citizenlab



Een participatiecultuur uitbouwen: een praktisch draaiboek

DEEL 1:
intern draagvlak creëren

citizenlab

CitizenLab is een digitaal participatieplatform voor lokale overheden en organisaties om inwoners en andere stakeholders te raadplegen met één centrale tool en zo de publieke besluitvorming inclusiever, participatiever en responsiever te maken.



Wietse Van Ransbeeck,
CEO en mede-oprichter van CitizenLab

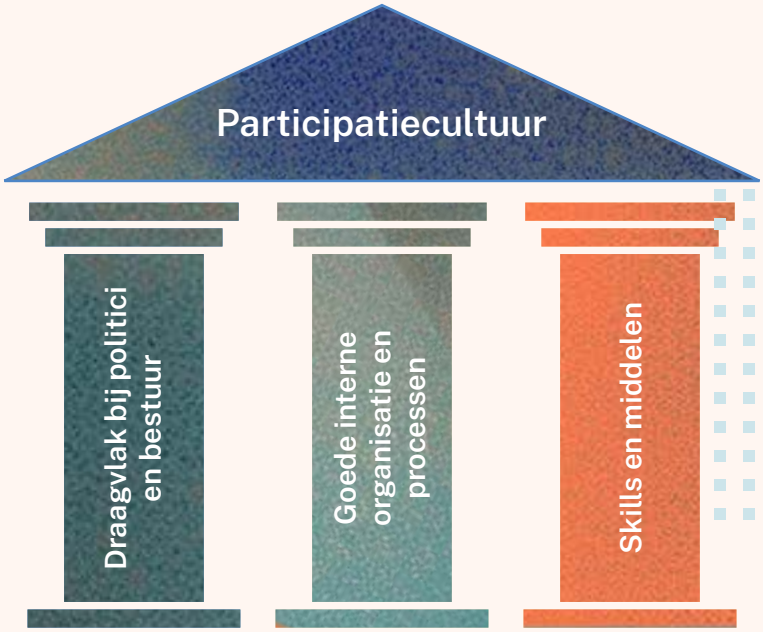
Sterke fundamenten voor impactvolle participatie

Hoewel individuele initiatieven voor participatie of ad-hocpogingen soms goede resultaten opleveren, is een **participatiecultuur essentieel voor het opbouwen van doeltreffende participatie**.

Bij CitizenLab definiëren we een participatiecultuur als “een situatie waarin participatie diep verankerd is in het beleid en de manier van werken van de lokale overheid, en waar sprake is van een breed geloof in de voordelen van participatie van inwoners.”

Sinds 2015 hebben we met meer dan 400 lokale overheden mogen samenwerken om die participatiecultuur in hun organisaties te ontwikkelen. We zijn geïnspireerd door hun inzet om de dialoog met hun inwoners aan te gaan en door de vooruitgang die ze hebben geboekt bij het uitbouwen van een meer inclusieve, responsieve en participatieve besluitvorming.

In de tussentijd hebben we ook geleerd dat een goede participatiecultuur pas kan ontstaan als de drie cruciale pijlers daarvoor aanwezig zijn: de politieke en bestuurlijke ambitie, de juiste interne organisatie en de nodige vaardigheden en middelen bij de ambtenaren die participatie tot leven moeten brengen. Als deze ontbreken, zullen participatie-inspanningen tekortschieten.

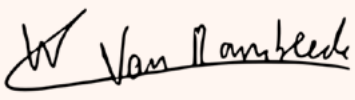


In onze samenwerking met teams over de hele wereld hebben we gezien voor welke directe impact een samenspel van deze elementen zorgt. Lokale overheden met een duidelijk politieke en bestuurlijke toewijding voor participatie, gecombineerd met de juiste interne structuren en interne middelen om participatie-initiatieven te ondersteunen, behaalden indrukwekkende resultaten. Deze steden en gemeenten zijn erin geslaagd een zinvollere dialoog met hun inwoners aan te gaan, betere beslissingen te nemen en vertrouwen in de overheid op te bouwen.

Met veel plezier delen we die ervaringen.

We beginnen met wat misschien wel de katalysator is voor het ontwikkelen van deze participatiecultuur, maar die vaak ook wat moeilijker te beïnvloeden is: de steun van het politieke en bestuurlijke niveau voor participatie-inspanningen.

