

PILOT DIGITALE PARTICIPATIE IN FRYSLÂN

provinsje fryslân
provincie fryslân 

**NET
WERK
DEMO
CRATIE**

DEMOCRATIE
in actie

Colofon

De pilot digitale participatie Fryslân kwam tot stand met medewerking van de volgende partijen:

Democratie in Actie (DiA). DiA is een samenwerkingsprogramma van het ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Gemeente Dantumadiel

Gemeente Heerenveen I

Gemeente Leeuwarden

Gemeente Noardeast-Fryslân

Gemeente Opsterland

Gemeente Waadhoeke

Provincie Fryslân

Deelnemende decentrale overheden:

Fries Sociaal Planbureau

Gemeente Achtkarspelen

Gemeente Dantumadiel

Gemeente De Fryske Marren

Gemeente Harlingen

Gemeente Heerenveen

Gemeente Leeuwarden

Gemeente Noardeast-Fryslân

Gemeente Ooststellingwerf

Gemeente Opsterland

Gemeente Smallingerland

Gemeente Súdwest-Fryslân

Gemeente Vlieland

Gemeente Waadhoeke

Gemeente Weststellingwerf

Wetterskip Fryslân

Looptijd digitale participatie

De leerkring ging van start in oktober 2021 en loopt tot de zomer van 2022. De vijf leermodules vonden plaats van oktober tot januari. De pilotprojecten startten in oktober en lopen tot de zomer van 2022, met uitloop naar eind 2022..

Dit praktisch naslagwerk is opgesteld door stichting Netwerk Democratie in opdracht van de provincie Fryslân.

Opmaak door: Hainuwele van Oortmarssen, badyu.studio

Publicatiedatum: oktober 2022

Voorwoord

It begûn allegearre mei in fraach fan ús Frysk parlemint, Provinsjale Steaten. Dy woene yn 2019 better witte wat Friezen no eins fan ferskate saken fine. En dat koe wol ta stân brocht wurde mei help fan digitale helpmiddels. Neffens it Fries Sociaal Planbureau wie dat ek wat de ynwenners fan Fryslân woene: better digitaal behelle wurde by plannen en aktiviteiten fan de oerheid. Foar de simmer fan 2021 namen Provinsjale Steaten it beslút dat der hjirfoar in Digitaal Partisipaasjeplatform opsetten wurde moast.

Yn gearwurking mei Democratie in Actie hawwe wy sa fan de provinsje út de provinsjedeal Fryslân opsetten. Wy kinne fan-inoar leare en mei-inoar komme wy úteinlik fierder. It trajekt digitale partisipaasje bestiet út trije ûnderdielen:

Yn 2021 en begjin 2022 hawwe wy hjirfoar yn gearwurking mei ferskate Fryske gemeenten foar alle Fryske bestjoersorganen tagonklike digitale leerateliere oangeande digitale partisipaasje opsetten. In gearfetting fan dizze leerateliere fine jo hjir foar jo ynspiraasje.

Ek hawwe we in earste opset fan in digitale útwikseling omjouwing opsetten dêr't fertsjinwurdigers fan Fryske bestjoersorganen dy't behelle binne by digitale partisipaasje ienfâldich ynformaasje mei-inoar diele kinne. Wat yn de iene gemeente úttocht wurdt oangeande in partisipaasje proses, kin mooglik mei in bytsje oanpassen ek brûkt wurde by de oare organisaasje.

Dernjonken binne wy yn gearwurking mei úteinlik 6 gemeenten (Dantumadiel, it Hearrenfean, Noardeast-Fryslân, Ljouwert, Waadhoeke en Opsterlân) úteinset mei it opsetten fan eigen digitale partisipaasje platformen foar ús ynwenners. Yn maart hawwe wy sa fan de provinsje út Stim fan Fryslân lansearre. Op dizze site meitsje wy ek in link nei alle oare platformen oangeande partisipaasje fan ús ynwenners yn Fryslân.

Ik hoopje dat partisipaasje yn de provinsje sa net beheind bliuwt ta ien kear yn de fjouwer jier stimmen. Mar dat minsken op de [Stim fan Fryslân](#) en op ferskate stimmen fan Fryske gemeenten, ek tusken troch fan har hearre litte. Sadat úteinlik de digitale platformen foar ús Fryske parlemint ek in wichtich plak wurdt om te witte te kommen wat ús ynwenners it leafste wolle foar in moai en sterk Fryslân.

Kommissaris fan de Kening, drs. A.A.M. Brok

Inhoudsopgave

5	Introductie
6	Module 1: Introductie en inspiratie rond digitale participatie
7	– Introductie in de digitale democratie
14	– Praktijkvoorbeelden van participatievormen: OpenStad en Consul
21	Module 2: De kunst van een participatietraject
21	– Introductie
23	– Wat is participatie eigenlijk?
25	– Wat is het verschil tussen online & offline
26	– Hoe ontwerp je een participatieproces?
29	Module 3: Interne organisatie
30	– Creëer een kader om binnen te opereren
31	– Interne capaciteit
32	– Verbeeldingskracht: maak het concreet!
33	– Intern borgen van de resultaten
36	Module 4: Doelgroep bereik, diversiteit en inclusie
37	– Doelgroepen
39	– Praatplaat voor inclusieve online participatie
43	Module 5: De Friese blik
44	– Het Friese burgerperspectief op participatie
46	– Blended participatie: onderzoek en checklist
48	– Laaggeletterdheid

Introductie

Digitale democratie speelt een steeds grotere rol in onze samenleving. Om Friese overheidsorganisaties kennis te laten maken met de mogelijkheden van digitale participatie organiseerde de provincie Fryslân vijf Leerateliërs in samenwerking met Democratie in Actie (DiA)¹. Aan de Leerateliërs deden vertegenwoordigers van vijftien gemeenten, een sociaal planbureau en één waterschap mee. Er werden vijf sessies georganiseerd waarin kennis over digitale participatie werd gedeeld. Een aantal van de gemeenten ging hierbij in overleg met de provincie aan de slag met het opzetten van een digitaal participatietraject.

In dit naslagwerk is de kennis die gedeeld is tijdens de Leerateliërs gebundeld. Het biedt een overzicht van de verschillende aspecten van digitale democratie. Bij alle onderwerpen die aan bod komen, wordt verwezen naar externe bronnen. In de afgelopen jaren zijn veel kennisdocumenten en leermaterialen verschenen over digitale participatie. Een deel daarvan is in dit naslagwerk opgenomen voor verdere verdieping.

De opbouw van deze publicatie is als volgt. De eerste module start met een algemene introductie over digitale democratie. Daarna wordt dieper ingegaan op twee open source participatieplatformen: Consul en OpenStad. Aan de hand van praktijkvoorbeelden wordt uitgelegd welke mogelijkheden deze platformen bieden. In de tweede module gaat de aandacht naar het ontwerpen van een participatietraject. In module drie wordt ingegaan op het inbedden van participatietrajecten in de interne organisatie. Inclusie, diversiteit en doelgroepbereik komen aan bod in module vier. In de vijfde en laatste module wordt ingezoomd op drie specifieke onderwerpen: Het Friese burgerperspectief op participatie; het mixen van verschillende participatievormen, ook wel blended participatie genoemd en tenslotte wordt besproken hoe om te gaan met laaggeletterde doelgroepen.

1.) DiA is een samenwerkingsprogramma van het ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het vierjarige programma Democratie startte in 2018 met als doel het versterken en vernieuwen van de lokale democratie. Gedurende de looptijd van het programma is veel kennis opgedaan en is er een grote verscheidenheid aan leermaterialen ontwikkeld. Dit is bij elkaar gebracht op de website lokaal-democratie.nl.



Module 1:

Introductie en inspiratie rond digitale participatie

In de eerste module wordt een breed overzicht gegeven van digitale democratie en participatie. Anne de Zeeuw, co-directeur van Netwerk Democratie geeft kort een weergave van de ontstaansgeschiedenis van digitale democratie. Vervolgens geeft ze een overzicht van twee grote open source dialoogplatformen Consul en OpenStad en gaat in op hun functionaliteiten en hoe die kunnen worden ingezet. Tenslotte geeft ze in vogelvlucht weer wat er nodig is om als overheid een digitaal participatietraject op te zetten.

INTRODUCTIE DIGITALE DEMOCRATIE

Door: Anne de Zeeuw, Co-directeur van stichting Netwerk Democratie. Netwerk Democratie zet zich in voor een veerkrachtige democratie in een digitale samenleving. Het doet dit door kennisdeling en het bieden van handelingsperspectieven.

Democratie in transitie

Transities ontstaan wanneer we geconfronteerd worden met nieuwe omstandigheden. Het veranderende klimaat dwingt ons te werken aan een energietransitie. Zo ook bevindt onze democratie zich in een transitie. De beschikbaarheid van informatie, de mondigheid van burgers, digitalisering, de complexiteit van vraagstukken en de roep om legitimiteit vragen van ons dat we onze representatieve democratie aanvullen met nieuwe instrumenten die besluitvorming transparanter en participatiever maken.

Ontstaan in crisis

Er is behoefte aan nieuwe instrumenten voor gemeenschappelijke besluitvorming. Als je kijkt naar de ontstaansgeschiedenis van veel digitale participatieplatformen, zie je dat die vaak ontwikkeld zijn tijdens momenten van crisis. Omdat dan de grootste urgentie wordt ervaren om te democratiseren. Enkele voorbeelden:

– IJsland –

Een bekende pionier is IJsland. Daar zorgde de bankencrisis die begon in 2008 voor een grote deuk in het vertrouwen tussen burgers en overheid. Hierdoor ontstond een grote druk om inzicht te scheppen in wat er binnen de overheid gaande is en om agendasetting tools en budget tools structureel in het bestuur te integreren.



— *Meer weten over de democratie in transitie? Lees het boekje [New Democracy](#) dat werd uitgebracht door Netwerk Democratie.*



— Protest in Iceland 2008, Beeld: OddurBen – eigen werk, CC BY-SA 3.0 [licentie](#)

– Spanje –

Spanje is ook een belangrijke pionier. In Spanje heeft de ontwikkeling van digitale democratie haar wortels in de protestbeweging Movimiento 15-M (15 mei-beweging). In 2011 bezette burgers de pleinen van Madrid uit verontwaardiging over de bezuinigingen, de invloed van banken en grote bedrijven, de corruptie in het politieke systeem en het gebrek aan politieke transparantie. Vanuit deze burgerbeweging werden vernieuwende politici verkozen die een digitaal participatieplatform ontwikkelden om nieuwe vormen van inspraak en transparantie te realiseren.

– Amsterdam –

In Nederland hebben we op lokaal niveau nog niet zulke grote crises in vertrouwen meegemaakt. Hier komt de motivatie om met digitale participatie aan de slag te gaan vaak voort uit een wens tot bestuurlijke vernieuwing. Bijvoorbeeld in het Amsterdamse stadsdeel Nieuw-West kunnen bewoners sinds 2017 ideeën, stellingen en plannen agenderen op het platform stemvanwest.amsterdam.nl. Met de mogelijkheid om te agenderen, hebben bewoners uit dit stadsdeel een nieuwe vorm van inspraak gekregen.



— Demonstratie in Madrid, Spanje in 2011. Beeld: Olmo Calvo, CC BY-SA 3.0 [licentie](#)

Definitie van digitale democratie

De definitie van digitale democratie is vrij breed, namelijk alle manieren waarop digitale technologie kan worden ingezet om democratische besluitvorming te ondersteunen. Er is een heel scala aan digitale tools en platformen die kunnen worden ingezet om de overheid responsiever te maken en besluitvorming te democratiseren.

Er zijn verschillende soorten participatietools. Sommigen zijn vooral gericht op het ophalen van informatie. Zoals bijvoorbeeld een online enquête. In deze module wordt dieper ingegaan op een ander soort tools: de dialoogtools. Deze tools gaan voorbij aan het delen en ophalen van informatie: ze faciliteren een dialoog tussen burgers en overheid en burgers onderling. Voorbeelden van dialoogtools zijn [Consul](#) en [OpenStad](#). Ze hebben meerdere functionaliteiten om een interactief besluitvormingsproces vorm te geven. Deze dialoog tools worden vaak op de hoogste trede van participatie ingezet: meebeslissen. Door hun veelzijdigheid kunnen ze verschillende vormen van participatie faciliteren en structureel in de organisatie wordt ingezet. Bij het gebruik van deze dialoogtools zijn er een paar basiswaarden die helpen om ze op een goede manier in te zetten.



