

Iedereen in de gemeenteraad!

Auteur: dr. Jan Bats

Realisatie beoogde onderzoeksresultaten

Bijlage ten behoeve van punt 6 van het formulier eindrapportage hbo-postdoc

HBOPD.2018.05.035

Februari 2024

Contents

Waarom dit onderzoek?	3
Online deliberatie	3
Fasen van het postdocproject.....	4
Fase 1 – Status quo en randvoorwaarden	5
Overzicht fase 1	5
Belangrijkste opbrengsten fase 1.....	6
Overgang naar fase 2	9
Fase 2 – Behoeften en effecten	11
Overzicht fase 2:	11
Belangrijkste opbrengsten fase 2.....	12
Overgang naar fase 3	16
Fase 3 – Ontwerpeisen	17
Overzicht fase 3:	17
Belangrijkste opbrengsten fase 3.....	18
Literatuur.....	25
Bijlage 1: Gerealiseerde empirische onderzoeken per fase	26

Waarom dit onderzoek?

Deliberatie is het proces van een gezamenlijke beraadslaging om daarmee tot praktische oplossingen voor een probleemsituatie te komen. Doormiddel van het formuleren en afwegen van argumenten wordt tot gedeelde oplossing gekomen voor een normatief probleem (Fishkin, 2018; Wallace, 2020). Deliberatie is altijd praktijkgericht. Enerzijds gaat het over het concreet oplossen van problemen die in de praktijk spelen, anderzijds is het een activerend proces (Fishkin, 2018, Wallace, 2020).

Participatie en deliberatie wordt steeds belangrijker in onze democratie (Staatscommissie Parlementair Stelsel, 2018). Bij deliberatieve democratie wordt besluitvorming niet in zijn geheel gedelegeerd aan bestuurders maar wordt er gezamenlijk tussen burgers en bestuurders onderzocht wat de best mogelijke oplossingen zijn van praktische problemen. Inmiddels zijn er meerdere voorbeelden van deliberatieve democratische projecten waarbij burgers en bestuurders gezamenlijk hebben gewerkt aan bijdragen voor het oplossen van hedendaagse problemen. Dit gebeurt zowel in kleinschalige lokale deliberatieve projecten als via grootschalige burgerberaden waarbij een diverse en grote groep inwoners meedenkt met het nemen van besluiten. Burgerberaden zijn inmiddels in zeer veel gemeenten georganiseerd (oa. in Amsterdam, Utrecht, Haarlem Apeldoorn, Deventer, Heerlen en nog veel meer gemeenten)

Online deliberatie

Als toevoeging op fysieke burgerberaden biedt digitalisering extra mogelijkheden voor het vergroten van de deliberatieve democratie. Via digitale middelen krijgen burgers gezamenlijk zeggenschap in het proces van beleidsvorming en wetgeving (Rathenau instituut, 2020).

Deze rapportage beschrijft een onderzoek naar hoe digitale middelen (en in het bijzonder online participatieplatformen) een rol kunnen spelen binnen de deliberatieve democratie. In het bijzonder is onderzocht op welke manier online deliberatie steviger ingebed en verankerd kan worden binnen (gemeentelijke) besluitvormingsprocessen en welke ontwerpeisen dit met zich meebrengt voor de digitale middelen. De twee onderzoeksvragen die aan de basis van dit onderzoek stonden zijn de volgende:

- 1. Hoe kan een online deliberatief proces worden ingericht dat burgers een actieve en formele rol geeft in besluitvorming rond beleid, wetgeving en bestuur op gemeentelijk niveau?**
- 2. Wat zijn de ontwerpeisen voor digitale middelen voor formele deliberatie in burgerparticipatie bij gemeentelijke besluitvorming?**

Deze vragen zijn in dit postdocproject (HBOPD.2018.05.035) beantwoord in 3 fasen.

Fasen van het postdocproject

De twee onderzoeksvragen van dit postdoc project zijn beantwoord in drie fasen. In tabel 1 staan deze fasen verder benoemd. In het vervolg van deze rapportage worden deze fasen apart gerapporteerd. Er zal per fase worden besproken welke activiteiten zijn uitgevoerd en hoe deze hebben bijgedragen aan het beantwoorden van de centrale onderzoeksvragen. De rapportage wordt afgesloten met een algemene conclusie. Een uitgebreidere beschrijving van alle gerealiseerde empirische onderzoeken staat in bijlage 1.

De specifieke deelonderzoeksverslagen kunnen opgevraagd worden bij de postdoconderzoeker via het emailadres j.bats@hhs.nl. De realisatie van de onderwijsprojecten en de realisatie van de inbedding van de postdoc-functie staan beschreven in het formulier van de eindrapportage.

Tabel 1: onderzoeksvragen, methoden van onderzoek en opbrengsten per fase

	Fase 1 Status quo en randvoorwaarden	Fase 2 Behoeften en effecten	Fase 3 Ontwerpeisen
Onderzoeksvragen	<ul style="list-style-type: none"> Hoe faciliteren huidige online platformen e-besluitvorming in hun ontwerp? Aan welke juridische en bestuurlijk randvoorwaarden dient e-besluitvorming te voldoen? 	<ul style="list-style-type: none"> Wat zijn de visies en ontwikkelingen betreft e-besluitvorming bij gemeenten? Welke gevolgen zou e-besluitvorming op de gemeentelijke werkwijze hebben? En hoe kunnen ze worden geholpen? Wat hebben burgers nodig? 	<ul style="list-style-type: none"> Aan welke eisen moet een online deliberatieplatform voldoen? Hoe ziet een deliberatieplatform eruit?
Methoden van onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Literatuuronderzoek Deskonderzoek Interviews bij bestaande platformen Expertinterviews 	<ul style="list-style-type: none"> Literatuuronderzoek Deskonderzoek Interviews gemeenten Expertinterviews Focusgroepen Casus Burgerberaad Zeeland 	<ul style="list-style-type: none"> Literatuuronderzoek Deskonderzoek Expertinterviews Testsessies
Belangrijkste opbrengsten betreffen:	<ul style="list-style-type: none"> Benchmark huidige platformen betreft kleinschalige deliberatie Inzicht in huidige beleidsbelemmeringen Inzicht in de benodigde juridische inbedding van persoonsgegevens in online platformen 	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in hoe online platformen ook interne gemeentelijke samenwerking kan bevorderen en daarmee de invloed van bewoner participatie Inzicht in hoe verschillende eigenschappen van platformen de samenwerking in het platform bevorderen 	<ul style="list-style-type: none"> Lijst van 16 ontwerpeisen waaraan een online deliberatieplatform moet voldoen, zowel voor de deelnemers aan het platform als voor de gemeente Functionerend platform dat aanstaande gebruikt en getest zal worden binnen diverse samenwerkingsverbanden

Fase 1 – Status quo en randvoorwaarden

(Looptijd 12 maanden: sept 2021 – sept 2022)

Overzicht fase 1

De onderzoeksvragen, belangrijkste opbrengsten en het gerealiseerde empirische onderzoek van fase 1:

Fase 1: Onderzoeksvragen

- Hoe faciliteren huidige online platformen e-besluitvorming in hun ontwerp?
- Aan welke juridische en bestuurlijk randvoorwaarden dient e-besluitvorming te voldoen?

Fase1: Belangrijkste opbrengsten

- De huidige participatieplatformen zijn gespecialiseerd in het faciliteren van grootschalige participatietrajecten waarbij stemmen, ideeën inbrengen en met elkaar in dialoog gaan een belangrijke rol speelt. Relatief minder aandacht is ervoor het specialistisch ondersteunen van kleinschalige deliberatie en het bereiken van gezamenlijke besluitvorming met meerdere kleine projectgroepen.
- Meerdere beleidsbelemmeringen worden genoemd voor de doorwerking van (online) participatie. Deze belemmeringen gaan onder meer over de tijdsduur van het participatietraject, de soms onduidelijke status van (online) participatie binnen het beleidsproces, de vereiste maar complexe samenwerking tussen de betrokken afdelingen en de rol van de politiek - en in het bijzonder van de raad.
- Deelnemers aan participatietrajecten zien in hoe moeilijk het om adviezen uit participatie om te zetten in beleid. Deelnemers worstelen met hoe ze via hun inbreng de doorwerking kunnen bevorderen. Online platformen kunnen hier een rol in spelen omdat ze concreet ingericht kunnen worden om adviezen in een beleidsformat te zetten en te laten onderbouwen.
- De belangrijkste juridische randvoorwaarden betreffen informatiebeveiliging en gegevensbescherming welke zijn geregeld in de Baseline Informatie Beveiliging (BIO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Fase 1: Empirisch onderzoek

- 4 interviews met medewerkers van bestaande participatieplatforms
- 9 interviews met bestuurlijke en juridische professionals
- 8 interviews met gemeentelijke projectmanagers
- Bijwonen van 2 fysieke participatieavonden

Hieronder volgt een meer gedetailleerd beschrijving van de belangrijkste opbrengsten van fase 1.