We hopen dat de strategieën en tips in deze gids je op weg helpen om je participatiecultuur te versterken en meer inclusieve, responsieve en effectieve besluitvorming tot stand te brengen. Of je nu aan het begin staat van je participatie-avontuur en het vanaf het begin goed wilt doen, of al een tijdje met projecten bezig bent en de lat hoger wilt leggen.



INHOUDSOPGAVE

p.8 **Het voortouw nemen:**
Politieke steun voor participatie

p.13 **Deepdive:**
Stappen om intern draagvlak op te bouwen

p.18 **Template:**
Canvas voor online participatie

Waarom is een participatiecultuur nodig?

Verschillende factoren leiden tot de behoefte aan een echte participatiecultuur:

Wettelijke vereisten

Hogere overheden verplichten het lokale niveau steeds vaker om hun inwoners en stakeholders te betrekken bij de ontwikkeling van nieuwe plannen en beleid.

De Omgevingswet is daarvan al een mooi voorbeeld, maar er is meer op komst. Om de verbinding tussen inwoners en hun bestuur te versterken, werkt het ministerie van BZK aan een **wet Participatie op decentraal niveau**. Daardoor zouden decentrale overheden verplicht worden om vast te leggen hoe ze hun inwoners betrekken bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van beleidsplannen. Verder presenteerde minister Bruins Slot de **Aanpak burgerparticipatie en burgerfora** om inwoners nog meer te betrekken bij maatschappelijke opgaven.

Minister Bruins Slot: “Dat participatie werkt zag ik eerder in gemeenten en provincies, bijvoorbeeld door het opstellen van een participatieverordening. Zorgen dat inwoners via een open en rechtvaardig proces goed vertegenwoordigd worden en een stem hebben is cruciaal bij het beschermen en vernieuwen van onze democratie. Democratie is immers van ons allemaal.”

Deze stap om participatie in bepaalde gevallen te verplichten komt natuurlijk voort uit het feit dat overheden op alle niveaus de vele voordelen van participatie zien. Maar dat is niet alles. Daarnaast groeit het begrip dat mensen meer betrokken willen worden bij besluitvormingsprocessen.

Meer betekenisvolle participatie

Naast de wettelijke vereisten wordt participatie ook een norm voor de ontwikkeling van een inclusiever en participatiever bestuur.

Wanneer lokale overheden een echte participatiecultuur hebben, voelen de inwoners meer waardering voor hun inbreng en zien ze dat ze niet vergeten worden in het beslissingsproces. Dit leidt tot een hogere participatiegraad en betere feedback.

Meer vertrouwen

Een participatiecultuur heeft een positief effect op het vertrouwen van de inwoners. Wanneer je als lokale overheid transparant bent en openstaat voor feedback, is de kans groter dat inwoners erop vertrouwen dat hun vertegenwoordigers in hun belang werken. Dit zorgt voor meer betrokkenheid bij je projecten en steun voor beslissingen.

Betere resultaten

Als meer inwoners betrokken raken, meer vertrouwen hebben in je lokale overheid en meer input geven, zal dat ongetwijfeld leiden tot betere resultaten. Je begrijpt beter wat ze nodig hebben en kunt daar beter op inspelen. Dit zal op zijn beurt een positief effect hebben op hun vertrouwen in en algemene tevredenheid over de manier waarop je problemen aanpakt.

Meer vertrouwen zal leiden tot meer mensen die deelnemen, meer en betere input, en … zie je al een patroon? Resultaten, vertrouwen, participatie en de hoeveelheid en kwaliteit van de input die je krijgt - al deze elementen versterken elkaar. Zodra je de bal aan het rollen brengt en blijft streven naar een optimale participatie, zal je investering steeds meer vruchten afwerpen.

Ambitie op politiek en managementniveau

Steun van de politiek is enorm belangrijk voor het succes van participatie-initiatieven en het creëren van een participatiecultuur. Als de vertegenwoordigers prioriteit geven aan inwonersparticipatie, kunnen ze het managementniveau inspireren en de juiste context scheppen - zoals voldoende middelen uittrekken - voor een continue en zinvolle dialoog met de inwoners.

Ook het bestuursniveau moet diezelfde ambitie tonen. Als het politieke niveau al overtuigd is, zijn de ambtenaren die de strategie moeten uitvoeren dat vaak ook, maar dat is niet altijd het geval.

