

# **HANDREIKING**

---

# **DIGITALE**

---

# **DEMOCRATIE**

---

---

## **E - DEM**

---

**Digitale participatietools  
voor lokale overheden**

START 

**HANDREIKING**  
**DIGITALE**  
**DEMOCRATIE**

## Handreiking Digitale Democratie

TEKST: Anne de Zeeuw en Josien Pieterse, Netwerk Democratie  
CONTACT: info@netdem.nl

VORMGEVING: Van Lennep

Dit boekje is mogelijk gemaakt door de financiële ondersteuning van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

# Aanleiding

*Begin 2017 nam Netwerk Democratie in samenwerking met Waag Society en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het initiatief een project rond lokale digitale democratie op te zetten. Inspiratie hiervoor was het Europese D-CENT project waarbij verschillende e-democratie projecten vanuit heel Europa zijn samengebracht. Het doel was Nederlandse gemeenten kennis te laten maken met een aantal digitale participatietools en de betrokken ontwikkelaars. Gemeenten werden uitgenodigd om deel te nemen aan bijeenkomsten en workshops, waarin zij kennis op konden doen over verschillende Europese ontwikkelingen in de digitale democratie. Om het gebruik van dit soort tools te stimuleren, heeft Netwerk Democratie het initiatief genomen om de opgedane kennis en ervaringen te bundelen in deze handreiking.*

Deze Handreiking Digitale Democratie beoogt voorbeelden te geven van bestaande digitale democratie praktijken. Daarnaast biedt het lokale overheden een leidraad om met de bestaande instrumenten aan de slag te gaan.

Deze handreiking is praktisch van aard, en omvat geen uitgebreide wetenschappelijke analyse van 'de' digitale democratie. Beschreven zijn praktijkervaringen op lokaal niveau, die naar voren kwamen tijdens gesprekken, bijeenkomsten en workshops in het afgelopen jaar.

Deze publicatie is mede tot stand gekomen door inzichten samen te brengen van experts en toolontwikkelaars op het gebied van de digitale democratie uit binnen- en buitenland:

Citizens Foundation, People's Assembly, Decide Madrid, Waag Society, VNG, KING Pilotstarter, OpenStadsdeel Amsterdam, Argu, YouMee, Councilwise, Petities.nl, SIDN fonds en Movisie.

**NET  
WERK  
DEMO  
CRATIE**



waag society





**D-CENT**

Het D-CENT (Decentralised Citizens Engagement Technologies) project liep van 2013 tot 2016. In dit Europa brede project werden burgerorganisaties samengebracht die in de afgelopen jaren een rol hebben gespeeld in het transformeren van de democratie en besluitvormingsprocessen met behulp van digitale tools. Met de input van deze vernieuwers werd gewerkt aan het tot stand brengen van een nieuwe generatie van deelbare, lokale en privacy bewuste instrumenten voor directe en deliberatieve democratie.

Een aantal participatietools zijn binnen het D-CENT project verder ontwikkeld en uitgebreid getest in Madrid, Reykjavik, Helsinki en Barcelona. De software van deze tools wordt via het deelplatform GitHub beschikbaar gesteld voor andere organisaties en overheden om gebruik van te maken.

**E - DEM**

Digitale participatietools voor lokale overheden

**E-DEM**

Het E-DEM project is geïnitieerd door Netwerk Democratie in samenwerking met Waag Society en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Dit project beoogt om Nederlandse overheden bekend te maken met reeds ontwikkelde participatietools. In kader van het E-DEM project is een start gemaakt om de software van een aantal participatietools uit het D-CENT project naar Nederland te halen door de vrij beschikbare software van het Engels naar het Nederlands te vertalen. Hierdoor zijn inmiddels Consul uit Madrid en Your Priorities uit Reykjavik ook in het Nederlands beschikbaar op het deelplatform GitHub. Ook de op Your Priorities geïnspireerde Stem van West uit Amsterdam is met behulp van dit project deelbaar gemaakt.

# Inhoudsopgave

|   |             |
|---|-------------|
| <b>1. Introductie</b>   | <b>p.8</b>  |
| <b>2. Digitale Democratie</b>                                 | <b>p.12</b> |
| <i>Amsterdam - OpenStadsdeel</i>                              | p.18        |
| <b>3. Stappenplan Digitale Democratie</b>                     | <b>p.23</b> |
| <b>Stap 1: Het voorproces</b>                                 | <b>p.23</b> |
| <i>Estland – People’s Assembly en Citizen Initiative</i>      | p.29        |
| <b>Stap 2: Communicatie en het betrekken van stakeholders</b> | <b>p.32</b> |
| <i>IJsland – Better Reykjavik en Better Neighborhoods</i>     | p.38        |
| <b>Stap 3: Gebruik de juiste tool</b>                         | <b>p.41</b> |
| <i>Spanje – Decide Madrid en Decidim Barcelona</i>            | p.47        |

# Introductie

*Digitale technologie is in steeds meer onderdelen van ons leven aanwezig. Het is grotendeels onmisbaar geworden en niet meer weg te denken. Niet alleen in het bedrijfsleven maar ook bij de overheden zijn er al vele innovaties doorgevoerd waarbij werkwijzen worden aangepast aan de dynamiek in de netwerksamenleving. Gemeentelijke dienstverlening en communicatie zijn in toenemende mate gedigitaliseerd. Ook het gebruik van sociale media zorgt voor een exponentiële groei van interactie tussen gemeenten en bewoners.*

De inzet van digitale middelen bij het vormgeven van beleid en in besluitvormingsprocessen is echter nog zeer beperkt.

Burgers hebben meer mogelijkheden zich te informeren en te organiseren. Ook zijn zij beter in staat om het werk van de gemeente te volgen en te beoordelen. Voor een groeiende groep mensen betekent dit dat als een bepaald besluit hen niet bevalt dit via verschillende media wordt gecommuniceerd. Dit betekent voor overheden dat ze niet alleen hun informatievoorziening en communicatie moeten verbeteren, maar dat er in het besluitvormingsproces ruimte moet worden gemaakt voor nieuwe vormen van inbreng, waarin de veranderende rol van de burger wordt erkend.

Voor een steeds groter deel van de bevolking zijn traditionele participatiemogelijkheden, zoals gaan stemmen of lid worden van een politieke partij, niet uitnodigend of onvoldoende toegankelijk.

Daarentegen laten burgerbewegingen, protesten en sociale media berichten zien dat mensen wel degelijk bezorgd zijn over zaken die hen raken, dat zij zich betrokken voelen en willen meepraten. In plaats van traditionele manieren van politieke participatie nemen bewoners zelf initiatieven om hun leefomgeving te verbeteren, of creëren hun eigen alternatieven voor publieke voorzieningen. Als bewoners echter geen aansluiting vinden bij deze bottom-up initiatieven,

blijkt het voor bewoners vaak een te grote stap om hun ideeën met de gemeente te delen.

De kloof tussen gemeente en bewoner staat in contrast met de communicatie- en samenwerkingskansen die de netwerksamenleving te bieden heeft. Overheden kunnen een rol pakken door platformen te creëren waar alle burgers de gelegenheid krijgen deel te nemen aan het besluitvormingsproces. Hieronder vallen zowel offline als online platformen.

Digitale tools bieden nieuwe mogelijkheden om grote groepen bewoners te betrekken bij het vormgeven van hun eigen leefomgeving. Door gebruik te maken van de digitale instrumenten kan er makkelijker consensus gevonden worden tussen verschillende perspectieven, kunnen er beter geïnformeerde besluiten worden genomen en kan zodoende het vertrouwen tussen overheid en burgers worden vergroot.

De actieve deelname van burgers in het besluitvormingsproces is een waardevol onderdeel van de democratie. Het mogelijk maken van constructieve burgerparticipatie is dan ook essentieel als we de lokale democratie willen versterken.

Hierbij is het communiceren via netwerken niet 'iets extra's' dat aan het meer hiërarchische werk van de overheid wordt toegevoegd, maar een noodzakelijke strategie om resultaten te bereiken en te verantwoorden. Het biedt een kans om meer zicht te krijgen op wat leeft onder inwoners van een gemeente en kan voor meer draagvlak, legitimiteit én betere besluitvorming zorgen.

Door meer interactieve communicatie met de samenleving is het mogelijk om als lokale overheid responsiever te werk te gaan. Digitale platformen bieden een kans voor overheden zich anders tot bewoners te verhouden doordat bewoners op structurele wijze kunnen worden betrokken. Bewoners worden daarbij niet alleen uitgenodigd om te reageren op al bestaande voorstellen,

maar ook om deel te nemen aan het vormgeven van een beleidsvoorstel.

---

## Behoeftte aan betrokkenheid

Veel gemeenten zijn op zoek naar nieuwe besluitvormingsprocedures en het betrekken van bewoners daarin. Er is een groeiend bewustzijn bij overheden dat het vele voordelen biedt bewoners al in een vroeg stadium bij de besluitvorming te betrekken. Ruimte geven voor nieuwe vormen van participatie is dan ook niet meer los te denken van huidige bestuursvormen. De democratie verbeteren begint met het mogelijk maken van échte participatie en inspraak.