— Open source logo

Open source

Open source betekent dat de broncode publiek beschikbaar is. Iedereen kan de code inzien, gebruiken, delen en aanpassen. Dat de software programma's door iedereen gebruikt kunnen worden, is het eerste voordeel van open source. Het betekent dat de tools die ontwikkeld worden met publiek geld ook voor iedereen beschikbaar zijn.

Open source maakt het ook mogelijk om maatwerk te leveren. Overheidsorganisaties kunnen zelf functionaliteiten toevoegen. Die nieuw ontwikkelde functionaliteiten zijn vervolgens ook weer beschikbaar voor andere gebruikers. Overheidsorganisaties kunnen zo dus van elkaars werk gebruik maken en er op voortbouwen. Overigens is open source niet gratis. Software ontwikkeling en onderhoud kosten immers arbeidsuren. Het vrije van open source zit hem in het vrij om te gebruiken en te delen. Niet in vrij van kosten.

Daarnaast zie je dat er communities ontstaan rondom platformen als OpenStad en Consul. Hier kunnen overheidsorganisaties makkelijk kennis met elkaar delen.

Het tweede voordeel van open source tools is dat ze transparantie bieden. Doordat iedereen de code in kan zien, kan worden gecontroleerd of de code ook echt doet wat er geclaimd wordt. Deze transparantie en controleerbaarheid maken de tools meer democratisch. Het gebruik van open source maakt dat je proces niet alleen aan de voorkant democratisch is, maar ook aan de achterkant.

Met het Democratie in Actie programma digitale participatie wordt open source als een standaard gezet.

Participatieve en deliberatieve democratie

Daarnaast spelen dialoogtools een rol om de participatieve en deliberatieve democratie te versterken. Deliberatieve democratie houdt in dat de uitwisseling van informatie en argumenten centraal staat. Overleg vormt de basis om samen tot besluiten te komen. Anders dan een webinar of enquêtetool waarbij het vaak om delen of ophalen van informatie gaat, gaat het bij dialoogtools vooral om het faciliteren van interactie. Het platform vormt dus de schakel

tussen overheid en burgers waarop op elkaar gereageerd kan worden en wederzijds informatie met elkaar kan worden uitgewisseld om tot een beter resultaat te komen. Doordat er op deze platformen meerdere vormen van participatie mogelijk zijn, zoals stemmen of een voorstel schrijven, is het makkelijker om een diverse en grotere groep inwoners in staat te stellen om deel te nemen op een manier die bij hen past.

Meerdere functionaliteiten

Dialoogtools zijn vaak platformen met meerdere functionaliteiten. Deze functionaliteiten kunnen als Legoblokjes op elkaar gestapeld worden om zo het gewenste proces te faciliteren.

Veel voorkomende functionaliteiten zijn:

- *peilingen met poll vragen*
- *voorstellen ophalen*
- *stemmen of prioriteren*
- *discussie / Q&A tussen inwoners en een politieke vertegenwoordiger*
- *gebiedsgerichte interactie*
- *geld verdelen*
- *gezamenlijk tekst schrijven*

Een dialoogtool, een participatieplatform, kan ingezet worden in alle fasen van de besluitvormingscyclus. Van agendavorming tot beleidsbepaling. Bij herinrichting vraagstukken is het bijvoorbeeld interessant om de functionaliteiten van polls in combinatie met discussie en stemmen te gebruiken. En voor budget bepaling kunnen de functionaliteiten voorstellen indienen, argumenten delen en stemmen worden ingezet.

Om te bepalen op welke manier je een participatietool wil inzetten en met welke interactieve functionaliteiten, is het belangrijk om bij elk proces opnieuw een aantal vragen te beantwoorden:

- *Wat wil je bereiken?*
- *In welke fase van de beleidscyclus bevindt het participatievraagstuk zich?*
- *Wat is al vastgelegd en waar liggen de mogelijkheden voor inspraak.*
- *Welke mate van zeggenschap kun je burgers via het online platform geven? Adviseren zij, of mogen ze daadwerkelijk meebeslissen?*

Door deze vragen te beantwoorden, kun je je participatietraject ontwerpen en bedenken welke functionaliteiten van het platform je wilt inzetten.

Wat heb je nodig om aan de slag te gaan met digitale participatie?

1

– Een projectteam –
(met projectleider, communicatieadviseur, ICT/functioneel beheerder)

Zoals hierboven aangegeven gaat deze module met name in op dialoogtools. Tools die dialoog tussen burgers en overheid faciliteren. Een dialoogtool wordt vaak ingezet op de hogere treden van de participatieladder zoals co-creëren en meebeslissen. Daardoor komt er best veel kijken bij het uitrollen van zo'n digitaal participatieproces. Het is daarom belangrijk om een projectteam samen te stellen waar de benodigde expertises samenkomen. Plaats in dit kernteam in ieder geval een projectleider die zicht kan houden op het procesontwerp, een communicatieadviseur die de connectie kan leggen met de communicatie en een functioneel beheerder of iemand van ICT die de vaardigheden kan ontwikkelen om de dialoogtool passend in te richten.

2

– Een goed proces ontwerp –

Ten tweede vergt een dialoogtool een goed ontwerp van het participatieproces. Omdat de focus ligt op interactie, is het belangrijk om van te voren een aantal zaken helder te hebben: Wanneer wil je bewoners bij een vraagstuk betrekken? Wat is de tijdlijn van het proces? Welke doelgroepen wil je betrekken en wanneer?

Ook voor deelnemers is het uitnodigend om bij deelname aan een dialoogtool een helder overzicht te hebben. Welke bijdrage wordt van hen gevraagd? Hoe kunnen ze meepraten? Welke fase van het participatieproces wordt doorlopen? Digitale platformen lenen zich er uitstekend voor om dit visueel weer te geven.

3

– Communicatie. Heel veel communicatie –

Vaak zien we dat een groot deel van het budget bij de inzet van dialoogtools niet wordt ingezet voor de techniek, maar voor de communicatie. Zorg dat je die groepen bereikt waarvoor het vraagstuk het meest prangend is en doe dit via veel verschillende kanalen. Zowel online als offline. Je kunt daarbij denken aan:

- *online*: de gebruikelijke gemeentelijke kanalen zoals de website, nieuwsbrief, e-mail en sociale media kanalen.
- *per post*: het sturen van een papieren brief kan gewicht geven aan de uitnodiging om deel te nemen.
- *op straat*: lokaliseer de plekken waar doelgroepen zich bevinden. Hang posters op of ga zelf de straat op om actief te werven.
- *via lokale netwerken*: welke organisaties en instanties hebben contact met de doelgroep. Nodig hen uit de boodschap te verspreiden. Breng hen een bezoek op de plekken waar de doelgroep aanwezig is. Zoek ook uit in welke online communities doelgroepen met elkaar communiceren. Bijvoorbeeld een buurtapp of Facebookgroep.

- *Deel zeggenschap*
- *Zorg voor feedback*

Misschien wel het allerbelangrijkste voor de inzet van dialoogtools is zorgen dat het participatieproces impact heeft. Het regelen van bestuurlijk draagvlak voor het proces en het platform is daarom erg belangrijk.

Zorg dat de resultaten echt kunnen worden meegenomen in beleid. Formuleer een participatiebelofte die ook na te komen valt. Communiceer transparant en duidelijk wat er wel maar ook wat er niet met de resultaten zal worden gedaan. En houd je daarna aan je beloften. Als burgers het idee krijgen dat er niets met hun bijdragen wordt gedaan, dan zullen ze een volgende keer niet terugkomen.

Als je via het platform met bewoners in gesprek gaat, zie elkaar dan als gelijkwaardige gesprekspartners. Deelname aan dit gesprek moet ook voor burgers de moeite waard zijn. Je geeft ten slotte een deel van je macht weg. Hiervoor moet er vertrouwen zijn in burgers.

Goede feedback en een transparante verwerking van de resultaten zorgen ervoor dat burgers het proces serieus nemen, sneller deelnemen en het creëert ook vertrouwen doordat mensen zicht krijgen op de afwegingen die er gemaakt moeten worden.

Tenslotte is herhaling belangrijk. Gezamenlijke besluitvorming via digitale participatie is voor veel mensen nieuw. Voor zowel overheid als bewoners is het een leerproces. Laat het dus nooit zitten bij een enkel online participatieproces. Pas als je processen gaat herhalen krijgen beide partijen meer ervaring en wordt het voorspelbaarder wat de te volgen stappen zijn. Hoe duidelijker dit wordt hoe meer mensen zullen deelnemen. Impact maak je door te doen, te evalueren, te verbeteren en weer te herhalen.

Goed procesontwerp

Een digitaal participatietraject vraagt om goede voorbereiding. Het is van belang bij het ontwerpen van het proces om alle stappen vooraf goed door te denken. Er zijn twee factoren die veel tijd en aandacht vragen: het formuleren van het vraagstuk en het organiseren van bestuurlijk draagvlak. Begin hier dus op tijd mee. Wanneer je deze zaken helder hebt, komt dat ook de rest van het procesontwerp ten goede. Op basis van deze twee factoren kan je gericht nadenken over welke functionaliteiten van het platform je wilt inzetten. Uit welke fasen het proces moet bestaan en hoe, wat en waar je gaat communiceren.

– Vraagstuk –

De eerste stap in een goed procesontwerp is het kiezen van een geschikt participatievraagstuk en bepalen op welke manier je een platform wil inzetten. Hiervoor moet je het proces van te voren goed doordenken. Wat is het belangrijkste doel van het project? En wat gaan bewoners er van merken?

De hoofdvragen zijn:

- Wat wil je bereiken?
- In welke fase van de beleidscyclus bevindt het participatievraagstuk zich?
- Hoeveel ligt er al vast en waar liggen de mogelijkheden voor inspraak?
- Welke mate van zeggenschap kun je burgers via het online platform geven? Adviseren zij, of mogen ze daadwerkelijk meebeslissen?

Verschillende treden uit de participatieladder kunnen binnen één project aan bod komen. Soms zelfs tegelijkertijd. Wees hier echter wel duidelijk over. Dan weet iedereen waar ze aan toe zijn.



— **Meer praktische tips en best practices? Lees het boekje Digitale democratie in de praktijk: Een gids voor lokale overheden over het succesvol implementeren van digitale participatie-instrumenten.**

– Bestuurlijk draagvlak –

Een platform met verschillende functionaliteiten kan ingezet worden in alle fasen van de besluitvormingscyclus van agendavorming tot beleidsbepaling. Wat is gebleken uit de ervaringen van andere overheidsorganisaties is dat het belangrijk is om van te voren voor voldoende bestuurlijk draagvlak te zorgen. Zodat de input van bewoners ook daadwerkelijk wordt verwelkomd en meegenomen. En als het niet mogelijk is, licht dit ook duidelijk toe en wees hier helder over.

Laat het proces daarom aansluiten op bestaande beleidsagenda's en programma's. Het goed laten aansluiten van online participatieprocessen op bestaande dossiers en vraagstukken waar input van burgers welkom is, verhoogt de motivatie om de opgehaalde input serieus te nemen. Het zorgt er ook voor dat het online participatieproces beter in de werkprocessen van collega's past.

PRAKTIJKVOORBEELDEN VAN PARTICIPATIEPLATFORMEN: OPENSTAD EN CONSUL

Door: Martijn Radstake, met zijn bedrijf Martijn Radstake BV heeft hij als projectmanager diverse overheidsorganisaties ondersteund bij het opzetten van digitale participatieplatformen.

Martijn Radstake laat de mogelijkheden van OpenStad en Consul zien aan de hand van voorbeelden uit de praktijk. Beide digitale participatieplatformen bestaan uit verschillende modules met elk een andere functie. De modules kunnen als Legoblokjes op elkaar worden gestapeld om zo verschillende functionaliteiten te combineren. OpenStad is ontwikkeld in de gemeente Amsterdam. Inmiddels zijn er meerdere decentrale overheden deel uitmaken van de OpenStad community. Deze gebruikers delen kennis en dragen bij aan het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten. Consul is in Spanje ontwikkeld maar wordt inmiddels in 23 landen gebruikt. Ook Consul heeft in Nederland een community met actieve gebruikers.



