



# DiA DIALOOG

De toekomst van de  
Digitale Democratie



**DEMOCRATIE**  
*in actie*

**NET  
WERK  
DEMOCRATIE**

# INLEIDING

Waar willen we dat digitale democratie over vijf jaar is? En wat is er voor nodig om dat te bereiken? Deze vragen stonden centraal tijdens de DiA Dialoog op 30 september 2021 in Pakhuis de Zwijger. Het vierjarig programma Democratie in Actie startte in 2017. In die periode is veel positieve energie vrijgekomen op het thema digitale democratie. Nu het programma gaat eindigen wordt de blik vooruitgeworpen: wat zijn de ambities voor de komende vijf jaar?

Veertig vaandeldragers voor digitale participatie namen fysiek deel aan de hybride bijeenkomst. Online konden deelnemers meeluisteren en meepraten via de chat en een online ideeënbus. Gezamenlijk hebben ze vijftien ambities benoemd en acties die nodig zijn om daar te komen.

Doel van de bijeenkomst was om input uit het werkveld op te halen. De opbrengst vindt zijn neerslag in deze publicatie. De publicatie zal dienst doen als één van de bronnen voor het vormgeven van toekomstig beleid. Het bevat richtingen en vragen waar we samen - overheid, ontwikkelaars, middenveld én burgers - mee aan de slag kunnen. In deze publicatie kunt u in drie delen dit toekomstperspectief tot u nemen.

*“Tijdens de bijeenkomst willen we met elkaar ophalen waar de toekomst van de digitale democratie over moet gaan. Dit willen we gaan gebruiken om die toekomst met elkaar vorm te geven. Dus doe u best, de toekomst rekt op u.”*

Jeroen Bruijns -  
Projectleider Digitale  
Democratie DiA | VNG  
Dagvoorzitter  
DiA Dialoog

## LEESWIJZER

### Panelgesprek pp. 3-8

Vijf participatie-experts vanuit overheden, de wetenschap en toolontwikkeling schoven aan voor een panelgesprek. Hier leest u de belangrijkste ambities en acties die in het gesprek benoemd werden.

### Reflectie pp. 9-10

Rudy van Belkom van de stichting Toekomstbeeld der Techniek wierp een blik vooruit. Wat zijn de uitdagingen, kansen en mogelijke oplossingen als we kijken naar participatie in een digitaal tijdperk.

### Gesprekstafels pp. 11-20

De veertig deelnemers hebben de ambities op thematisch niveau verder uitgewerkt aan gesprekstafels. De vijf thema's zijn: interne organisatie, buurtkracht, fases en mate van invloed, inclusie en functionaliteiten. In deze publicatie leest u voor elk thema de drie belangrijkste ambities die daaruit zijn voortgekomen, gevolgd door een lijst van acties die ons daar kunnen brengen.

[Kijk de bijeenkomst terug op youtube.com/watch?v=VFir3J6B1qE](https://www.youtube.com/watch?v=VFir3J6B1qE)

[Kijk de sfeerimpressie terug op youtube.com/watch?v=dvql4oiuZ78](https://www.youtube.com/watch?v=dvql4oiuZ78)

# UITKOMSTEN VAN HET PANELGESPREK

TIJDENS HET PANELGESPREK STONDEN TWEE STELLINGEN CENTRAAL:

Welke ambities zouden overheid, samenleving en anderen moeten hebben.

En welke acties zijn nodig om dat te bereiken.

Panelleden: **May-Britt Jansen** (Gemeente Amsterdam), **Bart Karstens** (Rathenau Instituut), **Nelise Doornenbal** (CitizenLab), **Jasper Ludolph** (Mett) o.l.v. **Jeroen Bruijns** (Projectleider digitale democratie VNG).



# HOE ZOU DIGITALE PARTICIPATIE ER OVER VIJF JAAR UIT MOETEN ZIEN?

## PARTICIPATIEVER

Het moet onze ambitie zijn dat participatie een centraal onderdeel wordt van het beslissingsproces van overheden. Dat burgers daadwerkelijk impact kunnen uitoefenen en dat hun ideeën de basis kunnen vormen van agenda's en beleid. Burgers en overheden werken als gelijken samen aan de co-creatie van hun gemeente, buurt of land.

Nelise Doornenbal – CitizenLab

## DOELEN FORMULEREN

Er zijn diverse vormen van burgerbetrokkenheid. Er ligt een uitdaging om goed te formuleren voor welk doel je betrokkenheid wilt verhogen. Je moet je steeds afvragen: Voor welk doel zetten we dit in? Welke vorm past daarbij? Naar wat voor een betrokkenheid zijn we op zoek? Welke verwachting hebben we van de burgers die we inschakelen? En welke commitment hebben we om er vervolgens iets mee te doen?

Bart Karstens – Rathenau Instituut





## KOPPELING MET DE REPRESENTATIEVE DEMOCRATIE

We moeten digitale tools ook gaan inzetten richting de representatieve democratie. Er zijn allerlei burgerinitiatieven maar de manier waarop dat nu georganiseerd is, maakt dat die enorm veel obstakels tegenkomen. Met digitale middelen kun je die drempel verlagen. Daarnaast kan je tools ontwikkelen om burgers zichzelf te laten organiseren en onderwerpen te agenderen. En om interactie te organiseren tussen lokale raadsleden en burgers.