*“Democratie is niet het bestuur van de besten in onze samenleving; zoïets heet aristocratie. ... Democratie, daarentegen, gedijt juist door een diversiteit aan stemmen aan het woord te laten. Het gaat om gelijke zeggenschap, om het gelijke recht ‘om politiek handelen te bepalen’.”*

**-DAVID VAN REYBROUCK, TEGEN VERKIEZINGEN**

Technologische ontwikkelingen maken het mogelijk om enkele participatieve en transparantie bevorderende elementen aan het bestuurlijk proces toe te voegen zodat deze beter voldoet aan de eisen van deze tijd. Zo biedt digitale technologie de mogelijkheid de lokale democratie te versterken door zowel gemeenten als bewoners nieuwe participatie-instrumenten te bieden.

Vaak is er in gemeenten wel de wil aanwezig om de lokale democratie te versterken en meer ruimte te geven aan de ideeën van bewoners, alleen heerst er twijfel hoe dit vorm te geven; over hoe echt anders te werk te gaan. Ook vindt men het vaak moeilijk besluiten uit handen te geven en werkelijk zeggenschap te delen.

Op internationaal vlak zien we dat digitale technologie steeds meer wordt gebruikt om mensen invloed te geven op publieke besluitvorming. In Reykjavik nemen bewoners actief deel aan het bepalen van de gemeentelijke agenda door elke maand tien prioriteiten op te stellen op een digitaal platform, waarna deze door de verantwoordelijke afdelingen binnen de gemeente worden behandeld. In Estland zijn er door middel van online publieksraadpleging en offline bijeenkomsten samen met burgers vijftien nieuwe wetsvoorstellen geformuleerd die aan het Estse parlement werden voorgelegd. In Madrid wordt een online participatieplatform gebruikt om jaarlijks 100 miljoen van het stadsbudget samen met bewoners te verdelen. Deze inspirerende voorbeelden vormden het uitgangspunt om de vertaalslag te maken naar de Nederlandse context.

Het aanbieden van digitale tools is echter geen automatische garantie voor meer participatie, daarvoor is meer nodig. Deze handreiking biedt een stappenplan om het gebruik van verschillende toepassingen in goede banen te leiden. De aanbevelingen en tips in de verschillende stadia van het ‘democratische proces’ vergroten de kans om een participatietool succesvol in te zetten.

# Digitale Democratie

*Digitale technologie biedt het individu de kans meer invloed uit te oefenen op het politieke en bestuurlijke proces. Het biedt ook mogelijkheden voor groepen burgers om zich te organiseren rond een gedeeld doel. Onder digitale democratie vallen dan ook allerlei soorten platformen en instrumenten waarop kennis, ideeën en standpunten van individuen kunnen worden gecreëerd, uitgewisseld en samengebracht. Voorbeelden zijn petitieplatformen, tools om de politieke agenda te bepalen, online co-creatie van wetsvoorstellen, stem apps, online discussieplatforms, interactieve notificatie- en informatiesystemen en participatieve begrotingstools.*

Er is dan ook geen vastomlijnde definitie van digitale democratie. In beginsel gaat het om het verwezenlijken van democratische processen in het digitale domein. Vaak wordt digitale democratie gelinkt aan woorden zoals publieksraadpleging (crowdsourcing) en collectieve intelligentie (wisdom of the crowd).

Publieksraadpleging is het betrekken van een groep mensen door hen aan te moedigen reacties te plaatsen en kennis te delen, om zo gezamenlijk aan een vraagstuk te werken. Door individuele argumenten, ideeën en toevoegingen samen te brengen, vaak met behulp van technologie, ontstaat er een vorm van collectieve intelligentie. Samen zijn we slimmer. Een grote groep mensen kan, mits goed gefaciliteerd, meer bereiken dan de som der delen, dit wordt collectieve intelligentie genoemd.

Digitale democratie maakt gebruik van collectieve intelligentie door mensen zowel directe als meer interactieve kansen te bieden om te participeren. Dit betekent dat mensen de kans krijgen op directe wijze betrokken te worden bij besluitvormingsprocessen door bijvoorbeeld hun stem uit te brengen op een voorstel waar ze achter staan of te stemmen op projecten waar volgens hen geld

aan besteed moet worden. Tegelijkertijd biedt digitale democratie de mogelijkheid om gezamenlijk tot nieuwe oplossingen te komen door ideeën en argumenten uit te wisselen. Het tot stand brengen van dit soort publiek overleg past binnen de term 'deliberatieve democratie'. Hierin staan informatievergaring, overleg en de uitwisseling van argumenten centraal.

Op deze manier kan, ook tussen verkiezingen in, de stem van burgers op structurele wijze gehoord worden. Door een betere communicatie en interactie mogelijk te maken met de gemeente, bieden digitale tools bewoners de kans om mee te praten over beslissingen die hen raken en eigenaarschap ervaren over het democratisch proces.

Digitale democratie werkt dan ook alleen als mensen echt zeggenschap krijgen. Als de interactie en uitwisseling geen invloed heeft op de uiteindelijke besluitvorming dan heeft het weinig zin om in het proces te participeren. Ook is gebleken dat inspraak zonder invloed funest is voor de participatiebereidheid van bewoners én het vertrouwen in de overheid. Digitale democratie biedt de tools, maar deze moeten wel deel uitmaken van een bestaand besluitvormingsproces.

Hoe vaker mensen aan een participatief proces deelnemen, hoe meer ze bekend raken met de verschillende afwegingen die hierbij komen kijken. Meebeslissen over de publieke ruimte, over het stadsbudget, of over nieuwe wetgeving biedt mensen de kans om nieuwe democratische ervaringen op te doen.

## Goed gebruik van digitale democratie

- **verbetert de communicatie en interactie tussen overheid en burgers**
- **zorgt voor deliberatie en gemeenschapsvorming**
- **vergroot de participatie en invloed van burgers in publieke besluitvorming**

Het betrekken van mensen bij de politieke agenda, het maken van beleid en transparante besluitvorming zijn belangrijke onderdelen van de lokale democratie. Digitale tools kunnen deze processen verbeteren zodat ze passen binnen de grote hoeveelheid aan mogelijkheden die de netwerksamenleving te bieden heeft.

Als digitale democratie goed wordt toegepast, kunnen burgers een beter inzicht krijgen in de lokale beleidsvorming en meer kansen hebben om aan het proces deel te nemen. Dit heeft vervolgens een positief effect op de legitimiteit van de lokale overheid. Transparante besluitvormingsprocessen en digitale participatiemogelijkheden dragen hiermee bij aan het draagvlak én kwaliteit van lokaal beleid.



Róbert Bjarnason tijdens een workshop digitale democratie (Utrecht, 12 december 2016)

## Open source en privacy by design

Het D-CENT project was gestoeld op principes van een open overheid en transparantie. Transparantie van besluitvormingsprocessen wordt vergroot als er gebruik gemaakt wordt van open source tools. Het gebruiken van open standaarden, open source en privacy bewuste technologie is hier onderdeel van. Dit betekent dat de broncode van de digitale tool beschikbaar is voor iedereen. Hierdoor kunnen gebruikers inzien hoe de tool functioneert en is het transparant hoe de resultaten op het platform verwerkt worden. Juist voor participatietools is transparantie van grote waarde om het vertrouwen in de overheid te vergroten.

*“Controleerbare open source en publieke broncode en servers zijn een belangrijk element in het garanderen van transparantie en eerlijkheid, wat de basisvereisten zijn voor vertrouwen. Terwijl de democratie zich digitaliseert moeten we ons ervan verzekeren dat we zowel de software als de processen kunnen vertrouwen, en dat de controle in handen is van burgers en hun gekozen vertegenwoordigers.”*

- RÓBERT BJARNASON (CITIZENS FOUNDATION)

Naast open source is ook privacy een belangrijk onderdeel van een participatietool. Participatietools moeten dusdanig gebouwd zijn dat de persoonsgegevens en data van burgers veilig zijn en niet gebruikt kunnen worden voor commerciële of politieke doeleinden. Een methode om dit te garanderen is door een tool volgens het principe van *privacy by design* te ontwerpen. Dit betekent dat vanaf het begin van het ontwerp privacy één van de hoogste prioriteiten heeft in de softwareontwikkeling. Hierdoor wordt er bewuster met privacy en het gebruik van persoonlijke data omgegaan.

Wanneer er met tools belangrijke democratische beslissingen worden genomen, is het ook van groot belang dat de hosting van de tool en het beheer van data (van o.a. de discussies) plaatsvindt op een betrouwbare (lokale) locatie. Het gebruik van platforms van internationaal opererende multinationals om discussies te voeren kan gebruiksvriendelijk zijn. Het heeft echter als groot nadeel dat geen inzicht wordt geboden over wat er met die data gebeurt, welke partijen meekijken en of deze mogelijk invloed uitoefenen op ons democratisch proces. Afhankelijkheid van grote commerciële organisaties en lokale besluitvorming brengt aldus risico's met zich mee.