— Beeld: Logo Consul. Via [Consulproject.nl](https://consulproject.nl)

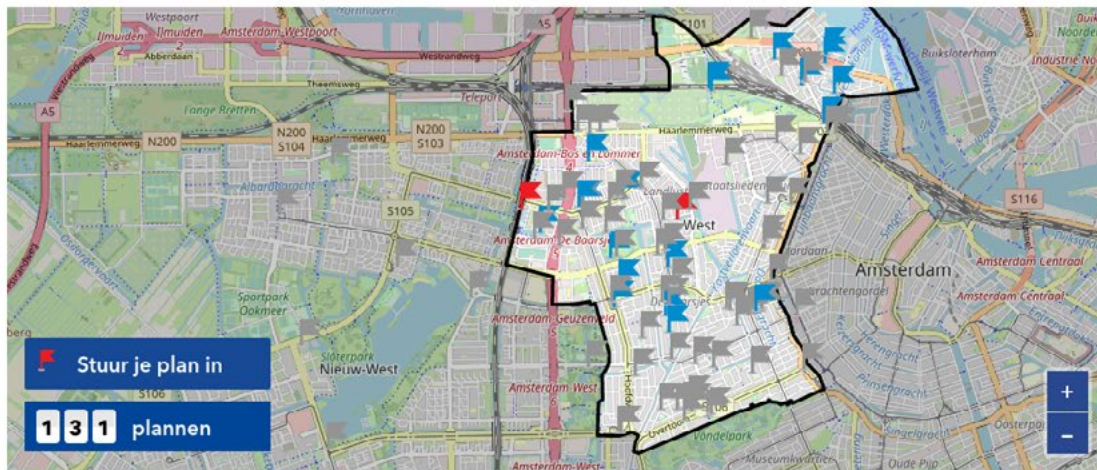
- Agenderen -

In de gemeente Amsterdam is OpenStad ingezet in stadsdeel Nieuw-West. De stem van West biedt verschillende functionaliteiten. Zo kunnen inwoners agenderen wat zij besproken willen hebben in de stadsdeelcommissie. Inwoners kunnen onderwerpen aandragen zoals bijvoorbeeld parkeeroverlast of vuilnisoverlast. Vervolgens wordt er gestemd op de verschillende onderwerpen. Het onderwerp met de meeste stemmen wordt behandeld in de commissie.

- Plannen indienen -

Inwoners hebben ook de mogelijkheid om zelf plannen in te dienen. Plannen die 100 likes krijgen of meer worden behandeld door de stadsdeelcommissievergadering. Eén van de inwoners diende bijvoorbeeld het plan in om de beroemde uitspraak van oud-burgemeester Van der Laan te vereeuwigen in een kunstwerk. Het plan kreeg 192 stemmen en bereikte zo de stadsdeelcommissievergadering. De commissie besloot het plan uit te voeren. Inwoners konden vervolgens stemmen op verschillende ontwerpen en de locatie voor het kunstwerk. Zo werd besloten om de uitspraak 'Zorg goed voor onze stad en elkaar' vast te leggen op het Mercatorplein.

Plannen voor West



Hoe werkt het? ^



1. Stuur je voorstel in

Het idee mag voor je eigen buurt zijn, maar ook voor heel je stadsdeel!

Onze tips voor een goed voorstel:

- Het is voor meerdere bewoners interessant
- Formuleer je voorstel positief
 - Wees duidelijk in je uitleg
 - Houd het kort en bondig

Stuur je plan of oproep in!



2. Voer campagne

Voer campagne voor je plan en verzamel ten minste 100 likes om het voorstel op de agenda te krijgen van de stadsdeelcommissie. Je hebt drie maanden de tijd voor je campagne, daarna kan er niet meer gestemd worden.

Campagne-tips:

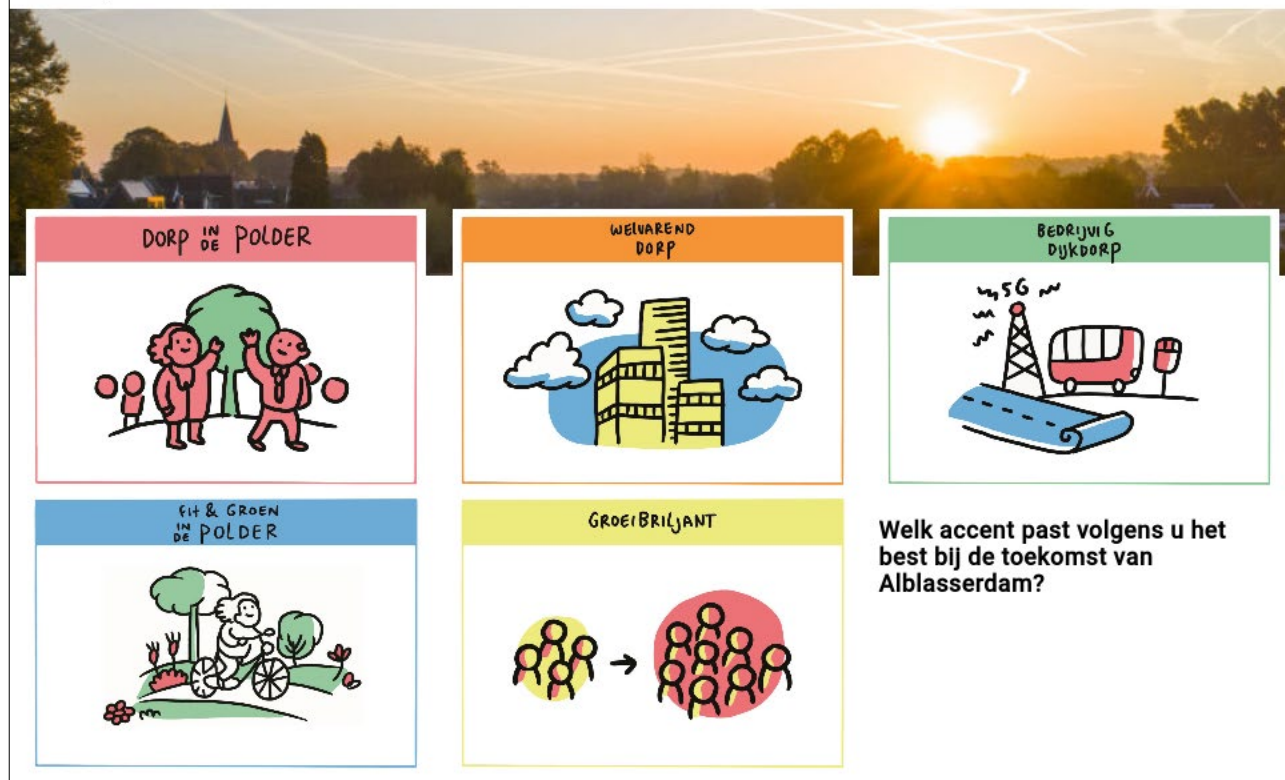
- Buurtgenoten uitnodigen via Facebook of Twitter
- Mails versturen naar je buurtgenoten
 - Deuren langsgaan
- Een bijeenkomst organiseren



3. Kom op de agenda

Eén keer per maand wordt op een vast moment gekeken welk voorstel de meeste stemmen heeft. **Het plan met de meeste stemmen komt op de agenda van de stadsdeelcommissie.** Je kunt drie peildata meedingen.

Heeft jouw voorstel de meeste stemmen? Dan krijg je per email een uitnodiging om je voorstel toe te lichten in de vergadering van de stadsdeelcommissie. Daarna neemt het bestuur een besluit over het voorstel.



- Toekomstvisie Alblasserdam -

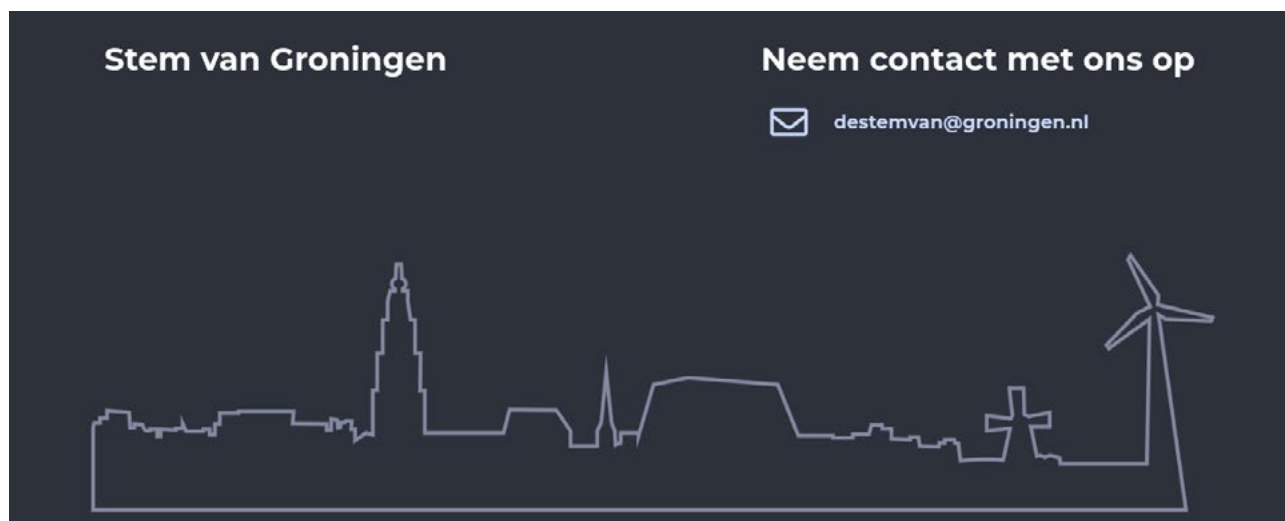
In de gemeente Alblasserdam is OpenStad ingezet om inwoners te betrekken bij het ontwikkelen van een toekomstvisie in het kader van de omgevingswet. Er werden vijf verschillende toekomstrichtingen voor de gemeente voorgelegd aan de inwoners. Bijvoorbeeld de optie 'Dorp in de polder', waarbij veel bij het oude blijft. Of 'Bedrijvig dijkdorp' waarbij wordt ingezet op meer werkgelegenheid en bebouwing buiten de dorpsgrenzen. Inwoners konden hun mening geven via een enquête op het platform [Praatmee.alblasserdam.nl](https://praatmee.alblasserdam.nl). Na het ophalen van de eerste input, werden de scenario's verder uitgewerkt en opnieuw aan de inwoners voorgelegd.

Consul

Het veelzijdige open source platform Consul wordt door meerdere overheidsorganisaties in Nederland ingezet. De gemeente Groningen gebruikt Consul sinds 2019 onder de noemer [Stem van Groningen](#). Sindsdien is er in Groningen veel ervaring mee opgedaan. Het wordt ingezet voor verschillende functionaliteiten zoals burgerbegrotingen, officiële inspraakprocedures en het indienen van ideeën. Ook de provincie Groningen heeft haar eigen [Stem van de provincie Groningen](#) dat met Consul is vormgegeven.

- Discussies -

Met de Stem van Groningen kunnen inwoners ook zelf onderwerpen kunnen aankaarten. Onder het kopje Discussies worden inwoners uitgenodigd om een discussie te starten over onderwerpen die ze belangrijk vinden. Andere mensen kunnen daar dan op reageren. Deze functionaliteit maakt het mogelijk dat participatie niet alleen vanuit de gemeente gestuurd wordt. Het platform wordt ter beschikking gesteld zodat inwoners ook zelf discussies kunnen initiëren.



- Ideeën -

Het platform biedt ook de mogelijkheid aan inwoners om ideeën in te dienen. Een voorbeeld is het participatietraject Groene Parel. Hier konden inwoners van de dorpen Haren, Onnen, Noordlaren en Glimmen ideeën indienen om hun leefomgeving mooier, leuker of duurzamer te maken. In totaal was er €35.000 beschikbaar om de plannen te realiseren. Er werden 23 plannen ingediend waarvan er 12 uiteindelijk worden gerealiseerd.



Radstake geeft enkele tips om het proces beheersbaar te houden.

- Geef duidelijk kaders aan waaraan de plannen moeten voldoen, inclusief budgettaire kaders. Anders worden er heel veel ideeën ingediend die niet haalbaar blijken.
- Zorg dat het proces in duidelijk te onderscheiden fases wordt ingedeeld. Denk hierbij aan het indienen van de plannen, het controleren van de haalbaarheid en de uiteindelijke stemming.
- Stem het proces af op de doelgroep. Beperk bijvoorbeeld het aantal verschillende fases in een wijk waar veel laaggeletterden wonen. Dit maakt het proces overzichtelijker.