**May-Britt Jansen – Gemeente Amsterdam**

## VOORBIJ DE PUNTINTERACTIE

Ik hoop dat participatie minder een puntinteractie wordt. Nu wordt soms nog te veel gedacht 'geef ons een platform want dan gaan we andere mensen bereiken'. Maar om mensen te bereiken is meer nodig dan een platform. Er moet bijvoorbeeld meer structureel onderzoek gedaan worden. Het gaat ook over het voortraject. We beseffen ons soms onvoldoende dat mensen voordat ze meedoen al een hele klantreis doormaken: Weet ik wat er aan de hand is? Vind ik het relevant? Vind ik het belangrijk om mijn mening te geven? Ik denk dat we daar meer naar toe gaan. Dat het breder wordt dan: 'dit willen we weten dus dat gaan we vragen'.

**Jasper Ludolph – Mett**

## RESPONSIEVER

Participatie moet responsiever worden. Burgers moeten altijd een terugkoppeling krijgen op hun input en begrijpen waarom iets is meegenomen of waarom dit niet mogelijk is. Dit zorgt ervoor dat er een echte dialoog ontstaat, en dat burgers zich gehoord en gestimuleerd voelen om nogmaals mee te denken.

**Nelise Doornenbal – CitizenLab**



## E-INFORMATIE, E-CONSULTATIE, E-BESLUITVORMING ÉN E-UITVOERING

Je kunt onderscheidt maken tussen vier lagen van digitale participatie: e-informatie, e-consultatie, e-besluitvorming, e-uitvoering. In Nederland wordt bij burgerbetrokkenheid vooral gedacht aan e-consultatie. Maar er moet naar alle niveaus worden gekeken. In het buitenland zijn er mooie voorbeelden van e-informatie, e-consultatie én e-besluitvorming. Daar kunnen we veel van leren en ook in Nederland toepassen.

**Bart Karstens – Rathenau Instituut**

## STRUCTURELE INBEDDING

Als je digitale participatie wilt schalen, moet het onderdeel worden van de gemeentelijke processen en dienstverlening. Dat betekent dat je de kennis in huis moet halen en niet extern inkopen. Ook moet financiering structureel geregeld worden in plaats van projectmatig. En er moet gebruiksvriendelijke tooling komen die door participatieprofessionals gebruikt kan worden zonder intensieve ondersteuning van technici.

**May-Britt Jansen – Gemeente Amsterdam**

## BETROKKENHEIDSLADDER

Een grote uitdaging is: hoe ga je mensen betrekken die nog niet precies weten wat ze vinden? Mensen die hun mening klaar hebben bereik je wel. Die komen makkelijk naar een zaaltje of pakken een digitaal middel. Maar als je nog niet weet wat er speelt waarom zou je dan tijd investeren? De uitdaging is om veel eerder in het proces mensen mee te nemen. Ik spreek daarom liever van een betrokkenheidsladder dan van een participatieladder.

**Jasper Ludolph – Mett**





## CONSTANTE DIALOOG

Om een echt participatieve democratie te creëren is deliberatie nodig; een constante, constructieve en open dialoog tussen burger en overheid. Een dialoog die door overheid én burger geïnitieerd kan worden, en waarin burgers worden betrokken over een geheel proces.

**Nelise Doornenbal – CitizenLab**

## POLITIEKE COMMITMENT

Het risico op teleurstelling bij burgerbetrokkenheid is groot. Het is daarom belangrijk om politieke commitment af te dwingen. Als een burger iets vindt of doet dan moet daar ook gevolg aan gegeven worden. Als politiek heb je dan echt een stap gemaakt: wat de burger aandraagt daar moet ik wat mee doen.

**Bart Karstens – Rathenau Instituut**

## DELIBERATIE

We hebben goede tools nodig om deliberatie te organiseren. In digitale participatieprocessen hebben we nog te veel koudwatervrees om politiek gevoelige onderwerpen aan de orde te stellen. We moeten niet bang zijn voor tegenspraak of mensen die het proces willen kapen. Dat is onderdeel van het democratisch proces.

**May-Britt Jansen – Gemeente Amsterdam**

## COMMUNITY MANAGERS

Ik zou willen dat we wat kunsten gaan afkijken bij community managers. Dat vak is in rap tempo geprofessionaliseerd. Deze vakmensen worden door merken ingezet om betrokkenheid bij hun merk te verhogen. Het zijn mensen die goed zijn in het entameren van een gesprek en dat ook gaande houden. Ik hoop dat er over vijf jaar community managers rondlopen die verantwoordelijk zijn voor participatie. Dan ga je werken aan een voortdurende dialoog in plaats van vragen: 'wat vind je hiervan en daarvan.'

**Jasper Ludolph – Mett**

# WELKE ACTIES ZIJN NODIG OM DE AMBITIES OVER VIJF JAAR TE REALISEREN?

## VERSTERK PARTICIPATIEPROFESSIONALS

De kracht ligt binnen organisaties. Versterk en ondersteun de participatieprofessionals. Er lopen veel mensen, ook wel 'publieke bricoleurs'<sup>1</sup> genoemd, bij gemeenten die heel goed weten hoe participatie werkt. Zij kunnen een ambassadeurschap vervullen. Ze kunnen collega's meenemen en bestuurders overtuigen van politieke commitment. Er ligt een grote kans als we die mensen verder versterken en de ruimte geven.