Om verschillende redenen is het cruciaal om ook bij hen steun te vinden:

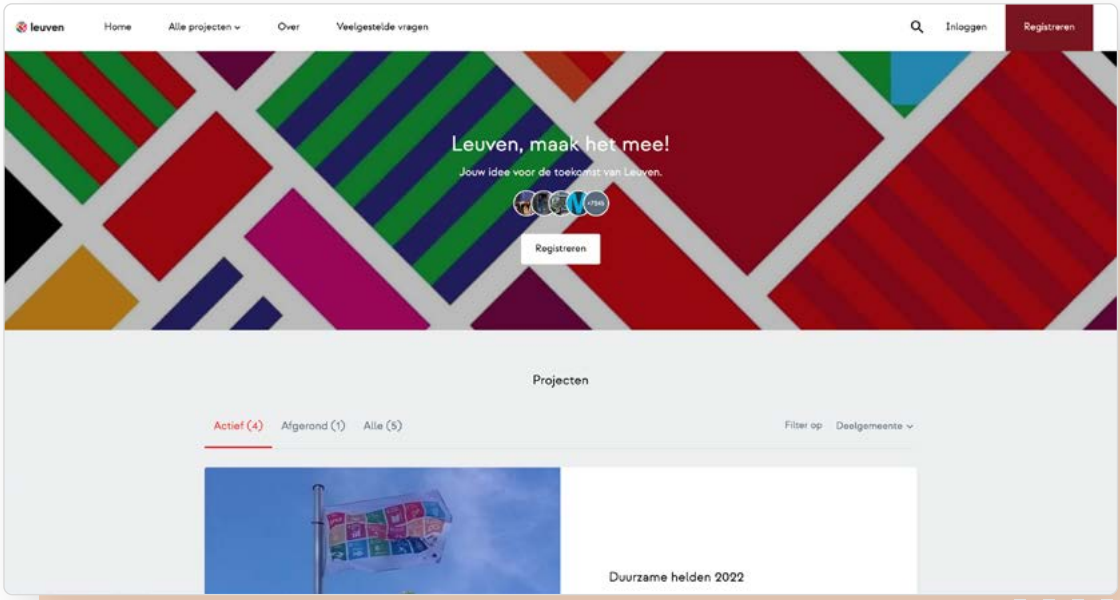
- In gevallen waarin je worstelt met kritische stemmen op politiek niveau, heb je het managementniveau nodig om de vertegenwoordigerste overtuigen.

- Zoals je verderop in deze gids zult ontdekken -en misschien al hebt ervaren -heeft de manier waarop je intern bent georganiseerd een grote invloed op de werklast en de resultaten van participatie. Om een verandering teweeg te brengen in de manier waarop je binnen je organisatie werkt, moet ook het bestuur achter burgerparticipatie staan.

Als we naar onze CitizenLab-community kijken, dan zien we een sterke politieke ambitie bij verschillende klanten. Laten we het voorbeeld van de stad Leuven, België, eens nader bekijken om te zien hoe dit er in de praktijk uitziet.

Toen de stad Leuven klant werd, net nadat er een nieuw bestuur was verkozen, was het duidelijk dat participatie een prioriteit was. Onder de noemer “Samen de stad maken” was het een van de vier basisprincipes waar de Stad volgens de meerderheid de komende vijf jaar bij ieder initiatief bij moest stilstaan. Met andere woorden: participatie werd niet gezien als een losstaande activiteit of een toevoeging, maar als een fundamenteel onderdeel van hoe Leuven wilde werken en beslissingen wilde nemen. Dit blijkt duidelijk uit de manier waarop ze hun participatieprojecten aanpakken en de resultaten die ze zien.

Hoe kunnen we politieke ambitie meten? Er is misschien geen wetenschappelijke manier voor, maar als je het visiedocument bekijkt en telt hoe vaak het woord “participatie” voorkomt, kun je een goede indicatie krijgen. Ook het budget dat wordt uitgetrokken voor participatie-initiatieven kan veel zeggen over de ambities van het verkozen team. Natuurlijk zeggen daden meer dan woorden, dus het is aan jou en je collega’s om de vertegenwoordigers aan hun plannen en beloften te houden.



Case study

Stad Leuven betrekt +3.000 inwoners bij het meerjarenplan

In juni 2019 lanceerde het stadsbestuur een eerste grootschalige participatiecampagne onder het motto “Leuven, maak het mee”. Het doel was om ideeën te verzamelen voor het strategisch meerjarenplan 2020-2025. Om zo veel mogelijk inwoners bij dit project te kunnen betrekken, startte de stad een **digitaal participatieplatform**.