- Herkenbaarheid -

Doordat de gemeente Groningen steeds hetzelfde platform inzet wordt het steeds meer bekend onder de inwoners. Ook nemen mensen ideeën van elkaar over. Mensen willen een idee dat is ingediend voor een andere wijk ook in hun eigen wijk. Het participatietraject Stem van Ten Boer beslaat negen verschillende dorpen. Dan kan blijken dat sommige dorpen minder ideeën indienen dan andere. Dat kan motiverend werken om toch aan de slag te gaan: er is een pot met geld maar ons dorp heeft geen idee ingediend. Maar er ontstaan ook samenwerkingen tussen dorpen die op de dorpsgrens een plan willen realiseren.

Bronnen



— Logo OpenStad. Via [Openstad.org](https://openstad.org)



— Logo Consul. Via consulproject.org

OpenStad

Het open source participatieplatform OpenStad is ontwikkeld in Amsterdam en inmiddels in meerdere overheidsorganisaties in Nederland in gebruik. [Openstad.org](https://openstad.org).

Er is een levendige community ontstaan rondom OpenStad en er zijn verschillende kanalen waar je vragen kunt stellen. Er zijn goede documentatie en handleidingen beschikbaar. Er is een Slack kanaal waar kennis gedeeld wordt. Ook heeft de VNG een helpdesk beschikbaar gesteld waar je vragen kunt stellen.

Kijk voor meer informatie over hulp en ondersteuning op [Openstad.org/hulp-en-community](https://openstad.org/hulp-en-community)

De VNG helpdesk is per mail bereikbaar via: openstad@vng.nl.

Voorbeelden van het gebruik van OpenStad genoemd in deze module.

stemvanwest.amsterdam.nl
praatmee.alblasserdam.nl

Consul

Het open source participatieplatform Consul is ontwikkeld in Madrid en is in 23 landen in gebruik. Meerdere overheidsorganisaties in Nederland zijn er actief mee aan de slag. De gemeente Groningen is een van de trekkers van Consul in Nederland. Kijk voor meer informatie op [Consulproject.nl](https://consulproject.nl).

Uitgebreide documentatie en handleidingen zijn in het Nederlands beschikbaar op [Consulproject.nl/nl/#documentation](https://consulproject.nl/nl/#documentation).

De Nederlandse consul community communiceert via Slack. Je kunt je opgeven door een mail te sturen naar: info@consulfoundation.org.

De VNG Consul helpdesk is te bereiken via: consul@vng.nl.

Voorbeelden van het gebruik van Consul genoemd in deze module.

[Stemvan.groningen.nl](https://stemvan.groningen.nl)
stemvanprovinciegroningen.nl

Overeenkomsten en verschillen OpenStad en Consul

OpenStad en Consul hebben veel dingen gemeen. Beide zijn open source participatieplatforms. Ze zijn modulair opgebouwd waardoor je verschillende functionaliteiten aan en uit kan zetten. Beide bieden ze veelgebruikte modules als participatief begroten, stemmen, plannen indienen en debatteren. Zowel Consul als OpenStad worden actief onderhouden en doorontwikkeld. Dat betekent dat er ook nieuwe modules worden toegevoegd. Voor een overzicht van alle modules kun je kijken op de respectievelijke websites.

Beide platformen beschikken over bruikbare handleidingen en hebben een actieve community. Je kunt vragen stellen aan de community. Daarnaast de VNG heeft een helpdesk ingericht voor zowel Consul (consul@vng.nl) als OpenStad (openstad@vng.nl). waar je ook vragen kunt stellen. Bij beide platformen is het mogelijk om het platform in eigen huisstijl aan te kleden. Zowel OpenStad als Consul worden door meerdere overheidsorganisaties in Nederland gebruikt.

Er zijn ook een paar verschillen: De gebruikelijke werkwijze voor OpenStad is om voor elk project een nieuwe website te maken. Terwijl met Consul verschillende projecten op dezelfde website te zien zijn. Een ander verschil is dat OpenStad in Nederland is ontwikkeld. Consul komt oorspronkelijk uit Spanje en wordt nu in 23 verschillende landen gebruikt.

Meer informatie

Participatie

– Handreiking participatie Fryslân –

In deze uitgave wordt ingegaan op participatiewaarden en helpt om stapsgewijs een participatieaanpak te maken. In de door de Friese overheidsorganisaties gezamenlijk opgestelde handreiking wordt ingegaan op participatie in het algemeen. De focus ligt dan ook niet op digitale participatie. Het eerste deel van deze handreiking gaat over de betekenis van participatiewaarden en het tweede deel helpt je om stapsgewijs een participatieaanpak te maken. Handreiking participatie in Fryslân (7zebras.nl)



— Voorpagina Handreiking Participatie in Fryslân

Liever een hardcopy? Mail kcc@fryslan.frl

– Aan de slag met participatie door adviesbureau Berenschot –

Deze **handreiking** biedt informatie over het vormgeven van participatie in het algemeen. Het bevat onder meer een routekaart voor de lokale invulling van de participatieverordening.

– Digitale participatie Handreiking Digitale Democratie in de praktijk door DiA –

Meer praktische tips en best practices over digitale participatie? Lees het boekje **Digitale democratie in de praktijk**: Een gids voor lokale overheden over het succesvol implementeren van digitale participatie-instrumenten.

Tijdens het programma digitale participatie van Democratie in Actie is veel kennis verzameld en leermateriaal ontwikkeld. Deze zijn bij elkaar gebracht op de website lokale-democratie.nl. Lees bijvoorbeeld over je [oriënteren op digitale participatie](#) of het [organiseren van digitale participatie](#).

– Achtergrond –

Meer weten over de democratie in transitie? Lees het boekje [New Democracy](#).



Module 2:

De kunst van een participatietraject

Waar moet je aan denken bij het vormgeven van een participatietraject? Die vraag staat in module 2 centraal. De onderwerpen die aan bod komen zijn:

het belang van een goed procesontwerp;

- waar je aan moet denken om een goed gesprek te organiseren;
- het verschil tussen online en offline participatie.

Een mooi startpunt is de DiA Animatie [*Digitale participatie: Hoe organiseer je een digitaal participatieproces?*](#) In twee minuten worden drie belangrijke punten samengevat: procesontwerp, draagvlak en expertises.

1. Maak een goed ontwerp van het proces waarin elke stap van het traject vooraf wordt uitgedacht. Houdt daarbij rekening met democratische waarden zoals:

- *Zeggenschap*, is het vooraf duidelijk welke invloed inwoners hebben?
- *Inclusiviteit*, is er de ruimte voor ieders opvattingen? En komen alle doelgroepen aan het woord?
- *Transparantie*, is het proces, en de inbreng van de inwoners inzichtelijk en controleerbaar?
- *Toegankelijkheid*, is er bijvoorbeeld voldoende gebruiksgemak zodat iedereen kan deelnemen?

2. Organiseer draagvlak. Zowel in de interne organisatie door collega's te betrekken als politiek-bestuurlijke steun.

3. Betrek meerdere expertises. Een participatietraject vraagt om verschillende expertises. Stel daarom een interdisciplinair team samen waarin in ieder geval communicatie, beleidsmakers en ICT vertegenwoordigd zijn.



— Beeld: Still uit DiA animatie. Bekijk de [DiA animatie](#).

AANDACHTSPUNTEN BIJ EEN DIGITAAL PARTICIPATIETRAJECT

Door Nephtis Brandsma – productowner digitale democratie bij de gemeente Groningen.

Nephtis Brandsma heeft mede de [Stem van Groningen](#) opgezet voor de gemeente Groningen. De Stem ging in 2019 live en draait op het open source participatieplatform Consul. Op dit digitale platform kunnen Groningers meedenken en meebeslissen over het beleid in hun stad. Brandsma deelt haar kennis aan de hand van drie vragen:

1. Wat is participatie eigenlijk?
2. Wat is het verschil tussen online & offline?
3. Hoe ontwerp je een participatieproces

1. Wat is participatie eigenlijk?

Er is geen eenduidige definitie van participatie. Sommige mensen vatten het samen als 'hele goede communicatie'. Maar dat dekt de lading niet. Participatie is een coöperatief proces waarin je als gemeente meebeweegt met de input van burgers. Goede participatie heeft impact. Het niveau van de impact kan verschillen. Het kan elke trede van de participatieladder beslaan, van raadplegen tot co-creatie. Maar onderdeel van participatie moet zijn dat deelnemers mede de koers kunnen bepalen.

Participatieladder (Edelenbos en Monnikhof 2001)



— Bron: Edelenbos en Monnikhof, 2001

Voor meer informatie over de participatieladder zie bijvoorbeeld de [uitleg van Citizenlab](#) of dat van DiA in de [Handreiking Digitale Democratie in de praktijk](#).

Participatie is een coöperatief proces waarin je als gemeente meebeweegt met de input van burgers.

Deliberatie

Onderdeel van participatie is deliberatie. Een woord geleend uit het Engels omdat er geen goede Nederlandse vertaling voor is. Je zou deliberatie kunnen vertalen met 'een goed gesprek'. Maar dat dekt de lading niet helemaal.

Deliberatie gaat verder dan een gesprek voeren en het is iets anders dan met elkaar vergaderen. Het gaat over het wegen van verschillende waarden en dan het liefst op geïnformeerde wijze. Een gespreksvorm waarbij je weloverwogen over een vraagstuk nadenkt.

Maar wat is dan deliberatie? Wanneer heb je weloverwogen, geïnformeerd gesprek? En hoe organiseer je dat? Tijdens haar studie filosofie deed Brandsma hier onderzoek naar en ze identificeerde drie aspecten van deliberatie. Het onderzoek is na te lezen in: [Deliberatieve democratie](#): Een theoretisch onderzoek naar deliberatieve democratie en haar mogelijke toepassingen in organisaties.

1. Het gesprek zelf

Het gesprek is *wederkerig*. Dat wil zeggen dat mensen die deelnemen reageren op elkaar. Ze gaan inhoudelijk in op wat de ander zegt. Anders is het vooral zenden.

Gelijke overweging: Alle input: ideeën, bezwaren of overwegingen worden gelijkkelijk gewogen. Het wil nog wel eens voorkomen dat iemand in een hoge functie, of simpelweg met een harde stem, een grotere stempel drukt op een gesprek. Deze dynamiek moet voorkomen worden. Draag er zorg voor dat iedereen even veel impact heeft in het gesprek.

Rechtvaardiging: Zorg dat de gespreksdeelnemers duidelijk maken waarom zij bepaalde input geven. Als ze bijvoorbeeld bezwaren op tafel leggen, vraag hen dan die te onderbouwen.

2. State of mind / gevoelens van deelnemers

Oprecht: Deelnemers moeten oprecht en eerlijk zijn in het gesprek. Ze moeten geen dubbele agenda hebben en proberen de ander te begrijpen. *Reflexief*: Denk na over wat de ander zegt en ben bereid om je standpunt aan te passen.

3. De organisatie van het gesprek

Als organiserende partij heb je geen invloed op wat mensen zeggen of welke gevoelens ze hebben. Maar wat je wel in de hand hebt is de organisatie van het gesprek. Dit kan je vormgeven door middel van een procesontwerp. Denk hierbij aan de volgende zaken:

De impact van inwoners is belangrijk. Als je een gesprek organiseert moet de input van inwoners impact hebben op het eindproduct.

Deelnemers moeten *gelijkwaardig* zijn aan elkaar. Zorg dat er geen hiërarchische verschillen zijn en dat de input van alle deelnemers gelijkkelijk gewogen wordt.

Diversiteit. Zorg dat je een diverse groep mensen aan tafel krijgt zodat verschillende invalshoeken belicht worden.

Informatie. Deelnemers moeten goed geïnformeerd zijn. Je kunt alleen een goed oordeel vormen als je de juiste informatie hebt.

Wanneer je een participatieproces ontwerpt is het goed om deze aspecten te borgen. Het komt voor dat participatietrajecten niet lopen zoals gehoopt. Bijvoorbeeld omdat inwoners teleurgesteld zijn met de uitkomst. Wanneer je zulke trajecten achteraf analyseert, blijkt vaak dat een van deze aspecten mist.

Praktische toepassing

Het implementeren van de hierboven beschreven waarden is altijd maatwerk. Het is de kunst van een goed participatieproces om steeds af te wegen: hoe operationaliseer je deze waarden in dit specifieke geval? Dat moet je je bij elk procesontwerp afvragen. Neem bijvoorbeeld de waarde dat alle deelnemers gelijkwaardig zijn aan elkaar. Deze kan je operationaliseren door een besluit te nemen op basis van een meerderheid van stemmen. Maar als het besluit vooral impact heeft op een kleine groep, kan je overwegen of gelijkwaardigheid in dat geval niet op een andere manier vormgegeven moet worden.