Ten slotte biedt open source technologie de overheid de mogelijkheid om duurzaam te innoveren. Het draait uiteindelijk niet om het creëren van de beste tool, maar het creëren van een zo goed mogelijk participatieproces. Elk participatieproces is anders. Door gebruik te maken van open source software kan de technologie gemakkelijk worden aangepast aan nieuwe situaties. Open source technologie biedt veel flexibiliteit om functionaliteiten aan te passen of toe te voegen. Ook maakt open source het mogelijk dat kennis wordt gedeeld tussen gebruikers en er gezamenlijk geprofiteerd kan worden van verbeteringen.

Dit betekent dat een lokale overheid niet vanaf nul hoeft te beginnen. Er zijn al aanzienlijk wat functionaliteiten ontwikkeld en veel daarvan zijn open source beschikbaar voor lokaal gebruik. Praktijkvoorbeelden vind je op de grijsgekleurde pagina's in deze handreiking.



# E - DEM

Digitale participatietools  
voor lokale overheden

## AGENDEREN



### AGENDASETTING

In Reykjavik kunnen bewoners op structurele wijze voorstellen doen om de stad te verbeteren. Zo zijn er al meer dan 165 ideeën doorgevoerd waar de gemeente niet aan zou hebben gedacht. Lees hoe Your Priorities tot stand kwam op pagina 38.



### DELIBERATIE

De People's Assembly heeft met een slimme combinatie van online crowdsourcing en offline bijeenkomsten het gehele land betrokken bij het formuleren van nieuwe nationale wetgeving. Lees meer over het proces op pagina 29

## BELEID ONTWIKKELEN



### PARTICIPATIEF BEGROTEN

Elk jaar krijgen inwoners van Madrid zeggenschap over hun eigen stad door 100 miljoen euro te verdelen over nieuwe sociale en ruimtelijke projecten. Lees meer over de verschillende participatie functies van Decide Madrid op pagina 47

## BESLUIT VORMING + VERDELEN

## Amsterdam: vooronderzoek OpenStadsdeel

### STEM VAN WEST

Sinds eind januari 2017 kunnen bewoners ideeën, stellingen en plannen voor hun buurt online agenderen bij het Algemeen Bestuur (AB) van stadsdeel Amsterdam West op [stemvanwest.amsterdam.nl](http://stemvanwest.amsterdam.nl). Met behulp van dit platform bepalen bewoners mee waar hun politieke vertegenwoordigers in het stadsdeel over praten. De software van deze tool is open source.

Het meest gestemde bewonersvoorstel, met minimaal honderd positieve likes, wordt elke maand automatisch geagendeerd in de vergadering van het Algemeen Bestuur. Een groep van vier AB leden modereert de site en neemt contact op met de indiener die het plan in de vergadering zal presenteren.

### CONTEXT

OpenStadsdeel is een klein innovatieteam binnen de gemeente Amsterdam dat de bestaande interactie tussen gemeente en bewoners wil verrijken met digitale instrumenten. Zo heeft OpenStadsdeel bijvoorbeeld de agenderingtool Stem van West ontwikkeld.

Het team van OpenStadsdeel werkt volgens een gebruikersgericht (*user-centered*) ontwerpproces. Door de wensen en behoeften van alle betrokkenen in een project centraal te zetten, is elk project maatwerk.



### METHODE

*“Bij OpenStadsdeel onderzoeken we behoeften van betrokkenen o.a. aan de hand van de kwalitatieve onderzoeksmethode ‘contextmapping’; letterlijk het in kaart brengen van de context, (onbewuste) behoeften en motivaties. Op basis van de inzichten uit het contextmapping onderzoek kijken we welke oplossingen er mogelijk zijn voor de geconstateerde uitdagingen en behoeften en welke (digitale) functionaliteiten daarop aansluiten. Daar zoeken we dan een bestaande tool bij of ontwerpen we zelf interactieve software.” - OPENSTADSDEEL*

In het onderzoek dat aan het Stem van West platform voorafging, werden zowel bestuursleden als bewoners naar hun behoeften gevraagd:

### 1) Onderzoek met leden van het Algemeen Bestuur (AB)

Leden van het AB werden bevraagd op: Hoe ziet je werk eruit als raadslid? Waar krijgen jullie energie van? Hoe komen bewoners nu naar jullie met vragen, ideeën en klachten? Wat gaat daarin goed? Wat kan beter?

### (2) Onderzoek met bewoners

Bewoners kregen voorafgaand aan het contextmapping onderzoek een onderzoekspakketje thuisgestuurd met voorbereidende creatieve opdrachten over hun buurt. ‘Wat vind je prettig en minder prettig aan jouw buurt en heb je daar zelf wel of geen invloed op?’ Door het maken van deze opdrachten waren ze extra goed voorbereid voor de vragen tijdens de bewonerssessie; ‘Wat gebeurt er als je een plan hebt voor de buurt? En wat heb je nodig om een idee verder te brengen?’.



Contextmapping onderzoek met bewoners (Foto OpenStadsdeel, 2016)

### BEHOEFTE

Uit het vooronderzoek bleek dat AB-leden behoefte hebben aan het ontstaan van interactie tussen bewoners en het AB, op een laagdrempelige en toegankelijke manier, waarbij bewoners geprikkeld worden om met ideeën en klachten bij het AB komen.

### Vanuit bewoners bracht het vooronderzoek onder andere de volgende behoeften in kaart:

- Bewoners willen peilen of er voor hun idee draagvlak is in de buurt, voordat ze actie ondernemen.
- Door het verdwijnen van fysieke ontmoetingsplekken in de buurt hebben bewoners behoefte aan gelegenheden om met elkaar in gesprek te gaan over hun ideeën.
- De gemeente dient duidelijker aanwezig te zijn in de buurt doormiddel van een aanspreekpunt.
- Bewoners willen graag weten waar ze aan toe zijn en wat er met hun input gebeurt.
- Bewoners hebben vaak geen idee waar ze heen moeten met hun ideeën, wie waar over gaat als ze professionele partijen nodig hebben en op welke middelen zij aanspraak kunnen maken.
- Bewoners hebben behoefte aan contact met bestuurders die niet handelen vanuit hun partijpolitieke agenda.

In een 'ideation sessie' met verschillende stakeholders werden deze behoeften omgezet in mogelijke oplossingen om bewoners te ondersteunen om hun plan voor de buurt verder te brengen met behulp van het Algemeen Bestuur.

### FUNCTIONALITEITEN

Uit de bedachte oplossingen werd een selectie gemaakt op basis van haalbaarheid en impact. Hieruit resulteerden drie functionaliteiten die de basis vormen voor het platform Stem van West:

#### 1. Inspireren, prikkelen & wegwijs maken

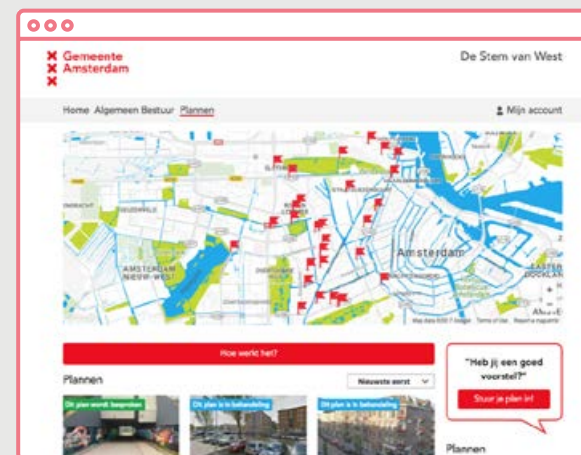
- Relevante, inspirerende content; artikelen, blogs van bewoners, showcases, video's, inspiratie.
- Herkenbare beelden en verhalen uit de buurt om te prikkelen.

#### 2. Interactie tussen AB en bewoners en bewoners onderling / Plannen uploaden

- Bewoners kunnen ideeën uploaden, campagne voeren voor plan, erover in gesprek met medebewoners en AB, draagvlak genereren en peilen in de buurt.

#### 3. Het AB een gezicht geven; bewoners weten dat de AB-leden er voor hen zijn

- AB'ers spelen een actieve rol op het platform, krijgen een gezicht als persoon en buurtadoptant.



De Stem van West (oktober 2017)

### IMPACT

Het vooronderzoek heeft geresulteerd in het platform Stem van West dat in een paar maanden tijd al 19.867 unieke bezoekers heeft getrokken, waarvan 5.589 mensen hebben gestemd, een plan hebben geupload, of een argument hebben geplaatst. Ook zijn er inmiddels 6 plannen in het AB besproken waarvan er 2 zijn gerealiseerd, en de andere 4 in uitvoering door bewoners, ambtenaren en AB-leden zijn. Bovendien zijn ook andere stadsdelen in Amsterdam met dezelfde software gestart, met Stem van Centrum, Stem van Oost en Stem van Nieuw West.

