



INSPIRATIEGIDS

Digitale Participatie

DEMOCRATIE
in actie

INSPIRATIEGIDS

Digitale Participatie

DEMO
CRATIE
in actie

Auteurs:

Arnout Ponsioen (ANNE)

Linda de Veen (ANNE)

Ton Baetens (EMMA)

Kevin Willemsen (EMMA)

Datum

: 6 mei 2020



INHOUDSOPGAVE

	Inleiding – Digitale participatie als ‘wenkend perspectief’	5
	Kan het en mag het?	5
	Kansen en uitdagingen op drie participatieniveaus	5
	Nieuwe mogelijkheden ontdekken	5
	Over deze inspiratiegids	5
1	Waar je vooraf altijd over moet nadenken	6
1.1.	Waarom, hoe, en wat	6
1.2.	Synchroon of asynchroon	6
1.3.	Digitale vaardigheden	6
1.4.	Closed source of open source	7
1.5.	Privacy en beveiliging	7
1.6.	Inclusie en toegankelijkheid	7
1.7.	Democratische legitimiteit	8
1.8.	Online omgangsvormen	8
1.9.	Helderheid en betrokkenheid	8
1.10.	Voor welk participatieniveau kies ik?	9
2	Tips & tricks voor de digitale mix	10
2.1.	De digitale mix	10
2.1.1.	Videoconferentie-tools	11
2.1.2.	Dialogoog-tools	12
2.1.3.	Stem-tools	13
2.1.4.	Brainstorm-tools (visueel en tekst)	14
2.1.5.	Vlog-/podcast-tools	15
2.1.6.	Survey-tools	16
2.1.7.	Monitoring-tools	17
2.1.8.	Social media	18
2.2.	De praktische tips & tricks nog even op een rij	19
3	Digitale transparantie	20
3.1.	Presentatie/Kijkje in de keuken/Formele opening	20
3.2.	Persconferentie	21
3.3.	Inloopsprekkuur	21
3.4.	Informatie-/inloopavonden	22

3.5.	Informatie over politieke processen delen	23
3.6.	Documenten delen	23
4	Digitale inspraak en consultatie	24
4.1.	Meldpunten	24
4.2.	'Op bezoek'	25
4.3.	Samenwerkssessies	26
4.4.	Onderzoek doen	26
4.5.	Formele inbreng bij het openbaar bestuur	27
4.6.	Burgerpanel	28
5	Digitaal meebeslissen	30
5.1.	Dorps- en wijkbudgetten	30
5.2.	Participatief begroten/bezuinigen	32
5.3.	Burgertop/G1000	33
6	Hoe wordt het een succes (wijze lessen)?	34
6.1	De digitale kloof is er (nog steeds), maar de kloof is klein	34
6.2	Digitale tools zijn in de afgelopen twintig jaar volwassen geworden	34
6.3	Betrokkenheid van inwoners kan feitelijk niet onderschat worden	35
6.4	Directe input in beleid maakt digitale interactie makkelijk bereikbaar	35
6.5	De leercurve van de huidige 'Masterclass Digitale Interactie' is steil	35
7	Op naar 'anderhalvemeterparticipatie'	36
7.1	Een voorzichtige droom...	36
	BIJLAGE	
1	Meer lezen	38

INLEIDING

DIGITALE PARTICIPATIE ALS 'WENKEND PERSPECTIEF'

'Werk thuis waar mogelijk'. Dat was de oproep van het kabinet. En daaraan geven we inmiddels massaal gehoor. Een ongekende zoektocht naar digitale manieren om ons werk zo goed mogelijk door te laten gaan. Maar als het om interactie en participatie met de samenleving gaat, hoe zorg je er dan als overheid voor dat je de juiste tool op de juiste manier gebruikt?

Kan het en mag het?

De zoektocht naar digitale mogelijkheden om burgers bij het reilen en zeilen van de overheid te betrekken is in een stroomversnelling geraakt. Want hoe zorg je ervoor dat participatietrajecten die al waren ingezet of op de rol stonden tóch door kunnen gaan? Kan een inspraakavond over de Regionale Energie Strategie via een videotool plaatsvinden? Kunnen we samen met inwoners online een schets maken voor een ruimtelijke opgave? Of via een chatsessie met twee of drie inwoners en een expert afspreken waar die twee nieuwe laadpalen in de wijk nu het best passen? Maar ook: mag dat digitaal?

Kansen en uitdagingen op drie participatieniveaus

Feitelijk worden overheden op drie niveaus uitgedaagd. Allereerst bij het bieden van transparantie van overheidsprocessen. Door inzichtelijk te maken hoe een debat verloopt, hoe de besluitvorming verloopt en op welke onderliggende motivaties en documentatie een besluit genomen wordt. Een volgend niveau betreft *inspraak en consultatie*. Dit is vaak een voorwaarde voor goede en gedragen besluitvorming. En tot slot, *meebeslissen*: door inwoners niet alleen te laten meedenken maar ook *meebeslissen* over beleid en budget, krijgen ze een stuk eigenaarschap over hun eigen leefomgeving.

Nieuwe mogelijkheden ontdekken

Voor veel participatieprocessen hebben we al een breed palet aan mogelijkheden, die we voor Covid-19 inzetten: een live-uitzending van het Raadsdebat, de inspraakavond, het werkatelier, of het wijkbudget. In de digitale wereld zijn we nog niet altijd zover. Toch hoeft dat geen reden te zijn om participatieprocessen dan maar on hold te zetten. Er is digitaal een heleboel mogelijk. En in de afgelopen weken zijn al enorme stappen gezet. Met elkaar ontdekken we nieuwe wegen.

Over deze inspiratiegids

In deze inspiratiegids helpen we je daarbij. We hebben een flink aantal zaken op een rij gezet: tips, best practices en een overzicht van digitale tools. Waarbij de hierboven aangehaalde niveaus (transparantie, inspraak en meebeslissen) de leidraad zijn. Als je deze gids doorbladert, heb je een beter beeld van digitale participatie in de praktijk, welke middelen je kan inzetten, hoe je dat doet en waar je rekening mee moeten houden. Zodat bestaande participatieprocessen weer opgepakt kunnen worden. En nieuwe processen kunnen worden ingezet. Is deze gids uitputtend? Nee, dat niet. Maar een aardig overzicht is het zeker.

We wensen je veel inspiratie!

1

WAAR JE VOORAF ALTIJD OVER MOET NADENKEN

Inwoners online laten participeren voelt voor veel overheden, zeker de eerste keer, als een sprong in het diepe. Hieronder beschrijven we negen zaken die het verdienen om voordat je aan de slag gaat even over na te denken.

1.1. WAAROM, HOE, EN WAT

Wellicht de belangrijkste vraag: waarom wil je überhaupt inwoners laten participeren? Wat is het doel van het participatietraject? Wil je vooral inwoners informeren en bijpraten over ontwikkelingen en plannen (alternatief voor een inloopavond)? Wil je met hen in gesprek om verschil in beleving te begrijpen (alternatief voor een focusgroep of keukentafelgesprekken)? Of wil je een representatiever beeld krijgen hoe inwoners over een bepaald vraagstuk denken (alternatief voor een survey of interviews)? Drie verschillende doelen die vaak ook om andere online tools vragen. Daaruit volgen de vragen *hoe* je die participatie wilt vormgeven en met wie. Pas als je een goed antwoord hebt op die basisvragen, kun je bepalen op welke manier online tools daar een passende oplossing voor zijn.

Drie verschillende doelen die vaak ook om andere online tools vragen.

1.2. SYNCHROON OF ASYNCHROON

Veel overheden zijn videoplatforms gaan gebruiken om met hun inwoners online in gesprek te kunnen. Een belangrijk kenmerk van die platforms is dat je op hetzelfde moment op dezelfde online plek moet zijn (synchroon). Tekst-gebaseerde tools (fora en news-comments) bieden juist meer mogelijkheden om de interactie over een langere tijd te laten doorgaan (a-synchroon). De belangrijkste vraag om jezelf te stellen: welke doorlooptijd zie je eigenlijk voor je als het om het online betrekken van mensen gaat? Vind je directe interactie het belangrijkste doel? Dan is een video-platform het meest geschikt: je ziet én hoort directe respons. En er is ook een kans om iets van de emotionele ondertoon boven te krijgen. Als je daarentegen op zoek bent naar participatie, dan lijkt een tekst-georiënteerd medium wellicht beter te passen: dan bied je mensen de kans om na te denken, goede formuleringen te kiezen én te kiezen op welke mensen en meningen wel, en op wie of wat niet gereageerd wordt.

1.3. DIGITALE VAARDIGHEDEN

Elk digitaal alternatief vraagt specifieke digitale vaardigheden van zowel de aanbieder als gebruikers. Dat geldt voor alle type tools die in deze gids beschreven staan. Vooraf zal de aanbieder zich goed moeten oriënteren op de mogelijkheden van de tools alsook de gelijktijdige inzet van meerdere tools (wat in de praktijk vaak zal voorkomen). Technische beheersing van de tools is een minimale vereiste, maar het is ook van belang om goed te doordenken hoe het te doorlopen proces eruitziet. Bij voorkeur test je het vooraf.

Zo vraagt het gebruik van een video-tool vaardigheden van de organisator om een expert goed aan het woord te laten, de vragen van deelnemers af te vangen of juist plenair in te brengen, en hen in kleinere groepjes uiteen te laten gaan. Een brainstorm-tool vraagt een heldere uitleg van de manier waarop en vorm waarin deelnemers inbreng kunnen leveren, hoe het proces gaat verlopen, en welke inbreng van iedereen wordt verwacht. Juist de afwezigheid van fysieke nabijheid maakt een goede voorbereiding des te belangrijker. Het loont door te gaan te kiezen voor een mix van participatievormen, van laagdrempelige tot intensiever, zodat zoveel mogelijk mensen hun stem kwijt kunnen.

1.4. CLOSED SOURCE OF OPEN SOURCE

Het landschap van online tools is omvangrijk. In de meeste gevallen gaat het om closed source tools. Dat wil zeggen dat de code ervan niet openbaar is. Om de tool te kunnen gebruiken, betaal je meestal een vast bedrag per maand. De aanbieder is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de tool. Daarnaast zijn er open source tools. Daarvan is de code openbaar. Sommige tools zijn gratis online te gebruiken. De code kan door anderen worden geïnstalleerd op een eigen server en naar eigen inzicht worden doorontwikkeld om vervolgens weer aan anderen beschikbaar te stellen. Staatsecretaris Knops schrijft in een recente [beleidsbrief](#) dat de broncode van overheidssoftware openbaar moeten worden gemaakt ('open, tenzij'). De samenleving kan meekijken op de kwaliteit van de code en suggesties doen voor verbeteringen. Door het open source beschikbaar stellen van software is er minder sprake van verspilling en meer kansen voor innovatie en economische bedrijvigheid.

Open source: goedkoper, maar niet gratis

Hoewel de meeste open source software gratis is – en verdere ontwikkelkosten kunnen worden gedeeld – is het gehele digitale participatietraject niet gratis en zeker niet eenvoudig. Het vraagt om een behoorlijke tijdsinvestering én de nodige (ICT-)kennis die niet altijd in huis aanwezig is. Een tool moet immers gebruiksvriendelijk maar toch ook veilig zijn. Een voordeel van de samenwerkingsverbanden in de open source community is wel dat de kosten voor dergelijke ingehuurd kennis of kracht kan worden verdeeld. Verschillende gemeenten kunnen bijvoorbeeld dezelfde projectcoördinator aanstellen.

1.5. PRIVACY EN BEVEILIGING

Alle online tools verwerken privacygevoelige informatie en ontwikkelen manieren om het gebruik ervan te beveiligen. Het gebruik van de tools laat altijd een digitaal spoor achter op de servers van de aanbieders. Denk daarbij niet alleen aan NAW-gegevens van de gebruikers, maar ook het gebruik zelf (geplaatste content, moment, locatie, etc.). Elke tool verwerkt die persoonsgegevens naar eigen inzicht. Ze maken analyses om de dienstverlening meer op maat te bieden. Ook worden gegevens soms verkocht aan derden. Hoe ze met de gegevens van hun gebruikers en diens gebruik omgaan is lang niet altijd duidelijk. Soms leggen ze daar wel een eigen verklaringen over achter, bijvoorbeeld of ze voldoen aan de strenge privacyregelgeving in de VS (GDPR) of Europe (AVG). Met name video-tools liggen sinds de recente snelle groei van het gebruik op dit punt onder een vergrootglas. De informatiebeveiligingsdienst (IBD) [heeft enkele video-tools 'getest' en geeft tips voor gebruik](#).