Jasper Ludolph – Mett

## WERF BESTUURDERS ALS AMBASSADEURS

Binnen de organisatie moeten we investeren in ambtelijk vakmanschap. Ook moet de financiering niet langer projectmatig georganiseerd worden. Daarnaast moeten we een club bestuurders bij elkaar brengen die dit doorleven. Bestuurders die vol verve aan andere bestuurders kunnen vertellen wat je bestuurlijk hebt aan digitale participatie en waarom je dit in je organisatie moet doen. Ik heb zelf ervaren wat een vliegwielt het creëert in een organisatie als je dit hebt.

May-Britt Jansen – Gemeente Amsterdam

## AANDACHT VOOR KANSEN ÉN RISICO'S

Er komen nieuwe kansen en mogelijkheden aan zoals bijvoorbeeld artificiële intelligentie, denk aan meeting analytics en burgerplatformen. Maar er zijn ook nieuwe risico's die aan werken met digitale middelen verbonden zijn. Denk aan veiligheidsrisico's en datazeggenschap. Het zijn nieuwe aandachtspunten die goed geregeld moeten worden. Andere acties die belangrijk zijn voor de toekomstambities is goed formuleren wat het doel is van de participatie. En opnieuw: verbindt het aan politieke commitment. Dat is een hele belangrijke stap.

Bart Karstens – Rathenau Instituut

## TREED UIT DE COMFORTZONE

We moeten meer uit onze comfortzone treden. Dat geldt voor overheden, maar ook voor toolmakers. Consulteren voelt comfortabel en vertrouwd. Daar hebben we inmiddels veel ervaring mee. Nu is het van belang om meer die dialoog en co-creatie op te gaan opzoeken. Daarvoor zullen er nieuwe tools en methodes komen. Denk bijvoorbeeld aan artificiële intelligentie en natural language processing. Daarmee kan je ideeën categoriseren en input samenvatten. Zo kun je sneller een beeld krijgen van de meningen van verschillende groepen mensen.

Nelise Doornenbal – CitizenLab



1 <https://www.tilburguniversity.edu/sites/tiu/files/download/Essay%20Ambtelijk%20Vakmanschap%20digitaal%20%281%29.pdf>



# PARTICIPATIE IN EEN DIGITAAL TIJDPERK

Reflectie door: Rudy van Belkom, Senior toekomstonderzoeker  
- Stichting Toekomstbeeld der Techniek



## Uitdagingen

Van Belkom onderzoekt de impact van technologie op de toekomst van democratie. Voor zijn presentatie tijdens de DiA Dialoog zoomde hij in op participatie. Daarvoor ziet hij uitdagingen, kansen en mogelijke oplossingen.

Een van de uitdagingen is dat Nederlanders niet erg warm lopen voor directe democratie, aldus Van Belkom. Hij verwijst naar het Nationaal Kiezersonderzoek 2017. Als mensen gevraagd wordt of ze meer inspraak willen, dan antwoorden ze bevestigend. Maar als hen gevraagd wordt of anderen meer inspraak moeten hebben dan zijn ze minder positief. Er wordt getwijfeld of medeburgers voldoende tijd en kennis hebben om een weloverwogen besluit te nemen. Ook wordt gezegd dat deelbelangen dan de overhand kunnen nemen. Van Belkom noemt dit de participatiespagaat.

In onderzoeken naar de voorkeur voor verschillende manieren om het staatsbestel te organiseren scoort de representatieve democratie steevast hoog. In verhouding tot andere landen scoort directe democratie juist laag. "Als we het over participatie hebben, zien we het misschien meer als aanvulling op de representatieve democratie", zegt Van Belkom. "Veel mensen vinden het prima om vertegenwoordigd te worden. Maar ze zijn ontevreden over de manier waarop ze vertegenwoordigd worden, of door wie ze vertegenwoordigd worden. Maar de representatieve democratie scoort onverminderd hoog."

## Kansen

Dat politieke engagement ziet Van Belkom bijvoorbeeld op online platformen. Zo wordt op TikTok politiek getinte informatie gedeeld en wordt er aan factchecking gedaan door jongeren. Of jongeren die massaal hun Instagram op zwart zetten om hun steun aan Black Lives Matter te betuigen. Als je participatie op een andere manier zou framen en dit soort uitingen er ook onder zou laten vallen, zou je kunnen zeggen dat participatie juist groeit, aldus Van Belkom.

Collectieve actie verschuift van top-down naar bottom-up, zegt Van Belkom. Een voorbeeld van top-down collectieve actie is een vakbond die zijn leden oproept om te gaan demonstreren. Het Black Lives Matter voorbeeld is een vorm van bottom-up. "Het is zelf geïnitieerd", zegt Van Belkom. Georganiseerd vanuit de online kanalen die jongeren gebruiken. Wij weten misschien helemaal niet wat zich daar allemaal afspeelt."

"Als je het vanuit de klassieke opvatting benaderd, kan je zeggen dat er een probleem is met jongerenparticipatie", zegt Van Belkom. "Maar dat heeft ook te maken met ouderwetse systemen. Systemen die niet aansluiten bij de behoeften. Jongeren kiezen hun eigen wegen en kanalen om zich politiek te uiten. Als je die inzichten bij elkaar optelt dan kan je stellen: er is nog hoop. Want dan zijn er ook oplossingen te bedenken."