# Stappenplan Digitale Democratie

## STAP 1 HET VOORPROCES

Een digitaal democratieproject start niet met de technologie maar met een gedegen voorproces. In het voorproces van het project is het belangrijk om zowel binnen het gemeentelijk apparaat - bij bestuurders en ambtenaren - als bij bewoners de behoefte op te halen en te luisteren naar hun wensen en vragen. Pas als de vraag duidelijk is, is het mogelijk om een passende tool te kiezen. Er kan namelijk niet zomaar een digitale tool worden geïntroduceerd zonder dat daar intern en extern voldoende draagvlak voor bestaat. Digitale democratie moet een hulpmiddel zijn in het proces en niet een doel op zich. De onderstaande vragen leiden je door de verschillende aspecten van het voorproces.

---

## Hoe start je een participatie- proces met een digitale tool?

Digitale democratieprojecten zijn het meest succesvol als er niet alleen op een onderwerp of tool wordt gefocust, maar ook op het proces. Vanaf de start is het belangrijk om zowel binnen de gemeente als bij bewoners het draagvlak te inventariseren. Dit kan door middel van een actieonderzoek zoals in het voorbeeld van *Stem van West* (pagina 18) of door een projectteam samen te stellen die het proces draagt. Het projectteam gaat in gesprek met collega's en met bewoners over de vraag waar voor hun de behoefte ligt om over mee te praten.

### > HAAL EERST DE VRAAG OP

*“Belangrijk is dat het democratische proces goed doorlopen wordt en dat burgers aansluiting vinden bij de democratie.”*

- PETITIES.NL

## Wie moet je hierbij betrekken?

De manier waarop gemeenten participatieprocessen aanpakken is erg divers. Bij de ene gemeente komt het initiatief of de wens voor participatie vanuit de raad en bij de andere vanuit de griffier, een wethouder of een afdeling van het ambtelijk apparaat. In feite moeten alle partijen bij het proces betrokken zijn, omdat er anders veel kans is dat het initiatief strandt door te weinig politiek of ambtelijk draagvlak. Het proces kan dus niet afhangen van een enkele enthousiasteling. Voor een succesvol proces moeten ook andere collega's de toegevoegde waarde van interactie met bewoners vanaf het begin inzien.

*“Er moet een beweging ontstaan van ‘dit is waar we op zitten te wachten’. Als er pas later andere afdelingen bijgehaald worden, ontstaat er frustratie.”*

- COUNCILWISE

Pas als op meerdere plekken binnen de organisatie de behoefte aan meer betrokkenheid leeft, kan er daadwerkelijk iets gedaan worden met de resultaten van een digitaal participatieproces. Zorg dus voor draagvlak zowel bij verschillende afdelingen als mede politiek-bestuurlijk en ambtelijk:

- Een projectleider die de noodzaak ziet om participatie in haar/zijn projectplan te integreren en behoefte heeft bij het vroeg betrekken van bewoners;
- Een griffier die geïnformeerd is over de noodzaak van het digitaal betrekken van bewoners;
- Enthousiaste raadsleden en wethouders die burgerparticipatie willen versterken;
- Een communicatieafdeling die vanaf het begin betrokken is.

Vanaf de start moeten bewoners in het proces betrokken worden. Voor veel gemeenten is het aftasten op welk moment zij bewoners betrekken. Vaak gebeurt dit pas aan het eind van een besluitvormingsproces. Dat is ontmoedigend voor diegenen die graag willen meeden-

ken en dat zal ook merkbaar zijn in de uiteindelijke betrokkenheid bij het project. Bewoners zijn bereid mee te doen als zij weten dat het ook werkelijk tot inspraak en verantwoordelijkheid leidt. Dit vraagt dus om een open houding en de durf om een open vraag te stellen.

### > BETREK MENSEN VROEG IN HET PROCES

### > ZORG VOOR EEN OPEN HOUDING DIE UITNODIGT TOT DIALOOG

*“Met niks naar de bewoner stappen in plaats van een heel plan vergt lef. Je moet niet alleen open en transparant willen zijn, maar het proces ook echt zo inrichten.”*

- YOUNE

## Welk vraagstuk is geschikt?

### > KLEIN VERSUS GROOT

Vooral in het begin is het fijn om met concrete en behapbare onderwerpen aan de slag te gaan zodat het effect zowel door de organisatie als door bewoners wordt gevoeld. Door concrete opgaven, zoals het herontwerp van een fietstunnel, ontstaat er aan beide kanten gemakkelijker betrokkenheid bij het vraagstuk.

*“Kan je bij alles participeren? Ja dat kan. Is het altijd leuk? Nee. Leukste is om iets kleins te proberen waar het maximale mogelijk is. Dan krijgt de hele organisatie energie”*

-OPEN STADSDEEL AMSTERDAM

Het kost tijd om mensen kennis bij te brengen over de werking van het democratisch proces. Hiervoor moet er een gebruikersgemeenschap worden gecreëerd rond de tool. Dit kan alleen als er op lange termijn gebruik gemaakt wordt van de tool en niet alleen voor zaken met hoge urgentie.

Hoewel het voor bewoners juist interessant kan zijn om mee te praten over zaken met hoge urgentie, is het aan te raden om eerst goed na te denken of er daadwerkelijk iets gedaan wordt met de gevraagde inbreng. De belangrijkste voorwaarde voor een goed onderwerp is uitvoerbaarheid. Onderwerpen van hoge urgentie met weinig mogelijkheden voor uitvoering kunnen het gebruik van een digitale tool schaden. Het beste is daarom een afwisseling van vraagstukken met een wat hogere en lagere intensiteit. Uiteindelijk is de grootte van het vraagstuk minder belangrijk dan het formuleren van de juiste vraag, één die leeft bij de doelgroep.

#### > **BOTTOM-UP VERSUS TOP-DOWN**

Veel platformen bieden de mogelijkheid voor zowel bewoners als gemeente om een idee te pitchen. Het kan vooral voor burgers heel teleurstellend zijn als ze actief ideeën hebben ingediend terwijl daar vervolgens niks mee wordt gedaan. Als een tool gebruikt wordt die bewoners in staat stelt voorstellen in te dienen, neem deze input dan mee in bestaande participatietrajecten. Ook voor onderwerpen die top-down op een platform worden geagendeerd, is het belangrijk dat deze aansluiten bij bestaande participatieprojecten.

Een vraag van de gemeente is echter niet automatisch iets waar bewoners bij betrokken willen worden. Een beleidsprobleem is niet altijd ook een maatschappelijk probleem. Het is voor de gemeente aldus zaak om in de eerste instantie de juiste vraag bij bewoners op te halen.

---

## Wat zijn de spelregels?

Wees duidelijk over hoe het participatieproces verloopt, kader de doelstellingen af en deel deze met burgers. Communiceer van tevoren duidelijk wat er met de resultaten gaat gebeuren. Elk platform moet een balans vinden tussen vooraf gestelde kaders en flexibiliteit om deelnemers hun eigen bijdrage te laten leveren.

Vanaf de beginfase van het project een gelijkwaardige informatiepositie van bewoners en de gemeente worden gewaarborgd. Het inzetten van digitale democratie gaat om het creëren van een dialoog, dit is alleen mogelijk als er transparant en vanuit wederzijds vertrouwen gewerkt wordt.

*“Wees ontzettend helder in de kaders die je geeft door meteen de inwoner te laten weten wat wel en niet kan. Probeer ook mee te denken, mee te praten en kennis te delen met de burgers. Veel overheden zijn bang hiermee de discussie te beïnvloeden, maar een slecht geïnformeerde burger komt de besluitvorming ten kwade.”*

- ARGU

Deel de informatie die burgers nodig hebben om een geïnformeerde bijdrage te leveren. Spreek van tevoren uit wat de (on)mogelijkheden zijn.

Dialoog en transparantie zijn niet alleen een uitkomst van het participatieproces, ook het proces zelf moet constant transparant en interactief blijven. Gedurende het gehele traject moeten er terugkoppelingen plaatsvinden door deelnemers te informeren in welk stadium het proces zich bevindt en welke keuzes er worden gemaakt. Deze constante interactie heeft veel positieve effecten en houdt mensen voor een langere periode betrokken.

Zo blijkt dat als burgers bij het gehele proces betrokken zijn geweest, de kans op tevredenheid over de uitkomst van het proces groter is. Ook als de resultaten niet overeenkomen met wat ze in de eerste instantie zelf hebben aangedragen.

Het is dus wel degelijk mogelijk voor de gemeente om ‘nee’ te zeggen als een bepaald voorstel niet kan worden uitgevoerd. Indien er openheid is geboden over de afwegingen om een voorstel af te wijzen. Gehoord worden en invloed uitoefenen zijn de belangrijkste drijfveren voor burgers om te participeren.