1.6. INCLUSIE EN TOEGANKELIJKHEID

Elke vorm van interactie en/of participatie sluit sommige mensen uit en anderen in. Dat geldt zowel offline als online, en hangt onder andere samen met voorkeuren, vaardigheden, beschikbare tijd en mobiliteit. Een afgelegen locatie is lastig te bereiken voor mensen zonder auto. Een video-platform werkt minder goed voor mensen zonder snel internet. En een dialoog via Twitter sluit mensen uit die niet op dat platform zitten. Stel je daarom actief op in het aantrekken van verschillende doelgroepen, dit gaat niet vanzelf. Niet iedereen wil op dezelfde manier, in dezelfde mate, online meedoen. En niet iedereen bereik je op dezelfde manier. Kies dus voor een brede mix bij de werving voor een online bijeenkomst. En vermeng offline en online wervingsmethodieken: door bijvoorbeeld brieven te laten bezorgen, die je kan terugsturen per post, maar die óók een QR-code bevatten die linkt naar een online formulier. Gebruik social mediakanalen, maar adverteer ook in het huis-aan-huisblad.

1.7. DEMOCRATISCHE LEGITIMITEIT

In alle gevallen waar overheden samen met inwoners in gesprek gaan en zeker daar waar ze komen tot besluitvorming, speelt de vraag of dat democratisch legitiem is. Daarbij gaat het vooral om de vraag of de participatie voldoende massa bereikt om te veronderstellen dat dit representatief is voor alle inwoners. Bij digitale participatie bestaat er vaak twijfel op dat punt. Echter, de ervaring leert dat in veel gevallen digitale participatieprocessen meer deelnemers trekken dan bezoekers aan inloopavonden. Ook is er vaak meer interactie tussen die deelnemers. Om het vraagstuk rondom democratische legitimiteit te kunnen ondervangen, is het vooral van belang om vooraf helder te krijgen wanneer aan dit criterium is voldaan. Bepaal bijvoorbeeld een ondergrens voor het aantal deelnemers en bedenk welke gegevens je nodig hebt om te bepalen of er sprake is van representatieve groep.

1.8. ONLINE ONGANGSVORMEN

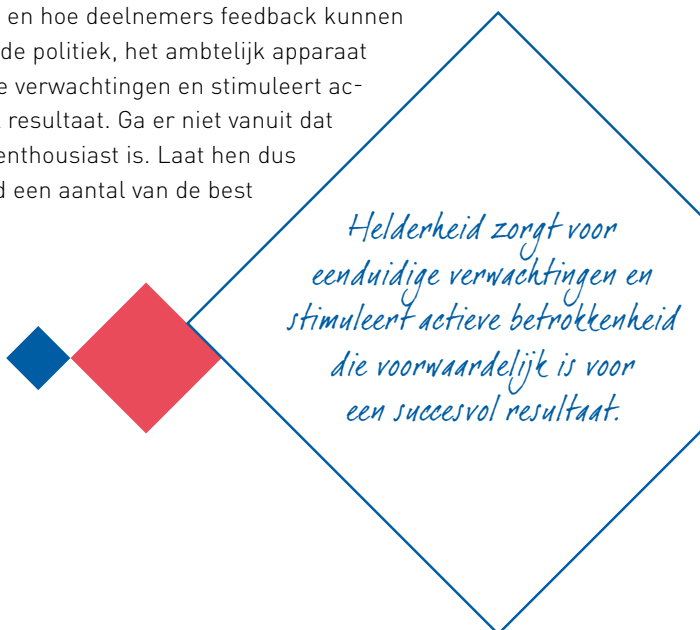
Online participatie lijkt op offline participatie maar is toch wezenlijk anders. Er zijn zowel beperkingen als nieuwe mogelijkheden. Denk daarom na over de 'netiquette': informele afspraken hoe je met elkaar omgaat online. Bijvoorbeeld hoe je in een video-tool elkaar netjes intervenueert of een vraag stelt. Of dat je je microfoon uitzet als je niet praat.

Op een dieper niveau kunnen sociale dynamieken ontstaan en manieren om 'macht' uit te oefenen. Zo zijn in tekst-gebaseerde tools vormen van framing mogelijk. En kun je jezelf tot expert Googlen, of verwijzen naar bronnen (van kennis), die je gezag verschaffen. In video-tools is 'veel aan het woord zijn' weer een vorm van macht, die we ook van offline bijeenkomsten kennen. Denk vooraf goed na hoe je omgaat met die online etiquette en machtsuitoefening.

Een ander aspect dat hiermee samenhangt is hoe open of gesloten je wilt/moet zijn om het gesprek te kunnen voeren dat je wilt voeren. Die openheid zit enerzijds in de uitnodiging (wordt iedereen uitgenodigd of juist een aantal specifieke personen). Anderzijds zit die in de openheid over de achtergrond en belangen van waaruit iemand deelneemt. Het is dienstig om daar al in de mail aandacht aan te geven, of en zo ja hoe iedereen online zijn professionele of 'ander' belang zichtbaar maakt.

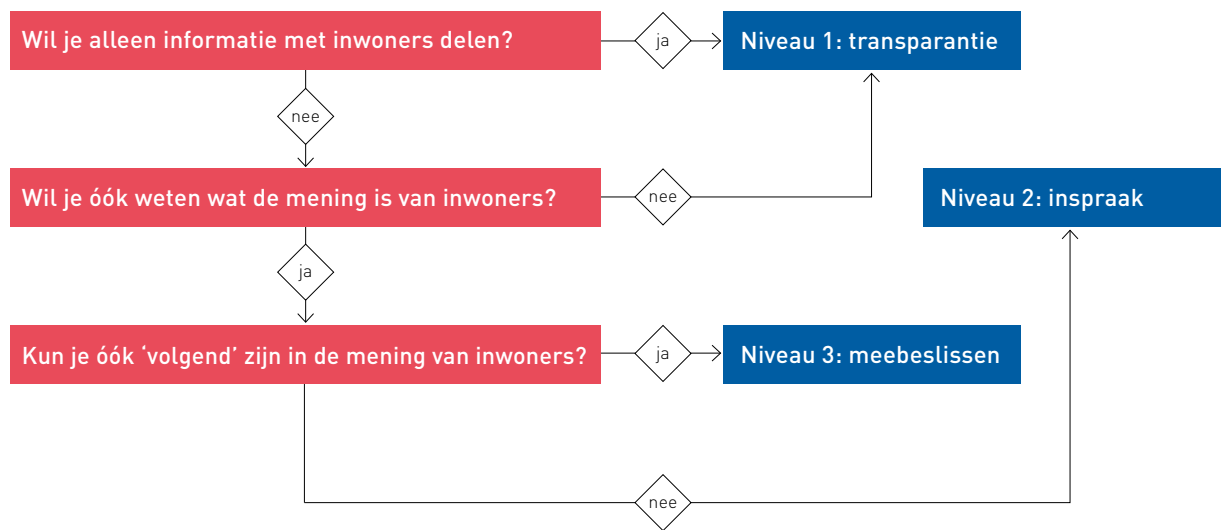
1.9. HELDERHEID EN BETROKKENHEID

Zoals dat geldt voor offline participatie, is het voor online participatie van belang om voor iedereen helderheid te bieden over het proces. Helderheid over wie de 'eigenaar' is en wat het doel van het participatieproces is. Helderheid over de manier hoe je de resultaten verwerkt, en hoe deelnemers feedback kunnen geven. Helderheid richting *alle* deelnemers, dus zowel naar de politiek, het ambtelijk apparaat alsook de samenleving. Die helderheid zorgt voor eenduidige verwachtingen en stimuleert actieve betrokkenheid die voorwaardelijk is voor een succesvol resultaat. Ga er niet vanuit dat iedere wethouder, bestuurder, directeur of inwoner meteen enthousiast is. Laat hen dus zien dat elders al ervaring is opgedaan. Gebruik bijvoorbeeld een aantal van de best practices die in deze gids beschreven staan.



Helderheid zorgt voor eenduidige verwachtingen en stimuleert actieve betrokkenheid die voorwaardelijk is voor een succesvol resultaat.

1.10. VOOR WELK PARTICIPATIENIVEAU KIES IK?



Visual: beslisboom participatieniveau

2

TIPS & TRICKS VOOR DE DIGITALE MIX

Deze inspiratiegids is vooral praktisch van aard. Daarom beschrijven we eerst de kleurrijke weide van (typen) tools die je kunt inzetten en hun belangrijkste kenmerken en kijken we daarna hoe je ze per participatieniveau kunt inzetten. Het overzicht is niet uitputtend, daar is het speelveld eenvoudigweg te dynamisch voor. Noch zijn de benoemde tools het resultaat van een uitvoerige marktvergelijking. Het overzicht is bedoeld ter inspiratie en ondersteuning om snel (weer) aan de slag te kunnen met online participatie.

2.1. DE DIGITALE MIX

De tabel hieronder geeft een achttal typen tools weer die ingezet kunnen worden om uiteenlopende offline participatievormen te vervangen. Elk type tool heeft een aantal kenmerken, die hieronder worden uitgelegd. Per type tool lees je wat je ermee kunt in algemene zin.

Tools	Inter-activiteit	Synchroniciteit	Vereiste vaardigheden	Closed / open source	Privacy / beveiliging	Bandbreedte	Moderatie
1. Videoconferentie-tools	Hoog	Synchroon	Medium	Closed+open	Altijd nagaan	Hoog	Belangrijk
2. Dialoog-tools	Hoog	A-synchroon	Veel	Closed+open	Altijd nagaan	Medium	Belangrijk
3. Stem-tools	Laag	A-synchroon	Weinig	Closed+open	Altijd nagaan	Laag	N.v.t.
4. Brain-storm tools	Hoog	Synchroon	Medium	Closed	Altijd nagaan	Medium	Belangrijk
5. Vlog/podcast	Laag	A-synchroon	Weinig	Closed	Altijd nagaan	Medium	N.v.t.
6. Survey-tools	Laag	A-synchroon	Medium	Closed+open	Altijd nagaan	Laag	N.v.t.
7. Monitorings-tools	Laag	A-synchroon	Veel	Closed	Altijd nagaan	Medium	N.v.t.
8. Social media	Hoog	A-synchroon	Medium	Closed	Altijd nagaan	Medium	Belangrijk



2.1.1. Videoconferentie-tools

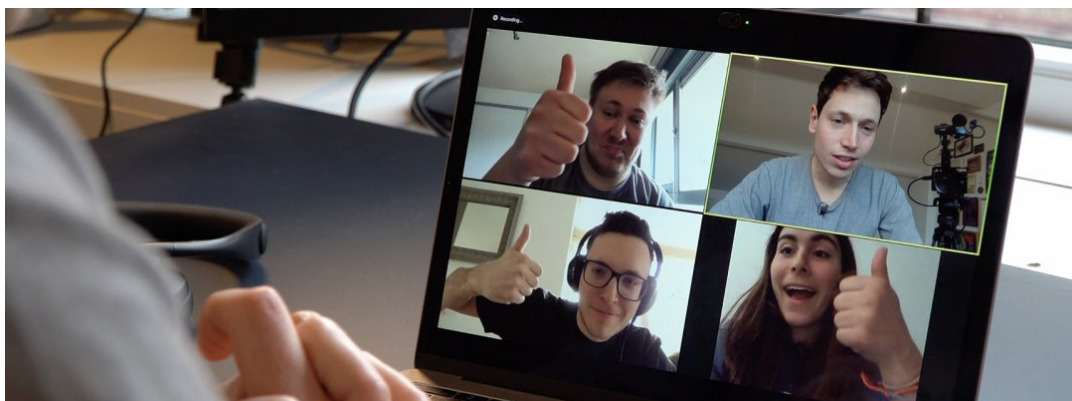
Het gebruik van video-tools heeft sinds de coronacrisis een vlucht genomen. De techniek maakt het mogelijk om met grote groepen mensen gelijktijdig te videobellen. In de basis is het een omgeving waarin de groep zelf bepaalt wie het woord heeft. Deelnemers kunnen hun scherm delen, vragen stellen via de chat, en duimpjes te geven. Ook kunnen deelnemers hun achtergrond aanpassen waardoor sommige personen duidelijker herkenbaar zijn (bijvoorbeeld de organisatoren).