“Generatie Z zou apathisch zijn, doelloos en a-politiek” zegt Van Belkom. “Ik durf het tegendeel te beweren. Ze zijn wellicht niet zo geïnteresseerd in politiek in de traditionele zin maar ze zijn wel maatschappelijk en politiek geëngageerd. Daarin zien we kansen ontstaan.”

## Oplossingen

Van Belkom: “De conclusie die ik trek is dat een grote groep mensen niet zo zeer op zoek is naar traditionele inspraak in de marges: waar komt de rotonde of hoe moet de wijk worden ingericht. Maar ze willen wel invloed op fundamentele maatschappelijke problemen. De vraag die ik stel in mijn onderzoek is: ‘Hoe kunnen we opbloeiend activisme een plek geven in het politiek systeem? Daar ligt veel ruimte voor innovatie.’”

Eén van Van Belkoms ideeën is geïnspireerd op het crowdfundingplatform Kickstarter. De overheid zou ook zelf volgens het principe van Kickstarter kunnen werken. In het meest extreme geval zouden burgers hun eigen belastinggeld kunnen alloceren. Een lichtere vorm kan zijn dat de overheid stemmen moet ophalen om bepaalde projecten te mogen uitvoeren. Een voordeel van deze vorm van participatie is dat je verschillende niveaus kunt inbouwen, aldus Van Belkom. De burger die niet zo happig is op participatie kan zich beperken tot het uitbrengen van een stem. Burgers die juist veel inspraak willen, kunnen hun eigen projecten op het platform delen en promoten.



## GESPREKSTAFELS

Aan vijf gesprekstafels hebben de deelnemers de ambities op thematisch niveau verder uitgewerkt. De vijf thema's zijn: **interne organisatie, buurtkracht, fases en mate van invloed, inclusie en functionaliteiten**. Lees de belangrijkste ambities die daaruit zijn voortgekomen, gevolgd door een lijst van acties die ons daar kunnen brengen.

# INTERNE ORGANISATIE

## HOE MOET DIGITALE PARTICIPATIE IDEALITER WORDEN GEORGANISEERD BINNEN EEN OVERHEID?

### Wat zijn de drie ambities voor over vijf jaar?

#### 1 Bestuurlijk lef

Participatie is structureel ingebed in de organisatie in plaats van de huidige projectmatige aanpak. Vanuit het bestuur wordt gestuurd op participatie en het is een politieke vereiste om participatie te borgen.

#### 2 Ambtelijk vakmanschap

Ambtenaren beschikken over de vakkennis die nodig is om participatie goed te organiseren. De organisatie voorziet in de noodzakelijke randvoorwaarden. Financiering is structureel en niet projectmatig.

#### 3 Participatie ecosysteem

Er is een participatie ecosysteem gericht op uitwisseling. Niet alleen van tools maar ook van kennis en mensen. Het ecosysteem bevat open source tools, open processen, open source ambtenaren, open teams en een open organisatie.



### Welke acties zijn nodig om de ambities te realiseren?

#### Bestuurlijk lef

1

- De Rijksoverheid moet het goede voorbeeld geven door op landelijk niveau participatietrajecten te starten.
- Er moet structurele financiering komen bij lokale overheden voor participatie in plaats van de huidige projectmatige financiering.
- Er moet een Democratie in Actie 2.0 komen met een permanente status en aandacht voor participatie, de ontwikkeling van de digitale democratie en de ontwikkeling van het onderlinge netwerk en ecosysteem.
- Bestuurders en politici moeten de ruimte voelen om participatie een meer centrale plek te geven. Hiervoor is een ambassadeur van buiten nodig die hen hiervoor enthousiasmeert. De Rijksoverheid, VNG en de beroeps- en belangenverenigingen kunnen hierin een stimulerende rol vervullen.
- Bestuurders moeten niet vragen óf er is geparticipeerd. Zij zijn eigenaar van de opdracht en moeten daarom inhoudelijk doorvragen hoe het proces er uit zag en of verbeteringen mogelijk zijn. Hiervoor zijn goede en regelmatige bestuursrapportages over participatie gewenst.
- Er moet als één overheid worden opgetreden. Nu lopen participatietrajecten van verschillende bestuurslagen en afdelingen soms langs elkaar heen. Dit kan ertoe leiden dat de burger overvraagd wordt.
- Participatie moet een politieke vereiste worden. Dit vraagt om gesprek tussen bestuurders, volksvertegenwoordigers en inwoner over de kaders (participatieverordening).

## Ambtelijk vakmanschap

2

- Participatie moet onderdeel gaan uitmaken van de dienstverlening van de gemeente.
- De vaandeldragers van participatie die op dit moment actief zijn, moeten worden ondersteund door de Rijksoverheid, VNG en de beroeps- en belangenverenigingen.
- Participatie moet worden ingebed in de ambtelijke organisatie. De randvoorwaarden als tijd, budget en kennis moeten aanwezig zijn.
- Er moeten leertrajecten komen op het gebied van participatie bij lokale overheden zodat er een minimum niveau van vaardigheden is waarop kan worden teruggevallen. Nu moeten ambtenaren het te veel zelf uitvinden. Wel moeten de positieve kanten van het 'learning-by-doing' principe behouden blijven.
- Participatie moet door-evalueren naar een continu gesprek. Nu wordt het vaak projectmatig ingezet. Creëer een doorlopend gesprek met de wijk of community.
- Participatie moet tweerichtingsverkeer zijn: een open dialoog tussen burgers en overheid.