Belangrijkste opbrengsten fase 1

Huidige participatieplatformen

Inmiddels zijn er allerhande digitale middelen die diverse vormen van online participatie ondersteunen. Onder andere Movisie (de Bruijn & Cadat Lampe, 2020) en het netwerk Democratie in Actie¹ hebben uitgebreide analyses gemaakt van de verschillende digitale middelen en hun functionaliteiten. Ponsioen, de Veen, Baetens en Willemsen (2021) beschrijven in de *Inspiratiegids Digitale Participatie* uiteenlopende digitale middelen en hun inzetbaarheid in participatietrajecten. Deze analyses bieden goed inzicht in de huidige mogelijkheden.

De ontwikkelingen gaan snel. Het Rathenau instituut (2020) maakt onderscheid in drie niveaus van online participatie, 1) e-informatie, 2) e-consultatie en 3) e-besluitvorming². De functionaliteiten van de huidige digitale middelen geven mogelijkheden om burgers te laten participeren op alle drie de niveaus.

Uit het deskonderzoek en de uitgevoerde interviews blijkt dat, hoewel de meeste platformen zeer verschillende functionaliteiten bevatten, deze vooral gericht zijn op het ondersteunen van grootschalige participatietrajecten. De huidige platformen zijn minder gespecialiseerd in het faciliteren van kleine deliberatieve projecten op het niveau van e-besluitvorming. Enkele platformen maken het wel mogelijk om aparte werkgroepen te maken waarin deelnemers kunnen samenwerken, maar onduidelijk is dan hoe de uitkomsten van de werkgroepen tot gezamenlijke besluitvorming leidt.

Beleidsbelemmeringen bij online participatie

Tijdens de expertinterviews en de gesprekken met de gemeentelijke projectmanagers worden een aantal belemmeringen benoemd betreft de doorwerking van (online) participatie. Enkele besproken onderwerpen zijn

- De vaak extensieve tijdsduur van het traject
- De vereiste maar complexe samenwerking tussen de betrokken afdelingen
- De rol van de politiek
- Wat moet participatie opleveren op beleidsniveau?

In het vervolg zullen deze onderwerpen kort toegelicht worden.

¹ Een samenwerkingsverband tussen het ministerie van BZK, de VNG en de beroeps- en belangenverenigingen van raadsleden, Statenleden, griffiers, wethouders, gemeentesecretarissen en burgemeesters.

² E-informatie voorziet burgers van publieke informatie en toegang tot informatie, al dan niet op verzoek. E-consultatie betreft burgers bij gesprekken over overheidsbeleid en geeft hen de gelegenheid inbreng te leveren, bijvoorbeeld het agenderen van issues of het geven van hun mening over verschillende voorstellen. E-besluitvorming geeft burgers een zekere mate van zeggenschap in het beleidsproces, bijvoorbeeld door co-creatie van beleid.

Extensieve tijdsduur

Participatietrajecten betreffen vaker langere perioden. Na het fysieke participatietraject waaruit de voorkeuren van de deelnemers komen zijn er vaak langere perioden waarin er weinig tot geen contact mis met de deelnemers. Er wordt dan wel gewerkt aan de participatie, maar dan wordt er bijvoorbeeld gekeken naar de haalbaarheid of implementatie van de participatie-uitkomsten. Een online platform zou hier een ondersteunende rol in kunnen spelen.

Complexe samenwerking tussen de betrokken afdelingen

Participatie en de invloed van de uitkomsten ervan beperkt zich bijna nooit tot 1 gemeentelijke afdeling. Maar vaak is de participatie wel de verantwoordelijkheid van een aantal medewerkers van een specifieke afdeling. Dit zorg ervoor dat de uitkomsten van participatie niet vanzelfsprekend hun weg vinden. Bij de uitwerkingen van fase 2 zal hier dieper op in worden gegaan.

De rol van de politiek

Vaak raken participatievraagstukken politieke keuzes. Dan speelt ook de raad een belangrijke rol en is deze benieuwd naar de uitkomsten van de participatie en naar de representativiteit ervan. De raad kan echter ook vatbaar zijn voor tegengeluiden die ingaan tegen de uitkomsten van participatie. Er zijn meerdere voorbeelden dat de raad meer informatie wilde over het participatieproces of een herziening wilde van de uitkomsten, omdat aan het einde van het participatieproces zich nog andere bewoners melde bij de raad met tegengeluiden. Over de rol van de afdelingen, de raad en wethouders in participatietrajecten zouden kunnen betere afspraken gemaakt kunnen worden. Digitale middelen kunnen hierbij helpen.

Wat moet participatie opleveren op beleidsniveau?

Participatie zal een steeds grotere rol gaan spelen, zeker met het ingaan van de omgevingswet. Gebiedsontwikkeling kan bijvoorbeeld niet meer zonder participatie. Op de doorwerking op beleidsniveau kan onderscheid worden gemaakt tussen *randvoorwaarden* en *ambities*.

- Randvoorwaarden beschrijven het vigerend beleid. De eisen waaraan nieuwe beleidskeuzes moeten voldoen. Hier kan participatie een rol spelen op *hoe* het beleid vormgegeven kan worden
- Ambities kan beleid worden. Het zijn de kaders waarbinnen wensen van het participatieproces omgezet wordt in keuzes. Ambities kunnen soms conflicteren met vigerend beleid, of met elkaar. Vooraf maar ook tijdens het participatieproces kunnen hiervoor afwegingskaders worden gemaakt. Bijvoorbeeld een afweging tussen twee conflicterende ambities.

De voorbereiding en doorwerking van participatie kan op deze dimensies worden voorbereidt, verwerkt en geëvalueerd. Vanuit de interviews komt naar voren dat ambtenaren goed uit de voeten kunnen met het onderscheidt tussen de randvoorwaarden en ambities.

Juridische inbedding

Bij online deliberatie gaan bewoners online met elkaar in gesprek, kunnen ze stemmen ze op voorstellen en kunnen ze nadenken over benodigd beleid. Alle inbreng van de deelnemers wordt opgeslagen om later te kunnen worden gebruikt. Vaak is deze inbreng niet anoniem.

Dit houdt in dat er bij elk online participatietraject rekening gehouden moet worden met zowel informatiebeveiliging (het geheel van informatie uit een participatietraject) als gegevensbescherming (wie zijn betrokken bij het traject en wat is over hen bekend?).

Betreft informatiebeveiliging beschrijft de *Baseline Informatiebeveiliging Overheid*³ de verplichte standaarden voor de rijksdienst, provincies, waterschappen en gemeentes (Digitale overheid, 2020). In de BIO worden 3 verschillende basisbeveiligingsniveaus (BBN) onderscheiden.

BBN1: de BBN1 beschrijft wat minimaal verwacht mag worden bij databeveiliging. Gegevens worden bij voorkeur niet gedeeld maar er zijn nauwelijks tot geen consequenties als het wel gebeurt.

BBN2: de BBN2 beschrijft de standaarden wanneer informatiedeling schadelijk kan zijn voor de betrokkenen. Dit is bijvoorbeeld van toepassing wanneer deelnemers de combinatie naam, adres en/of e-mailadres invoeren.

BBN3: de BBN3 beschrijft de standaarden wanneer informatiedeling voor betrokkenen zeer risicovol is. Het kan hier gaan om gevoelige informatie zoals gezondheidsgegevens, genetische gegevens en bankrekening gegevens.

Veelal zal BBN2 hoog genoeg zijn betreft de beveiliging van de informatie vanuit online participatietrajecten. Wanneer er ten behoeve van het participatietraject gevoelige informatie van deelnemers wordt opgeslagen in combinatie met persoonsgegevens is BBN3 noodzakelijk, maar ook wanneer deelnemers echt een formele invloed krijgen in online participatietrajecten kan BBN3 benodigd zijn omdat deelnemers zich verplicht moeten identificeren via 2 factor Authenticatie of DigiD. In bijlage 2 van de BIO³ staat beschreven waaraan de informatiebeveiliging van de drie niveaus moet voldoen.