Een variant daarop is de zogenaamde webinar waarin de organisator bepaalt wie te horen en te zien zijn. Alle anderen zijn onzichtbare toehoorders, die door de organisator tijdelijk het woord kan worden gegeven. Ook zijn er meer geavanceerde manieren om vragen af te handelen. De webinar lijkt nog het meest op de offline paneldiscussie.

In de overtreffende trap bestaat nog de webcast, een variant op de webinar maar doorgaans met honderden of zelfs duizenden toehoorders. De focus ligt dan nog meer op de sprekers en minder op de toehoorders, maar de toehoorders hebben nog steeds de mogelijkheid om vragen in te sturen.

VOORBEELDEN TER INSPIRATIE

[Microsoft Teams](#), [Zoom*](#), [Google Meet](#), [Cisco Webex](#), [Jitsi](#) [open source]



** De gebruiksvriendelijkheid en functionaliteiten van Zoom worden over het algemeen hoog gewaardeerd. Tegelijkertijd is een aantal aspecten rondom privacy en veiligheid nog niet op het gewenste niveau, maar worden regelmatige verbeteringen doorgevoerd.*

TIPS:

- ◆ Gebruik als organisator indien mogelijk een bekabelde internetverbinding.
- ◆ Werk in kleine tijdsblokken en zorg voor interactieve werkvormen.
- ◆ Zorg bij grotere sessies met voor ten minste twee begeleiders.
- ◆ Kies een neutrale achtergrond (in sommige tools kan je je achtergrond vervagen; dat geeft een rustig beeld).
- ◆ Herinner deelnemers aan het begin van een sessie aan de ongeschreven regels van digitaal vergaderen: wees op tijd, laat mensen uitspreken, en zet je microfoon op mute als je niet aan het woord bent.

LEES MEER:

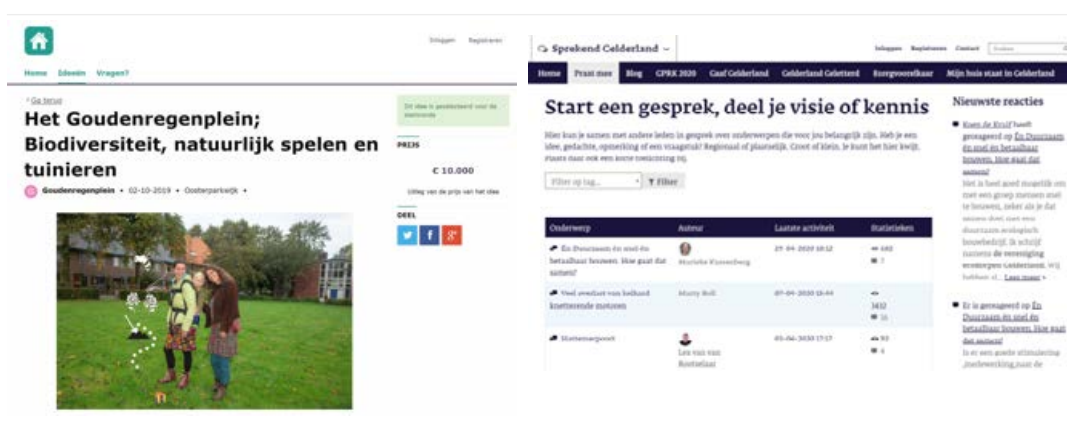
- ◆ [Deze blog](#) op Avantage.nl geeft acht tips om je op weg te helpen met videoconferentie-tools.
- ◆ In de [Quickscan veiligheid videoconferencing tools](#) van de Informatiebeveiligingsdienst van de VNG staan voor een aantal van deze tools adviezen en beveiligingsoverwegingen.
- ◆ De Autoriteit Consument en Markt [beoordeelde](#) 13 videoconferentie-tools, waaronder op privacy.

2.1.2. Dialoog-tools

Bij dialoog-tools gaat het om geïntegreerde platforms waarin de organisator meerdere functionaliteiten tot zijn of haar beschikking heeft. Denk aan een forum, ideeënbuis, FAQ, kaartvisualisatie of peiling. Deze platforms zijn doorgaans op maat in te richten en aan te passen aan de eigen huisstijl. Zo kunnen meerdere participatie-trajecten op één plek worden verzameld.

VOORBEELDEN TER INSPIRATIE

[METT](#), [Citizenlab](#), [Argu](#), [Synthetron](#), [Consul](#) [open source],
[OpenStad](#) [open source], [Pleio](#) [open source],
[Wordpress i.c.m. BuddyPress](#) [open source]



TIPS:

- ◆ Een dialoog-tool vereist een goed doordacht proces dat zich over een langere periode uitstrekt.
- ◆ Houd het simpel, gebruik alleen de functies die je écht nodig hebt.
- ◆ Zet een activerende communicatiestrategie in om mensen naar het platform te trekken.

LEES MEER:

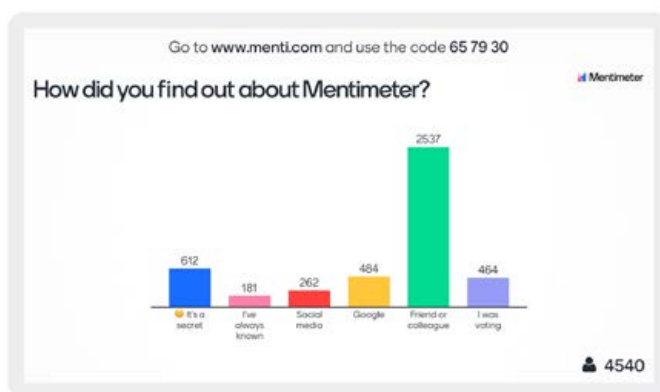
- ◆ De [Handreiking Digitale Democratie](#) helpt je met het maken van een keuze voor participatietools voor elk deel van de beleidscyclus.
- ◆ Ook de [Keuzewijzer e-Tools](#) van Movisie kan hierbij helpen.
- ◆ In de [Proeftuin Lokale Digitale Democratie](#) werken gemeenten samen aan de inzet van de open source tools Consul en Stem Van.

2.1.3. Stem-tools

Met stem-tools kun je met een eenvoudige vraag real-time inzicht krijgen in wat een groep deelnemers vindt van een bepaald idee, vraag, of probleem. Zij kunnen door middel van hun laptop, tablet of smartphone een stem uitbrengen, of korte open antwoorden typen. Deze functionaliteit is beschikbaar als stand-alone applicatie, maar is vaak ook beschikbaar binnen dialoog-tools en video-tools. Sommige stem-tools zijn vooral gericht op redelijk informele toepassing tijdens sessies met grote en kleine groepen, andere richten zich exclusief op meer formele besluitvormingsprocessen.

VOORBEELDEN TER INSPIRATIE

[Mentimeter](#), [Kahoot](#), [Votecompany \[NL\]](#), [Avint \[NL\]](#), [Presenterswall \[NL\]](#), [VoxVote \[NL\]](#), [Slido](#), [DemocracyOS \[open source\]](#), [Helios Voting \[open source\]](#), [Follow my vote \[open source\]](#)



TIPS:

- ◆ Eenvoudig stemmen vraagt van deelnemers niet meer dan gebruik van een door jou gedeelde code (zie Mentimeter hierboven), terwijl meer formele besluitvorming een zwaarder registratieproces vereist.
- ◆ Stemmen kan een welkome laagdrempelige 'snack' zijn tijdens een online bijeenkomst om je publiek te betrekken bij de inhoud van je bijeenkomst.
- ◆ Bij sessies met veel deelnemers levert een beperkt aantal stemmingen aan het begin snel inzicht in de achtergrond en motivatie van je publiek (als vervanger van handen opsteken).

LEES MEER:

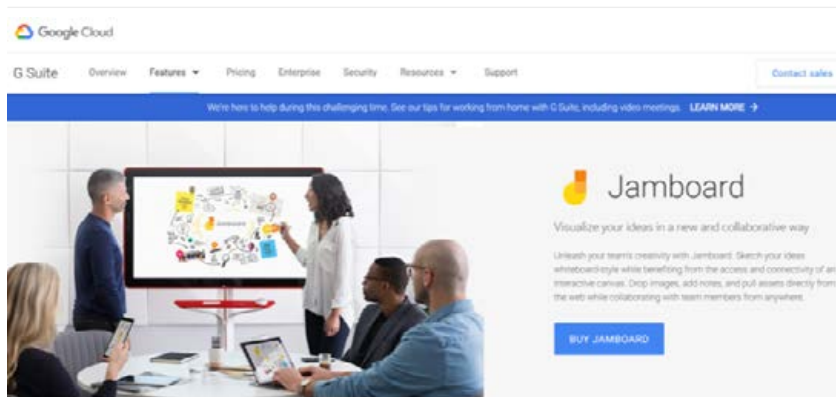
- ◆ In de Haagse Scheveningse Bosjes moeten nieuwe bankjes komen. Via een digitale tool (look te bereiken met QR-codes) kunnen inwoners stemmen over hun favoriet. Zie dit bericht op [Denhaagcentraal.net](#).
- ◆ Tijdens de College Tour Digitale Democratie (oktober 2019) werd Mentimeter gebruikt om het publiek te bevragen over hun motivatie en vragen over digitale participatietools. Het [verslag](#) van die bijeenkomst geeft een inkijkje wat er allemaal mogelijk is met Mentimeter.

2.1.4. Brainstorm-tools (visueel en tekst)

In deze categorie vallen allerlei tools die kunnen worden ingezet om brainstormsessies en focusgroepen te ondersteunen tijdens het participatieproces. Sommige tools bieden alleen de mogelijkheid om een online mindmap te maken (Mindmeister) of geeltjes te plakken (Ideaboardz). Andere tools zijn een alternatief voor het whiteboard waarop je als groep met stiften naar eigen inzicht gelijktijdig kunt schrijven én geeltjes en andere afbeeldingen kunt plakken (Jamboard). Een derde categorie tools is meer ondersteunend in het proces om tekstuele input te verkrijgen (Brightstorming).

VOORBEELDEN TER INSPIRATIE

[Google Jamboard](#), [Qandr](#), [Mural](#), [Miro](#), [Mindmeister](#), [Brightstorming](#), [Ideaboardz](#)



TIPS:

- ◆ Bedenk van tevoren hoe je je deelnemers input wil laten geven. De tools verschillen in mogelijkheden (tekst of geeltjes, stiften, afbeeldingen, etc.).
- ◆ Instrueer aan het begin welke functionaliteiten van de tool je wilt gebruiken en hoe je dat doet.
- ◆ Kies een tool die past bij de vaardigheden van de deelnemers.
- ◆ Bereid de brainstorm (in welke vorm dan ook) goed voor. Denk bijvoorbeeld na over aanwezigheid van de juiste mensen, wat hun kennisniveau is en wat ze hiervoor al hebben gedaan. Draai een proefsessie om er zeker van te zijn dat alles werkt zoals je wilt.

LEES MEER:

- ◆ Zie ter inspiratie dit [stappenplan van Brainfuel](#). Het is gericht op een ander soort situatie (een brainstorm met een opdrachtgever), maar is ook toepasbaar voor brainstorm met inwoners.

2.1.5. Vlog-/podcast-tools

De afgelopen jaren is de populariteit van vloggen (video bloggen) en podcast (audio bloggen) sterk gegroeid. Ze worden inmiddels gezien als compleet nieuwe communicatieve genres. Vele miljoenen mensen brengen tegenwoordig op die manier hun dagelijks leven en hun reflecties daarop online. De filmpjes en podcasts genereren doorgaans ook vele reacties. Het grootste platform daarvoor is YouTube.