## Participatie ecosysteem

3

Er wordt nu door verschillende gemeenten gewerkt met open source participatietools, zoals Consul en Openstad. Iedereen kan hierover beschikken en bijdragen aan verdere ontwikkeling van het beschikbare participatie instrumentarium. Dit 'open' principe zou aan de basis moeten liggen van het participatie ecosysteem:

**Open source ambtenaar:** Participatie-experts kunnen worden ingezet daar waar ze nodig zijn. Er wordt kennis en kunde uitgewisseld tussen de verschillende afdelingen en overheden.

**Open teams:** Teams van flexibele samenstelling zijn flexibel inzetbaar over de grenzen van organisaties heen. Hierdoor worden overheden zelfredzaam en minder afhankelijk van experts die tijdelijk worden ingehuurd.

**Open middelen:** Bewonersbrieven, Raadsbrieven, SLA-overeenkomsten, alle middelen zijn voor hergebruik beschikbaar voor andere overheden. Deze worden beschikbaar gesteld via digitale kanalen.

**Open processen:** Procesontwerpen worden gedeeld en gezamenlijk doorontwikkeld. Ervaringskennis van processen wordt voor iedereen beschikbaar gesteld.

**Open source tools:** Digitale participatieplatformen worden samen gebouwd, onderhouden en doorontwikkeld. Nieuwe tools worden beschikbaar gesteld aan alle overheden.

**Open kennis:** Kennis wordt gedeeld in een levende kennisbank die landelijk beheerd wordt.

Niet alleen grote gemeenten met voldoende kennis en budget moeten onderdeel zijn van dit ecosysteem. Het moet juist ook open staan voor kleinere gemeenten zodat zij de ondersteuning krijgen en zo succeservaringen kunnen opdoen. Ook moet het open karakter niet beperkt zijn tot overheidsinstanties. Bijvoorbeeld commerciële toolbouwers zouden ook onderdeel moeten zijn van het open participatie ecosysteem.



# BUURTKRACHT

## WAT ZOU DIGITALE PARTICIPATIE VOOR BUURTEN EN WIJKEN KUNNEN/MOETEN BETEKENEN?

### Wat zijn de drie ambities voor over vijf jaar?

#### 1 Een structurele interactie in een vertrouwde omgeving

Dit vraagt een vertrouwde digitale omgeving waar inwoners mee weten om te gaan, weten welke informatie zij daar kunnen vinden en zien dat daar doorlopende relatie/interactie met de buurt wordt opgebouwd door de overheid. Zorg dus dat één platform langdurig gebruikt wordt. Mensen kunnen er zo bekend mee worden, informatie delen en met elkaar interacteren. Door langdurig op een platform actief te zijn wordt het vertrouwder, nemen er meer mensen deel en worden ze representatiever. Dat is namelijk het verschil tussen participatie en inspraak. "Je spreekt één keer in op een vast moment over één onderwerp. Je participeert als bewoner doorlopend onderling of met de overheid, op tal van thema's". Een doorlopende interactie of relatie vraagt dan ook geheugen van de overheid. "De vorige keer dat wij dit onderwerp met deze wijk bespraken..." Gebruik dus ook uitkomsten uit het verleden.

#### 2 Lage drempels vergen hoogwaardige ambtenaren

We moeten streven naar digitale platformen waarop inwoners hun ideeën, behoeften en activiteiten delen en die goed benut worden door henzelf. Platformen waarop de overheid goed kan inhaken/anticiperen in het licht van de opgaven die zij heeft. Hiervoor heb je goede ambtenaren nodig. Een goede ondersteuning van de buurt (waarbij digitale platformen onderdeel van de infrastructuur uitmaken) vraagt om professionele community managers. Dit betekent buurt- en wijkambtenaren die in staat zijn om inwoners naar behoefte te kunnen laten meedoen. Zij slaan de brug tussen overheid en inwoner. Dit vergt onder andere kennis hoe je in taal en functionaliteit (on- én offline) inwoners weet te betrekken en hun stem kan laten horen. Hierin is continuïteit (van de ambtenaar) ook een belangrijke factor. Alleen dan krijg je de wijk in actie als je als overheid iets met hen samen wilt doen en realiseer je legitimiteit door een brede deelname in de wijk.

#### 3 Behoud de winsten van de coronacrisis: iedereen digivaardig

De coronacrisis bracht ook veel positieve ontwikkelingen op gang. Voorbeelden daarvan zijn de deelname van jongeren op digitale platformen en de verbeterde digivaardigheid van de samenleving aangezien iedereen digitaal moest gaan. De ambitie moet zijn om meer en meer diverse groepen digitaal (democratisch) actief te laten zijn.