De Algemene Verwerking Gegevensbescherming (AVG) geeft richting hoe om te gaan met persoonlijke gegevens van betrokkenen van een online participatietraject. Gekoppeld aan de basisbeveiligingsniveaus van de BIO worden van online participatieplatformen minimaal de volgende verantwoordelijkheden verwacht.

BBN1: geen verantwoordelijkheden. Er wordt geen naam of emailadres gevraagd tijdens de online participatie. Alleen IP adressen worden opgeslagen maar snel weer verwijderd. Geldt bijvoorbeeld als deelnemers zonder registratie kunnen stemmen op ideeën.

BBN2: Aan deelnemers wordt gevraagd om hun inbreng te geven binnen een participatietraject in combinatie met registratie van gebruikersnaam, wachtwoord en/of e-mailadres. Binnen het platform kunnen meningen en uitspraken gekoppeld worden aan specifieke deelnemers.

BBN3: Aan deelnemers wordt gevraagd om inbreng te geven binnen een participatietraject en deze wordt gekoppeld aan bijzondere persoonsgegevens, zoals gegevens over iemands

³ [bio-versie-104zv_def.pdf \(bio-overheid.nl\)](#)

gezondheid, genetische gegevens of seksuele gerichtheid. Dergelijke participatietrajecten worden doorgaans beveiligd met 2Factor Authenticatie of DigiD.

Momenteel worden veel digitale middelen aangeboden door commerciële partijen. Wanneer overheidsinstanties gebruik maken van een commerciële digitale middelen geldt de verplichting om een verwerkersovereenkomst⁴ en privacyverklaring op te stellen.

In een verwerkersovereenkomst worden de afspraken tussen de betrokken partijen omtrent informatiebeveiliging en gegevensbescherming genoteerd. Voor digitale middelen kan een speciale verwerkingsovereenkomst voor IT zaken worden opgesteld.

De privacyverklaring is bestemd voor de deelnemers die meer willen weten over hoe de privacy wordt gegarandeerd tijdens een (online) participatietraject. In een privacyverklaring wordt onder meer beschreven met welk doel de persoonsgegevens worden verwerkt, hoe lang de gegevens worden bewaard, wie nog meer toegang heeft tot de persoonsgegevens, welke informatie wordt gebruikt en welke rechten hebben deelnemers als ze zich willen terugtrekken uit het participatietraject.

Vanuit de expertinterviews komen nog een aantal aandachtspunten naar voren.

- Demografische gegevens mogen geaggregeerd gepubliceerd worden. Demografische gegevens kunnen belangrijk zijn, bijvoorbeeld om de representativiteit van de deelnemers te beoordelen. Het minimum aggregatieniveau is 5. Dus onder de 5 deelnemers mogen geen demografische gegevens worden verstrekt, ook niet geaggregeerd.
- Uitspraken van deelnemers mogen niet individueel herleid kunnen worden. Geaggregeerd is veel mogelijk, als er gegarandeerd geen herleiding mogelijk is.
- Inschrijflijsten kunnen worden gedeeld met de belanghebbenden als dit duidelijk gecommuniceerd is.
- Deelnemers mogen altijd uitstappen. Deelnemers moeten in dat geval kunnen kiezen of hun inbreng niet herleidbaar wordt gemaakt, of dat hun inbreng uit de conclusies moet worden gehaald. Volgens de AVG moet er rekening gehouden worden dat individuele inbreng dus te herleiden en te verwijderen is.
- Bij uitkomsten van samenwerking die door de deelnemer is opgesteld die de gegevens wil laten verwijderen is dat niet noodzakelijk. Waar wel en geen persoonlijke informatie kan worden verwijderd kan vooraf benoemd worden in de privacyverklaring (bijvoorbeeld per onderdeel van het onlinetraject).

Overgang naar fase 2

Tijdens fase 1 is met het ontwerpteam van het lectoraat Civic Technology gewerkt aan het ontwerp van een online deliberatieplatform. De uitkomsten van de onderzoeken hebben een bijdrage geleverd aan het ontwerp van kleinschalige online deliberatie. Ook is vanuit de uitkomsten tijdens fase 1 gewerkt aan

⁴ De overheid geeft zelf het volgende voorbeeld [Model verwerkersovereenkomst voor rijksoverheidsorganisaties | Publicatie | Rijksoverheid.nl](#)

het ontwerp van kleinschalige deliberatie in het platform en de inbedding van het platform in de gemeentelijke organisatie. In de beschrijving van fase 3 zal hier verder op ingegaan worden.

Tijdens fase 2 werd de bestaande en gewenste situatie van gemeenten en burgers verder in kaart gebracht. Ten opzichte van het originele trajectvoorstel is gekozen om naast interviews met gemeenten en burgers ook een burgerberaad te gaan volgen. Hiervoor is bij de subsidieverstrekker een wijzigingsverzoek ingediend en gehonoreerd. De wijziging hield in dat naast het deskresearch, de interviews en de onderwijsopdrachten ook een case is toegevoegd aan de uitgevoerde onderzoeken.

De case die tijdens fase 2 is onderzocht is het burgerberaad Denk Mee Zorg Zeeland⁵. De organisatoren van het burgerberaad hebben toestemming verleend om tijdens het burgerberaad te onderzoeken in hoeverre het online platform een bijdrage heeft geleverd aan het verloop van het burgerberaad en aan de uitkomsten ervan. Tussen de fysieke bijeenkomsten van het burgerberaad door konden deelnemers op het platform in contact blijven met elkaar en met de organisatie.

⁵ [Denk Mee Zorg Zeeland | Denk Mee Zorg Zeeland](#)

Fase 2 – Behoeften en effecten

(looptijd 15 maanden: juni 2022 – dec 2023)

Overzicht fase 2:

De onderzoeksvragen, belangrijkste opbrengsten en het gerealiseerde empirisch onderzoek van fase 2

Fase 2: Onderzoeksvragen

- Wat zijn de visies en ontwikkelingen betreft e-besluitvorming bij de gemeenten?
- Welke gevolgen zou de formalisering van e-besluitvorming op de gemeentelijke werkwijze hebben en hoe kunnen gemeenten worden geholpen bij deze formalisering?
- Wat hebben burgers nodig om actief bij te dragen aan gemeentelijke beleid en regelgeving via e-participatie?

Fase2: Belangrijkste opbrengsten

- Externe participatie begint voor gemeenten altijd met interne participatie tussen de verschillende afdelingen. Online platformen kunnen ook deze interne gemeentelijke processen faciliteren.
- Meerdere betrokken afdelingen werken samen met collega's in het participatieplatform aan het participatietraject en kunnen direct informatie ophalen bij de deelnemers.
- Drie eigenschappen hebben vooral een positieve invloed op de ervaren meerwaarde van een online platform bij een participatieproces:
 1. Het vinden van procesinformatie, zoals een agenda
 2. Het kunnen samenwerken met andere deelnemers aan voorstellen
 3. Het gebruiksgemak van het platform, onder andere betreft het inloggen en het gebruiken van de functiesDeze 3 eigenschappen hebben een positief verband hoe deelnemers de uiteindelijke beleidsvoorstellen beoordelen.
- Bij het organiseren van fysieke burgerberaden moeten soms geïnteresseerde deelnemers worden afgewezen. Door online platformen kan deze groep alsnog laagdrempelig een bijdrage leveren en wordt hun interesse niet veronachtzaamd.

Fase 2: Empirisch onderzoek

- 8 Interviews met gemeentelijke directeuren en projectmanagers
- 2 focusgroepen met bewoners met weinig ervaring met gemeentelijke participatie
Burgerberaad Denk Mee Zorg Zeeland
- 5 Interviews met de organisatoren van het burgerberaad
- Een enquête onder deelnemers van het burgerberaad (n = 111)
- Een enquête onder begeleiders (n = 10)
- Een enquête onder niet-deelnemers (n = 115)
- Data-analyse van de website en het online platform
- 4 Interviews met leden van de klankbordgroep over de doorwerking van de voorstellen

Belangrijkste opbrengsten fase 2

Behoeftte aan platformen die interne en externe participatie combineren

Tijdens fase 2 zijn er interviews uitgevoerd met gemeentelijke projectmanagers. Tijdens de interviews is gesproken over hoe zij in hun werk gebruikmaken van digitale middelen en waar ze tegenaan lopen met het aanwenden van de uitkomsten. Digitale middelen, en in het bijzonder online participatieplatformen, worden beschouwd als een welkome aanvulling bij fysieke participatiebijeenkomsten. Het zorgt voor meer contactmomenten, het spreekt nieuwe doelgroepen aan en levert daarmee extra inzichten op.