Want waar ligt de Leuvenaar wakker van? Welke thema’s houden hen bezig? En op welke vlakken zien ze mogelijke verbetering? Dat zijn belangrijke inzichten voor een stad bij het opstellen van een meerjarenplan.

Ondertussen is het platform uitgegroeid tot dé online hub voor participatie en deden al meer dan 7.300 inwoners actief mee in projecten. Onder meer ook in **dit project rond ontharding**.

De talrijke ideeën maken ons beleid sterker. Het gebruiksvriendelijke CitizenLab-platform heeft zeker bijgedragen tot het succes van [het project].”

Mohamed Ridouani
burgemeester van Leuven

Lees de volledige case

Het voortouw nemen: Politieke steun voor participatie

Dus, kun je met participatie beginnen zonder steun? Het zal lastiger zijn, maar niet onmogelijk.

Als een van de medeoprichters van CitizenLab, de huidige Commercial Director en voormalig Head of Government Success heeft Aline Muylaert veel ervaring opgedaan in het vormgeven van succesvolle participatie met lokale overheden. We spraken met Aline over het belang van politieke steun en ambitie bij het opbouwen van een participatiecultuur.

Op basis van haar jarenlange ervaring geeft Aline inzichten en advies om effectief steun op te bouwen voor participatie-initiatieven op politiek niveau, ongeacht het stadium waarin je je bevindt.



V: Hoe komt het dat sommige politici nog aarzelend tegenover participatie staan?

Aline Muylaert: “De twee belangrijkste bezwaren die we vaak horen van politici hebben te maken met middelen en de druk om ideeën uit te voeren.

Als het om middelen gaat, maken ze zich zorgen over de werkdruk en hoe alles georganiseerd moet worden. Dit is ook een van de grootste zorgen voor het bestuursniveau. Zij stellen vragen als: zal dit niet veel extra werk opleveren? Wie gaat het op zich nemen? Hoe krijgen we iedereen mee in de zoveelste verandering?

Wat de druk betreft: politici vrezen de controle te verliezen over wat er wordt uitgevoerd als ze de inwoners een stem geven in het besluitvormingsproces.

Veel van de misvattingen stammen uit de tijd dat inspraak beperkt bleef tot fysieke participatie. Maar dankzij de opkomst van digitale participatieplatforms en meer ervaring in het combineren van offline en online methoden is participatie toegankelijker, efficiënter en waardevoller dan ooit.”

V: Hoe kunnen ambtenaren die de participatie in hun lokale bestuur naar een hoger niveau willen tillen, deze misvattingen counteren?

Aline Muylaert: “Er zijn een paar argumenten om deze bezwaren te weerleggen.

Het eerste is verzekeren dat je klein begint, verbetert en groeit. Je eerste project, misschien zelfs de eerste paar, zullen niet perfect zijn. Je kunt dus het beste beginnen met een bescheiden project en daarvan leren. Naarmate je initiatieven voor participatie aanslaan en je intern vertrouwd raakt met de nieuwe manieren van werken, kun je ze verfijnen en opschalen.

Het is ook een goed idee om voorbeelden te delen van steden of gemeenten die vergelijkbaar zijn met de jouwe en die goede resultaten hebben bereikt. Met concrete voorbeelden breng je participatie op een begrijpelijke manier tot leven, van het potentiële aantal inwoners dat je zou kunnen bereiken tot de directe impact die participatie kan hebben.

Als het gaat om het veranderingsproces is het belangrijk om intern goed te communiceren. Ga met alle belanghebbenden rond de tafel zitten, begrijp hun zorgen, en werk samen aan oplossingen. Het zal ook helpen als je een voorstel ontwikkelt voor de werkprocessen en samenwerking - hoe beter collega's zich de nieuwe situatie kunnen voorstellen, hoe beter ze het zullen begrijpen, en hoe opener ze er tegenover zullen staan.

Tot slot is het managen van verwachtingen cruciaal als je de angst wilt wegnemen om de controle te verliezen over de prioriteiten die zullen worden aangepakt. Door duidelijk met inwoners te communiceren over hun invloed op het besluitvormingsproces, en bijvoorbeeld welke ideeën je zult uitvoeren wanneer je hen uitnodigt om hun inbreng te delen, is de kans groter dat ze de genomen beslissingen zullen steunen. Zelfs als hun idee het niet gehaald heeft."