VOORBEELDEN TER INSPIRATIE

Youtube, Facebook, Soundcloud



Vlog wethouder Van Ooijen over toegankelijkheid

 Gemeente Utrecht
20 december 2019 · 

Een kleine verbouwing, een training voor het personeel, of het drempelvrij maken van de website. Dit soort verbeteringen maken een bedrijf of uw organisatie een stuk toegankelijker voor gasten met een beperking. In deze vlog van wethouder

Vlog van de Gemeente Utrecht over toegankelijkheid

TIPS:

- ◆ Een professionele vlog of podcast vraagt relatief veel vaardigheden van de gebruiker, en tijd om het (mooi) te maken. Het moet echt passen bij de persoon.
- ◆ Een eenvoudigere variant is een smartphone-video opnemen (zie pagina 21-22) 
- ◆ Kies voor diversiteit in locaties en actuele onderwerpen vanuit persoonlijk perspectief.
- ◆ Productiekwiteit is belangrijk: bij slecht beeld of geluid, of veel 'uh', is een kijker of luisteraar snel weg. Met een beetje voorbereiding en een beetje degelijke apparatuur kom je echter al een heel eind.
- ◆ Bij vloggen: zorg altijd voor ondertiteling. Veel mensen kijken (korte) filmpjes zonder geluid. Ondertiteling invoegen kan op YouTube zelf, of eenvoudig op je smartphone met één van de vele gratis apps hiervoor die te vinden zijn in de appstore.

LEES MEER:

- ◆ Op Frankwatching vind je een aantal do's en don'ts wat betreft [vloggen in crisistijd](#) met een smartphone, en over [zakelijk vloggen](#).
- ◆ [Dit artikel](#) van Podcast Factory vertelt meer over beginnen met podcasts.

2.1.7. Monitoring-tools

Verschillende aanbieders van monitorings-tools dekken een groot deel van het openbaar beschikbare Nederlandstalige deel van internet. Doorgaans dekken ze de landelijke, regionale en lokale nieuwssites, een groot aantal blogs en fora en de belangrijkste sociale media platforms. Deze tools bieden de mogelijkheid om op basis van specifieke zoektermen de online berichtgeving real-time te monitoren, analyses te maken ten behoeve van communicatieve en politieke advisering, en de webcare te organiseren door het te koppelen met de eigen sociale mediakanalen. De monitoringtools bieden zowel overzicht als diepgang in waarover en hoe inwoners zich uiten.

VOORBEELDEN TER INSPIRATIE

Coosto, Obi4wan, iMonitoring



TIPS:

- ◆ Het gebruik van monitoringtools vraagt gedegen kennis van het gebruik van de juiste zoektermen en zoekoperatoren, analysetechnieken, en het kunnen koppelen aan een webcareproces.
- ◆ Monitoring begint bijna altijd met de inhoud van berichten, maar let ook op *wie* zich uitlaten over je organisatie of onderwerp.
- ◆ Monitor niet alleen wat je zelf belangrijk vindt (top down), maar ook wat vanuit de samenleving opkomt (bottom up).
- ◆ Monitoring van (online) media kun je doen met marketing-, onderzoeks- of reputatiedoelinden. Voor elk doel gelden weer andere principes, maar [deze blog](#) op de website van Obi4Wan (zelf ook een aanbieder van een tool) geeft een aardig lijstje tips.

LEES MEER:

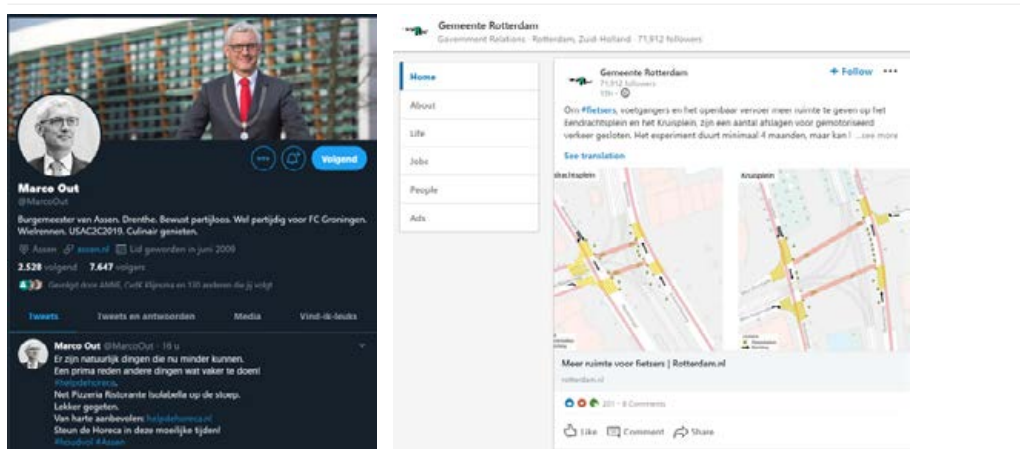
- ◆ In 2015 voerde Coosto voor het WODC [een onderzoek](#) uit naar mogelijkheden van de toepassing van social media monitoring voor het ministerie van Veiligheid en Justitie. NB: dit onderzoek is inmiddels vijf jaar oud, dus gebruik het vooral ter inspiratie.

2.1.8. Social media

De verschillende sociale media platforms zijn doorgaans een vast onderdeel van de communicatiestrategie van overheden. Ze functioneren in de basis prima als kanaal om inwoners te informeren over interessante actuele ontwikkelingen en daar een beetje over in gesprek te gaan. Daarnaast zijn ze goed in te zetten om te verwijzen (naar nieuws, initiatieven, bijeenkomsten, lopende discussies etc.) en op die manier te bouwen aan hechtere netwerken met inwoners, organisaties en bedrijven. Ook hier geldt dat elk platform een eigen type gebruiker kent, alsook een eigen stijl van communiceren. Het mixen van meerdere platforms vraagt dan ook zorgvuldige aandacht.

VOORBEELDEN TER INSPIRATIE

Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram



Twitter/Marco Out (links), LinkedIn/Gemeente Rotterdam (rechts)

TIPS:

- ◆ Sociale media spelen vaak een rol als verwijzend en verbindend medium naar content op andere plekken.
- ◆ Combineer verschillende platforms om zowel professionals als gewone inwoners te bereiken.
- ◆ Deel eigen kennis en verwijs actief naar anderen.
- ◆ Genereer interactie door vragenuurtjes of polls.
- ◆ Maak vooraf een goede communicatiestrategie specifiek voor sociale media. Zo wordt helder met welk doel elk platform wordt ingezet en wat de richtlijnen zijn.

LEES MEER:

- ◆ [Dit artikel](#) van Frankwatching geeft zes van tips om sociale media te gebruiken, waaronder ook enkele van de bovenstaande tips.

2.2. DE PRAKTISCHE TIPS & TRICKS NOG EVEN OP EEN RIJ

Stel spelregels op

Stel vooraf duidelijke kaders en spelregels op, waar de deelnemers zich aan moeten houden. En maak ook dit aan het begin gelijk duidelijk. Zoals: zet wél je videocamera aan in een sessie (je wil per slot van rekening weten, wie er 'binnen' is en contact kunnen maken), maar zet je microfoon op mute. Er is bij een interactieve sessie niets storender dan achtergrondgeluid. Het klikken van een pen, een vaatwasser die aan het draaien is, de blaffende hond op de achtergrond: online klinkt alles uitvergroet.

Denk na over een 'ideaal aantal' deelnemers

Denk na over het aantal deelnemers, dat je bij een interactief proces zou willen betrekken: bij de meeste tools is er een optimum aan gebruiksgemak, interactiemogelijkheden en functionaliteiten.

Combineer tools voor een beter effect

Combineer ook gerust een aantal tools om het beste effect te bereiken: een aantal *video-conferencing* tools biedt de mogelijkheid om het scherm te delen. Dat betekent dat je op je eigen computer ook andere tools kan inzetten. Die ook weer interactief te maken zijn: *jamboard* van Google combineert prima met Skype for Business, Zoom of Microsoft Teams. En Mentimeter kan een interactielaagje toevoegen aan Jit.si. Om maar wat voorbeelden te gebruiken.

Zorg voor gebruiksgemak

Maak voor de deelnemers het gebruik van de ingezette participatietool zo gebruiksvriendelijk en laagdrempelig mogelijk. In een aantal tools kan er via een link in een e-mail zonder login aan een sessie meegedaan worden. **Let op:** dat betekent wel, dat er niet of nauwelijks controle op deelnemers mogelijk is. Iedereen die de link heeft kan meedoen. Bij de presentatie van een boek, een onderzoeksresultaat of online toespraak is dat geen enkel bezwaar.

Moderatie en verdelen van rollen

Verdeel bij een online sessie duidelijk de benodigde rollen: al bij een kleine interactieve sessie (vanaf 5 à 6 mensen) is het handig als er drie rollen ingevuld zijn: 1) de technische voorzitter van de sessie, 2) de inhoudelijk deskundige/sessiebegeleider en 3) de ondersteuner, die techniek en chat in de gaten houdt. De waarde van deze laatste moet niet worden onderschat. Enerzijds omdat het ondoenlijk is om én de sessie te leiden én de chat constant in de gaten te houden. Anderzijds om ervoor te zorgen dat als het bij bepaalde deelnemers even niet vloeiend gaat, de sessie niet ook bij alle anderen stilligt.

Integratie in het eigen werkproces

Als het mogelijk is, integreer dan de digitale tools in je *online interactie* in het bestaande werkproces. In de Office 365-suite zit er een aantal koppelingen tussen Teams, chat, whiteboard en het delen van documenten, waarbij er ook nog groepen aangemaakt kunnen worden. Zo blijft alle 'opbrengst' van een sessie ook nog gemakkelijk op één plek bereikbaar.

3

DIGITALE TRANSPARANTIE

De meest laagdrempelige manier om burgers te betrekken bij de besluitvorming van de overheid, is om te zorgen dat je transparant bent over besluiten die genomen worden. Dat is misschien wat ingewikkelder tijdens een lockdown dan in 'normale' tijden, maar tegelijkertijd zijn de besluiten die worden genomen op elk niveau van de overheid ingrijpender dan normaal. Het blijft dus erg belangrijk om duidelijk en transparant te communiceren. Dat kan ook heel goed met digitale middelen.

Beleid wordt niet alleen achter de schermen uitgevoerd. Als overheid deel je ook je overwegingen en plannen voor de toekomst met inwoners en andere belanghebbenden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een presentatie, een 'kijkje in de keuken' bij een bewindspersoon of politicus, een persconferentie, inloopsprekkuur, en formele openingen waar ook lintjes worden geknipt. Elk van deze vormen kan de komende tijd niet fysiek gebeuren, maar ze kunnen net zo goed online plaatsvinden.

3.1. PRESENTATIE/KIJKJE IN DE KEUKEN/FORMELE OPENING

Voor presentaties of rondleidingen waarbij niet direct feedback nodig is van de ontvanger, is **video** een zeer geschikte vervanging. Doordat je als persoon in beeld bent, creëer je meer binding op deze manier dan door een stuk tekst te schrijven. Bovendien kun je makkelijker iets laten zien dan wanneer je schrijft, zoals de werkomgeving of een deel van de stad waar je mededeling over gaat.

Een eenvoudige video kun je gemakkelijk zelf maken. De kwaliteit van de meeste smartphones is prima toereikend voor een filmpje op sociale media, waarin een korte toelichting wordt gegeven op een bestemmingsplan, of een boodschap aan inwoners wordt overgebracht. Dat kan vervolgens worden gedeeld via sociale media (Facebook of Twitter bijvoorbeeld). Bedenk wel dat dit vooral mensen bereikt die op deze sociale media actief zijn.

Wie aan de slag wil met een smartphonevideo doet er goed aan een aantal simpele dingen in het achterhoofd te houden. Film bijvoorbeeld altijd horizontaal, houd het kort (max. 2,5 minuut als richtlijn) en zorg voor ondertiteling. Veel mensen kijken video's namelijk zonder geluid. In de appstore zijn verschillende gratis programma's te vinden om video's mee te bewerken.

