@synthetron.com](mailto:joanne.celens@synthetron.com)  
[danny.sandra@synthetron.com](mailto:danny.sandra@synthetron.com)