2. Wat is het verschil tussen online & offline

- Groter bereik -

Een groot voordeel van online participatie is dat je vaak een groter bereik hebt. Inwoners kunnen deelnemen vanuit hun eigen huis op een moment dat het hen uitkomt. Dat is laagdrempeliger dan als ze op een specifieke tijd aanwezig moeten zijn op een fysieke bijeenkomst.

- Transparantie -

Het inrichten van een online participatieplatform kan het proces ook transparanter maken. Maar dat vraagt wel dat je je website goed inricht. Het gaat niet vanzelf.

Binnen het gemeentelijke platform Stem van Groningen is [het Groene Parel project](#) uitgevoerd. Hier konden inwoners van Haren, Glimmen, Onnen en Noordlaren ideeën indienen voor een betere leefomgeving. Na de indieningsfase konden inwoners stemmen voor hun favoriete projecten.

Op de website wordt duidelijk aangegeven dat er zes fases zijn. Over elke fase staat helder beschreven wat er gebeurt en hoe inwoners kunnen deelnemen. Dit vergroot de transparantie omdat inwoners kunnen zien welke stappen zijn doorlopen. Als ze pas in fase vijf

instappen, kunnen ze terugzien hoe de ideeën tot stand zijn gekomen. Zo'n transparant proces versterkt het vertrouwen van inwoners omdat ze begrijpen waar de vraag vandaan komt.

- Diversiteit-

Online participatie kan er ook aan bijdragen dat er een meer diverse groep mensen meedoet zoals bijvoorbeeld jongeren en mensen met drukke agenda's. Tegelijkertijd is het belangrijk om een participatieproces niet uitsluitend digitaal te laten plaatsvinden. Om ook mensen die minder digitaal vaardig zijn te betrekken, is het noodzakelijk om ook een fysieke component te hebben. Bijvoorbeeld door met een koffiekar de wijk in te trekken, of in het buurthuis de mogelijkheid tot stemmen aan te bieden.

Het organiseren van fysieke ontmoetingen tussen mensen zal altijd belangrijk blijven. En dat geldt zeker als het om gevoelige onderwerpen gaat waarbij de gemoederen hoog kunnen oplopen. Daarin kan een online component zeker een rol spelen. Bijvoorbeeld om mensen goed te informeren. Maar voor het bespreken van en besluiten nemen over gevoelige kwesties zijn fysieke ontmoetingen onmisbaar.



HUIDIGE FASE
Uitslag!

Bekijk de uitslag



Uitslag!

3. Hoe ontwerp je een participatieproces?

Het maken van een procesontwerp kost tijd. Veel mensen denken dat het inrichten van de techniek de meeste tijd vergt. Maar dit is niet het geval. Met een beetje overdrijving kan je zeggen dat de techniek een dag kost en het procesontwerp een maand.

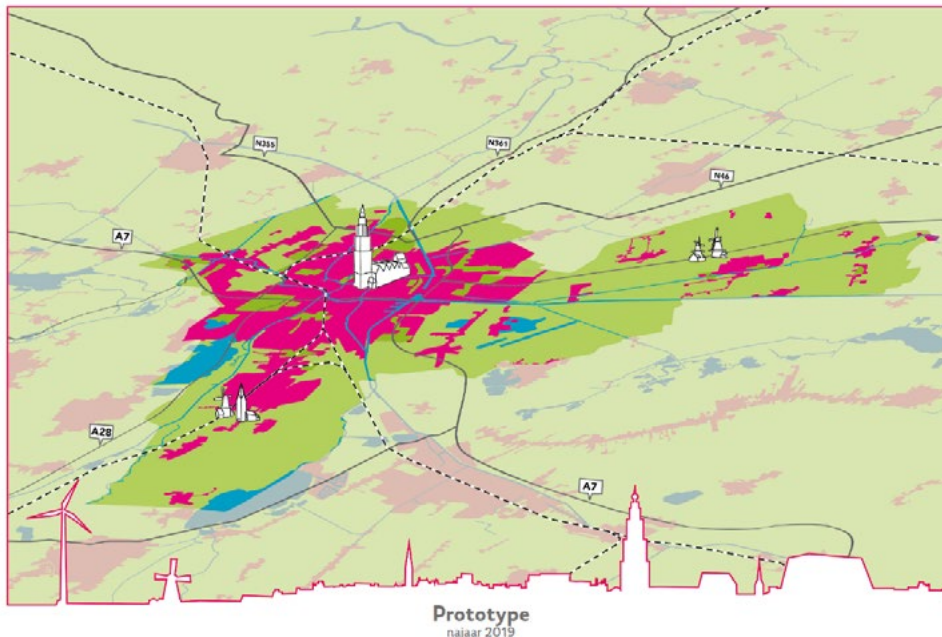
Het is altijd noodzakelijk om je participatieproces goed te doordenken maar bij online participatie is het extra belangrijk. Bij offline participatie kun je nog improviseren of je planning aanpassen. Maar omdat je bij digitale processen de tijdslijn en de stappen vastlegt op de website en vooraf communiceert, moet je veel beter plannen. Je zult daarom het proces van begin tot eind goed moeten uitdenken. Zorg er ook voor dat je vooraf regelt dat je voldoende capaciteit hebt. Als je bijvoorbeeld voorstellen van inwoners moet controleren op haalbaarheid, zorg dan dat hiervoor in de organisatie tijd voor vrij wordt gemaakt.

De belangrijkste vraag om te stellen bij het ontwerpen van een proces is: Welke belofte doe je aan de inwoner? Welke impact kan de inwoner hebben op het eindresultaat? Wat gaat jouw projectgroep anders doen op basis van de input van inwoners? Er moet beslisruimte zijn. Als die er niet is, kan je beter geen participatieproces opstarten. Want beter geen participatie dan slechte participatie. Anders raken inwoners teleurgesteld en denken bewoners, de gemeente doet toch wat ze zelf wil. Stel dus altijd de vraag: welke impact kan de inwoner hebben?

Bij het doordenken van het procesontwerp moet je ook nadenken over wat je nodig hebt van de organisatie. Participatie vraagt om verschillende expertises, stel daarom een interdisciplinair team samen. Denk daarbij aan een communicatie, techniek en beleidsmedewerkers. Betrek als dat mogelijk is ook een adviseur voor het procesontwerp. Wat betreft de techniek is het goed als het functioneel beheer onderdeel is van het team. Dan kan er veel sneller geschakeld worden dan als het beheer op afstand zit. Tenslotte is het van belang dat de rest van de organisatie wil meebewegen.

In de gemeente Groningen is er een team van zo'n vier man die werken aan de Stem van Groningen. Dit team adviseert en ondersteunt collega's die een participatietraject willen starten. Zo een opzet is misschien niet in elke gemeente haalbaar. Maar het is belangrijk om te realiseren dat participeren tijd en expertise vraagt. Het is niet iets wat een persoon er even naast kan doen.

Groninger Participatiewerkboek



Groninger Participatiewerkboek

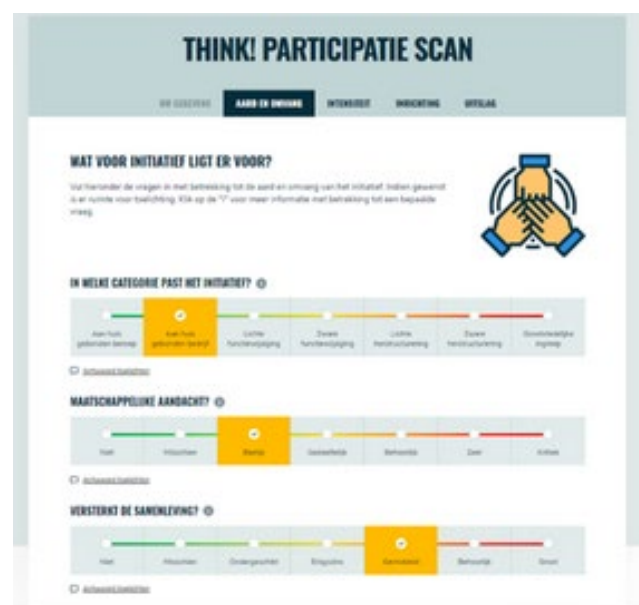
De kennis die in Groningen is opgedaan, vindt zijn neerslag in het [Groninger Participatiewerkboek](#). De uitgebreide handleiding bestaat uit drie kleur gecodeerde hoofdlijnen. De groene lijn gaat in op het organiseren van een goede dialoog. De blauwe

lijn geeft informatie en praktische werkbladen over procesontwerp. En de rode lijn gaat in op het vormgeven van waarden in het traject. Er is ook een korte video waarin wordt uitgelegd hoe het participatiewerkboek werkt.

Think! apps

Een andere tool om het participatietraject goed te doordenken zijn de drie [Think! apps](#) die worden beheert door de Vereniging Projectmanagement Nederlandse Gemeenten (VPNG).

Binnen THiNK! is de kennis over participatie gebundeld van 180 gemeenten en biedt antwoord op drie kernvragen: 1. Hoe kun je maatwerk bieden qua participatie en toch consistent zijn? 2. Hoe kun je een participatie kader maken? En tot slot 3. Welke participatie tool past het beste bij een concrete participatie stap? De THiNK!-consistent app helpt om je snel een eerste scan te doen van je participatietraject. De THiNK!-Twice app helpt om een kaders op te stellen voor complexe participatieopgaven. De THiNK!-TOOLS app biedt praktische werkvormen en tools om mee aan de slag te gaan.



Bronnen

[*DiA Animatie 3*](#). Digitale participatie: Hoe organiseer je een digitaal participatieproces?
[*Groninger Participatiewerkboek*](#).

[*Korte video*](#) met een uitleg over het Groninger Participatiewerkboek,
[*Think-apps*](#) (VPNG).

De participatieladder: Zowel DiA als Citizenlab hebben een goede uitleg van de participatieladder.

Citizenlab: [*De participatieladder en de verschillende vormen van burgerparticipatie*](#).

DiA: [*Handreiking Digitale Democratie in de praktijk*](#).

Onderzoek Nephtis Brandsma: [*Deliberatieve democratie*](#): Een theoretisch onderzoek naar deliberatieve democratie en haar mogelijke toepassingen in organisaties.



Module 3:

interne organisatie

Hoe organiseer je intern een digitaal participatieproces? Deze vraag staat centraal in module 3. Er wordt ingegaan op de randvoorwaarden en praktijkervaringen voor het inbedden van een digitaal participatieproces in de eigen organisatie.

Eén van de obstakels waar een digitaal participatieproces op stuk kan lopen is intern draagvlak. Met name als zo'n traject voor de eerste keer in een gemeente, waterschap of provincie wordt uitgevoerd. Als er binnen de organisatie geen enthousiasme, noodzaak en capaciteit voor het proces en het online platform wordt ervaren dan is het moeilijk om het proces voorbij de startfase te krijgen of de uiteindelijke resultaten in de organisatie te borgen.

Om intern draagvlak te creëren heb je de volgende actoren in je organisatie nodig:

- Techniek (IT en functioneel beheerder) en communicatie
- Bestuur (raad/staten/ wethouder/ gedeputeerde)
- Beleidsafdelingen/inhoudelijke opgaven (rondom participatie en de thematiek van het vraagstuk)

Om deze verschillende partijen aan boord te krijgen, kan het helpen om informatiebijeenkomsten te organiseren, presentaties te geven aan het college en veel interne gesprekken te voeren. Slagvaardigheid hierin kan worden vergroot door een kernteam samen te stellen waarin verschillende rollen en taken worden samengebracht en er gezamenlijk gewerkt kan worden aan de kaders en beleid van het digitale participatieproces.

Vier aandachtspunten kwamen tijdens de module naar voren:

1. Creëer een kader om binnen te opereren

Of het nou het raadsakkoord, visie op dienstverlening, een motie, de Omgevingswet of de participatieverordening is, deze bredere overeenstemmingen kunnen werken als een kapstok om een digitaal participatieproces aan op te hangen. Gebruik deze kapstokken om enthousiasme in de organisatie aan te wakkeren en voor rugdekking te zorgen vanuit het management en bestuur.

Het helpt dan ook om intern te kijken wat er al gedaan wordt aan participatie en hier op aan te sluiten. Wat is de stand van zaken rond de randvoorwaarden binnen de eigen organisatie? En wat voor casussen zijn er mogelijk vanuit verschillende afdelingen? Haal op waar behoefte aan is, wie al waarvoor verantwoordelijk is en onderzoek hoe dingen geborgd kunnen worden in gezamenlijke processen.