### Welke acties zijn nodig om de ambities te realiseren?

- Beter inzicht in de zaken die in een wijk spelen, vergt een overzicht van de standpunten en projecten in de wijk. Dit kan via tooling (buurtplatformen) maar daarvoor heb je ook weer overzicht nodig op welke (digitale) platformen dit wordt gedeeld door inwoners: Facebook, buurtapp, buurtplatform, buurtvereniging. Naast een overzicht van de projecten en ideeën van inwoners in de wijk, vergt dit een overzicht van de projecten van de overheid in/met de wijk. Vervolgens is het de kunst dit in samenhang te brengen. Daarbij is de invloed op overheid en processen door de buurt afhankelijk van de mate van collectiviteit van de buurt.
- Er zijn momenteel te weinig gebiedsregisseurs/wijkwerkers/community managers om goed verbindingen te leggen. Die moeten er meer zijn en dit moet structureler.
- Om inwoners ook digitaal te laten meedoen moet je verschillende groepen digivaardig maken om hen digitaal de dialoog te leren voeren. De kracht van laagdrempeliger platformen is de democratische ervaring die inwoners opdoen.
- Laat de buurt de agendasetting doen, laat de raad vervolgens besluiten nemen op basis van het algemeen belang.
- Maak buurtagenda's juist als er geen urgentie is. Dan hoor je het stille midden.



“Een overheid die beter weet wat er in de buurt speelt en een buurt die beter wordt betrokken bij maatschappelijke opgaven door de overheid.”

# FASES EN MATE VAN INVLOED

## HOE IS (DIGITALE) PARTICIPATIE IN IEDERE BELEIDSFASE EN OP IEDERE TREDE VAN DE PARTICIPATIELADDER TE BEREIKEN?

### Wat zijn de drie ambities voor over vijf jaar?

#### 1 Meer politieke wil voor digitale participatie van hoge kwaliteit

Er is meer politieke lef om structurele digitale participatie van hoge kwaliteit door te voeren. De waarde van digitale participatie moet doordrongen zijn op bestuursniveau zodat de input van inwoners een structureel onderdeel wordt van werkprocessen.

#### 2 Vaker en meer invloed van inwoners

Het participatieproces moet aantrekkelijker en inclusiever. Door de bestuurlijke vraag en pijn invoelbaar te maken voor inwoners, kunnen zij via digitale participatie vaker en meer invloed uitoefenen op moeilijke onderwerpen.

#### 3 Structureel budget voor digitale participatie

Digitale participatie is net zo vanzelfsprekend als ademen. Er is meer budget voor digitale participatie zodat digitale participatie onderdeel wordt van de gemeente zelf en er interne expertise wordt opgebouwd.



### Welke acties zijn nodig om de ambities te realiseren en wie zijn de stakeholders?

#### Meer politieke wil voor digitale participatie van hoge kwaliteit

1

- Ook het bestuursniveau moet doordrongen zijn van de waarde van digitale participatie. Nu speelt vaak een individuele projectleider een doorslaggevende rol als ambassadeur voor digitale participatie. Het is moeilijk om digitale participatie in zo'n geval verder te krijgen dan losse projecten. Om digitale participatie structureel te maken, moeten bestuurders meer politieke lef tonen om te investeren in structurele digitale participatie van hoge kwaliteit.
- Stel op beleidsniveau de 'waarom' vraag centraal in plaats van de 'hoe' vraag. Waarom willen we digitale participatie inzetten en welke invloed willen we bewoners geven? Het moet helder zijn wat je met de input van bewoners kan doen in beleid. Zonder deze vraag te beantwoorden, blijft participatie hangen in het stadium van communicatie en informeren.
- Gemeenteraad en colleges moeten meer oefenen met hoe je een gesprek voert over de invloed die je wilt afstaan. Creëer hiermee bestuurders die weten wat er gebeurt en willen instaan voor de stappen die er in een digitaal participatie proces gezet worden.
- Laat een voorbeeld en ambitie zien op nationaal niveau door een digitale gesprekstoel op rijksoverheidsniveau te implementeren die structureel wordt ingezet.

## Vaker en meer invloed van inwoners

2

- Digitale participatie moet de experimentele fase gaan overstijgen. Burgers moeten vaker én meer invloed krijgen. Dan wordt de legitimiteit van beslissingen veel hoger en zal de koudwatervrees afnemen.
- Creëer standaardprocessen waarin bewoners en bestuurders werken met een voorspelbare participatieconcepten. Zorg door herhaling dat de basis goed in orde is. Zodra er herkenbare participatie processen ontstaan van betrouwbare kwaliteit kan er worden voorbijgegaan aan experimenten.
- Zorg dat de technische kennis van toolontwikkelaars wordt ingezet om de kwaliteit en robuustheid van participatie tools te verbeteren. De eisen in kwaliteit zijn en moeten hoger.
- Maak hybride participatie een standaard. Zet online participatie in als een middel om inclusie te bevorderen. Door verschillende instapniveaus te bieden, kunnen mensen op hun eigen manier betrokken zijn.
- Maak het mogelijk dat naast de gemeente ook bewoners kunnen bepalen op welke manier er geparticipeerd wordt. Bijvoorbeeld door bewoners zelf voorstellen of beleidsterreinen te laten aandragen.
- Besteed meer aandacht aan een goed procesontwerp zodat de bestuurlijke pijn invoelbaar wordt voor bewoners. Onder andere door digitale participatie meer in te zetten voor moeilijke onderwerpen.
- Zorg dat er uitstekende kennisontsluiting is als basis en voorwaarde voor verdere digitale participatie. Investeer in een hele goede website, een goede poster, een video, etc.