*“Het gaat erom dat er een plek voor dialoog ontstaat. Als de gemeente naar haar inwoners luistert, zullen inwoners ook naar de gemeente luisteren.”*

- RÓBERT BJARNASON (CITIZENS FOUNDATION)

Bij inspraakavonden of consultatierondes komt het vaak voor dat de meerderheid de overhand heeft over de minderheid. Een digitaal platform kan ruimte bieden aan het beter zichtbaar maken van een diversiteit aan argumenten, waarbij ook een minderheidsstandpunt zichtbaar wordt. Ook is er democratische ‘bijvangst’ te behalen. Door verschillende argumenten uit te wisselen ontdekken deelnemers of hun standpunt draagvlak heeft. Zo ontstaat er meer begrip voor besluitvormingsprocedures en de verschillende afwegingen die ten grondslag liggen aan een democratisch besluit.

#### TIPS:

**SUCCESVOLLE PARTICIPATIE ONTSTAAT ALLEEN ALS DEELNEMERS ECHTE IMPACT/ZEGGENSCHAP KRIJGEN.**

**CREËER POLITIEK, AMBTELIJK EN MAATSCHAPPELIJK DRAAGVLAK VOORAF AAN HET PROCES.**

**INTEGREER DIGITALE TOOLS IN HET BESTAANDE WERKPROCES. LET OP DE MEERWAARDE VOOR DE AMBTENAAR.**

**STEL VOORAF DUIDELIJKE KADERS EN SPELREGELS WAAR BURGERS PRECIËS OVER KUNNEN MEEBESLISSEN.**

**ZET IN HET PROCES DE BURGER CENTRAAL, EN GA IN GESPREK.**

## Estland: People’s Assembly en Citizen Initiative

### CONTEXT

In 2012 ontstond er in Estland grote publieke verontwaardiging nadat aan het licht kwam dat een regerende partij op structurele wijze vanuit anonieme bronnen geld kreeg gedoneerd. In navolging van dit politieke schandaal ontstond er publiek protest waarin meer transparantie werd geëist in de financiering van politieke partijen en meer openheid van de overheid in het algemeen.

Een groep van publieke figuren uit de protestbeweging, intellectuelen en maatschappelijke organisaties besloot in gesprek met de president om een crowdsourcing proces te starten om de wetgeving rond politieke partijen te hervormen.

### METHODE

Om de ideeën van de Estse bevolking te verzamelen werd het online platform *People’s Assembly* (rahvakogu.ee) opgericht. Voor deze website werd de open source software van het IJslandse Your Priorities gebruikt met een aangepaste *userinterface* en een log in authenticatie via de Estse identiteitskaart.

Binnen drie weken trok de website 60.000 bezoekers en werden er 2.000 voorstellen en 4.000 reacties ingediend binnen vijf vooraf vastgestelde vernieuwings thema’s: het functioneren van politieke partijen, de financiering van politieke partijen, het verkiezingsstelsel, het vergroten van participatie in beleidsvorming en de politisering van publieke functies.

Na deze online fase volgden er nog vier vervolgstappen om tot een uiteindelijk vernieuwingsvoorstel te komen:

1. De online verzamelde ideeën werden in 59 scenario’s gegroepeerd met elk een aantal deelonderwerpen.
2. Een groep van 30 experts en beleidsmedewerkers voorzagen de voorstellen van een impact analyse.
3. Gebaseerd op de vijf thema’s werden vijf seminars georganiseerd tijdens ‘Deliberation Day’. Politieke

vertegenwoordigers, experts en burgers die voorstellen hadden ingediend, maakten een shortlist van 18 voorstellen die de beste oplossing boden voor de gestelde vraagstukken.

4. Vervolgens werden er voor de Citizen Assembly Day via loting 550 willekeurige burgers uit verschillende woonplekken, leeftijden en sekse geselecteerd waarvan er 314 kozen te participeren. Discussegroepjes van 10 mensen werden voorzien van achtergrondinformatie en de impact analyse van de verschillende voorstellen waarna er door een stemming 15 voorstellen overbleven die naar het parlement gestuurd werden.



Deliberation Day, People's Assembly Estland

### IMPACT

Drie van de 15 voorstellen werden door het parlement aangenomen als nieuwe wetten en vier van de voorstellen werden gedeeltelijk geïmplementeerd of als speerpunt opgenomen in het regeerakkoord. Door het publiek maken van het gehele participatieproces ontstond er een transparant proces waarin er gezamenlijk begrip kon ontstaan voor de gekozen oplossingen.

| IN VOTING   |  |
|---|--|
| <p>20.10.2017</p> <p>Aita lõpetada seaduslikud veelindude tapatalgud!</p> <p>Meelis Üstval</p> <p>2015 signatures collected</p> | <p>13.10.2017</p> <p>Jätkaame Tallinna Linnahalli "EV100" supergraafika seinamaalingute teostamist!</p> <p>Rene Leet</p> <p>509 signatures</p> |
|   | <p>16.04.2017</p> <p>Muuta teede ja tänavate kavandamine avalikuks</p> <p>Jalaki Jane Dhing</p> <p>149 signatures</p>                          |

Afgeronde voorstellen waarop gestemd kan worden op [Rahvaalgatus.ee](http://Rahvaalgatus.ee)

### CITIZEN INITIATIVE RAHVAALGATUS.EE

Het grootste effect van de People's Assembly is misschien wel de doorvoering van een nieuwe participatiewet die burgers het recht geeft een collectief voorstel in te dienen bij het parlement. Alle voorstellen op de website [Rahvaalgatus.ee](http://Rahvaalgatus.ee) met meer dan 1.000 stemmen moeten door het parlement in behandeling genomen worden. Vervolgens kan er via het platform gemonitord worden wat er met het voorstel gebeurt en hoe het in een nieuwe wet wordt omgezet.

Dit platform werkt met het open source software van Citizens OS. Andere gemeenschappen, organisaties en overheden kunnen het open Citizen OS API vrij gebruiken om een eigen platform te maken voor participatieve besluitvorming.



## STAP 2 COMMUNICATIE EN HET BETREKKEN VAN STAKEHOLDERS

Naast politiek en ambtelijk draagvlak voor het gebruik van een digitale tool is het ook nodig om de juiste organisaties uit het maatschappelijk middenveld te betrekken. Deze organisaties spelen een cruciale rol om de belangen van bepaalde groepen burgers te vertegenwoordigen. Ook samenwerken met de media is cruciaal voor een succesvol participatieproces. Waar moet je aan denken bij het opzetten van goede communicatie?

### ● Het betrekken van maatschappelijke organisaties

Het is een uitdaging om rondom een participatietool een gebruikersgemeenschap te creëren. Toch hoeft je als gemeente niet vanaf nul te starten. Er bestaan in de gemeente of binnen een specifieke wijk vaak al veel gemeenschappen en platformen waar bepaalde doelgroepen samenkomen. Het is de kunst om naar gelang het vraagstuk de juiste burgerplatformen en maatschappelijke organisaties (bijvoorbeeld NGO's, bedrijvenverenigingen, welzijnsorganisaties en migrantenorganisaties etc.) vanaf het begin van het proces te betrekken aangezien er bij deze organisaties vaak al veel kennis aanwezig is over het onderwerp en er via deze organisaties gemakkelijk bepaalde doelgroepen kunnen worden bereikt.

Gemeenten kunnen met name 'moeilijk bereikbare' groepen die minder digitaal zijn beter proberen te bereiken door samen met het maatschappelijk middenveld communicatiecampagnes op te zetten of digitale ondersteuning te organiseren in publieke ruimten zoals buurthuizen of bibliotheken.

**> OOK DE OVERHEID MOET EEN PARTICIPERENDE ROL INNEMEN IN VERHOUDING MET ANDERE STAKEHOLDERS.**

### ● De cruciale rol van media

Zorg voor voldoende PR, zodat mensen op de hoogte zijn van de online participatiemogelijkheid en weten hoe ze kunnen bijdragen. Investeer in advertenties, posters, sociale mediacampagnes en offline bijeenkomsten. Als niemand er weet van heeft dat ze uitgenodigd zijn om mee te denken of beslissen, komt er immers niet veel van hun deelname terecht.

---

## Sociale media

Hoewel een commercieel platform als Facebook niet de plek is voor een democratische uitwisseling, kan het wel geschikt zijn voor marketingdoeleinden. Gerichte Facebookadvertenties zijn een goedkoop PR instrument om specifieke doelgroepen te bereiken en leveren veel bezoekers op. *Your Priorities* in IJssland liet weten dat het merendeel van de bezoekers via Facebook op het platform terecht kwam.

Hierbij moet wel genoemd worden dat het niet wenselijk is om deelnemers via Facebook te laten inloggen op een participatietool. De gegevens en input van burgers, en de controle hierover, moet in handen blijven van de overheid. Deze gegevens moeten geen eigendom worden van een gesloten en geprivatiseerde omgeving waar de privacy en belangen van burgers niet gegarandeerd kunnen worden. Als het proces draait om het verdelen van geld is goede authenticatie essentieel om te waarborgen dat er één stem per persoon wordt uitgebracht.