VOORBEELD



Voorbeeld: Erica van Lente, burgemeester Dalfsen plaatst bijna dagelijks vlogs en blogs op haar Facebook-pagina

Doel: een doorkijkje geven in het werk als burgemeester en betrokkenheid tonen

Overheid: Gemeente Dalfsen

Type tool: Vlogs op social media (Facebook)

Link: <https://www.facebook.com/erica.vanlente>

3.2. PERSCONFERENTIE

Een persconferentie bestaat voor een groot deel uit het zenden van een boodschap, maar houdt wel in dat enkele journalisten vragen kunnen stellen. Middels een webcast (live uitzending vanaf een specifieke locatie) kunnen veel mensen tegelijkertijd live meekijken (zoals bij persconferenties op tv).

Een eenvoudige manier om een persconferentie online te organiseren is door een YouTube of Facebook livestream te gebruiken, zoals in het voorbeeld hieronder van de Europese Centrale Bank. Als je journalisten vragen wil laten stellen tijdens een **webcast**, dan is het nodig om een moderator te hebben die deze journalisten één voor één het woord geeft en regie houdt over de spreektijd van elke journalist. Ook is het aan te raden vooraf duidelijk te brieven hoe het inbelproces verloopt en een testronde te doen, zodat je de voornaamste technische problemen hebt ondervangen.

VOORBEELD



Voorbeeld: Persconferentie Europese Centrale Bank

Doel: Informatie geven en vragen beantwoorden over het beleid van de ECB.

Overheid: Europese Centrale Bank

Type tool: Webcast (YouTube livestream i.c.m. tool om in te bellen)

Link: https://www.ecb.europa.eu/press/tvservices/webcast/html/webcast_pc_youtube.en.html

3.3. INLOOPSPREEKUUR

Een inloopspreekuur is een laagdrempelige manier om een grotere groep één-op-één met een bestuurder in contact te brengen. Zo'n inloopspreekuur kan uiteraard ook prima digitaal plaatsvinden. Met **videoconferentie-tools** als Jitsi of Zoho kun je een ruimte 'open' zetten waar mensen binnen kunnen komen door naar een link te gaan. Spreek af dat je daar tussen bepaalde tijden bent om vragen te beantwoorden.

Een alternatief is om dit te doen via een **chatroom** waarin inwoners een uur lang vragen kunnen stellen over specifieke onderwerpen. In sommige tools kun je ook modereren welke vragen je wel en niet in de chat wil laten verschijnen.

Een derde manier om dergelijke vraag-antwoord sessies te organiseren is via al bestaande kanalen op **sociale media**. Waarschijnlijk weten betrokkenen (bijvoorbeeld inwoners of organisaties) die kanalen toch al te vinden. Dat maakt de drempel lager. Houd er wel rekening mee dat alleen mensen met een account kunnen reageren op Facebook of Twitter. Ook is het niet mogelijk de vragen vooraf zelf te filteren: elke vraag is direct openbaar. Ook ongerelateerde, herhaalde of ongepaste berichten komen in de chat terecht. Deze kun je alleen handmatig verwijderen.

Kondig aan dat een wethouder/raadslid/burgemeester op een bepaalde datum en tijd op het Facebook- of Twitteraccount van de gemeente vragen beantwoordt. Mensen kunnen dan hun vragen richten naar dat account, en krijgen antwoorden. Of kunnen, zoals in het voorbeeld van de Gemeente Rijswijk hieronder, hun vragen stellen in antwoord op de aankondiging van het vragenuurtje. Als je veel vragen verwacht, is het een goed idee om bijvoorbeeld iemand van het webcareteam te laten helpen met moderatie en een woordvoerder stand-by te houden.

VOORBEELD



Voorbeeld: Spreekuren met wethouders in Rijswijk
Doel: Persoonlijk contact blijven houden met de inwoners door vragen direct te beantwoorden.
Overheid: Gemeente Rijswijk
Type tool: Social media (Facebook)
Link: <https://www.facebook.com/gemeente.rijswijk/>

3.4. INFORMATIE-/INLOOPAVONDEN

Bij belangrijke maatregelen die inwoners en andere belanghebbenden direct raken, worden vaak informatie-/inloopavonden georganiseerd om de plannen uit te leggen en her en der vragen te beantwoorden. Deze kunnen op een soortgelijke manier als de spreekuren (zie 3.3.) worden ingericht, namelijk door middel van een combinatie van een videoconferentie-tool in combinatie met een chat-functie. Veel belanghebbenden kunnen 'plenair' meekijken en -luisteren naar een beperkt aantal sprekers (webinar vorm), waarmee je potentieel een nog veel groter bereik hebt dan met fysieke bijeenkomsten. Bovendien heb je veel controle over wie aan het woord is. Kijkers kunnen via een chatfunctie vragen stellen en eventueel door een moderator in beeld worden gebracht, maar ze kunnen niet zelf door de presentator heen praten.

VOORBEELD



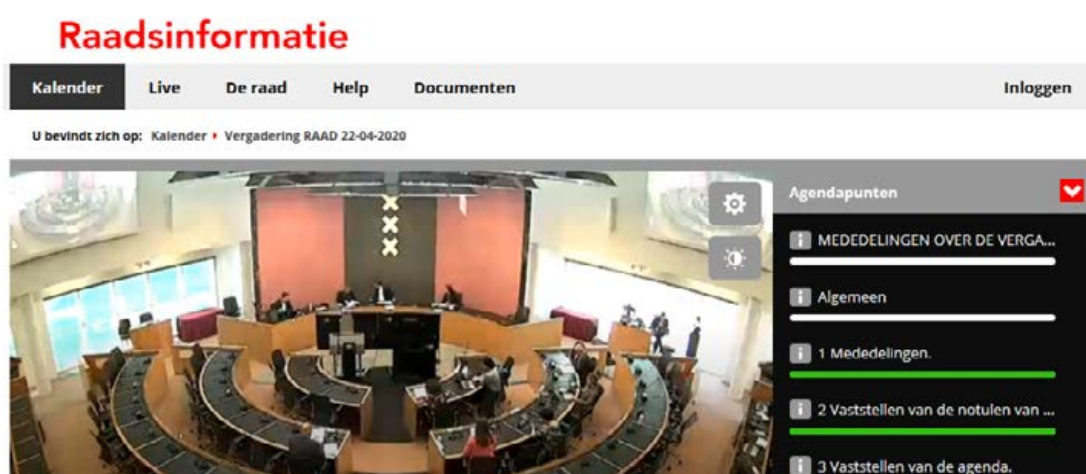
Voorbeeld: Informatieavond over grootschalige werkzaamheden aan het spoor
Overheid: Groningen Spoorzone (o.a. Gemeente Groningen, Provincie Groningen)
Type tool: YouTube + chat
Link: <https://www.groningenspoorzone.nl/nieuws/terugblik-online-informatiebijeenkomst-2>

3.5. INFORMATIE OVER POLITIEKE PROCESSEN DELEN

Openbare raadsvergaderingen kunnen normaal gesproken worden bijgewoond door iedereen die dat wil. Het is een belangrijk onderdeel van de lokale democratie. Veel van dit soort vergaderingen vinden nu digitaal plaats. En met de invoering van de [Tijdelijke wet digitale beraadslaging en besluitvorming](#) is digitale besluitvorming nu ook mogelijk. Door deze vergaderingen via een **livestream** uit te zenden en/of als video op te nemen, kunnen burgers alsnog meekijken met de politieke besluitvorming. Voor meer interactiviteit is een **videoconferentie** een optie, waarbij (vooraf afgestemde) inwoners mee kunnen luisteren en hun vragen kunnen stellen. Uiteraard kan via sociale media de nodige aandacht worden gegeven aan de livestream van de vergadering.

Niet alle overheden zijn al voldoende uitgerust om digitaal vergaderen mogelijk te maken. Een handleiding met verschillende mogelijkheden, een stappenplan en checklist is beschikbaar via [Democratie in Actie](#).

VOORBEELD



Voorbeeld: Raadsinformatie Amsterdam

Beschrijving: De gemeente Amsterdam voert Raadsvergaderingen nu digitaal, waarbij inwoners worden uitgenodigd om in te bellen en vragen te stellen. Van afgelopen Raadsvergaderingen is een video beschikbaar met een aanklikbare agenda van de besprekpunten. Daardoor komen geïnteresseerden snel bij het deel dat voor hen interessant is.

Overheid: Gemeente Amsterdam

Type tool: Live video/webinar

Link: <https://amsterdam.raadsinformatie.nl>

3.6. DOCUMENTEN DELEN

Ook het delen van belangrijke documenten kan gewoon doorgaan in deze tijd. Vrijwel alle documenten die worden opgeleverd, waren ook voor Covid-19 al beschikbaar in digitale vorm, zoals brochures, onderzoeksrapporten, raadsstukken berichtgeving in lokale/regionale kranten. Voor de verspreiding van, of toelichting op dit soort documenten wordt regelmatig een presentatie georganiseerd. Ook dat kan nog steeds, middels een **webinar** of **video**. Daarnaast kunnen gemeenten en provincies agenda's, moties, beleidsstukken en besluiten toegankelijk maken via [Open Raadsinformatie](#) om transparantie te vergroten. Deelname is eenvoudig door het invullen van een [online formulier](#).

Het delen van documenten kan dus in grote lijnen precies zoals het eerder ook al ging: digitale, toegankelijke versies publiceren op de website en verspreiden via sociale media of andere kanalen. Het kan alleen vaak nog slimmer, zeker als een document meer aandacht verdient, door met enkele belanghebbenden (of juist een grote groep) de documenten te bespreken. Eerder in dit hoofdstuk worden meerdere suggesties gedaan voor online interactie die hierbij past.

4

DIGITALE INSPRAAK EN CONSULTATIE

Een hoger participatieniveau is om burgers mee te laten praten, waaronder via inspraak- of consultatieprocedures. Hierdoor kan een volksvertegenwoordiging zich responsief tonen. Het gaat om een bonte mix van verschijningsvormen waarmee inwoners zich al dan niet samen met anderen kunnen uitspreken over allerlei onderwerpen.

4.1. MELDPUNTEN

Inwoners zijn feitelijk de ogen en oren in de dorpen en wijken. Zij zien en horen dingen die belangrijk kunnen zijn voor de ontwikkeling van het beleid. In veel ontvangsthallen van gemeentehuizen, buurthuizen en andere locaties met een maatschappelijke functie, staan bussen waar bezoekers een idee, zorg of klacht kunnen deponeren. Dit laagdrempelige type inbreng is online zeer goed te organiseren. Online meldpunten kunnen eenvoudig als reactieformulier of als veredelde forumapplicatie op websites worden geplaatst, en als aparte mobiele meld-app (via een kaart) worden aangeboden. Daardoor zijn ze goed toegankelijk voor inwoners. Het melden van een idee of probleem (en het reageren op de inbreng van anderen zodat het een soort forum wordt) is meestal een basisfunctionaliteit op meer geïntegreerde dialoogplatforms, en ook op gespecialiseerde sites als verbeterdebuurt.nl.

VOORBEELD



Voorbeeld: Online platform van dijkversterking Neder-Betuwe

Doel: In een vroeg stadium meer belanghebbenden betrekken bij planvorming

Overheid: Waterschap Rivierenland

Type tool: Dialoog-tool. Inwoners kunnen ideeën/zorgen plaatsen op een kaart en reageren op de inbreng van anderen.

Link: <https://www.dijkversterkingnederbetuwe.nl/default.aspx>

VOORBEELD

Onderwerp	Auteur	Laatste activiteit	Statistieken
En Duurzaam én smal én betaalbaar bouwen. Hoe gaat dat samen?	Martje Kasenberg	29-04-2020 18:12	713
Veel overlast van keilaad knetterende motoren	Marty Bult	07-04-2020 13:44	3451

Voorbeeld: Sprekend Gelderland

Doel: In gesprek komen met inwoners over ideeën, gedachten, vraagstukken

Overheid: Provincie Gelderland

Type tool: Dialoog-tool, forum applicatie

Link: <https://forum.gelderland.nl/default.aspx>

4.2. 'OP BEZOEK'

Bestuurders en ambtenaren gaan regelmatig op bezoek bij inwoners, organisaties en bedrijven. Enerzijds om te horen waar ze mee bezig zijn, maar ook om ze een stukje erkenning voor hun inzet te geven. We hebben het dan over keukentafelgesprekken, werkbezoeken, werklunches en werkdiners.