2. INTERNE CAPACITEIT

Door: Martijn Radstake, met zijn bedrijf Martijn Radstake BV heeft hij als projectmanager diverse overheidsorganisaties ondersteund bij het opzetten van digitale participatieplatformen.

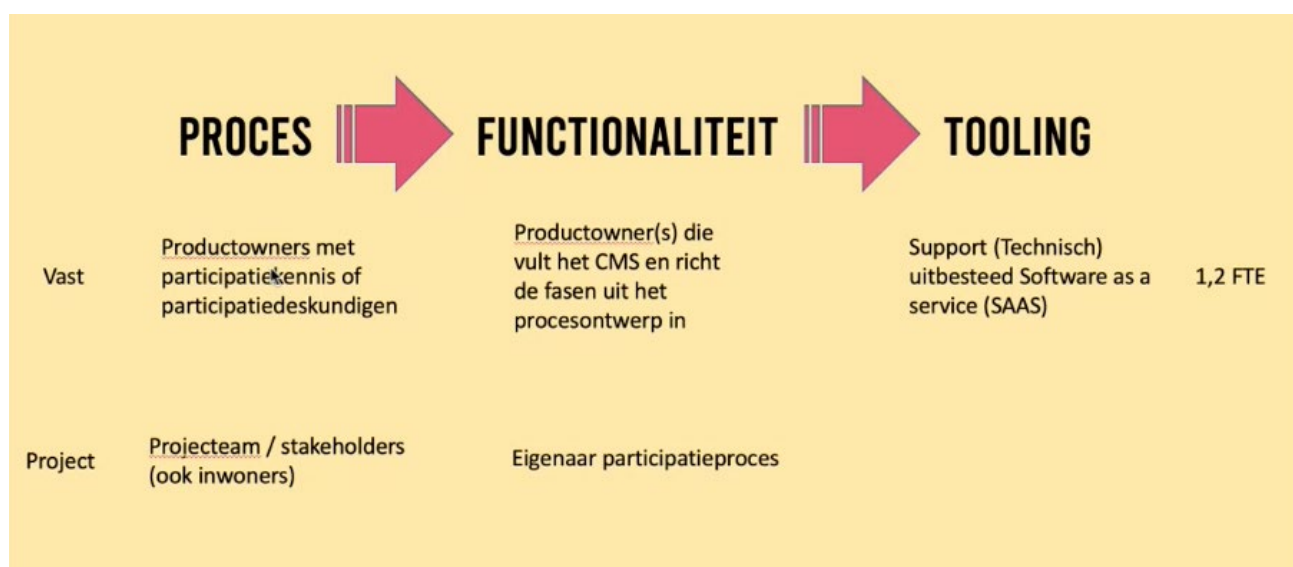
Martijn Radstake ondersteunt vanuit gemeente Groningen verschillende lokale overheden in de regio in het gebruik van open source participatieplatform [Consul](#). Op basis van deze ervaring concludeert hij dat veel gemeenten denken dat een digitaal participatieproces een grote claim legt op de organisatie.

Als je echter inzichtelijk maakt wat je intern nodig hebt dan valt het mee hoeveel extra menskracht er nodig is. Veel gemeenten hebben al een vaste schil aan mensen die bezig zijn met participatie. Bijvoorbeeld in wijkteams of vanuit communicatie. Deze teams zijn er al en veranderen niet. Het enige wat erbij komt is de digitale tool.

De volgende taken komen daar bij kijken:

- Proces: een productowner met participatiekennis die de fasen in het proces begeleidt.
- Functionaliteit: een productowner of functioneel beheerder die bijvoorbeeld helpt communicatie teksten om te zetten naar teksten en functionaliteiten op het platform.
- Tooling: technische support die ook uitbesteed kan worden als Software as a service (SAAS)

Een goede vuistregel is dat ongeveer 90% van de capaciteit al aanwezig is in de organisatie en daar ongeveer 10% aan extra taken bijkomt. Digitale participatie vormt hiermee een aanvulling op de al bestaande werkprocessen. In het voorbeeld van gemeente Groningen is er jaarlijks 1,2 FTE nodig om ongeveer 14 participatieprojecten te begeleiden.



— Beeld: interne capaciteit digitaal participatieproces

3. VERBEELDINGSKRACHT: MAAK HET CONCREET!

Door: Tuba Avdan, senior adviseur concernstaf gemeente Enschede.

De inzet van digitale participatie blijft vaak hangen in enthousiasme. Tuba Avdan ervaarde dit als geen ander in gemeente Enschede dat al vier jaar onderweg is naar digitale participatie. Vanaf de [Proeftuin Digitale Democratie](#) was gemeente Enschede geïnspireerd geraakt om gebruik te gaan maken van digitale participatie. Echter, de angst dat mensen niet weten wat voor extra werk op ze afkomt werkte belemmerend. Tuba Avdan adviseert dan ook om zo snel mogelijk van abstract naar concreet te gaan. Hierdoor ontstaat er verbeeldingskracht wat cruciaal is voor mensen om een beter beeld te krijgen van wat een digitaal participatieproces daadwerkelijk inhoudt.

Verbeeldingskracht ontstaat bijvoorbeeld door:

- Een testomgeving van het platform in te richten waarin je een fictieve pilot laat zien.
- Te experimenteren met het platform met kleinschalige projecten die niet perfect hoeven te zijn.
- Ondersteuning te krijgen van een ervaren gemeente zoals Groningen die goed kan laten zien wat er allemaal mogelijk is.
- Het online platform onderdeel te maken van een integraal geheel van activiteiten om collega's te ondersteunen en op te leiden rondom participatieontwerp.

Inmiddels worden er in Enschede drie pilots uitgevoerd met Consul: het verdelen van wijkbudgetten, het formuleren van een binnenstad visie 2030 en het ophalen van wijk ideeën.

4. INTERN BORGEN VAN DE RESULTATEN

Door: Jochem de Groot, participatie adviseur OpenStad gemeente Alphen aan de Rijn.

Vanuit zijn rol als participatieadviseur voor verschillende gemeenten die gebruik maken van online platform OpenStad, concludeert Jochem de Groot een aantal voorwaarden die helpen om struikelblokken te overkomen en digitale participatie te borgen in de organisatie.

- Collegeakkoord, participatievisie, omgevingswet -

Kijk of er brede bestuurlijke visies zijn waar je op kan aanhaken om digitale participatie een plek te geven.

- Participatie = dienstverlening -

Bekijk wat de rol is van digitaal in de dienstverlening. Vanuit de bewoner gaat het namelijk om 'hoe gaat de overheid met mij om en word ik serieus genomen?'. Door digitale participatie als onderdeel van dienstverlening te zien kun je deze beter borgen in de organisatie.

- Sponsor en budget -

Wie sponsort het project? Je hebt iemand nodig die met jou het traject steunt. Zorg ervoor dat het digitaal participatietraject niet alleen ter uitvoering op de schouders van communicatie valt, maar dat er een trekker is van het traject. Hierbij helpt het ook om een bestuurder of directeur als drijvende kracht aangehaakt te hebben.

- Incidenteel versus structureel -

Laat zien hoe participatie trajecten met behulp van een digitaal platform anders ingericht kunnen worden op een structureel niveau.

- Participatieprocesontwerp -

Zorg dat het vooraf helder is wat je kan beloven aan de inwoner en wat je met de input van inwoners kan doen. Hiervoor is het nodig om op voorhand ook verschillende interne experts te betrekken die op den duur de plannen van inwoners kunnen beoordelen. Zorg dat de tijdsinvestering hiervoor helder is.

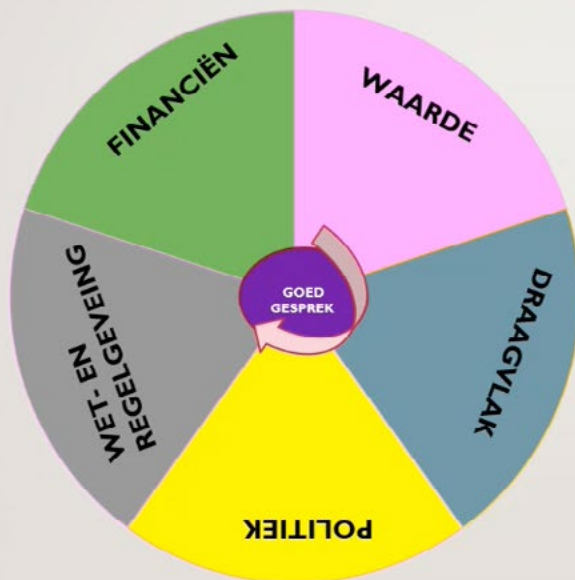
- ICT afdeling -

Haak de ICT afdeling op voorhand vroeg aan zodat zij meegenomen worden in het proces.

- Vast team -

Een goed proces kost tijd en veel interactie met inwoners tijdens het proces. Zorg dus dat je over een team beschikt met daarin iemand van communicatie, iemand voor de ICT en iemand met inhoudelijke kennis.

INTERNE BEWUSTWORDING: INITIATIEVENKOMPAS



— Beeld: initiatievenkompas

Ten slotte helpt het om tijdens het participatie proces intern bewustwording te creëren voor de meerwaarde van bewonersinitiatieven. Jochem de Groot gebruikt hiervoor het 'initiatievenkompas'. Door vanuit initiatievenkompas bewonersinitiatieven te beoordelen richt je je op de positieve waarde van een initiatief op de buurt. Pas vanuit die meerwaarde onderzoek je vervolgens hoe een initiatief verder uitgevoerd kan worden.

Toekomstvisie van ingebedde digitale participatie

Digitale participatie als integraal onderdeel van dienstverlening en de beschikbaarheid over een vast team van mensen waarin participatie wordt erkend als apart vak is voor verschillende lokale overheden een droomscenario. Een eerste stap is om digitale participatie in visies te zetten en deze documenten onderling met elkaar te delen.

Bronnen

[*DiA animatie*](#): Hoe organiseer je een digitaal participatieproces?

[*Stem van Groningen*](#) platform

[*Consul*](#) participatieplatform

[*Proeftuin Digitale Democratie*](#)

[*OpenStad*](#) participatieplatform



Module 4:

doelgroep bereik, diversiteit en inclusie

In deze module staan de uitdagingen rondom inclusieve participatie centraal. Wat zijn de kansen en bedreigingen rondom de inzet van digitale participatie middelen? En welke methoden kunnen er worden ingezet om zoveel mogelijk verschillende mensen gebruik te laten maken van digitale participatie om hun stem te laten horen?

Inclusie & toegankelijkheid

Niet iedereen wil/kan op dezelfde manier, in de zelfde mate, mee doen.



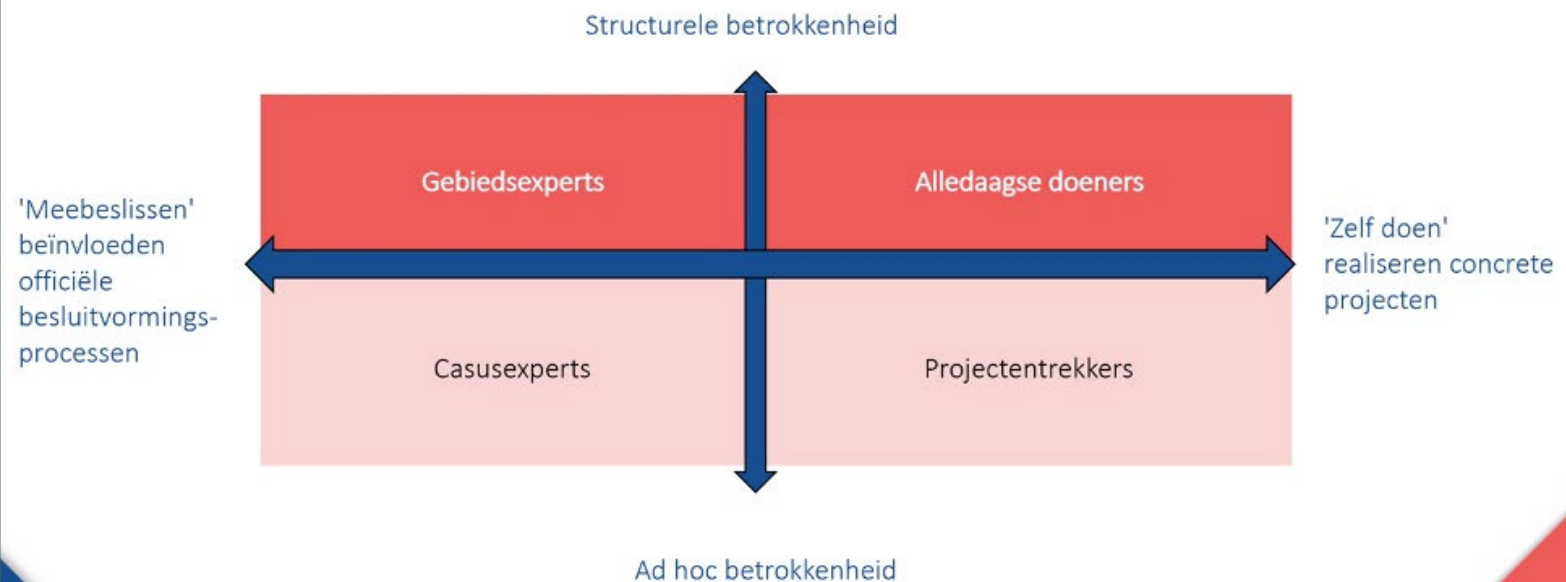
— Beeld: persona's door Citisens

Doelgroepen

In veel overheidsorganisaties wordt al uitgebreid nagedacht over bestaande doelgroepen in de eigen gemeente. Verschillende doelgroepen vragen om een andere vorm van contact. Het maakt bijvoorbeeld uit of je laaggeletterden, ouderen of jongeren probeert te bereiken. De kunst is om verschillende vormen in te zetten om zo de verschillende groepen te bereiken.