Hoewel online participatie dus als aanvulling wordt gezien, herkennen de geïnterviewden dat het lastig is om de resultaten van online participatie te gebruiken bij het formuleren van beleid.

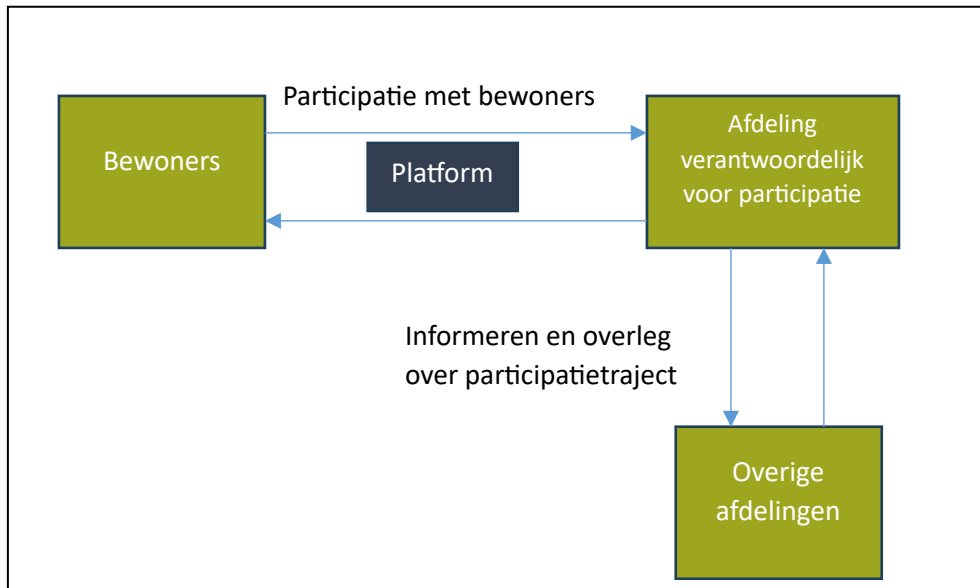
Een eerste reden die respondenten noemen geldt in het algemeen voor het gebruik van de uitkomsten van participatie. Participatietrajecten met bewoners wordt altijd vooraf gegaan door wat de respondenten 'interne participatie' noemen. Participatietrajecten hebben zelden slechts te maken met één gemeentelijke afdeling. Vaak zijn er meerdere gemeentelijke afdelingen bij participatie betrokken. Het op een lijn brengen van de afdelingen over de doelen en gewenste uitkomsten van participatie kan een langdurig proces zijn.

Dit geldt voor zowel de uitkomsten van fysieke als voor digitale participatie, maar digitale middelen zoals online participatieplatformen hebben juist veel potentie om de interne samenwerking te ondersteunen. Dat kan nu nog te weinig.

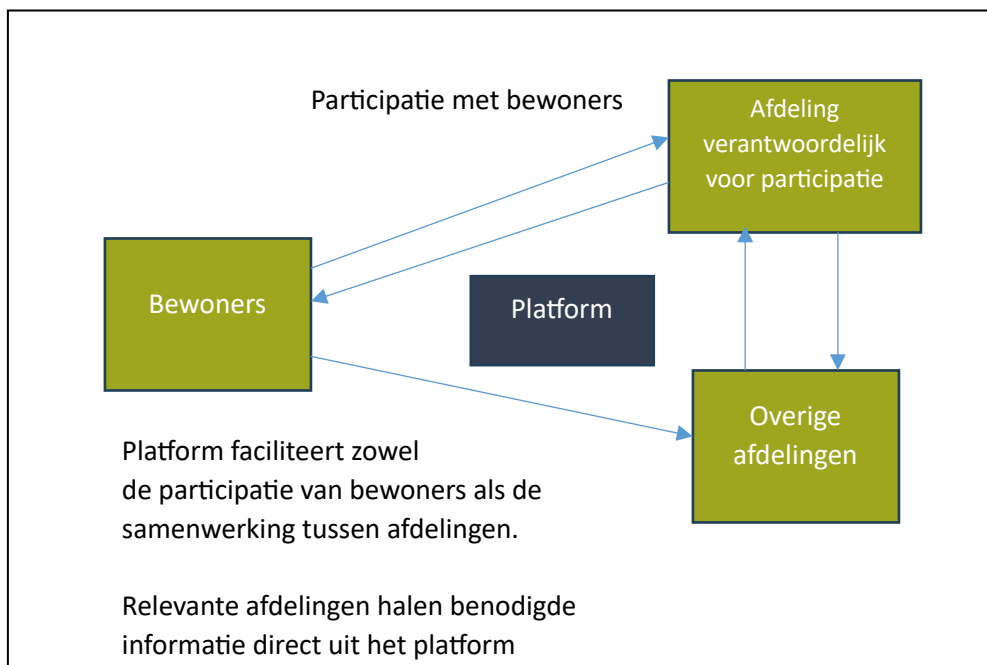
Aan de ondersteuning van collega's ligt het niet. Inmiddels zijn er bij de onderzochte gemeenten uiteenlopende en succesvolle initiatieven om afdelingen te helpen met het gebruik van met online participatie. Maar vaak zijn de gebruikte online participatieplatformen niet gespecialiseerd op het ondersteunen van samenwerking tussen de afdelingen. Afdelingen werken samen via interne systemen terwijl het gebruikte online participatieplatform vooral gericht is op het faciliteren van het contact tussen enkele ambtenaren en bewoners. Het vertalen van de opbrengsten vanuit online participatie is dan de verantwoordelijkheid van een specifieke afdeling en het continu spiegelen van de uitkomsten bij collega's is arbeidsintensief.

Een online participatieplatform zou tegelijkertijd met de externe participatie ook interne participatie kunnen faciliteren. Als een soort 'ondersteuning aan de achterkant' van het participatietraject waarin verschillende afdelingen met elkaar in contact komen. Dat deze samenwerking in dezelfde applicatie geschiedt als waarin ook het contact met de bewoners plaatsvindt zorgt voor meer overzichtelijkheid en inzicht voor alle betrokken afdelingen en, naar verwachting, minder aanpassingen achteraf. Volgens de geïnterviewden zouden online participatieplatformen een prominente rol kunnen spelen bij het betrekken van meerdere gemeentelijke belanghebbenden bij de participatie, maar dat vraagt wel om een tweede omgeving op het platform waarin de betrokken ambtenaren kunnen samenwerken.

Volgens de geïnterviewden geldt in de huidige situatie nog te vaak dat het platform alleen een rol speelt in de participatie tussen bewoners en enkele ambtenaren. De ambtenaren maken daarna de vertaalslag naar de overig betrokken afdelingen. Schematisch omschrijven de geïnterviewden veel van de beleidstrajecten als volgt:



De geïnterviewden beschrijven als gewenste situatie een situatie waarin het platform een betere samenwerking rondom het participatietraject faciliteert. Betrokken afdelingen werken in het participatieplatform samen met collega's aan het participatietraject en kunnen direct informatie ophalen bij de deelnemers. Deze situatie kan als volgt afgebeeld worden:



Een platform die deze samenwerking mogelijk maakt zou volgens de respondenten van meerwaarde zijn. Dit is een relevante toevoeging bij wat Friess en Eilders (2015) de *Institutionele input* noemen: een deliberatieplatform dat niet alleen deelnemers faciliteert maar ook de samenwerking tussen de initiatiefnemers verbetert.

Hiermee zouden de uitkomsten van participatie beter geïntegreerd kunnen worden in het gehele beleidsproces. Online platformen zijn hier geen vereiste voor, maar kunnen het proces van het integreren van participatie binnen het gehele beleidstraject wel makkelijker maken.

Participatietrajecten worden door gemeenten regelmatig uitbesteed aan derde partijen. Deze partijen voeren deze opdrachten goed uit, maar het resultaat wordt vaak opgenomen als bijlage. De samenwerking is moeilijk te realiseren. Zeker omdat de participatie vaak meerdere fases bevat met verschillende stakeholders. Een platform dat het proces van begin tot eind begeleidt kan ervoor zorgen dat de uitkomsten van participatie invloed hebben gedurende het hele proces.