## Terugkoppeling

Goede communicatie en een constante samenwerking met de media komt de transparantie van het participatieproces ten goede. Dit vergroot het vertrouwen én de tevredenheid van deelnemers:

- Gebruik de tool, de gemeentewebsite en andere mediakanalen voor de terugkoppeling.
- Wees duidelijk over het stadium waarin het participatieproces zich bevindt.
- Tracht samenvattingen te publiceren van opgehaalde resultaten.
- Geef de volgende stappen in het proces aan en laat altijd weten wat er met de resultaten gebeurt.

Hille Hinsberg, een van de trekkers van de *People's Assembly* in Estland (pagina 29) liet weten dat de media-aandacht op het einde van het proces verzwakte en er niet actief werd gecommuniceerd over het wel of niet implementeren van de resultaten. Een evaluatieonderzoek toonde dat hoewel deelnemers het verloop van het participatieproces zeer positief beoordeelden, hun vertrouwen in het parlement, de politiek en hun gevoel van zeggenschap juist schade hadden geleden. Mensen hadden niet het gevoel dat ze enige impact hadden gehad. Bijna de helft van de ingediende voorstellen werd door het parlement doorgevoerd, maar er werd onvoldoende gecommuniceerd richting burgers. Communicatie van begin tot eind is aldus cruciaal!

### • Inclusiviteit creëren door het betrekken van verschillende bewonersgroepen

Een veel geuite kritiek is dat digitale democratie niet in staat zou zijn om alle soorten doelgroepen te bereiken. De zorg is dat lager opgeleiden, digibeten of ouderen buiten de boot vallen. Het is echter aannemelijk dat geen enkel participatieproces in staat is om alle soorten doelgroepen te bereiken. Er moet actief gewerkt worden om de gewenste doelgroepen en diversiteit aan deelnemers te bereiken. Als gemeente kan je hier

flexibel mee omgaan door bijvoorbeeld met tablets bepaalde wijken in te gaan, gerichte en passende communicatie te verzorgen of offline ondersteuning aan te bieden.

## Bied ondersteuning

In Madrid wordt elk jaar het participatief verdelen van een deel van het stadsbudget zo toegankelijk mogelijk gemaakt voor alle inwoners. Zo zijn er in elke wijk ruimtes om te debatteren en samen te werken aan voorstellen voor op het platform. Ook zijn er 26 'Burgerservice Kantoren' op locaties door de hele stad, voor iedereen die wel wil participeren maar geen toegang tot internet heeft. Specifiek getrainde ambtenaren bieden hier een helpende hand.



Miguel Arana Catania over het participatieproces in Madrid (Den Haag, 20 juni 2017)

## Verskillende participatievormen

Het gebruik van digitale technologie biedt uitgebreidere mogelijkheden dan traditionele vormen van participatie zoals inspraakavonden. Het grootste deel van de Nederlandse bevolking beschikt over internet en is goed in staat om een website te bezoeken. Dit biedt hen de mogelijkheid zich te informeren en eenvoudige handelingen uit te voeren zoals stemmen of meer complexe handelingen zoals het aandragen van argumenten of voorstellen.

Een oplossing om verschillende doelgroepen aan te trekken is door getrapte participatie mogelijk te maken, wat betekent om verschillende niveaus van participatie te faciliteren. Zo kan je ervoor zorgen dat het binnen een tool mogelijk is om te stemmen op ideeën of argumenten van anderen, je mening te geven over een onderwerp, maar ook om zelf een voorstel te formuleren, of zelfs aan wetsvoorstellen mee te schrijven. Door deze participatie-opties aan te vullen met offline

consultatie bijeenkomsten creëer je de mogelijkheid voor zoveel mogelijk verschillende bewonersgroepen om deel te nemen aan het proces.

Met laagdrempelige manieren om bij te dragen kun je een grotere groep mensen betrekken bij het democratisch proces. Een voorbeeld hiervan zijn online petitie's, die populair zijn en veel stemmen opleveren. Bij participatievormen die meer moeite kosten, zoals platformen waar mensen zelf argumenten aandragen, zijn de bijdragen dan weer vaker van hogere kwaliteit. Aan de start van het participatieproces moet daarom goed worden nagedacht wat voor kennis, expertise of meningen er nodig zijn.

## Van diversiteit naar inclusie

Het betrekken van verschillende groepen burgers is niet hetzelfde als inclusieve participatie. Diversiteit gaat om de mix van verschillende mensen, terwijl inclusie gaat om dat iedereen in deze mix in staat wordt gesteld mee te doen. Hiervoor is het nodig om aan te sluiten bij de behoeften van mensen of een bepaalde wijk door bijvoorbeeld een combinatie van offline- en onlinebijeenkomsten te organiseren en met behulp van intermediaire organisaties mensen uit bepaalde doelgroepen te ondersteunen ook digitaal deel te nemen.

*“Ook de meest kwetsbare groepen hebben recht op participatie. Denk aan een handicap of slechte beheersing van de Nederlandse taal. Het toerusten van deze doelgroep om te participeren creëert maatschappelijke meerwaarde. Benader verschillende doelgroepen op een manier die past bij hun belevingswereld, aangepast aan de behoefte van die doelgroep en de voor hen relevante argumenten. Wanneer mensen niet gevraagd worden, zullen ze zich ook niet actief opstellen. Dus zoek ze op, breng ze samen en vraag ze om mee te praten. De flexibiliteit en mogelijkheden van digitale democratie biedt een kans om groepen die niet zichtbaar zijn te laten participeren en groepen die al zichtbaar zijn beter te laten participeren. Community benadering is hierin fundamenteel. De tool blijft altijd maar een tool.”*

- MOVISIE

### ● Aandacht offlineproces

Digitale democratie vindt altijd zowel online als offline plaats. Een andere benadering van een besluitvormingsproces begint immers offline. Laat een online tool goed aansluiten op de werkprocessen van alle betrokkenen. Andersom is er grote kans dat ook offlineprocessen en routines zich zullen moeten aanpassen aan het werken met digitale participatie.

Een groot deel van de communicatie en interactie met bewoners vindt offline plaats. Als het past bij de doelstellingen van de tool is het waardevol om ook offline deliberatierondes onderdeel te maken van het proces. Face-to-face ontmoetingen hebben verreweg de meeste impact voor de sociale cohesie, maar ook voor de kwaliteit van de resultaten: mensen zijn sneller geneigd naar elkaars argumenten te luisteren als ze elkaar fysiek ontmoeten.

Zie ter inspiratie het combineren van online met offline in het vooronderzoek van OpenStadsdeel (pagina 18) en de offline consultatie rondes in Estland (pagina 29).

#### TIP:

CREËER EEN FEEDBACK LOOP OVER HET PROCES, BESLISSINGEN EN ANDER NIEUWS. GOEDE COMMUNICATIE MET DEELNEMERS IS DE SLEUTEL TOT SUCCES.

STEL JE ACTIEF OP IN HET AANTREKKEN VAN VERSCHILLENDE DOELGROEPEN, DIT GAAT NIET VANZELF.

NIET IEDEREEN WIL OP DEZELFDE MANIER, IN DEZELFDE MATE, BIJDRAGEN. ZORG VOOR VERSCHILLENDE PARTICIPATIEVORMEN, VAN LAAGDREMPelige TOT INTENSIEVER, ZODAT ZOVEEL MOGELIJK MENSEN HUN STEM KWIJT KUNNEN.

## IJsland: Better Reykjavik en Better Neighborhoods

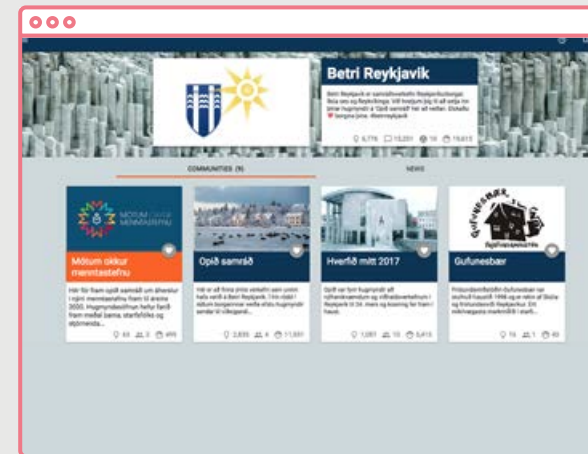
### CONTEXT

Terwijl in 2008 de IJslandse banken vielen, kelderde ook het vertrouwen in de IJslandse overheid. In deze context ontstond de non-profit organisaties Citizens Foundation die met behulp van digitale technologie weer inzicht wilde scheppen in wat er binnen de IJslandse overheid gaande is. Zo werd bijvoorbeeld 'The Shadow Parliament' geïnitieerd waarop bezoekers de bijeenkomsten van het parlement konden volgen, bediscussiëren en wijzigingen in wetsvoorstellen konden voorstellen.