V: Hoe kunnen ambtenaren een digitaal participatieplatform als CitizenLab gebruiken om steun te krijgen van politici en het management?

Aline Muylaert: "Een digitaal participatieplatform zoals CitizenLab biedt tal van voordelen die kunnen helpen om gekozen ambtenaren en het managementniveau te overtuigen.

Digitale platforms stroomlijnen het participatieproces, waardoor er minder tijd en middelen nodig zijn om input van de inwoners te verzamelen en projecten te beheren. Dit kan politici aanspreken die zich zorgen maken over de kosten en de werklast die gepaard gaan met traditionele methoden van participatie.

Bovendien haal je met een platform als CitizenLab waardevolle inzichten op bij meer mensen, waardoor vertegenwoordigers beter geïnformeerde, meer inclusieve en rechtvaardige beslissingen kunnen nemen. Het spreekt voor zich dat dit hen zal helpen meer steun van de inwoners te krijgen."

Deepdive: Stappen om intern draagvlak op te bouwen

We begrijpen dat lokale besturen niet allemaal even ver zijn op het vlak van participatie. Dit stappenplan biedt je een leidraad, of je nu net begint met participatie, al een aantal offline initiatieven hebt genomen maar een online mogelijkheid wilt toevoegen of ervaring hebt met zowel digitale als fysieke participatie.

Stap 1:
Kom met een plan om groen licht te krijgen

Identificeer allereerst de mogelijke uitdagingen van (online) participatie en formuleer oplossingen. Wanneer je met participatie aan de slag gaat, zal dat zowel intern als extern op verrassingen en weerstand stuiten, maar het is niets waar alleen jij mee te maken krijgt. Als je voorbereid bent en je collega's kunt laten zien dat je weet hoe je deze uitdagingen moet aanpakken, zal dat vertrouwen en steun voor je eerste inspanningen opleveren.

Beginnen met participatie kan veel tijd kosten en wellicht een reeks vergaderingen met verschillende belanghebbenden vragen. Hetzelfde geldt als je al aan offline participatie doet en een online component aan je strategie wilt toevoegen.

Weet dat deze essentieel zijn voor het ontwikkelen van langdurige steun van je team. Hoe meer je de waarde van participatie kunt bespreken en blijven tonen, hoe groter de kans dat je zult slagen.

Leer door te doen en weet dat je er niet alleen voor staat

Een goede voorbereiding is belangrijk, maar participatie blijft een proces van vallen en opstaan. Onvoorziene omstandigheden die het onmogelijk maken om de vooraf uitgestippelde processen te volgen, kunnen opduiken en fricties of vertragingen veroorzaken. Goede communicatie en constructieve samenwerking zijn de sleutels tot succes.

Op zoek naar goede argumenten om je business case te bouwen?

Zoek niet verder: download onze gids "De ROI van online participatie". We richten ons op de vele voordelen van online participatie, maar leggen ook uit hoe het kan helpen om offline projecten efficiënter te maken.

De gids downloaden



Stap 2:
Bepaal de belangrijkste doelen, verwachtingen en processen

Als je eenmaal goedkeuring hebt verkregen, werk dan met je collega's samen om duidelijke, meetbare en haalbare doelen te stellen. Stel daartoe de volgende vragen:

- Wat hoop je te bereiken met participatie? Voorbeelden van doelen zijn het aantal deelnemers, de diversiteit van de deelnemers, de diversiteit van de antwoorden, enz.
- Hoe wil je met je inwoners in contact komen en feedback verzamelen?
- Van wie wil je iets horen? Wat voor soort feedback zoek je?
- Hoe ga je de verzamelde gegevens analyseren en gebruiken om je besluitvorming te beïnvloeden?
- Welke methoden zul je gebruiken om je inwoners voortdurend te informeren en te laten participeren?

De Amerikaanse stad Lancaster in de staat Pennsylvania heeft een ongelooflijk sterke participatiecultuur opgebouwd door precies dat te doen. Danene Sorace, de burgemeester van Lancaster, benadrukt het belang van goede voorbereiding:

Als je bewust participatie vormgeeft, bespaar je tijd en geld naarmate het proces vordert. Mijn belangrijkste advies is dus: investeer in je voorbereiding. Het rendement van de investering komt, want projecten zullen vlotter verlopen. Bovendien is er dan veel meer goede wil en een positief gevoel over die projecten."