Casus: Invloed online platform bij een burgerberaad

Voor dit postdoonderzoek is het burgerberaad Zorg Zeeland gevolgd. Tijdens dit burgerberaad, dat liep tussen februari 2023 en juli 2023, bespraken 300 deelnemers met elkaar over wat zij belangrijk vinden aan de zorg in Zeeland. Het burgerberaad werd georganiseerd door de Zeeuwse Zorg Coalitie⁶ en resulteerde in diverse beleidsvoorstellen gebundeld in een inwonerakkoord. De doorwerking van de voorstellen wordt momenteel (februari 2024) gevolgd door een speciaal daarvoor samengestelde klankbordgroep.

Voor dit postdoonderzoek is het burgerberaad geëvalueerd onder deelnemers, begeleiders en organisatoren. In het bijzonder is gekeken naar de meerwaarde van het online participatieplatform. Bovendien is er een enquête uitgezet onder bewoners die zich wel hebben aangemeld voor het burgerberaad maar uiteindelijk niet hebben meegedaan of zijn uitgeloot.

In het platform konden deelnemers na aanmelding informatie vinden en delen met andere deelnemers en met elkaar in contact komen over de onderwerpen van het burgerberaad. Afbeelding 1 toont de pagina waar vanuit deelnemers verschillende gespreksgroepen konden bezoeken. Het online platform was nadrukkelijk bedoeld om tussen de fysieke bijeenkomsten deelnemers verder te ondersteunen met hun inbreng.

Afbeelding 1: Meepraten met inwonersgroepen op het online platform Zorg Zeeland



⁶ De Zeeuwse Zorg Coalitie is een samenwerkingsverband tussen meer dan 60 partijen waaronder de provincie en de Zeeuwse gemeenten.

Hieronder zullen de resultaten van het onderzoek naar de ervaringen van de deelnemers, begeleiders en niet-deelnemers beknopt worden beschreven. Uitgebreidere informatie over de evaluatie van het Burgerberaad Zorg Zeeland staat beschreven in bijlage 1.

Ervaringen over het gebruik van een online participatieplatform van deelnemers en begeleiders

Uit de analyses komt naar voren dat het gebruiken van een online platform tijdens een participatieproces als positief wordt ervaren. Drie eigenschappen hebben vooral een positieve invloed op de ervaren meerwaarde van een online platform bij een participatieproces.

1. Het vinden van procesinformatie, zoals een agenda
2. Het kunnen samenwerken met andere deelnemers aan voorstellen
3. Het gebruiksgemak van het platform, onder andere betreft het inloggen en het gebruiken van de functies

Deze 3 eigenschappen hebben een positief verband hoe deelnemers de uiteindelijke beleidsvoorstellen beoordelen. In de beoordeling van de uiteindelijke participatievoorstellen is gekeken naar de constructen: *kwaliteit van de voorstellen*⁷ en *democratische waarde van de voorstellen* (4 items)⁸.

Wanneer respondenten het online platform waarderen heeft dat een positief verband op het vertrouwen van de deelnemers *in de kwaliteit van de voorstellen* ($r = .644, p < .001$). Dat houdt in dat respondenten die de eigenschappen van het platform hoger waarderen *ook* meer vertrouwen hebben in de kwaliteit van de uiteindelijke participatievoorstellen. Vooral de mogelijkheid tot samenwerking heeft hierin een positief verband ten opzichte van hoe de deelnemers de uiteindelijke kwaliteit van de voorstellen beoordelen.

Aan de respondenten is gevraagd wat ze belangrijk vinden bij online participatieplatformen en waar ze nog verbeteringen in willen zien bij de platformen die ze gebruikt hebben.

Bij de gebruiksmogelijkheden van het platform zouden de respondenten vooral verbeteringen in de mogelijkheden om met anderen kleinschalig aan voorstellen te werken prioriteren. Daarna volgde het verbeteren van de mogelijkheden om bestanden en informatie te kunnen uploaden. Het kunnen chatten met andere deelnemers scoorde het minst hoog op de prioriteitenlijst.

Betreffende de informatievoorziening van het platform zien de respondenten de belangrijkste verbetering in de terugkoppeling over de voortgang van de voorstellen.

Tabel 1 toont de volgorde van prioritering aangegeven door de respondenten voor wat betreft de verbetering van het platform zowel betreft gebruiksmogelijkheden als de informatie voorziening.

⁷ Het construct *vertrouwen in de kwaliteit van de voorstellen* is samengevoegd uit vier enquêtevragen: voorstellen zijn concreet/bruikbaar, voorstellen zijn vernieuwend, voorstellen gaan gebruikt worden door beleidsmakers en de voorstellen zijn goed onderbouwd ($\alpha = 0.754$)

⁸ Het construct *vertrouwen in het democratische gehalte van de voorstellen* is samengevoegd uit drie enquêtevragen: voorstellen zijn een goede afspiegeling van de meningen en waarden van de deelnemers, breed gedragen zijn door de deelnemers en op een democratische manier tot stand zijn gekomen ($\alpha = 0.780$)

Tabel 1: wat zouden respondenten verbeteren aan het platform?

Gebruiksmogelijkheden	Informatie
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mogelijkheden om met anderen kleinschalig aan voorstellen te werken 2. Mogelijkheden om bestanden en informatie te kunnen uploaden 3. Contactmogelijkheden met de organisatie 4. Mogelijkheden om berichten achter te laten voor anderen 5. Mogelijkheden om met andere deelnemers te chatten 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terugkoppeling over de voortgang van de voorstellen 2. Uitleg aan deelnemers hoe het platform werkt 3. Inhoudelijke informatie over de onderwerpen 4. Praktische informatie over het proces

Ervaringen over het gebruik van een online participatieplatform van niet-deelnemers

In het onderzoek is ook de groep mensen die zich wel hadden opgegeven maar uiteindelijk niet hebben meegedaan geënquêteerd. Dit betreffen mensen die na opgave voor het beraad toch zijn uitgeloot of zelf hebben gekozen om uiteindelijk niet mee te doen. Deze groep mensen heeft weinig gebruik gemaakt van de informatievoorziening van het online participatieplatform. De niet-ingelote deelnemers waren graag betrokken gebleven. Ze werden nog wel op de hoogte gehouden over de voortgang van het beraad maar dat was voor veel deelnemers niet genoeg. De uitloting voelde als een afwijzing. Uitgelote deelnemers hadden weinig zin om het burgerberaad na deze afwijzing nog verder te volgen. Het was goed geweest als de uitgelote deelnemers de mogelijkheid gehad om tijdens de looptijd van het burgerberaad op bepaalde momenten toch hun inbreng te kunnen geven. Immers geeft 80% van de respondenten aan dat ze ondanks de afwijzing wel weer bijdrage willen leveren als ze een uitnodiging zouden ontvangen. Online platformen kunnen zo ingericht worden dat deze groep alsnog een waardevolle bijdrage kan geven.

Overgang naar fase 3

Fase 2 heeft verdere inzichten gegeven in het ontwerp van het platform. Het volgen van het burgerberaad Zeeland was waardevol omdat het inzicht gaf in wat deelnemers belangrijk vinden wanneer ze online kleinschalig met elkaar spreken over beleidsvraagstukken. Het onderzochte platform was een onderdeel van een uitgebreid burgerberaad en de uitkomsten hebben daarmee inzichten gegeven in hoe online participatie een fysiek burgerberaad kan ondersteunen. Vanaf fase 2 (januari 2023) zijn er als ontwerpteam wekelijks scrumsessies gehouden om aan het platform te werken. Tijdens deze scrumsessies werkten back-end developers, front-end developers, ontwerpers en onderzoekers samen om het platform te optimaliseren en klaar te maken voor de eerste testronde. Bij fase 3 zullen de belangrijkste ontwerpkeuzes toegelicht worden.

Fase 3 – Ontwerpeisen

(Looptijd 14 maanden: november 2022 – dec 2023)

Overzicht fase 3:

De onderzoeksvragen, belangrijkste opbrengsten en het uitgevoerde empirisch onderzoek van fase 3

Fase 3: Ontwerpeisen

- Aan welke eisen moet een online deliberatieplatform voldoen zodat grote aantallen burgers kunnen bijdragen aan gemeentelijke e-besluitvorming?
- Hoe ziet een deliberatieplatform eruit waarin grote aantallen burgers kunnen bijdragen aan gemeentelijke besluitvorming?