Tijdens de verkiezingen van 2010 lanceerde Citizens Foundation het platform *Better Reykjavik* waarop elke deelnemende partij een plek kreeg om hun verkiezingsprogramma aan te vullen met de ideeën van burgers. Alleen de progressieve en in eerste instantie satirische 'Best Party' maakte hier gebruik van en won 6 van de 15 zetels. Op basis van nog meer succesvolle ervaringen na de verkiezingen besloot de coalitie om het gebruik van het platform te integreren in het stadsbestuur. Hiervoor werden *Better Reykjavik*, als agendasetting platform en *Better Neighborhoods*, een platform voor jaarlijkse budgetverdeling geïmplementeerd.

### METHODE

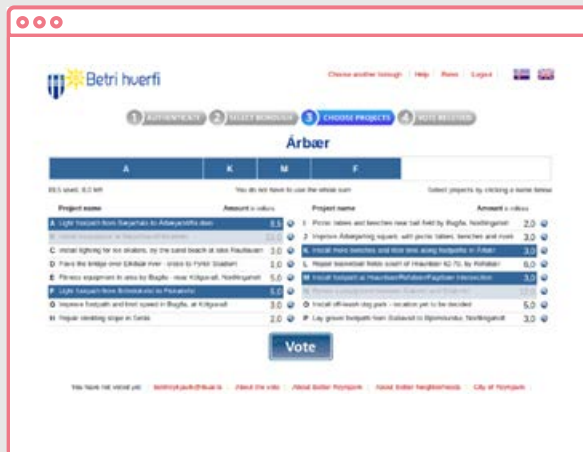
- *Better Reykjavik* ([betryeykjavik.is](http://betryeykjavik.is)) gebruikt de open source software *Your Priorities*. Iedereen kan op de website ideeën indienen en stemmen op ideeën die ze goed vinden. Onder elk voorstel staan twee kolommen: een met voorargumenten en een met tegenargumenten. Hierdoor zijn tegengestelde visies en ook meerderheid en minderheid argumenten evenredig zichtbaar. Elke maand wordt de top 10-15 ideeën doorgestuurd naar de juiste afdeling binnen de gemeente en wordt iedereen die heeft bijgedragen via een automatisch bericht op de hoogte gesteld. Na een of twee maanden



Homepage van Better Reykjavik

wordt er vanuit de gemeente een bericht gestuurd over de status van het idee.

- *Better Neighborhoods* gebruikt de open source software Open Active Voting. Deze tool wordt gebruikt om gezamenlijk een deel van het stadsbudget te verdelen. Bewoners hebben een maand om hun ideeën op het platform te delen, waarna de gemeente de haalbaarheid en kosten in kaart brengt. Daarna kunnen bewoners via een slimme interface een bedrag verdelen over verschillende voorstellen. Tijdens de fase van het stemmen is strikte authenticatie belangrijk bij het inloggen.
- De open source tool Active Citizen gebruikt 'Artificial Intelligence' (AI) om participatie te vergemakkelijken. Zo worden gebruikers geholpen met het schrijven van een goed voorstel en wordt er een soort newsfeed gecreëerd op basis van de interesses van de gebruiker.



Budget verdelen op Better Neighbourhoods. In grijs de opties die niet meer in het resterende budget passen.

### IMPACT

Door de inzet van de open source software van *Your Priorities* hebben vertrouwen en dialoog een prominente rol gekregen in politieke besluitvorming en zijn er meer dan 600 ideeën van burgers doorgevoerd waar beleidsmakers niet aan gedacht zouden hebben. Een deel hiervan zijn ruimtelijke projecten of verbeteringen, een ander deel zijn aanpassing aan beleid. Tenslotte versterken de twee tools elkaar. Doordat bewoners deelnemen aan het jaarlijkse participatief budget verdelen, ontstaat er ook meer participatie op de maandelijkse agendasetting tool.



## STAP 3 GEBRUIK DE JUISTE TOOL

### 1. Kies de juiste vorm: agenderen, besluitvorming en verdelen

Er valt onderscheid te maken tussen drie soorten tools die aansluiten op verschillende fases van het politieke proces: agenderen, besluitvorming en verdelen.

## Agenderen

Bij agenderen gaat het erom burgers meer invloed te verschaffen in het beïnvloeden van de politieke agenda. Dit kan bestaan uit indienen van voorstellen binnen bepaalde thema's, of het aangeven van prioriteiten door ideeën en argumenten naar 'boven' of 'beneden' te stemmen. Zowel *Your Priorities* als *Stem van West* hebben deze functies en stellen burgers instaat om iedere maand gezamenlijk nieuwe voorstellen en prioriteiten te stellen. In IJsland worden de top 15 ideeën elke maand doorgestuurd naar de juiste afdelingen binnen de gemeente, en in Amsterdam-West worden de initiatiefnemers van het meest gesteunde voorstel uitgenodigd om te presenteren voor de deelraad.

Agenda bepalende tools zijn uitermate geschikt om structureel in het werk van de gemeenten in te bouwen, zodat bewoners mee kunnen bepalen over de politieke agenda. Dezelfde functionaliteiten spelen tevens een rol in de andere processen van besluitvorming en verdelen, die verder aan bod komen in de volgende twee paragrafen.

## Besluitvorming

Tools die gericht zijn op besluitvorming vragen burgers mee te denken over een specifiek vraagstuk, zoals het herontwerpen van een plein. Ook het meeschrijven aan

wetsvoorstellen valt binnen deze categorie. De nadruk bij deze tools ligt op het creëren van een dialoog over het agendapunt in kwestie. Het bieden van goede informatievoorziening is hierbij cruciaal. Op platformen, zoals *Decidim Barcelona* en *Decide Madrid*, worden door de stadsraad aan de lopende band oproepen geplaatst om mee te denken over het herontwerpen van een publieke ruimte. Bewoners kunnen stemmen of dit inderdaad nodig is en ideeën indienen voor het herontwerp. De gemeente kan vervolgens weer reageren door een vraag te stellen. Bewoners kunnen bijvoorbeeld kiezen tussen twee ontwerpen, waarna hun favoriet ook daadwerkelijk wordt doorgevoerd.

De *People's Assembly* in Estland (pagina 29) laat zien dat een besluitvormingsproces ook anders kan worden ingedeeld. Dit initiatief gebruikte een aangepaste versie van de *Your Priorities* software om op nationaal niveau wetsvoorstellen te crowdsourcen. Hierin was alleen de eerste stap digitaal, waarna er vier verschillende fases van offlineoverleg volgden om tot het definitieve lijstje van voorstellen te komen. Door de online fase kreeg iedereen de kans om mee te doen, terwijl de offline-bijeenkomsten zorgden voor een sterke focus op het samenbrengen van verschillende soorten kennis en het bereiken van consensus.



Hille Hinsberg over de People's Assembly (Amsterdam 14 maart 2017, Foto Lara E. Tompa)

Naast deze processen zijn er ook besluitvorming tools die de mogelijkheid bieden om wetsartikelen online te plaatsen, waarna burgers onduidelijkheden kunnen aangeven, delen kunnen herformuleren of zinnen kunnen toevoegen. Door een intelligente moderatie aan de achterkant van het platform worden de verschillende toevoegingen gemakkelijk geïntegreerd. Voorbeelden zijn *DemocracIT* uit Athene en het platform *Parlement & Citoyens* in Frankrijk.

## Verdelen

Bij verdelen gaat het om tools die burgers betrekken bij budgettaire afwegingen. Bij participatief begroten is het resultaat gemakkelijk te realiseren, waardoor er snel voldoening uit gehaald kan worden. In Madrid wordt elk jaar 100 miljoen van het stadsbudget via de tool *Decide Madrid* gezamenlijk verdeeld. Via de tool kunnen burgers ideeën aandragen voor de gehele stad en voor hun eigen wijk. Van de meest gesteunde projecten beoordeelt de gemeenteraad of ze levensvatbaar zijn en voldoen aan juridische eisen. Vervolgens kunnen burgers op de tool het budget verdelen tussen de verschillende voorstellen. Het slimme ontwerp van het platform maakt het mogelijk dat de meest gekozen en beste combinatie van grote en kleine projecten in het uiteindelijke budgetplan terecht komen.

Ook in Reykjavik wordt structureel een tool (*Open Active voting*) ingezet om een deel van het stadsbudget te verdelen. Zoals de ontwikkelaar Róbert Bjarnason liet weten, zit er een groot educatief aspect aan het online budget verdelen. Burgers ervaren bij het verdelen dat ze niet overal geld aan kunnen besteden en dat ze keuzes moeten maken in hun prioriteiten. Hierdoor ontstaat ook meer begrip voor de politici die dit type afwegingen wekelijks moet maken.