## Structureel budget voor digitale participatie

3

- Digitale participatie is belangrijk daarom moet er structureel geld beschikbaar worden gemaakt om dingen mogelijk te maken. Als het waarde heeft, ken er dan waarde aan toe.
- Innoveer de bestaande tools naar een hogere kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid en stuur vanuit overheden aan op wat er ontwikkeld moet worden. Op dit moment is de look and feel en het UX design van veel participatietools ondermaats. Participatietools moeten net zo gebruiksvriendelijk functioneren als bijvoorbeeld de website van Bol.com.
- Bouw interne expertise op in digitale participatie. Participatie georganiseerd door de overheid mag niet afhankelijk worden van marktpartijen. Hier ligt een rol voor ambtenaren als ambassadeurs van digitale participatie als een gemeentelijk besluitvormingsproces in plaats van dit uit te besteden. Zet daarom ook interne kennisontwikkeling op de agenda.
- Zorg dat er vanuit VNG expertise kan worden ingezet rond digitale participatie waar lokale overheden gebruik van kunnen maken.
- Investeer in een open source ecosysteem in Nederland waarin ontwikkelingen in participatietools worden uitgewisseld en vrij beschikbaar zijn voor overheden en burgers.

# FUNCTIONALITEITEN

## WELKE TOOLS EN/OF FUNCTIONALITEITEN Zouden DE DIGITALE PARTICIPATIE VAN INWONERS KUNNEN/MOETEN STERKEN?

### Wat zijn de drie ambities voor over vijf jaar?

#### 1 Koppeling en standaardisatie

In de toekomst moet techniek en ontsluiting van de techniek niet meer uitmaken, standaardisatie en synchronisatie door koppelingen is nodig om uitwisselbaarheid mogelijk te maken. Zowel in data als in het inzetten van tools.

#### 2 Data eigendom en gebruik van data

Digitale democratie genereert data. Deze data moet beschermd worden, de inwoner moet eigenaar blijven. Privacy-vriendelijk houden van digitale tools is belangrijk voor het draagvlak van het gebruik ervan. Ook het hergebruik van de data en de analyse ervan door bijvoorbeeld AI zal transparant en in overeenstemming met democratische waarden moeten gebeuren.

#### 3 Dialoog

De functionaliteiten om een goede online (permanente) dialoog te voeren zijn nog niet zover ontwikkeld als die voor bijvoorbeeld stemmen of verdelen. De ontwikkeling van toepassingen die zorgen voor een constructieve online dialoog is de ambitie.



### Welke acties zijn nodig om de ambities te realiseren?

#### Koppeling en standaardisatie

1

- We gaan verkennen hoe de digitale participatie software beter gekoppeld en geïntegreerd kan worden binnen de ICT-systemen van de overheid. Middels koppelingen en plug-ins sluiten we daarmee beter aan op zaak- en klantsystemen van lokale overheden waardoor de drempel voor gebruik en uitwisseling verlaagd wordt.
- Datastandaardisatie maakt koppelingen tussen tools mogelijk. Gevraagd wordt aan de overheid standaardisatie samen met de sector te verkennen en mogelijk te maken.

## Data eigendom en gebruik van data

2

- We gaan verkennen hoe koppelingen gemaakt kunnen worden met publieke authenticatie methoden zoals IRMA authenticatie. (IRMA is een uniek privacy-vriendelijk identiteitsplatform voor zowel authenticatie als ondertekening: <https://irma.app/>.)
- Data die in verschillende participatieplatformen en –projecten wordt gebruikt zou gestandaardiseerd moeten worden. Op deze manier kan op een privacy-vriendelijke en dataveilige manier door inwoners ingelogd worden zonder dat er meer dan strikt nodige persoonsgegevens worden uitgewisseld. Hiermee komt er een publiek alternatief voor de Facebook of Google log-in plugins waar data mee verzameld wordt voor commerciële doeleinden.
- Er moeten juridische minimumeisen komen voor de metadata van overheidsinformatie. Vroeger liepen informatiestromen via de postkamer en kreeg elke brief een kenmerk. Tegenwoordig kunnen informatieverzoeken soms niet worden gehonoreerd omdat de informatie niet te vinden is. De informatie staat bijvoorbeeld alleen bij een iemand op de computer. Om informatie beter vindbaar te maken moeten er juridische eisen komen voor metadata.
- De analyse van gegenereerde data gaat steeds vaker door AI gebeuren. Inzicht in deze techniek en een democratische toets op de algoritmen erachter zal samen ontwikkeld moeten worden om de automatische analyses ook democratisch acceptabel te laten zijn.
- Digitalisering en het gebruik van AI neemt steeds meer toe. Er ligt een rol voor de gemeenteraad om deze trends democratisch in te bedden. Dit vergt kennis en kunde die vaak onvoldoende aanwezig is in de (lokale) politiek. Het is daarom nodig om meer kennis rondom digitale vraagstukken in te brengen in gemeenteraden.