De eerste stap is om onderzoek te doen welke doelgroepen er zijn in eigen stad of dorp en hoe je die het beste kan betrekken. In de marketing wereld wordt hiervoor vaak gebruik gemaakt van persona's om een overzicht te creëren van de behoeften van de verschillende doelgroepen.

Participatietypen in doe-democratie



— Beeld: participatietypen quadrant

De ene groep weet de participatiekanalen bijvoorbeeld goed te vinden en wil graag worden uitgenodigd om structureel mee te denken, terwijl een andere groep eerder enthousiast raakt als zij rondom een specifieke expertise of casus actief worden uitgenodigd en bevraagd.

Het participatietypen quadrant geeft een beknopt overzicht van de verschillende vormen van participatie en hoe deze samenhangen met verschillende typen participerende inwoners. Een dergelijk onderzoek naar doelgroepen kan helpen om ten eerste een beeld te krijgen van de verschillende bevolkingsgroepen die er zijn. Ten tweede om te ontdekken welke groepen er met de huidige participatiemiddelen nog niet worden bereikt.

Toegankelijkheid digitale participatie

Of een bepaalde doelgroep of inwoner mee kan en wil doen aan een participatieproces hangt niet alleen af van interesse, maar ook van factoren zoals vaardigheden, beschikbare tijd en mobiliteit. Het mooie van digitale participatie is dat het op veel vlakken kan worden aangepast om zo toegankelijk mogelijk te zijn. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van verschillende content vormen (tekst, beeld, video, spraak), verschillende participatie acties (stemmen, schrijven, prioriteren) en een connectie te maken met verschillende communicatiekanalen (online, offline, sociale media). In de ['Inspiratiegids Digitale Participatie'](#) staat een uitgebreid overzicht van verschillende digitale participatievormen en hoe deze samenhangen met niveaus van participatie en vaardigheden.

PRAATPLAAT VOOR INCLUSIEVE ONLINE PARTICIPATIE

Door: Mellouki Cadat, senior adviseur Cliëntenparticipatie en democratische vernieuwing bij Movisie.

Movisie, kennisplatform voor sociale vraagstukken, heeft een praatplaat inclusieve digitale inwonersparticipatie ontwikkeld om het gesprek te stimuleren tussen ambtenaren, inwoners en maatschappelijke organisaties om samen tot zo toegankelijke en inclusief mogelijke online participatie te komen.

Inclusieve digitale inwonersparticipatie wordt als volgt gedefinieerd:

“Alle inwoners hebben ongeacht achtergrond, beperking, leeftijd of andere onderscheidende kenmerken, een gelijkwaardige mogelijkheid om hybride (offline/online) te participeren in gemeentelijke (beleids-)trajecten.”²

Door de vragen in de praatplaat te doorlopen komt er een gesprek op gang rondom drie kernelementen van willen, kunnen en mogen. Per onderdeel staan de voorwaarden die het samenspel tussen bewoners en overheid bepalen.

Willen

Checkvraag: zijn zowel de inwoners als de overheidsorganisaties voldoende gemotiveerd om online te participeren en online beleidsparticipatie mogelijk te maken?

Eerst moet er worden vastgesteld of inwoners er belang bij hebben om te participeren en of online participatie meerwaarde oplevert voor de gemeente. Pas als deze voorwaarden helder zijn, is het zinnig om door te gaan naar de volgende vraag.

2.) Waar gesproken wordt over gemeenten kan men ook andere overheidsorganisaties lezen zoals provincies en waterschappen.

Kunnen

Checkvraag: zijn zowel de inwoners als de gemeente voldoende in staat om online te participeren en online beleidsparticipatie mogelijk te maken?

De voorwaarde voor inwoners om mee te kunnen doen aan online participatie zijn bijvoorbeeld digi-vaardigheid, maar ook taalvaardigheid. Als er blijkt dat bepaalde doelgroepen, zoals ouderen, niet beschikken tot online tools zijn er dan offline aanvullingen om toch mee te kunnen doen? Biedt de beleidscyclus hier voldoende ruimte voor?

Als het antwoord ‘ja’ is, kan het gesprek verder gaan over het onderdeel ‘mogen’. Als het antwoord ‘nee’ is, onderneem dan actie om de mogelijkheden van online participatie te versterken.

Dit betekent dus dat er maatwerk moet worden geleverd aan de samenleving. Als je mensen met een beperking hebt in de wijk dan moet je maatwerk leveren. Er moet dus goed gekeken worden naar de sociologische realiteit van het gebied en de verschillende doelgroepen.

Mogen

Checkvraag: krijgen zowel de inwoners als de gemeente voldoende gelegenheid om online te participeren en online beleidsparticipatie mogelijk te maken?

Online participatie is niet direct een garantie voor meer responsiviteit dan bij offline participatie. Om daadwerkelijk tot betere resultaten te komen moet online participatie aan bepaalde voorwaarden voldoen. Het moet voor inwoners voldoende gelegenheid bieden en vanuit de gemeente gebaseerd zijn op voldoende beleidsruimte en politieke wil.

Als het antwoord op deze vraag 'ja' is dan is er voldaan aan de basisvoorwaarden voor inclusieve online participatie.

Overige tips voor inclusie

Tijdens de module kwamen ook een aantal praktische tips aan bod om een participatieplatform zo vorm te geven dat het inclusiviteit bevordert. Deze tips en praktijkervaringen rondom verschillende tools zijn terug te vinden in de *'Keuzewijzer e-tools'* van Movisie.

Online-Offline (hybride) inclusie neemt toe als een e-tool:

- Verschillende vormen van participatie op het platform mogelijk maakt, (audio participatie, visueel participatie, binair ja en nee, of invullen van teksten).
- Mensen met een beperking (bijv. visueel of auditief) en mensen die minder taalvaardig zijn, faciliteert om van de tool gebruik te maken.
- Meertaligheid ondersteunt;
- Mening van minderheden en meerderheden evenredig zichtbaar maakt; (kwestie van moderatie).
- Aan een ethische code voldoet door geen onnodige persoonsgegevens van gebruikers te vragen en anonimiteit mogelijk maakt.
- Deelnemers aanzet tot dialoog en samenwerking.

Daarnaast is het belangrijk om online participatie goed te communiceren. De volgende tips helpen daarbij:

Vorm een kanalenstrategie

- Maak gebruik van de locatie in kwestie
- Laat burgers zelf de boodschap verspreiden

Faciliteer niet-digitale mogelijkheden

- Inspraak avonden & offline stemmen
- Loting & burgerjury
- Wijkraden & themagroepen

Zorg voor continue communicatie

- Feedback loop
- Fasen aanduiding en actieve moderatie

Houd de drempel laag

- Denk bijvoorbeeld aan inlogmethoden
- Participatie via whatsapp inspraakberichten

Maak duidelijk: 'What's in it for you?'

Tot slot

Wat blijkt is dat het niet zozeer de online tool zelf is, maar het proces eromheen dat moet worden aangepast om toegankelijkheid en inclusie te vergroten. Hierbij is het belangrijk om aan te sluiten bij wat er al leeft in het gebied zoals bepaalde WhatsApp groepen of wijknetwerken. Een succesvol online participatie proces gaat altijd samen met offline maatwerk. Zorg er hierbij wel voor dat zowel online en offline dezelfde vragen worden gesteld. Door voldoende aandacht te besteden aan het procesontwerp van online participatie zorg je dat je de juiste doelgroepen bereikt.

Bronnen

[Blog TiU onderzoek Inclusie & Digitale participatie](#)

[Blog Netwerkbijeenkomst Inclusieve Digitale Participatie](#)

[Dossier Movisie over inclusieve \(digitale\) participatie](#)

[Keuzewijzer e-tools](#)

[Inspiratiegids Digitale Participatie](#)



Module 5:

De Friese blik, blended participatie en laaggeletterdheid

In de vijfde en laatste module komen drie specifieke onderwerpen aan bod. Als eerste wordt ingegaan op hoe burgers in Fryslân aankijken tegen de democratie. Waar zijn ze tevreden over en welke veranderingen zouden ze graag zien. Vervolgens komt de checklist blended participatie aan bod. Waar kun je aan denken als je verschillende participatievormen wilt mengen? Tenslotte wordt aandacht besteed aan de 2,5 miljoen laaggeletterden in Nederland. Hoe kun je deze groepen bij participatie betrekken?

HET FRIESE BURGERPERSPECTIEF OP PARTICIPATIE

Door: Arjen Brander, onderzoeker bij het Fries Sociaal Planbureau

Arjen Brander is onderzoeker bij het Fries Sociaal Planbureau (FSP). Hij deed onderzoek naar de Friese kijk op democratie en burgerparticipatie. Dit resulteerde in het rapport *Betrokkenheid bij politiek en beleid*. Hij deelt de belangrijkste uitkomsten en inzichten van het rapport. Zo is twee derde van de Friezen tevreden over de democratie en wil ruim de helft meer mogelijkheden om mee te beslissen.

Methodiek

Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een vragenlijst die is uitgezet onder de leden van het Panel Fryslân. Panel Fryslân bestaat uit zo'n 6.000 inwoners van Fryslân. Daarvan deden er 2.926 mee aan dit onderzoek. Om te zorgen dat de groep ondervraagden representatief is voor de inwoners van Fryslân is rekening gehouden met opleidingsniveau, geslacht, leeftijd en stedelijkheid. Naast de enquête zijn ook focusgroep gesprekken gehouden met acht jongvolwassenen.



65 % tevreden

Op de vraag 'Hoe tevreden of ontevreden bent u over het algemeen genomen over de manier waarop de democratie functioneert in Nederland?' antwoordde 65% van de respondenten dat ze tamelijk tevreden (57%) of zeer tevreden (8%) zijn. De 35% die niet erg (25%) of helemaal niet tevreden is (10%) geeft daarvoor verschillende argumenten: Het afschaffen van het referendum, de toeslagenaffaire en omgang met de aardbevingschade in Groningen, de toenemende ongelijkheid tussen burgers en dat de overheid onvoldoende luistert naar burgers. Brander zag in zijn onderzoek dat opleiding een belangrijke scheidslijn is. Laag- en middelbaaropgeleiden zijn vaker ontevreden met de democratie dan hoogopgeleiden. Een tweede belangrijke indicator is leeftijd. Ouderen zijn vaker tevreden dan jongeren. Opleiding is belangrijkste scheidslijn daarin.

Meer meebeslissen?

De helft van de Panel Fryslân-leden wil meer beslissingsmogelijkheden. Iets meer dan 50% van de deelnemers antwoordde bevestigend op de stelling: 'Het zou goed zijn als burgers meer konden meebeslissen over belangrijke politieke kwesties'. Brander nam weer een duidelijke scheidslijn waar. Mensen die aangaven niet tevreden te zijn met de democratie gaven vaker aan dat ze meer beslissingsmogelijkheden willen. Ze voelen zich niet gerepresenteerd door de regering. Het lijkt hen een goed idee als burgers vaker meebeslissen.