### 2. Stel vast waarover en in hoeverre gebruikers mogen meebeslissen

In de externe communicatie over de tool, maar ook op de homepage van de tool zelf moet een duidelijke

uitleg staan over de werking van het platform. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door een instructievideo op de homepage te plaatsen of een visuele weergave te geven van de verschillende stappen in het participatieproces. Geef hierbij duidelijk aan in welk stadium het initiatief zich bevindt en wat de bezoeker op dat moment kan doen om deel te nemen.

Ook per vraagstuk moet er voldoende informatie aanwezig zijn voor burgers om zich te informeren alvorens ze een argument bijdragen of een stem uitbrengen. Door samenvattingen, afbeeldingen en extra documenten kan je inzicht scheppen.

Hoofdzaak bij alle soorten tools is dat er transparantie moet bestaan over wat er met de opgehaalde resultaten wordt gedaan. Stel kaders en wees duidelijk over hoe het besluitvormingsproces werkt.

### 3. Gebruik gebruikersgericht ontwerp

Online deelname moet zo makkelijk en toegankelijk mogelijk zijn om een grote gebruikersgroep aan zich te binden. Door het user-centered design toe te passen wordt in de ontwikkeling van de tool het perspectief van de gebruiker centraal gesteld. Dit leidt tot onverwachte inzichten en prioriteiten. Meer mensen participeren als het niet te veel moeite kost en de gebruikerservaring is afgestemd op hun behoefte. Een goede strategie is om te zorgen dat een deelnemer zo min mogelijk keer hoeft te klikken.

Uitzondering hierop is het aanbieden van een veilige log-in. Dit kost vaak iets meer moeite voor deelnemers, maar vergroot toch de participatie op het platform. Wellicht omdat burgers het platform dan serieus nemen of weten dat hun inbreng veilig wordt verwerkt en hun privacy wordt gegarandeerd.

Een andere tip om een tool gebruiksvriendelijk te maken is door deze aan de gemeentewebsite te koppelen, zodat de tool goed vindbaar is. Hierbij zijn er verschillende aandachtspunten:

- Wees flexibel met de stijl van het platform. Een participatietool vereist vaak een andere look en feel dan de huisstijl van de gemeente;
- Let op taaleisen. Zet toegankelijk en normaal taalgebruik in.

---

## Gamification

Een veel gebruikte methode om voor een toename van participatie te zorgen is 'gamification'. Dit houdt in dat er spelelementen aan de tool worden toegevoegd om bijdragen te stimuleren. In de IJslandse tool *Better Neighborhoods* (pagina 40) zie je bijvoorbeeld aan een buisje hoeveel geld je al verdeeld hebt over de verschillende projecten. Zo wordt het een puzzel om de best mogelijke combinatie te maken van je voorkeuren. De mogelijkheid om je bijdrage te delen via sociale media kan een groot impuls geven aan anderen om het platform te bezoeken.

---

## Moderatie

Het toezien op en modereren van de inhoud van discussies is vaak haast niet nodig. Op de tool *Your Priorities* zakken kwetsende argumenten en voorstellen letterlijk naar de bodem omdat er niet door anderen op gestemd wordt. Moderatie van het platform zelf is wel erg belangrijk om het platform up-to-date te houden. Het is belangrijk tussentijds nieuws te delen, argumenten samen te vatten en vragen te beantwoorden. Het is essentieel dat het platform onderhouden wordt. Als er geen recente activiteit zichtbaar is dan is het voor bewoners minder aantrekkelijk om deel te nemen. Dit vergt dus structurele tijdsinzet van de gemeente.

Ook is het belangrijk dat iemand de verantwoordelijkheid neemt om de schakel te zijn tussen platform en ambtenaren. Vaak is dit de projectleider zelf.

#### 4. Garandeer privacy

De veiligheid van persoonlijke gegevens moeten op elke participatietool gegarandeerd zijn. Data van burgers mag niet zomaar te grabbel worden gegooid. Laat op de website zien dat hier rekening mee is gehouden. Het liefst is er bij de tool sprake van 'privacy door ontwerp'. Zoals eerder aangekaart, betekent dit dat er bij de ontwikkeling van de tool al aandacht wordt besteed aan privacy verhogende maatregelen, zodat privacy als het ware ingebouwd zit in de standaardinstellingen van de tool. Gegevens van deelnemers worden alleen gebruikt voor de werking van het platform.

#### 5. Regel voldoende menskracht en budget

Geen enkel participatieproces is succesvol zonder voldoende menskracht. Ook voor een digitaal proces met open source software is er budget nodig, bijvoorbeeld om de functionaliteiten aan te passen aan lokale of context gebonden behoeften. Reserveer voldoende arbeidskracht en budget voor:

1. Bereik en communicatie
2. ICT capaciteiten
3. Verwerken van input

#### TIP:

**KIES WELK PROCES DE TOOL MOET ONDERSTEUNEN: AGENDEREN, BESLUITVORMING OF VERDELEN, EN GEEF DIT DOEL DUIDELIJK AAN.**

**MAAK EEN PARTICIPATIE TOOL ZO GEBRUIKSVRIENDELIJK MOGELIJK.**

**MODEREER OP STRUCTURELE WIJZE ZOWEL DE COMMUNICATIE OP DE TOOL ALS DE TERUGKOPPELING VAN RESULTATEN, EN BLIJF DE TECHNIEK ACHTER HET PLATFORM ONDERHOUDEN.**

## Spanje: Decide Madrid en Decidim Barcelona

### CONTEXT

In navolging van de 15M protestbeweging tegen corruptie, bezuinigingen in publieke diensten en een gebrek aan bestuurlijke transparantie in Spanje vormden een aantal burgerpartijen de verkiezingscoalitie 'Ahorra Madrid'. Gelijk nadat de coalitie met een overweldigende 20 van de 52 zetels in de regering kwam, werd het participatie platform Decide Madrid gelanceerd. Als onderdeel van de afdeling burgerparticipatie, transparantie en open overheid werd Decide Madrid vast onderdeel van de communicatie tussen de stadsraad en bewoners.

### METHODE

Het platform biedt vier verschillende functies:

1. Wetsvoorstellen: bewoners kunnen nieuwe lokale wetgeving voorstellen. Als een voorstel door ten minste 1% van de volkstelling (wat ongeveer gelijk staat aan 27.000 mensen) wordt gesteund, krijgt het voorstel een publieke stemming. Bij succes heeft de gemeente een maand om de haalbaarheid en kosten van het voorstel te onderzoeken en op het platform te publiceren.
2. Discussie: iedereen kan een discussie beginnen over een bepaald onderwerp. Ook politieke tegenwoordigers nemen deel aan de gesprekken.
3. Participatief begroten: Elk jaar wordt er 100 miljoen uit het stadsbudget via het platform participatief verdeelt. Op basis van het gemiddelde inkomen en de hoeveelheid bewoners wordt de 100 miljoen onderverdeeld in te besteden bedragen per stadsdeel en voor de stad als een geheel. Nadat bewoners voorstellen hebben geformuleerd en de beste ideeën hebben geprioriteerd, evalueert de gemeente de haalbaarheid en kosten van de meest gekozen voorstellen. Hierna krijgt iedereen de kans om hun budget over de voorstellen te verdelen. De meest gestemde ideeën worden opgenomen in het budgetplan van de stad.



4. Consultatie: bewoners worden betrokken bij de besluitvorming rond stedelijke ontwikkeling, zoals de vernieuwing van pleinen, of andere publieke vraagstukken.



Visuele uitleg van fasen in het participatief begroten proces op Decide Madrid

### IMPACT

Een kracht van het platform is geweest om meerdere functionaliteiten op één platform samen te brengen. Hoe meer participatiekanalen werden geopend hoe meer mensen participeerden. De open source software van Decide Madrid heet Consul en is inmiddels in meer dan 15 steden overgenomen voor soortgelijke lokale platformen.

### DECIDIM BARCELONA

Vanaf 2016 maakt Barcelona gebruik van het participatieplatform Decidim. Dit platform is een fork van de Consul software. Op dit platform kunnen bewoners offline-bijeenkomsten organiseren, reageren en stemmen op voorstellen van de gemeente en zelf voorstellen indienen.



# Tijd voor Digitale Democratie

In IJsland, Estland en Spanje ontstond de vernieuwing uit een diepe frustratie en vertrouwenscrisis jegens de bestaande politieke systeem. Men vraagt zich wel eens af of in Nederland soortgelijke democratische innovatie alleen mogelijk is ten gevolge van een vergaande (democratische) crisis. Hierop wachten is in ieder geval onverstandig. De roep vanuit bewoners om meer directe invloed en de huidige technologische ontwikkelingen getuigen van momentum voor democratische innovatie. Zowel van onderop als bovenaf is in Nederland een beweging gaande naar eigentijdse vormen van democratie. Nu is het moment voor lokale overheden om de kans te pakken met dit nieuwe democratische instrumentarium aan de slag te gaan!

> **BEKIJK DE VERSCHILLENDE PARTICIPATIETOOLS OP [WWW.E-DEM.NL](http://WWW.E-DEM.NL)**