Het beoordelen van de ROI van participatie is niet eenvoudig. **Gelukkig hebben we een tool om je daarbij te helpen!** Gebruik onze calculator en krijg een goede eerste inschatting van de toegevoegde waarde van online participatie.

Stap 3:

Start geleidelijk en zorgvuldig, één project tegelijk

Door klein en doordacht te beginnen, kun je een duidelijke, holistische aanpak ontwikkelen die vanaf de eerste dag succes oplevert. Het risico bestaat dat je ontmoedigd raakt als je veel tijd en moeite steekt in een project dat uiteindelijk niets oplevert. Daarnaast zal het er ook toe leiden dat belangrijke stakeholders afhaken.

Hieronder volgen drie tips die helpen voorkomen dat je ontmoedigd raakt:

1. Kies een project waarvan je weet dat het een prioriteit is voor een groot aantal inwoners. Dit zal helpen om gemotiveerde mensen rechtstreeks naar je participatieproject te lokken. Als je mensen eenmaal zover hebt dat ze zich aanmelden op je platform, dan is het veel gemakkelijker om ze later opnieuw aan te sporen mee te doen in nieuwe projecten.

2. Kom je inwoners tegemoet. Begrijp de huidige participatiecultuur - of het gebrek daaraan - en identificeer zowel de mogelijkheden als de beperkingen van nieuwe participatiemethoden. Of je nu digitale of offline methoden gebruikt, je zult je participatiecultuur niet van de ene op de andere dag kunnen veranderen, dus het is essentieel om rekening te houden met de huidige situatie, inclusief de bestaande tekortkomingen.

3. Ontwikkel een duidelijk communicatieplan dat past binnen je bestaande participatiestrategie en deze verbetert. Je zult enkel successen boeken als je inwoners op de hoogte zijn van je projecten en hoe ze kunnen meedoen. Of het nu gaat om sociale media, papieren flyers op scholen of een perscampagne, neem vooraf de tijd om uit te werken hoe je je project gaat promoten om zo je participatiecultuur verder op te bouwen.

Download onze communicatiegids voor praktische tips om je communicatieplan op te stellen.

De gids downloaden



Stap 4:

Blijf je participatieprojecten onder de aandacht brengen, zowel intern als extern, door voortdurend updates te geven

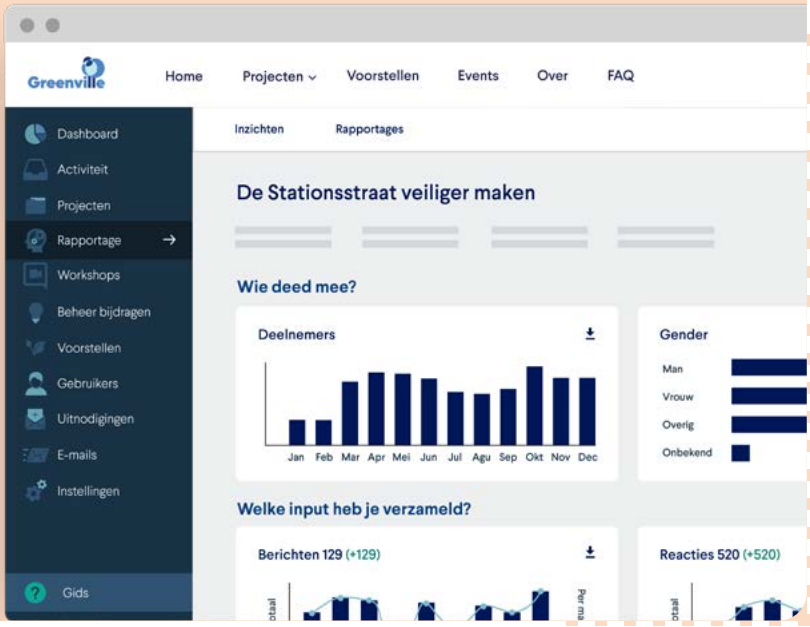
Het is belangrijk om voortdurend het succes en de voordelen van de participatie met je team te delen om hun steun te behouden. Naast je interne promotie is het ook belangrijk je inwoners te laten zien dat hun inbreng wordt gewaardeerd en echt een impact zal hebben op het beleid. Een participatiecultuur ontstaat tenslotte als alle betrokkenen van het proces blijk geven van voortdurende inzet en enthousiasme.