Fase3: Belangrijkste opbrengsten

- Lijst van ontwerpeisen waaraan een online deliberatieplatform moet voldoen, zowel voor de deelnemers aan het platform als voor de gemeente
- Functionerend platform dat aanstaande gebruikt en getest zal worden binnen diverse samenwerkingsverbanden

Fase 3: Empirisch onderzoek

- 3 expertinterviews
- > 35 ontwerpessies met team van front-end & back-end developers, ontwerpers en onderzoekers
- 2 testsessies

Hieronder volgt een beschrijving van de belangrijkste opbrengsten van fase 3.

Belangrijkste opbrengsten fase 3

Het online deliberatieplatform

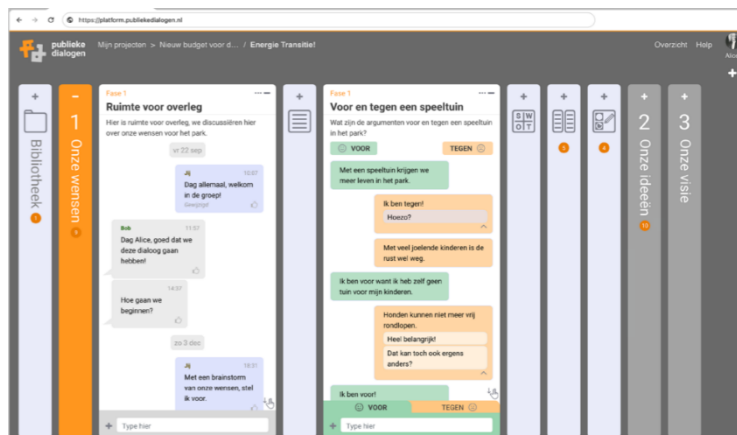
In het afgelopen jaar heeft het ontwerpteam van front-end & back-end developers, ontwerpers en onderzoekers verder gewerkt aan het ontwerp en het programmeren van het online deliberatieplatform publieke dialogen. In dit platform werken bewoners kleinschalig met elkaar samen en wisselen ze ideeën en argumenten uit. Het thuis scherm van het platform staat in afbeelding 2.

Afbeelding 2: thuis scherm platform publieke dialogen



Afbeelding 3 toont een weergave van een deliberatie. Wanneer deelnemers zijn ingelogd kunnen ze via verschillende functies/tools met elkaar samenwerken aan uiteenlopende vraagstukken. Ze kunnen chatten, voor- en tegenargumenten opstellen, een SWOT invullen, documenten delen en uploaden en nog veel meer. Een moderator zet de verschillende fasen van het proces klaar voor de deelnemers en begeleidt het proces.

Afbeelding 3: Weergave van een deliberatief proces in het platform (fictief onderwerp)



Tijdens het ontwikkelen van het platform zijn door het ontwerpteam over diverse aspecten keuzes gemaakt, zowel over hoe deelnemers kunnen worden gemotiveerd om deel te nemen aan online deliberatie als over hoe het ontwerp van het platform de gemeentelijke doorwerking van de resultaten kan verhogen.

Voor de deelnemers aan de participatie moet het online platform

- hybride gebruik faciliteren (zowel synchrone als asynchrone deliberatie)
- laagdrempelig, eenvoudig en aansprekend in gebruik zijn
- op een overzichtelijke manier informatie presenteren dat naar persoonlijke voorkeur in te richten is
- diverse samenwerkingsmogelijkheden bieden (zowel talig en niet-talig)
- de keuze geven tot uitgebreide of beknopte persoonlijke inbreng
- een duidelijke fasering tonen
- verschillende mogelijkheden bieden om gezamenlijk tot inhoudelijke conclusies te komen
- een neutrale lay-out hebben

Om de doorwerking bij de gemeente te verhogen moet het online platform:

- samenwerking tussen medewerkers faciliteren
- *top down* en *bottum up* inzetbaar zijn
- modulair in te richten zijn
- diverse uitkomsten kunnen opleveren
- een duidelijke fasering mogelijk maken
- voldoen aan de eisen van de BIO en de AVG
- gelijktijdig meerdere groepen laten participeren
- te koppelen zijn aan eigen IT systemen en in lay-out aangepast kunnen worden naar een eigen huisstijl (bv van een gemeente)

In onderstaande zullen de bijbehorende ontwerpeisen kort worden toegelicht.

Ontwerpeisen ten behoeve van de deelnemers

Hybride gebruik faciliteren

Online deliberatie wordt gezien als een relevante toevoeging op fysieke participatieprocessen. Vooral wanneer het platform zoal synchroon als asynchroon samenwerken mogelijk maakt. Het platform biedt hierom verschillende functies voor samenwerking die door de moderator (of de deelnemers) zelf ingezet kunnen worden. Enkele functies zijn specifiek bedoeld voor synchrone samenwerking (videoconferencing en chat) terwijl andere functies ook asynchroon samenwerken mogelijk maken. Momenteel wordt onderzocht hoe deelnemers die asynchroon samenwerken snel inzicht te geven in de

vorderingen op het platform tijdens hun afwezigheid. Er wordt verder onderzocht hoe AI hiervoor kan worden ingezet.

Laagdrempelig, eenvoudig en aansprekend in gebruik

Inloggen met gebruikersnaam en wachtwoorden ervaren veel mensen als gedoe. Ook uit de resultaten van het burgerberaad bleek dat mensen kunnen afhaken als dit niet soepel verloopt. Ook wanneer de handelingen in het platform onduidelijk en niet intuïtief zijn oproepen kan het gebruik van het platform stagneren. Tijdens de testsessies is de gebruiksvriendelijkheid van het platform getest en geëvalueerd.

Ook de kleur van het platform draagt bij aan de eenvoud van het platform. Voor de basisversie van het platform is voor een neutrale kleur gekozen: grijs. Zowel benchmark- als deelnemer onderzoek laat zien dat een neutrale kleur het prettigste wordt gevonden om in te werken. Het leidt niet af van de taken en geeft een simpele uitstraling die door niemand als negatief wordt ervaren.

Tot slot is het belangrijkste aan het platform dat het werken ermee plezier geeft. Dat mensen het leuk vinden om met elkaar te spreken en met elkaar samen te werken, dat het leerzaam voor ze is en zien wat het oplevert. Dat het plezier ervoor zorgt dat ze het participatieproces afmaken en er met plezier op terugkijken. Het onderzoek naar gebruiksgemak en engagement in het platform is een continuerende activiteit in de onderzoeksgroep.

Op een overzichtelijke manier informatie presenteren dat naar persoonlijke voorkeur in te richten is

Op een online participatieplatform worden kennis, ideeën en argumenten uitgewisseld door de deelnemers. Het gevaar is al snel dat het platform minder overzichtelijk wordt door de hoeveelheid aan informatie. Om het overzicht te kunnen bewaren is de zogenoemde 'horizontale harmonica' ontworpen. Afbeelding 3 toont deze horizontale harmonica. De kolommen staan horizontaal naast elkaar en tonen de functies per fase van de deliberatie. Individuele gebruikers kunnen deze kolommen naar wens horizontaal uit- en inklappen zonder dat dit invloed heeft op hoe andere gebruikers de deliberatie waarnemen. Andere gemaakte keuzes zijn bijvoorbeeld een aparte documentenbibliotheek die altijd zichtbaar is aan de linkerkant van het scherm en de mogelijkheid om informatie te verslepen naar andere plekken in het platform. Momenteel wordt verder onderzocht hoe AI ingezet kan worden om informatie samen te vatten en conclusies eruit overzichtelijk te presenteren, bijvoorbeeld van vorige deliberatiefasen.

Diverse samenwerkingsmogelijkheden bieden (zowel talig als niet-talig)

Een belangrijk vraagstuk bij online deliberatie is hoe deelnemers kunnen worden gestimuleerd om het platform te gebruiken. Een veelgehoorde belemmering (oa. tijdens de focusgroepen) voor deelnemers is dat online platformen nog sterk op taal gericht zijn. Dit kan een belemmering zijn voor mensen die zich liever anders uiten, bijvoorbeeld visueel of met woorden. In het platform zijn verschillende functies ontworpen die mensen de mogelijkheid geven om zich op bepaalde manieren uit te drukken. Dat kan via spraakberichten, videoberichten, het uploaden van foto's en bestanden, videoconferencing met

transcriptie. En momenteel wordt er gewerkt aan functies die het mogelijk maken om samen te schetsen en te tekenen.