Het is een interessante uitdaging om voor dit type ontmoetingen een online variant te bedenken. Deze zouden ook prima met een video-tool kunnen worden georganiseerd waarbij beide partijen vanuit de eigen keukens een video-gesprek hebben, of waarbij de ontvangende partij een digitale rondleiding geeft om daarna verder van gedachten te wisselen. Tools als Jit.si en Microsoft Teams hebben de mogelijkheid om het scherm te delen. Daardoor kan de luisteraar de presentatie, bouwtekening of het bestemmingsplan zien, terwijl het gesprek gaande is. En met een *online whiteboard* zoals Google Jamboard of Miro kunnen mensen zelfs mee tekenen. Net als aan de keukentafel.

VOORBEELD



Voorbeeld: Online keukentafelgesprekken

Doel: Het Waterschap Rivierenland organiseert 1-op-1 online keukentafelgesprekken over de dijkversterking tussen Tiel en Waardeburg. Om in gesprek te komen over de plannen en de beleving van de impact op hun leefomgeving.

Overheid: Waterschap Rivierenland

Type tool: Video-tool i.c.m. 3D-model

Link: <https://www.binnenlandsbestuur.nl/ruimte-en-milieu/kennispartners/sweco-nederland/slimme-oplossingen-maken-1-op-1-participatie-bij.13074209.lynkx>

4.3. SAMENWERKSESSIES

Random maatschappelijke vraagstukken worden vaak uiteenlopende sessies georganiseerd om met kleine en grotere groepen inwoners en professionals samen te werken aan een oplossing voor een bepaald vraagstuk. Dat kan gaan om een eenmalige sessie of juist een reeks van creatieve sessies en focusgroepen. Voor de meeste daarvan geldt dat ze prima te doen zijn met een video-tool waarbij je eventueel in kleine break-out sessies uiteen kunt gaan voor verdere verdieping. In combinatie met een andere tool kun je de creatieve gedachtevorming vastleggen, bijvoorbeeld een brainstorm-tool of stem-tool.

Een voorbeeld is het werkatelier RES West-Brabant dat via ZOOM werd gehouden. Met 90 deelnemers werden een aantal onderwerpen op weg naar de RES 1.0 besproken. Door een plenair gedeelte af te wisselen met break-out sessies, en te werken in blokjes van tien minuten werd de twee uur goed benut, zonder dat het te inspannend werd. Ook was er een tekenaar aanwezig die tijdens de sessie quotes in tekeningen verwerkte (zie hieronder). Een creatieve manier om interactie en luchtigheid in de sessie te brengen.

Het organiseren van een digitale samenwerkingsessie kost tijd, net als dat het organiseren van een 'gewone' samenwerkingsessie tijd kost. Zorg ervoor dat je de techniek vooraf test, en de verschillende moderators een duidelijke rol geeft. Spreek regels af met de deelnemers (netiquette) en bedenk van tevoren goed wat je met de sessie wil bereiken en welke tool(s) je daarvoor nodig hebt.

VOORBEELD



The illustration shows a small house with a red roof and a chimney. In front of the house, there is a grid of solar panels on a green lawn. Two people are standing near the house, one pointing towards the solar panels. Speech bubbles from the person pointing say: "WAT LELIJK!" and "KAN DAT NOU NIET ANIERS?".

Voorbeeld: Werkatelier RES West-Brabant
Doel: Met een brede groep betrokkenen plenair en in kleine groepen een aantal onderwerpen uitdiepen op weg naar een RES 1.0.
Overheid: RES regio West-Brabant
Type tool: video-tool (ZOOM)
Link: <https://www.regionale-energiestrategie.nl/praktijkvoorbeelden/1645607.aspx>

4.4. ONDERZOEK DOEN

Het doen van onderzoek is vaak onderdeel van een participatieproces. Met onderzoek haal je breder op wat mensen vinden van bepaalde vraagstukken. Vaak gebeurt dat in de vorm van interviews, observaties en enquêtes op straat. Voor deze vormen van dataverzameling zijn uiteraard prima online alternatieven te bedenken. Een online survey is een veel gebruikte manier om data te verzamelen waarbij eventueel via flyers en online advertenties respondenten geworven kunnen worden. Werving kan ook door op relevante online plekken op zoek te gaan naar mensen die een video-interview willen geven. En tot slot kan op die online plekken het gedrag (de uitingen) van de 'leden' worden geobserveerd, al dan niet met behulp van een monitoring-tools.

Een geheel andere vorm van 'onderzoek doen' is de klassieke wijkschouw waarin een groep bestuurders, ambtenaren en inwoners een wijk doorlopen om te komen tot een agenda met verbeterpunten. Een jaar of tien geleden werden ook digitale wijkschouwen georganiseerd, onder andere in de gemeenten Enschede en Utrecht. Deze omvatte een mix van o.a. online survey, mogelijkheid om foto's te uploaden, en een discussieplatform.

VOORBEELD



Voorbeeld: Digitale Wijkschouw

Doel: Informatie ophalen bij een grotere groep inwoners van de wijk over problemen en ideeën om de wijk te verbeteren, voorafgaand aan een offline wijkschouw.

Overheid: Onder andere gemeente Enschede en Utrecht

Type tool: online survey, meldpunt-app Verbeterdebuurt.nl, speciale website

Link: Aanpak Enschede: <https://www.ioresearch.nl/actueel/een-nieuwe-tool-voor-stadsbeheer-de-digitale-wijkschouw/>; Aanpak Utrecht: <http://www.participatiewijzer.nl/De-Participatiewijzer/Databank-methoden/SCHOUW>

4.5. FORMELE INBRENG BIJ HET OPENBAAR BESTUUR

Inwoners hebben verschillende mogelijkheden om zich ook formeel te richten tot het openbaar bestuur. Denk daarbij aan inspraak op voorgenomen besluiten tot vergunningverlening, het inspreken tijdens een gemeenteraadsvergadering, het indienen van een burgerinitiatief of petitie. Veel gemeenten organiseren voorafgaand aan de vergadering een voorbereidende politieke markt. Dit soort formele inbreng kan uiteraard ook prima online worden georganiseerd. Zo kan een politieke markt via een video-tool en break-out sessies worden aangeboden, waarin inwoners en raadsleden met elkaar van gedachten kunnen wisselen.

Met het inspreken tijdens digitale raadsvergaderingen zijn inmiddels [eerste ervaringen](#) opgedaan. Inwoners kunnen bijvoorbeeld vanuit huis digitaal 'inbellen' op de video-tool waarna ze enige tijd inbreng kunnen leveren. Een alternatief is om inbreng te leveren via een computer op het gemeentehuis, stadskantoor of dorps huis – of door inbreng te mailen, waarna dit door een medewerker wordt voorgelezen tijdens de vergadering.

Tot slot, het indienen van een petitie – die inmiddels bijna altijd digitaal zijn – kan ook digitaal worden georganiseerd via een gemeentelijk loket op het platform van de stichting www.petities.nl. Ook een loket opzetten? Lees [hier](#) hoe dat kan.

VOORBEELD



Voorbeeld: Online inspreken tijdens raadsvergadering

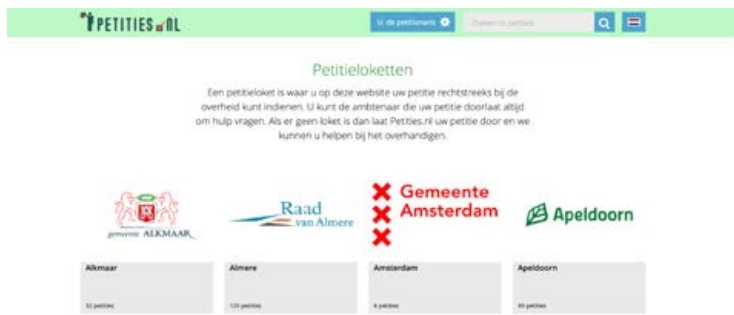
Doel: Inwoners in staat stellen om tijdens de digitale raadsvergadering te kunnen inspreken

Overheid: Bijna alle decentrale overheden

Type tool: video-tool van de gemeenteraad/provinciale staten, door inwoners vanuit huis of gemeentehuis te gebruiken

Link: <https://www.lokale-democratie.nl/digitaal-inspreken>

VOORBEELD



Voorbeeld: Online petitie

Doel: Inwoners hebben het recht om middels een (online) petitie een verzoek in te dienen bij het openbaar bestuur, als signaal dat hun handelen gewenst is.

Overheid: Zo'n 20 gemeenten bieden een online loket om petities te ontvangen en af te handelen

Type tool: Online loket via petities.nl

Link: <https://petities.nl/petitions/desks?locale=nl>

4.6. BURGERPANEL

Een burgerpanel bestaat uit een groep burgers, representatief voor de wijk, gemeente of provincie, die bijeenkomt om bepaalde onderwerpen te bespreken en daar hun mening over te geven, of de overheid daarin te adviseren. Vaak gaat het om een vraag die vanuit de lokale overheid bij het burgerpanel wordt neergelegd. Zij kunnen dan, bijvoorbeeld door middel van een (digitale) enquête, hun mening geven. Burgerpanels (en de jongerenpanels en ondernemerspanels als varianten daarop) zijn tegenwoordig al vaak gedigitaliseerd waarbij een online survey-tool wordt ingezet.

Het opzetten van een burgerpanel vraagt om een doordacht proces. Waarbij – wederom – goed nagedacht moet worden over het doel, de doelgroep en de (werving van) deelnemers. Een stappenplan daarvoor is [hier](#) te vinden.

Voorbeeld: Drents Panel

Doel: Het representatieve panel wordt verschillende keren per jaar gevraagd naar hun mening en ervaringen over diverse thema's. De uitkomsten worden ter beschikking gesteld aan het Drentse parlement.

Overheid: Provincie Drenthe

Type tool: Online survey toegepast op een (vast) burgerpanel

Link: https://www.drentsparlement.nl/ontmoet/drents_panel/

5

DIGITAAL MEEBESLISSEN

Steeds vaker besluiten lokale overheden burgers zelf actief bij hun beleid te betrekken. Niet alleen door hen te laten inspreken en te vragen om mee te denken en praten, maar ook door hen te laten meebeslissen. In verschillende gemeenten is het bijvoorbeeld mogelijk om als inwoner mee te beslissen over waar een deel van de gemeentelijke begroting aan wordt uitgegeven, bijvoorbeeld door middel van een wijk- of dorpsbudget. Andere gemeenten hebben burgers betrokken bij bezuinigingsmaatregelen.

In deze voorbeelden mogen inwoners meebeslissen waar overheidsgeld naartoe gaat. Dat is een stap verder dan alleen meedenken (inspraak). Maar betekent niet automatisch dat zij ook bij de uitvoering van die plannen zijn betrokken. Dat is soms het geval – en dan spreken we van co-creatie op de inmiddels bekende participatieladder – maar soms ook niet.

Bij (digitaal) meebeslissen gaat het vaak om het meebepalen van de grote lijnen van het (financiële) beleid, of een afgebakend deel daarvan. Maar het kan ook heel praktisch zijn ingestoken, waarbij de inwoner kan kiezen uit bestemmingsplan A, B of C. Meebeslissen digitaal inrichten is vrij goed mogelijk. Sterker nog: vaak hebben deze processen door hun omvang al een digitale component.

5.1. DORPS- EN WIJKBUDGETTEN

Verschillende gemeenten experimenteerden de afgelopen jaren met een dorps- of wijkbudget. Dit lijkt op participatief begroten, maar in plaats van gezamenlijk de begroting opstellen (of bezuinigen), mogen inwoners een vooraf vastgesteld bedrag verdelen dat bedoeld is voor een specifieke wijk of dorp. De hoogte van dat bedrag wordt door de lokale overheid bepaald en is vaak een (klein) stukje van de gehele begroting. Inwoners mogen zelf ideeën opperen om dat geld aan uit te geven in hun wijk of dorp. De spelregels voor de verdeling worden bepaald door de lokale overheid.