Doe dit door te rapporteren over je doelen en de data te presenteren in een gemakkelijk te begrijpen en visueel aantrekkelijke vorm, zoals grafieken of infographics.

Lokale overheden helpen beter geïnformeerde beslissingen te nemen op basis van méér gegevens is een van de belangrijkste pijlers van de missie van CitizenLab. Daarom bieden we niet alleen een platform waarmee je je inwoners op grote schaal kunt bereiken en laten meedoen, maar helpen we je ook de input te begrijpen via ingebouwde analysetools, zoals geautomatiseerde dashboards en thematische clustering met behulp van AI.

Je hebt geen diploma in data-analyse of een data-analist in je team nodig; met ons platform haal je in een mum van tijd relevante inzichten uit je gegevens die je kunt gebruiken bij de besluitvorming en de rapportage aan je inwoners of je bestuur!

Ontdek ons platform



Template: Canvas voor online participatie

Het is inmiddels duidelijk dat je een succesvol (online) participatieproject niet aan het toeval moet overlaten. Het is essentieel dat vóór de start van elk overleg alle betrokkenen rond de tafel gaan zitten om duidelijk aan te geven wat hun verwachtingen zijn, en welke middelen je gaat gebruiken om deze doelen te bereiken. Het klinkt misschien vanzelfsprekend, maar dat is niet altijd eenvoudig.

Onze participatie-experts ontwikkelden een eenvoudig kader voor het opzetten van je participatiestrategie: het onlineparticipatiecanvas. Hiermee kun je de verschillende bouwstenen voor participatie definiëren, per project of op strategisch niveau. Het zal je helpen:

- **Te bepalen waar je naartoe wilt:** Het canvas helpt het doel van je participatiestrategie of -project te verduidelijken, wie je erbij wilt betrekken, en hoe je dat zult doen.

- **Het overzicht te bewaren:** Op de lange termijn, zelfs in de weken of eerste maanden na de lancering van je platform, is het altijd nuttig om een document te hebben waarin je in één oogopslag alle aspecten van je strategie terugvindt, zoals je participatiedoelen of voorspelde obstakels.

- **Samen te werken:** Het invullen of aanpassen van het canvas is een goed moment voor jou en je collega's om doelstellingen te verfijnen of de geplande acties te herzien wanneer nodig.

Oké, aan de slag! Ga rond de tafel zitten en formuleer antwoorden - alleen of met je collega's - op vragen als:

- Wat zijn je korte- en langetermijndoelstellingen voor participatie? Hoe ga je een online participatieplatform gebruiken?

- Welke projecten ga je opzetten?

- Wie zitten er in het kernteam voor participatie?

- Wie is je doelgroep?

- Welke kanalen ga je gebruiken om te communiceren over je participatieprojecten?

- Hoe ga je terugkoppelen?

- Zijn er belangrijke data om naar toe te werken?
- Wat wordt er gemeten en wanneer? Wanneer is het platform een succes?
- Waar ligt mogelijk een obstakel binnen je organisatie? Zijn er externe factoren om rekening mee te houden?



Klik hier om een kopie van onze template te krijgen

Wissel van de macht - terug bij af wat betreft je participatiecultuur?

Na verkiezingen kan het zijn dat vertegenwoordigers van het nieuwe bestuur de huidige werkmethoden en initiatieven, waaronder de participatie, in twijfel trekken. Een robuuste participatiecultuur ontwikkelen is essentieel om frustratie te minimaliseren en te voorkomen dat je het gevoel krijgt dat je helemaal opnieuw moet beginnen. Door duidelijke, efficiënte processen vast te stellen die consequent resultaten opleveren, wordt de kans aanzienlijk verkleind dat een nieuw bestuur initiatieven in de ijskast zet of de aanpak helemaal omgooit.

Een participatiereglement is een effectieve manier om je aanpak vast te leggen en ervoor te zorgen dat je je werk kunt voortzetten, ook als er een nieuw college komt. Dit formele document schetst de waarden, beginselen en procedures en zorgt voor continuïteit en betrokkenheid op het vlak van participatie.

Je kunt meer lezen over het participatiereglement in deel 2 -**volg ons om op de hoogte te blijven wanneer je deel 2 kunt downloaden!**

citizenlab

Ons platform zelf proberen?

Ga met ons in gesprek

www.citizenlab.nl

hello@citizenlab.co

Boek een presentatie van het platform

Bekijk de CitizenLab-productfiche