De keuze geven tot uitgebreide of beknopte persoonlijke inbreng

Participatie kan een grote tijdsinvestering vragen waar sommige mensen wel en andere mensen niet aan willen voldoen. Het platform moet deelnemers uitnodigen om de inbreng te geven waar ze zich comfortabel bij voelen. Sommige deelnemers zullen alle functies gebruiken terwijl andere deelnemers slechts een verhaal willen vertellen en zich gehoord willen voelen. Het platform moet het mogelijk maken dat van iedereen de inbreng opgemerkt kan worden en invloed kan hebben.

Een duidelijke fasering tonen

Net als fysieke participatie is het bij online participatie belangrijk om een duidelijke fasering te hebben in het traject. Zeker bij asynchrone deliberatie waarbij niet altijd een begeleider of moderator tegelijkertijd aanwezig is, is het voor de deelnemers relevant om te weten waar ze zich in het proces bevinden en welke fasen nog komen. De horizontale harmonicastructuur functioneert als 'roadmap' die deze fasering helder visualiseert.

Verskillende mogelijkheden bieden om tot conclusies te komen

Een belangrijke factor in de doorwerking is de vorm van de resultaten. Welke mogelijkheden biedt het platform om tot resultaten te komen en deze te presenteren. Het platform moet niet alleen mogelijkheden bieden om te stemmen (bv dot-voting en een poll) maar ook om gezamenlijk aan documenten en voorstellen te werken. Dit kan eventueel in de vorm van een vast format dat elke fase verder ingevuld wordt. Dit format kan ontworpen en klaargezet worden door de gemeente die de leidraad vormt van de beoogde resultaten van de online deliberatie. Het platform is zo ontworpen dat deelnemers tijdens elke fase samen aan een (beleids)document kunnen werken.

Ontwerpeisen ten behoeve van de gemeenten

Samenwerking tussen medewerkers faciliteren

In fase 2 is beschreven dat een belangrijke vereiste is dat het platform ook interne samenwerking kan faciliteren. Meerdere gemeentelijke afdelingen kunnen dan op een meer directe manier betrokken zijn bij het participatieproces. In het platform kunnen meerdere moderatoren worden aangewezen die het project begeleiden. Hiernaast is het mogelijk om publieke en private omgevingen aan te maken. Wanneer meerdere afdelingen betrokken worden bij een online deliberatietraject kunnen de medewerkers van deze afdelingen allen moderator gemaakt worden waarna ze in een private dialoog gezamenlijk het proces kunnen begeleiden. De moderators van het traject kunnen dus in de private

ruimte ruggenspraak houden met elkaar en in de openbare ruimte het proces begeleiden en informatie inwinnen bij de deelnemers.

Top down en bottom up inzetbaar

Participatietrajecten kunnen of vanuit gemeenten of vanuit bewoners worden geïnitieerd. In het eerste geval initieert de gemeente een project waarbij het de inbreng van de bewoners vraagt. In de tweede situatie initiëren bewoners een project en vragen ze de gemeente om hun te ondersteunen.

In beide gevallen geldt een andere onboarding van het project. Deze verschillende onboardingsprocessen zijn ontworpen. Onderdeel daarvan is de communicatie in de vorm van een flyer, een brochure en een handleiding. Afbeelding 4 toont de flyer waarin voor geïnteresseerden en betrokkenen de eerste uitleg van het platform wordt gegeven.

Afbeelding 4: flyer ten behoeve van de onboarding van deelnemers

publieke dialogen

Online overleggen, discussiëren en samenwerken

Op de website Publieke Dialogen (www.publiekediialogen.nl) werken bewoners samen aan vraagstukken die spelen van buurt tot stad.

Op het platform overleggen en discussiëren bewoners bijvoorbeeld over de herinrichting van een park of over de energietransitie in de wijk. Wijkprofessionals gebruiken het platform om bewoners te betrekken bij het vormgeven en uitvoeren van projecten en lokaal beleid.

Kleinschalig en creatief met elkaar in gesprek

Bij Publieke Dialogen kunnen groepen tot ca. 15 deelnemers:

- overleggen, brainstormen, argumenteren, prioriteren, pelen en samen een tekst schrijven
- met een duidelijk stappenplan naar een einddoel werken, zoals een visie, advies of een voorstel.

Meer weten?

Neem contact op via: info@publiekediialogen.nl
Of ga naar: www.publiekediialogen.nl

Over ons

Publieke Dialogen is ontwikkeld door de onderzoeksgroep Civic Technology van De Haagse Hogeschool, in samenwerking met gemeenten, kennisinstellingen en maatschappelijke organisaties. Neem contact met ons op voor meer informatie, we geven graag een demo!

publieke dialogen

Mijn projecten

Project
Nieuw budget voor de wijk!
Deze wijk heeft een nieuw extra budget toegekend gekregen van de gemeente. We hebben daarbij de volgende gebieden van de wijk met een voorstel hoe de budget moet worden ingezet voor verbeteringen van de wijk. We gaan hiervoor met elkaar in gesprek. We gaan ook samen met de buurthuis zijn in de wijk. Samen met de gemeente een voorstel, en een prioriteitenlijst maken die we aan de gemeente kunnen aanbieden.

DIALOGEN IN DIT PROJECT

Het Oosterpark
Het park is verdoord, er moet echt wat aan gebeuren. Wie heeft er goede ideeën hiervoor?
Je laatste bezoek: 12 okt 13:24

Project
Behoud het zwembad
De gemeente heeft het voorstel gemaakt om ons zwembad te sluiten. Dat betekent in 2020 is er een mogelijkheid om het zwembad te behouden. We moeten met elkaar goede argumenten bedenken waarom het zwembad behouden moet worden. Alleen dan brengen we de raad op andere gedachten. Denk je mee?

DIALOGEN IN DIT PROJECT

Werkgelegenheid
Het zwembad geeft de wijk veel werkgelegenheid. Dat mogen we niet missen.
Wie moet er weer voor jou bezocht

Schoolkinderen
Waar moeten onze kinderen heen zomeren zonder zwembad?
Wie moet er weer voor jou bezocht

publieke dialogen

Publieke dialogen in de praktijk

Zowel bewoners als een gemeente kunnen een dialoog starten.

Buurtbewoners hebben ideeën over het verduurzamen van de wijk.
Op Publieke Dialogen werken de bewoners hun ideeën uit tot uitvoerbare plannen.

De gemeente wil weten hoe bewoners denken over de toekomst van zorg
Bewoners van een wijk discussiëren met elkaar over hoe de zorg er in 2030 uit zou moeten zien.

DE HAAGSE HOGESCHOOL Lectoraat Civic Technology

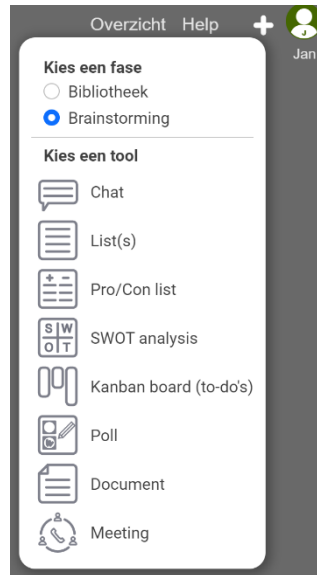
Modulair in te richten

Vanuit de interviews kwam naar voren dat een online deliberatieplatform eenvoudig modulair in te richten moet zijn. Een participatietraject is altijd maatwerk. Participatiemanagers besteden veel tijd aan het zodanig inrichten van het fysieke proces dat het past bij de eisen en wensen. Het platform moet zodanig simpel in te richten zijn dat dit intuïtief is, erg flexibel is en weinig tijd kost. Het moet passen bij

het proces van het participatietraject en bij voorkeur passend gemaakt kunnen worden aan het fysieke traject.

Het platform is daarom zo ontworpen dat een moderator met weinig moeite verschillende projectfasen en functionaliteiten (tools) kan klaarzetten. Afbeelding 5 toont hoe een functie kan worden toegevoegd aan het proces.

Afbeelding 5: Het toevoegen van functies aan een fase (tools)



Diverse uitkomsten kunnen opleveren

Uit deliberatie worden verschillende soorten van uitkomsten verwacht, door zowel gemeenten als burgers. Het platform moet deze uitkomsten allemaal kunnen opleveren. Dit is deels te bieden door middel van de modulariteit van het platform, maar ook zullen verschillende formats ontwikkeld worden die in het platform gebruikt kunnen worden om de deelnemers te helpen om tot conclusies en besluiten te komen. Deze formats worden momenteel ontwikkeld en getest. Een format kan bijvoorbeeld aan deelnemers vragen om op het niveau van randvoorwaarden en ambities conclusies te formuleren.