VOORBEELD



Alphen Centrum Begroot: inwoners digitaal betrekken bij het besteden van € 30.000 wijkbudget

Voorbeeld: Alphen Centrum Begroot

Doel: Samen besluiten waar het wijkbudget aan wordt uitgegeven

Overheid: Gemeente Alphen aan den Rijn

Type tool: Dialoog- en stemtool (Open Stad)

Link: <https://www.lokale-democratie.nl/alphen-centrum-begroot-inwoners-digitaal-betrekken-bij-het-besteden-van-eu-30000-wijkbudget>

Het opperen van ideeën kan ook digitaal. Denk bijvoorbeeld aan het indienen van ideeën via een enquêteformulier in Google Docs of SurveyMonkey. Of stuur alle inwoners een flyer waarop ze ideeën kunnen schrijven, én met een QR-code zodat ze ook gemakkelijk online suggesties kunnen doen. De flyer kunnen ze afgeven op het gemeentehuis, of in een speciaal daartoe ingerichte brievenbus in de wijk.

Een online sessie in Teams of Jit.si kan uitkomst bieden om de ideeën te bespreken, met breakoutsessies bij een grote groep. Door gebruik te maken van een brainstormtool – bijvoorbeeld Jamboard (in Google Hangouts) of Miro (in Microsoft Teams) – houd je de sessie interactief en spannend. Zo kun je deelnemers vragen om bij elk idee aan te geven wat ze er wel of niet goed aan vinden door middel van digitale post-its. Of kun je tekeningen (laten) maken die soms meer zeggen dan duizend woorden. En aan het einde van de sessie zouden mensen kunnen stemmen door middel van een online stemtool, zoals Mentimeter.

Groter denken

Wie groter wil denken, kan opteren voor de verschillende digitale tools die participatief begroten mogelijk maken. Een voorbeeld daarvan zijn de tools ontwikkeld door OpenStad, het innovatieteam en platform van de gemeente Amsterdam. Één van de agenderingstools die zij ontwikkelden is Stem van West (gebaseerd op het Estse Your-Priorities). De software van die tool is nu ook beschikbaar voor andere gemeenten, en wordt onder andere gebruikt door Alphen aan de Rijn (zie het voorbeeld hierboven). Soortgelijke software is Consul, eveneens open-source, dat oorspronkelijk in Madrid is ontwikkeld. In 2019 zijn verschillende gemeenten in Nederland, met steun van het ministerie van BZK, aan de slag gegaan met deze software in de [Proeftuin Lokale Digitale Democratie](#).

De gemeente Groningen gebruikt de software voor haar wijkbudget (€25.000) in de Oosterparkwijk. Op de website www.stemvan.groningen.nl mogen wijkbewoners hun ideeën voor de wijk delen. Na een check of alle ideeën aan de eisen voldoen, kan er vervolgens online op worden gestemd. Bewoners mogen hun 'winkelmandje' vullen met ideeën tot een plafond van €25.000. Wie niet online wil of kan stemmen kan een keuze maken op een uitgereikt formulier, wat wordt verzameld door een speciaal team. Ook dit kan, in tijden waarin afstand moet worden gehouden, prima worden gerealiseerd.

Er zijn ook verschillende bedrijven die participatietools aanbieden (closed-source software). Een voorbeeld daarvan is [METT](#), waar onder andere de gemeente Ede gebruik van maakt voor haar platform [EdeDoet](#).

VOORBEELD



Voorbeeld: Oosterpark, altijd een goed idee!
Doel: Samen besluiten waar het wijkbudget aan wordt uitgegeven, en samen met inwoners uitvoeren
Overheid: Gemeente Groningen
Type tool: Dialoog- en stemtool (Consul)
Link: <http://www.stemvan.groningen.nl>

5.2. PARTICIPATIEF BEGROTEN/BEZUINIGEN

Een meer verregaande manier van wijkbudgetten is participatief begroten, ook wel bekend als de burgerbegroting. Het is een manier om burgers mee te laten praten over investeringen of bezuinigingen, en hen aan te laten geven welke vraagstukken volgens hen de meeste aandacht verdienen. Het laat zien wat er leeft in een wijk, stad, gemeente of provincie. En geeft inwoners de kans om samen te besluiten hoe het publieke geld moet worden verdeeld. Zeker bij bezuinigingen is het idee dat er meer draagvlak is voor de genomen maatregelen, wanneer inwoners mogen meebeslissen waarop bezuinigd gaat worden.

De gemeente Culemborg vroeg haar inwoners bijvoorbeeld waar zij op wilden bezuinigen. Want dat er bezuinigd moest worden, dat was duidelijk. Zo'n 3 miljoen euro om precies te zijn. Er kwam een inwonersbijeenkomst waarop inwoners konden aangeven waar zij dachten dat bezuinigen mogelijk was. Vervolgens kregen alle inwoners een enquête thuisgestuurd, én vonden er online (groeps)gesprekken plaats via Synthetron. Op het moment buigt de gemeenteraad zich over de input en neemt dan in juni 2020 een definitief besluit. In dit voorbeeld werden inwoners tijdig betrokken bij de bezuinigingen, maar hadden zij niet het laatste woord hierover. Het laat wél zien hoe een dergelijk participatief begrotingsproces ook relatief eenvoudig online kan plaatsvinden.

VOORBEELD

Samen bezuinigen in Culemborg

Culemborgers denken mee (en tegen)



Voorbeeld: Samen bezuinigen in Culemborg

Doel: Samen besluiten waarop moet worden bezuinigd

Overheid: Gemeente Culemborg

Type tool: Enquêtetool (Synthetron) i.c.m. offline bijeenkomst

Link: <https://www.culemborg.nl/file/7625/download>

Voor zowel budgetten als samen begroten geldt: voor een (eenmalige) inzet op korte termijn kan gebruik worden gemaakt van online vragenlijsten of enquêtetools om input te verzamelen. Deze input kan worden besproken in een online vergadersessie, eventueel met break-out sessies en brainstormtools. Vervolgens kan er worden gestemd met online stemtools. Het voordeel is dat dit vrij eenvoudig en snel te realiseren is, zonder al teveel extra kosten. Nadeel is dat het vraagt om eigen kennis van de tools en het gebruik ervan in combinatie met elkaar. De deelnemers moeten zelf worden geworven (tenzij er is gekozen voor externe inhuur om dit proces te begeleiden).

Voor een langdurig traject is het waardevol te kijken naar digitale participatietools, zoals Consul, OpenStad, METT of één van de andere dialoog-tools op de markt. Daarin is het vaak ook mogelijk om de eigen huisstijl te integreren, wat zorgt voor een herkenbaar platform wat steeds weer kan worden gebruikt. Bovendien zijn alle functionaliteiten – ideeën opperen, stemmen, terugkoppeling – op één plek gecombineerd. Het opzetten van een dergelijke platform is logischerwijs tijdrovender en duurder dan de optie hierboven.

5.3. BURGERTOP/G1000

Op een burgertop komt een X aantal burgers of inwoners samen om na te denken over hun provincie, stad, dorp, wijk of buurt. Een verregaandere vorm van een burgertop is de G1000, in 2011 voor het gehouden in België. Een G1000 is een drietrapsraket. De eerste stap is een raadpleging, waarin 100 tot 1000 (gelote) mensen samenkomen en in gesprek gaan. Zij destilleren 10 tot 100 ideeën en bepalen de agenda. Vervolgens volgt een burgerforum, waarin de voorstellen worden teruggekoppeld naar alle inwoners. Zij kunnen daarop reageren. Tot slot komt de burgerraad bijeen met de deelnemers van de burgertop. Zij besluiten welke voorstellen worden aangenomen.

Alle bijeenkomsten voor een G1000 kunnen ook online plaatsvinden, waarbij, om het behapbaar te houden, gebruik kan worden gemaakt van break-out sessies. In die sessies kunnen kleinere groepen discussiëren over hetzelfde onderwerp, waarna deze ideeën aan het einde worden samengevoegd. In de duurste versie van ZOOM kunnen bijvoorbeeld tot 1000 deelnemers meedoen. In de goedkopere en gratis versie zijn dat er 300 en 100 respectievelijk. En in Microsoft Teams kunnen 2500 mensen deel uitmaken van één team. Het organiseren van dergelijke grootschalige bijeenkomsten vraagt wel om moderatie en een vooraf goed doordacht plan. Zie daarvoor ook de tips en tricks op pagina 10. ⇨

Een G1000 kan natuurlijk ook in kleinere vorm worden georganiseerd, met minder deelnemers.

VOORBEELD



Voorbeeld: G1000 Heerenveen

Doel: Een open gesprek tussen inwoners, ondernemers, vrije denkers, ambtenaren en politici om samen te onderzoeken hoe het centrum-van-de-toekomst eruitziet. En concrete plannen uit te werken. In drie stappen: een burgertop, een burgerforum en een burgerraad. Het uiteindelijke burgerbesluit wordt aangeboden aan de gemeenteraad. Die kijkt hoe zij kan helpen het voorstel te realiseren.

Overheid: Gemeente Heerenveen

Type tool: G1000

Link: <https://www.g1000heerenveen.nl/>

Meer lezen: <https://g1000.nu/over-g1000-2/>

LEES MEER:

- ◆ 1. [Handreiking Digitale Democratie in de Praktijk \[2019\]](#): praktische tips en voorbeelden over digitale participatietools
- ◆ 2. [Handreiking Digitale Democratie \[2017\]](#)
- ◆ 3. [Toolkit Digitale Democratie](#): alle informatie bij elkaar om aan de slag te gaan.

6

HOE WORDT HET EEN SUCCES (WIJZE LESSEN)?

Covid-19 heeft het toepassen van digitale participatiemiddelen weliswaar versneld, maar online participatie is ook al jaren een vakgebied on its own. In dit hoofdstuk zetten we een aantal van wijze lessen op een rij, vanuit de ervaringen van de afgelopen tijd én zoals opgedaan in het verleden. Want sommige vragen blijven relevant.

Belangrijke redenen voor participatie zijn vaak transparantie en beter contact onderhouden met de samenleving. Waarbij een belangrijk argument is, dat inwoners van stad, provincie en land zich gehoord voelen. Bij digitale participatie wordt traditioneel dan al snel een inclusie- en legitimiteitsvraag gesteld. Hoe ga je met inwoners om, die juist wat minder digitaal vaardig zijn? Of inwoners die moeilijk bereikbaar zijn? En bevoordeelt digitale participatie niet nog meer de mondige inwoner?

6.1 DE DIGITALE KLOOF IS ER (NOG STEEDS), MAAR DE KLOOF IS KLEIN

Daar waar we al jaren geleden vraagtekens plaatsten bij de toegang tot digitale vormen van inspraak en participatie, is dat ook vandaag de dag nog een vraagstuk. De internettoegang zelf is meestal niet het probleem, want de internetpenetratie in Nederland is ongekend hoog. Maar zowel de versnippering van sociale media als de benodigde digitale vaardigheden zijn nog niet gelijkelijk over onze bevolking verdeeld. Dat roept vragen op als: Wel of niet via Twitter? Wie heeft er een Google-account? Is Facebook voldoende representatief? En dat zijn terechte vragen, die inderdaad zorgvuldige afwegingen vergen. Tegelijkertijd en ter relativering: ook bij de inzet van niet-digitale middelen heeft niet iedereen even gemakkelijk toegang. De inloopavond als fenomeen, waar de 'witte, wat oudere man, die nog wel eens wat gelezen heeft' oververtegenwoordigd is, is genoegzaam bekend.

CONCLUSIE:

Wees niet bang dat je op voorhand grote groepen uitsluit.
Totale inclusie bestaat niet; ook niet in de echte wereld.