Paradox

Brander neemt wel een paradox waar. Het zijn met name hoogopgeleiden die aangeven dat ze actief zijn bij beleidsvorming en/of betrokken willen worden. Juist de inwoners die vinden dat burgers meer zouden moeten meebeslissen, participeren minder. Hij concludeert daaruit dat vorm en ontwerp van participatie van belang zijn. En dat er op dit moment een mismatch is tussen de huidige vormen van participatie en afgehaakte groepen.

Digitale participatieplatformen

Digitale participatieplatformen zijn populair onder de inwoners van Fryslân. Van de ondervraagden geeft 72% aan dat lokale overheden meer digitale instrumenten moeten inzetten om inwoners te laten meepraten en meebeslissen. Vooral jongeren vinden dit een mooie aanvulling. Maar ze zien ook risico's bijvoorbeeld dat de grootste schreeuwers gelijk krijgen. Een goed ontwerp van de platformen is daarom belangrijk.

Ook andere vormen van participatie konden op een meerderheid rekenen. Zo is 60% voorstander van burgerbegrotingen. En 55% loopt warm voor vormen van directe democratie als referenda, burgerpanels en een gekozen burgermeester.

Effectieve burgerparticipatie

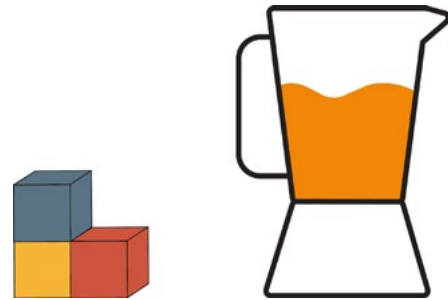
Brander zag in zijn onderzoek dat er veel steun is voor aanvullingen op de representatieve democratie. Daarbij kiezen lageropgeleiden vaker voor directe democratie en hogeropgeleiden hechten meer waarde aan vormen van deliberatieve democratie. De vorm en het ontwerp van participatie instrumenten doen er daarom toe. Er is niet één instrument waarmee 'de' burger meer inspraak krijgt. Met verschillende instrumenten worden verschillende groepen bereikt.

BLENDED PARTICIPATIE: ONDERZOEK EN CHECKLIST

Door: Freija de Jong, bestuurskundige en momenteel bezig aan de master Design Driven Innovation. Ze deed haar afstudeeronderzoek bij DIA.

Freija de Jong doet onderzoek naar blended participatie: participatietrajecten die zowel online als offline plaatsvinden. In 2021 deed ze haar afstudeerstage bij DiA. Ze vindt het belangrijk dat het eindproduct van haar onderzoek praktisch bruikbaar is. Daarom heeft ze een checklist Blended participatie gemaakt voor overheidsorganisaties. Ze vertelt over de verschillende stappen van de checklist.

Blended participatie ontstaat als verschillende participatievormen bij elkaar worden gebracht. De Jong noemt verschillende vormen. Fysieke participatie waarbij mensen samen komen in een zaaltje om met elkaar in gesprek te gaan. Digitale participatie waarbij het gesprek online plaatsvindt middels een videocall. Daarnaast onderscheidt ze synchrone en asynchrone participatie. In het eerste geval participeren deelnemers tegelijkertijd zoals in een videocall. Bij asynchrone participatie kan iedereen zelf bepalen wanneer hij deelneemt. Bijvoorbeeld op een online platform waarbij deelnemers op elkaars stellingen kunnen reageren. Het mengen van al deze verschillende vormen is blended participatie



— Beeld: Blended participatie door: Freija de Jong

Texel Spreekt

De Jong geeft het voorbeeld van de gemeente Texel. Bij het opstellen van een nieuwe toekomstvisie wilde de gemeente alle inwoners betrekken. De basis van het hele participatietraject is het digitale platform [Texel Spreekt](#). Hier kunnen inwoners alles terugvinden. Van de tijdslijn van het traject tot wat er in de gemeenteraad over besproken is. Naast digitale vormen als een online peiling werden ook fysieke vormen ingezet. Zo gingen de raadsleden de straat op om met de mensen te spreken en werden er dorpsbijeenkomsten gehouden. Ook de jongste Texelaars konden meedenken over hun toekomst door middel van een tekenwedstrijd.

— Website van Texel Spreekt



Welkom op het platform Texel Spreekt

Denk & praat mee



Registreren

Checklist

Op basis van haar onderzoek heeft De Jong een checklist opgesteld. Ze onderscheidde zes stappen om tot een goed uitgevoerd blended participatieproces te komen.

1

- Begrijp de functies en nuances van de participatievormen -

Elke participatietool heeft werkt verschillend en biedt andere functies. Denk na over wat de voor- en nadelen zijn van een bepaalde tool. Sluit de tool bijvoorbeeld bepaalde groepen inwoners uit?

2

- Kies het meest geschikte middel voor je doel -

Formuleer helder welk doel je wilt bereiken en zoek daar vervolgens een tool bij. Wanneer je inwoners wilt informeren, heb je een andere tool nodig dan wanneer je hen wilt laten meebeslissen.

3

*- Moedig inwoners aan om uit hun comfortzone te stappen -
(En eigenlijk ook jezelf en je collega's.)*

Het kan voor zowel inwoners als jezelf nieuwe input geven als je het roer eens omgooit. Bijvoorbeeld door naar een locatie te gaan waar je anders niet komt. Dit kan drempelverlagend werken voor groepen die anders moeilijk te bereiken zijn. Probeer ook je inwoners op te zoeken in plaats van ze alleen bij jou uit te nodigen.

4

- Wees consistent in je proces -

Communiceer helder over het tijdspad en houd je daaraan. Zorg voor een eenduidige huisstijl. Wees consistent in het gebruik van je communicatiekanalen en gebruik steeds hetzelfde digitale platform.

5

- Onthoud dat elke tool en uitkomst evenveel waard is -

We zijn geneigd om meer rekening te houden met de uitkomsten van goed georkestreerde tools zoals een enquête. Maar als je wilt weten wat er speelt onder inwoners, zou een Facebook post even zwaar moeten tellen als de uitkomst van een vragenlijst.

6

- Zet een helpdesk op voor digitale begeleiding -

Een helpdesk maakt deelname niet alleen laagdrempeliger voor bewoners maar ook voor collega's. De helpdesk fungeert als technische ondersteuning en vraagbaak.

LAAGGELETTERDHEID

Door: Joppa Wuite, adviseur basisvaardigheden bij Fers: de ondersteuningsorganisatie voor Friese bibliotheken.

Bibliotheken werken er hard aan om zo veel mogelijk gemeenschappen te betrekken bij de bibliotheek. [Fers](#) ondersteunt bibliotheken op de thema's basisvaardigheden en het versterken van gemeenschappen. Joppa Woute vertelt over laaggeletterdheid en digitale participatie.

Bij het opzetten van digitale participatietrajecten is vaak wel aandacht voor mensen met weinig of geen digitale vaardigheden. In het licht van inclusiviteit wordt nagedacht over hoe deze groepen mensen bereikt kunnen worden. Maar daarbij wordt vaak een eenmalige benadering gehanteerd: hoe betrekken we mensen bij dit project. Ook is de samenhang met laaggeletterdheid onvoldoende in het vizier. Woute adviseert een meer structurele en samenhangende aanpak.

2,5 miljoen laaggeletterden

In Nederland is 1 op de 6 mensen boven de 16 jaar laaggeletterd. Deze mensen hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Daarbij gaat de aandacht vaak uit naar het talige aspect: lezen en schrijven. Maar laaggeletterdheid gaat ook over rekenen en gaat vaak gepaard met een gebrek aan digitale vaardigheden.

Moeite met rekenen heeft grote impact op de levens van mensen heeft. Zo kan het lastig zijn om een recept te volgen omdat het afwegen van hoeveelheden moeilijk is. Ook is het interpreteren van cijfers lastig. De grafieken die worden bijvoorbeeld worden gebruikt bij de coronapersconferenties zijn voor veel mensen moeilijk te begrijpen.



— Afbeelding: Bibliotheek Leeuwarden door Olaf Janssen.
CC BY-SA 4.0 [licentie](#), via Wikimedia Commons.

Laaggeletterdheid gaat ook vaak samen met gebrekkige digitale vaardigheden. Het [CBS constateerde in 2016](#) dat 22% van de Nederlanders geen of weinig ICT-vaardigheden heeft. De kans op onvoldoende digitale vaardigheden is ongeveer drie keer zo groot onder de groep laaggeletterden, blijkt uit [onderzoek van ECBO](#) in 2015.

De drie aspecten van laaggeletterdheid zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Woute adviseert daarom om deze gezamenlijk te benaderen. Kijk niet alleen naar hoe je mensen kunt helpen om deel te nemen aan een specifiek digitaal participatieproject. Maar onderzoek wat je kunt doen om mensen te motiveren om aan de slag te gaan met taal, rekenen en digitale vaardigheden.

Bereikbaarheid

Laaggeletterden worden soms gezien als een moeilijk bereikbare groep. Maar ze zijn wel degelijk bereikbaar als er maar aandacht aan wordt besteed. Het gaat daarbij om maatwerk. Laaggeletterden zijn geen uniforme groep. De plekken waar je deze mensen kunt bereiken, hun behoeftes en motivaties verschillen. Het bieden van een passend aanbod verschilt daarom van groep tot groep. Een manier om passend aanbod te ontwikkelen is door te werken met persona's. Hierbij worden profielen gemaakt van mensen in bepaalde doelgroepen. Door groepen op deze manier te beschrijven, is het makkelijker bedenken hoe je ze kan bereiken. Je kunt bijvoorbeeld gericht nadenken over welke kanalen je in wilt zetten. En of je zelf het bereik hebt of dat je daar ook andere partijen voor nodig hebt. Een voorbeeld van persona's van laaggeletterden is te vinden op muzus.nl.

Participatie

Een ander veel voorkomend beeld van laaggeletterden is dat zij minder betrokken zijn bij de samenleving. Maar vaak zijn zij wel degelijk betrokken, meer dan de helft heeft een betaalde baan. Ze zijn misschien alleen minder zichtbaar. Meer algemeen kunnen er vraagtekens gezet worden bij de notie van moeilijk bereikbare en weinig betrokken groepen. In het rapport [Vertrouwen in burgers](#) concludeert de WRR dat onder de juiste voorwaarden alle groepen burgers bereikbaar zijn en goeddeels te activeren.

Het creëren van die voorwaarden vraagt om een bepaalde aanpak. Zo is het nodig om duurzame contacten op te bouwen. Vraag niet incidentele deelname maar blijf contacten onderhouden. Zorg voor een veilige setting en zet passende gespreksvormen in. Het is ook van belang om andere organisaties in te schakelen evenals wijkbewoners, sleutelfiguren en opbouwwerkers.

Bronnen

De website van het [Fries Sociaal Planbureau](#)
het rapport [Betrokkenheid bij politiek en beleid](#).

Het Texelse participatieplatform [Texel spreekt](#)

Website van [Fers](#), de ondersteuningsorganisatie Friese bibliotheken.

Over laaggeletterdheid

[Lezenenschrijven.nl](#)

[Telmeemettaal.nl](#)

[Bibliotheeknetwerk.nl/basisvaardigheden](#)

Ervaringsdeskundigen

ABC is een belangenbehartigingsorganisatie voor (en door) laaggeletterden met Nederlands als eerste taal (NT1).

Naast het behartigen van belangen, zorgen ze ook voor ontmoeting tussen laaggeletterden, verzorgen ze voorlichting en testpanels en delen ze hun kennis en ervaringen graag met anderen.

[A-b-c.nu](#)

Over persona's

Voorbeeld van persona's van

[Muzus.nl](#)

Het ontwikkelen en toepassen van persona's: een case study gericht op laaggeletterdheid
Journal of Social Intervention: [Theory and Practice](#) – 2021 – Volume 30, Issue 6, pp. 19–28

WRR rapport Vertrouwen in burgers

[Wrr.nl](#)

Samenstelling van de groep laaggeletterden in uw gemeente

[Geletterdheidinzicht.nl](#)

Burgerparticipatie van kwetsbare burgers onder de Omgevingswet

Een [kwalitatief onderzoek](#), naar belemmerende en stimulerende factoren bij het proces van burgerparticipatie van kwetsbare burgers, onder de aanstaande Omgevingswet

provinsje fryslân
provincie fryslân 

NET
WERK
DEMO
CRATIE

DEMOCRATIE
in actie