- Randvoorwaarden beschrijven het vigerend beleid. De eisen waaraan nieuwe beleidskeuzes moeten voldoen. Hier kan participatie een rol spelen op *hoe* het beleid vormgegeven kan worden.
- Ambities kunnen beleid worden. Het zijn de kaders waarbinnen wensen van het participatieproces omgezet wordt in keuzes. Ambities kunnen soms conflicteren met vigerend beleid, of met elkaar. Vooraf maar ook tijdens het participatieproces kunnen hiervoor afwegingskaders worden gemaakt. Bijvoorbeeld een afweging tussen twee conflicterende ambities.

Deze formats kunnen door de gemeente aangepast en gebruikt worden om tot eenduidige resultaten te komen die bruikbaar zijn in het beleidsproces.

Voldoen aan de eisen van de BIO en de AVG

Het platform is gebouwd onder eigen beheer van het lectoraat Civic Technology. Een belangrijk voordeel hiervan is de onafhankelijkheid van andere IT aanbieders. Hierdoor is het mogelijk om volledig aan de eisen van AVG en de BIO te voldoen. Per traject kan een eigen privacyverklaring en verwerkingsovereenkomst worden opgesteld.

Gelijktijdig meerdere groepen laten participeren

Het platform heeft als doel om kleinschalige online deliberatie te faciliteren. Soms kan het wenselijk zijn om gelijktijdig meerdere groepen in het platform te laten samenwerken. De inrichting van het platform maakt het mogelijk om meerdere groepen bij een onderwerp onder te brengen. Momenteel wordt er onderzocht hoe de uitkomsten van de verschillende deliberatiegroepen gecombineerd kunnen worden binnen het platform.

Koppeling aan eigen IT systemen en aanpasbare lay-out

Tot slot kwam bij de eerste praktijktesten van het platform het verzoek of de lay-out van het platform aanpasbaar is aan de huisstijl van de gemeente en of het systeem te koppelen is aan de eigen IT systemen. Bij de verdere uitrol van het platform zal hieraan gewerkt worden.

Literatuur

De Bruin, D., Cadat-Lampe, M. (2020) Keuzewijzer E-Tools 2.0. *Movisie* [Keuzewijzer E-tools-Herziene-versie-2020.pdf \(movisie.nl\)](#)

Digitale overheid (2020) BIO versie 1.0.4zv. Geraadpleegd op 23 januari 2024 [bio-versie-104zv_def.pdf \(bio-overheid.nl\)](#)

Fishkin, J.S. (2018) *Democracy When the People Are Thinking. Revitalizing Our Politics Through Public Deliberation*. New York: Oxford University Press

Friess, D., Eilders, C. (2015), A Systematic Review of Online Deliberation Research. *Policy & Internet*, 7: 319-339. <https://doi.org/10.1002/poi3.95>

Ponsioen, A., de Veen, L., Baetens, T., Willemsen, K. (2021) Inspiratiegids Digitale Participatie Netwerk Democratie in Actie. [335.008 Inspiratiegids digitale-participatie-herzien_WT.pdf \(lokale-democratie.nl\)](#)

Rathenau Instituut (2020). Initiatieven voor digitale democratie op nationaal niveau – Een internationale vergelijking. Den Haag (auteurs: Jong, R. de, J. Jansen, P. Faasse & P. Diederens). [Initiatieven voor digitale democratie op nationaal niveau \(rathenau.nl\)](#)

Rijksoverheid (2023) Model verwerkersovereenkomst voor rijksoverheidsorganisaties Verkregen op 24 januari 2024 [Model verwerkersovereenkomst voor rijksoverheidsorganisaties | Publicatie | Rijksoverheid.nl](#)

Staatscommissie Parlementair Stelsel (2018) Lage Drempels, Hoge Dijken. Democratie en Rechtstaat in Balans. Eindrapport van de Staatscommissie Parlementair Stelsel. Amsterdam: Boom. Geraadpleegt van <https://www.staatscommissieparlementairstelsel.nl/documenten/rapporten/samenvattingen/12/13/einrapport>

Wallace, R. J. (2020) Practical Reason In In E. N. Zalta (Ed.), *The stanford encyclopedia of philosophy* (Spring 2020 Edition) Retrieved from

Bijlage 1: Gerealiseerde empirische onderzoeken per fase

Fase 1: Status quo en randvoorwaarden
<ul style="list-style-type: none">• 4 interviews met medewerkers van bestaande participatieplatforms <p>Er zijn in totaal vier verschillende interviewsessies geweest met medewerkers van bestaande online participatieplatformen. Aan de hand van een interviewgids zijn onder andere de volgende onderwerpen besproken: visie op de toekomst, relatie met de opdrachtgever (vaak gemeentes) en wat kan een online participatieplatform toevoegen aan fysieke participatie en hoe kan de doorwerking van online resultaten het beste worden gestimuleerd.</p>
<ul style="list-style-type: none">• 10 interviews met bestuurlijke en juridische professionals <p>Aan de hand van een interviewgids zijn in totaal 9 expertinterviews uitgevoerd. De experts beslaan uiteenlopende expertgebieden. De geïnterviewden zijn onder meer werkzaam voor de Vereniging van Nederlandse gemeenten, de Raad voor Openbaar Bestuur, een projectontwikkelaar en het hoger onderwijs. Ook is er met een jurist gesproken die gespecialiseerd is in privacyvraagstukken.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Bijwonen van 2 fysieke participatieavonden <p>Er zijn 2 fysieke participatieavonden bijgewoond met als doel om te zien hoe online platformen een rol spelen binnen de besproken onderwerpen.</p>
Fase 2: Behoeften en Effecten
<ul style="list-style-type: none">• 8 Interviews met gemeentelijke directeuren en projectmanagers <p>Er zijn in totaal 8 interviews met gemeentelijke directeuren en projectmanagers uitgevoerd. De projectmanagers zijn werkzaam bij 3 verschillende gemeenten. Aan de hand van een interviewgids zijn onder andere de volgende onderwerpen besproken: huidige ervaringen met online participatieplatformen, belemmeringen in de doorwerking van de participatie uitkomsten en de ideale toekomst van online participatie.</p>
<ul style="list-style-type: none">• 2 focusgroepen met bewoners met weinig ervaring met gemeentelijke participatie <p>Een stagiaire heeft twee focusgroepen uitgevoerd met in totaal 13 participanten die woonachtig zijn in Den Haag west. De postdoc onderzoeker heeft het gehele proces van opzet, uitvoer en rapportage begeleidt. De participanten hadden allen een niet-westerse achtergrond. Tijdens de focusgroepen is onder andere gesproken over: wat belemmert en stimuleert participatie met de gemeente?, hoe kijkt deze groep aan tegen online deliberatie? En welke onderwerpen zouden geschikt zijn voor online deliberatie?</p>
<ul style="list-style-type: none">• Casus: Burgerberaad Denk Mee Zorg Zeeland <ul style="list-style-type: none">○ 5 Interviews met de organisatoren van het burgerberaad○ Een enquête onder deelnemers van het burgerberaad (n = 111)○ Een enquête onder begeleiders (n = 10)○ Een enquête onder niet-deelnemers (n = 115)○ Data-analyse van de website en het online platform○ 4 Interviews met leden van de klankbordgroep over de doorwerking van de voorstellen

Fase 3: Ontwerpeisen

- **3 expertinterviews**

Drie interviews met gemeentemedewerkers verantwoordelijk voor IT en/of online participatie

- **> 35 ontwerpessies met team van front-end & back-end developers, ontwerpers en onderzoekers**

Gedurende het hele jaar zijn er scrumsessies gehouden om het platform verder te ontwikkelen. Tijdens deze sessies zijn onder andere het ontwerp en programmeren van de verschillende functies van het platform besproken en de gebruiksvriendelijkheid

- **2 Testsessies**

Voordat het platform getest wordt bij gemeenten zijn er twee testsessie geweest met studenten. Studenten kregen de opdracht om met elkaar in het platform tot besluiten te komen. De testsessies hebben inzicht gegeven in het functioneren van het platform, waarna enkele functionaliteiten van het platform verbeterd zijn