6.2 DIGITALE TOOLS ZIJN IN DE AFGELOPEN TWINTIG JAAR VOLWASSEN GEWORDEN

Dat de digitale toegang in Nederland goed geregeld is, betekent natuurlijk niet dat iedereen over dezelfde digitale vaardigheden zijn beschikt. Een feit. Een ander feit, is dat in de afgelopen twintig jaar flink gesleuteld is aan de usability van allerhande platforms. Dankzij het gebruiksgemak van tablets, smartphones en apps zijn zowel kleuters als ouderen digitaal vaardig(er) geworden. En dus is participatie en inspraak met digitale middelen steeds beter te realiseren. Feitelijk kan je een menu samenstellen, waarin qua verschil in methode, doel en kunde voor elk wat wils is aan te bieden.

CONCLUSIE:

Door de mate van volwassenheid is er in vrijwel ieder digitaal interactieproces een mix aan middelen in te zetten die voor iedereen (hoog- of laagopgeleid, talig of visueel ingesteld, oud of jong) voor betekenisvolle interactie zorgt.

6.3 BETROKKENHEID VAN INWONERS KAN FEITELIJK NIET ONDERSCHAT WORDEN

In vrijwel alle casussen die we in de afgelopen jaren op participatief gebied voorbij hebben zien komen, zien we dat inwoners blij zijn met die toegenomen interactiemogelijkheden. En zien we bovendien dat ze – mits het op de goede manier wordt gevraagd – vrijwel altijd genegen zijn om actief en constructief aan een beleidsthema bij te dragen. Ontspoorde digitale interacties hebben we geleerd te interpreteren als vormen van 'ongevraagd advies'. Vaak het gevolg van een lang proces, waarin het gevoel is ontstaan dat er niet of nauwelijks naar hun inbreng, verlangens of oplossingen is geluisterd. Toch gedragen mensen zich ook in online beleidsinteracties in de regel netjes, geïnformeerd en constructief en zijn ze bereid om naar elkaar te luisteren. We willen maar zeggen: Twitter-erupties representeren niet de digitale werkelijkheid.

CONCLUSIE: Door digitale interactie slim in te richten, kan de toegang tot het gemeentehuis, provincie of ministerie een stuk gemakkelijker gemaakt worden.

6.4 DIRECTE INPUT IN BELEID MAAKT DIGITALE INTERACTIE MAKKELIJK BEREIKBAAR

Een oude 'grief' tegen digitale participatie was dat de opbrengst niet of nauwelijks in de werkprocessen van ambtenaren en bestuurders in te passen viel. En vooral extra werk opleverde. Ook op dat vlak is er de afgelopen jaren veel vooruitgang geboekt. Online interacties zijn veel eenvoudiger te verwerken: door slimme database-dumps van open antwoorden, die rechtstreeks in Excel of SPSS te importeren zijn bijvoorbeeld. Door programma's waarmee de meest gebruikte begrippen netjes geclusterd in een verhaalboom opgeleverd worden, zoals Coosto. En door effectieve koppelingen in bijvoorbeeld Microsoft Office, waarin chats niet alleen gemakkelijk geëxporteerd kunnen worden; maar waarbij gegeven antwoorden rechtstreeks in een Teams-groep gekoppeld zijn. Of Jamboard- en Miro-omgevingen, waarin gemaakte schetsen digitaal beschikbaar zijn.

CONCLUSIE: Digitale interacties zijn effectief én kosteneffectief beleidsmatig te verwerken.

6.5 DE LEERCURVE VAN DE HUIDIGE 'MASTERCLASS DIGITALE INTERACTIE' IS STEIL

Last but not least: in de afgelopen maanden is er op digitaal gebied een steile leercurve gerealiseerd. Vrijwel alle ambtenaren, bestuurders, experts én inwoners doen nu actief aan videobellen en online brainstorms mee. En worden daar dus ook steeds bedrevener in. Waar het (opnieuw) opstarten van – of deelnemen aan – een digitaal participatietraject nu misschien nog voelt als pionieren, is dat binnenkort wellicht gesneden koek.

CONCLUSIE: Digitaal is een flink stuk genormaliseerd

7

OP NAAR 'ANDERHALVEMETER-PARTICIPATIE'

Deze praktische gids is geschreven in lockdown. Een situatie waarvan we nog niet weten hoelang het duurt. Of hoe een intelligente exit eruitziet. Maar het lijkt erop dat we in de aankomende maanden (en volgens een aantal wetenschappers jaren) als we de deur uitgaan minimaal anderhalve meter afstand van elkaar moeten houden. En waar we alleen al om die reden voor 'digitaal' veel kansen zien.

Kortom: alle reden om de digitale lessen in deze gids zodanig in je eigen organisatie en werkwijze te verankeren, dat je ook in de toekomst participatief on- en offline goed met elkaar kan verknopen. In die toekomstige anderhalvemetersamenleving veronderstellen we dat we straks de voordelen van online participatie kunnen combineren met de voordelen van offline participatie. Dat we die mix zó in elkaar kunnen vlechten, dat we van 1+1 het spreekwoordelijke 3 kunnen maken. En dat de digitale en niet-digitale vaardigheden van jou, je organisatie én van de inwoners van Nederland een prima match vormen, zodat participatie een mooie stap voorwaarts zet.

On- en offline participatievormen kennen namelijk allebei praktische en inhoudelijke voor- en nadelen. Een werkatelier met pen en papier, brown paper en maquettes: dat is een werkvorm die online te benaderen is, maar toch anders is dan écht creatief werken met elkaar. Maar de versimpelde digitale versie van zo'n lab zorgt er wel voor dat iedereen tot zijn recht kan komen: doordat écht samen tekenen nog wat lastig is, tekent ieder voor zich. En dat zorgt ervoor dat ook wat secundair reagerende inwoners hun creatieve zegje kunnen doen. Met andere woorden: op jacht gaan naar de meest vruchtbare mix kan bést een aantal mooie, verrassende on- en offline combinaties opleveren.

En dat de digitale en niet-digitale vaardigheden van jou, je organisatie én van de inwoners van Nederland een prima match vormen, zodat participatie een mooie stap voorwaarts zet.

7.1 EEN VOORZICHTIGE DROOM...

Mogen we eens 'vooruit dromen'? Stel nou dat het 2021 is. En dat je net een participatiesessie achter de rug hebt. Onderwerp van de avond: 'Ontwerp mee aan de nieuwe Dorpsvisie 2028.' Tevreden stap je op je fiets. De sessie bij Buurthuis 'Het Stoepje' is net voorbij.

In de zaal waren drie groepen actief. Eén groepje ouderen, die buurthuis Het Stoepje als hun broekzak kennen. Alleen al omdat ze er wekelijks hun biljartje leggen. Toegegeven, dat was even wennen in de anderhalvemetersamenleving. Naar de biljarttafel gaan, heeft af en toe veel weg van een ballet van Rudi van Danzig. In ruime bewegingen wordt er soms om elkaar heen gelopen. Maar vanavond hadden we allemaal drie foto's meegenomen: eentje uit het grijze verleden van het dorp, eentje van vandaag de dag én eentje, die ze van internet hebben moeten plukken: één foto, die volgens hen 'het dorp van de nabije toekomst' representeert. Met elkaar hebben ze een collage gemaakt, en herinneringen opgehaald. Wat werkte er vroeger wel, en nu niet, en andersom? En wat moet er straks dan anders?

De tweede groep bestond uit leerlingen van groep 8 van de lagere school. Oké. Het was even werken om ze voor vanavond gemotiveerd te krijgen. En het feit dat het 'moest' van school hielp zeker mee bij de opkomst. De leerlingen hadden in de les al een paar keer met elkaar gebrainstormd over 'het nieuwe dorp'. Wat moet er in hun ogen blijven, willen ze zelf ook straks in het dorp blijven wonen? Ze hebben in Jamboard getekend, geknipt en geplakt. Post-its, afbeeldingen. Pijlen. Zij leverden mood-boards op, geholpen door een expert en de meester.



houd
1,5 meter
afstand

De derde groep was de Werkgroep Toekomstvisie: een mix van inwoners, ambtenaren, raadsleden én de wethouder. Gedurfd. Zeker in het dualistisch bestel van de gemeente. Maar wel vruchtbaar. Zij zijn al een paar maanden betrokken bij dit proces. En hebben dorpsbewoners geïnterviewd, experts gesproken, en ook bij de Raad en het College geproefd welke kerncijfers de kaders voor de toekomst vormen. Het dorp zal waarschijnlijk niet krimpen; maar of de winkelvoorzieningen wel op peil blijven, dat blijft de grote vraag. De anderhalvemeter-economie heeft zijn geheimen nog niet helemaal prijsgegeven: de terrassen zitten – op afstand en hier en daar met gekleurd plexiglas – vol. Sommige winkels zijn inventief aan de slag gegaan met pacman-achtige looppaden. Met strikt eenrichtingsverkeer. En als je 'af' bent, moet je gewoon even wachten. Deze derde groep heeft vanavond aan een grand narrative (het kernverhaal) van de Toekomstvisie gewerkt. Online. In Teams. Weliswaar van Microsoft, maar veel inwoners van het dorp hebben Office nu eenmaal op hun PC of laptop staan. Dus dat is wel zo gemakkelijk.

Gemakkelijk? Ja! Want thuis kon je die avond inloggen op de Teams-omgeving. En kon je meelesen met het kernverhaal terwijl het geschreven werd. Een aantal cruciale kernelementen voor het verhaal werden aan het begin van de avond in MentiMeter gezet: daar kon je thuis, met een korte omschrijving je mening over geven. Op sommige onderdelen mocht je ook meestemmen. De werving voor de avond was via de huis- aan huis- bladen verspreid. Maar de eerlijkheid gebiedt te zeggen dat er meer Facebook-aanmeldingen waren. De dertigers en veertigers haakten zo het gemakkelijkst aan. Onder de kinderen en jongeren was die geinige TikTok-challenge viral gegaan. Nou ja, viral: in het dorp hadden de jongeren het filmpje gedeeld. Moest overigens ook van school.

Ook de opening van de wethouder was geslaagd: een TED-talk, die live in de zaal werd uitgesproken, maar ook via een webinar werd uitgezonden. Daar konden inwoners ook nog even in de chat reageren. En punten ter overweging meegeven.

Nu de avond erop zit, begint de online 'extensie': op de gemeentelijke site is een samenwerkruimte geopend, waar de webinar terug te vinden is met alle opbrengsten en achterliggende documentatie. De komende drie weken is er in een aantal thematische forumdiscussies de mogelijkheid om nog bij te dragen op een zelfgekozen tijdstip. De Toekomstvisie zal over vier weken verschijnen. In de vorm van een krant en in de vorm van een digitaal magazine. Met foto's, korte video's, columns, interviews en de tien actiepunten die richtinggevend zijn voor de toekomst van het dorp. De visie zelf is natuurlijk in te zien op het gemeentehuis, maar ook te downloaden. Een mooi proces. Nog acht minuten fietsen. Dan ben ik thuis.



Verschillende overheden en kennisinstituten hebben intussen inspiratiegidsen gepubliceerd over de inzet van digitale tools in tijden van Covid-19. Hieronder een selectie daarvan:

- ◆ **Handreiking participatie-inspiratie tijdens de Covid-19crisis.** Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.
Beschikbaar via <https://www.kennisknooppuntparticipatie.nl/downloads/HandlerDownloadFiles.ashx?idnv=1650975&forcedownload=false>
- ◆ **Eerste Hulp bij Online Participatie.** Gemeente Groningen.
Beschikbaar via <https://gemeente.groningen.nl/participatiewerkboek>
- ◆ **Keuzewijzer E-tools.** Movisie.
Beschikbaar via <https://www.movisie.nl/publicatie/keuzewijzer-e-tools>
- ◆ **Online tool ThiNK! - participatieversneller** (app en workshop WagenaarHoes en gemeente Kampen).
Beschikbaar via <https://www.lokale-democratie.nl/think-voordat-je-participeert>
- ◆ **Quickscan videoconferencing tools.** Informatiebeveiligingsdienst VNG.
Beschikbaar via: <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/quickscan-videoconferencing-tools>
- ◆ **Griffiers en Digitalisering.** Rathenau Instituut.
Beschikbaar via <https://www.rathenau.nl/sites/default/files/2019-06/Griffiers%20en%20Digitalisering%20-%20Rathenau%20Instituut.pdf>