## Dialogoog

3

- Dialogoog- en discussiemogelijkheden in een veilige online omgeving zijn punt van aandacht. De tafel is er nog niet uit of dit op openbare overheidsplatformen moet worden aangeboden of dat het vooral gaat over het niet afhankelijk zijn van commerciële en Big Tech platformen om deze discussies te laten plaatsvinden. Er zijn grote zorgen over de prikkels tot polarisatie in het verdienmodel van de (sociale) media.
- Tools die bijdragen aan de mogelijkheid om communities op te bouwen waarbij de privacy gewaarborgd is, zijn ook nodig. Overheden willen doelgroepen betrekken bij thema's. Om een goede dialogoog te starten en op gang te houden, zouden er communities moeten kunnen worden opgebouwd.
- Burgers zouden een meer robuuste terugkoppeling moeten krijgen over participatieprojecten. Datavisualisatie kan worden ingezet om uitkomsten beter te communiceren naar burgers. Dit kan de transparantie naar burgers vergroten.
- Structurele participatie: Participatie heeft nu meestal nog een projectmatig karakter. Maar participatie moet structureel aanwezig zijn. Biedt een vaste (online) plek die continu beschikbaar is. Hierdoor weten burgers waar ze terecht kunnen om te participeren. Op deze manier kan je een behoefte-agenda creëren en in een continue dialogoog met burgers staan.

### Concluderend

Een vervoloprogramma vanuit overheid en marktpartijen is nodig om komende jaren de digitale democratie verder te ontwikkelen en te onderzoeken. De sector roept op tot een onderzoek- en ontwikkelagenda. Perspectief geven zodat er geleverd kan worden.



# INCLUSIE

## HOE ZORGEN WIJ ERVOOR DAT IEDEREEN MEEDOET IN DE DEMOCRATIE? WAT VOEGT DIGITALE PARTICIPATIE TOE AAN FYSIEKE PARTICIPATIE?

### Wat zijn de drie ambities voor over vijf jaar?

#### 1 Toegankelijkheid

Toegankelijkheid betekent dat alle inwoners op de hoogte zijn van wat er speelt, welke tools er tot hun beschikking staan en hoe zij toegang krijgen tot deze tools. Doelgroepen moeten bij de gemeente terecht kunnen voor specifieke tools die zij nodig hebben. Hierbij is het enerzijds belangrijk om elke doelgroep voor ogen te hebben, en in te schatten welke tools of welke manier van hulp deze doelgroep nodig heeft. Anderzijds is het belangrijk om ook echt specifieke tools te creëren voor doelgroepen die het nodig hebben én doelgroepen zodanig te informeren dat zij weten waar ze terecht kunnen voor het aanvragen van deze tools.

#### 2 Structuur

Betere randvoorwaarden: inclusie krijgt veel aandacht en wordt gezien als belangrijk onderdeel van participatie. Maar naast die erkenning moeten er ook daadwerkelijk stappen worden gezet. Tevens wordt inclusie vaak gezien als doel, maar het moet juist worden gezien als randvoorwaarde. Er moeten dan ook duidelijke consequenties zijn als niet aan de randvoorwaarden wordt voldaan. Bovendien moet geaccepteerd worden dat inclusie geld kost.

#### 3 Cultuuromslag

Opleiding, houding en gedrag: Een aantal zaken moeten veranderd worden in de organisatiecultuur van overheden. Zoals de kijk op verschillende doelgroepen. Elke doelgroep moet herkend worden en er moeten meerdere faciliteiten geboden worden die bij de verschillende doelgroepen passen (zie ambitie 1). Een bepaald sociaal mediakanaal zal niet de aandacht van alle inwoners trekken. Maar een buurtkrant of een buurthuis zal eveneens ook slechts een bepaalde doelgroep aanspreken. Het is daarom belangrijk om verschillende kanalen in te zetten om verschillende doelgroepen te bereiken.

Er is een cultuurwijziging nodig binnen het ambtelijk apparaat en de werkwijze van gemeenten. Gemeenten en ambtenaren kunnen vaak veel van elkaar leren, er wordt momenteel nog te weinig kennis en ervaring uitgewisseld tussen gemeenten. Uitwisseling draagt bij aan van elkaar leren om zo tot betere resultaten te komen. Er is ook een omslag nodig in de werk- en denkwijze van ambtenaren. Ambtenaren denken vaak (en worden wellicht zo opgeleid) dat zij van binnen naar buiten moeten werken. Maar soms kan het juist handig zijn om samen te werken. Bijvoorbeeld met andere gemeenten maar ook met andere organisaties en burgers.



### Welke acties zijn nodig om de ambities te realiseren?

- Werken met een quotum of streefcijfer om de participatiekloof (dat wil zeggen, een niet-representatieve samenstelling van participanten) te doorbreken.
- Een heldere doelgroepaanpak waarbij er tools zijn om iedereen te bereiken.
- Democratische vernieuwing bijvoorbeeld door de inzet van burgervergaderingen en burgerberaden.
- Bewustwording van burgers stimuleren met name over participatiemogelijkheden.

## Colofon

De DiA Dialoog: De toekomst van de digitale democratie vond plaats op 30 september 2021 in Pakhuis de Zwijger in Amsterdam.

De bijeenkomst werd georganiseerd door Democratie in Actie en Netwerk Democratie.

Deze publicatie kwam tot stand in opdracht van Democratie in Actie en is uitgevoerd door Netwerk Democratie.

De foto's in deze publicatie zijn gemaakt door Max Blom in opdracht van Democratie in Actie.

**Met dank aan alle sprekers, deelnemers en verslagleggers!**

Meer informatie:

[lokale-democratie.nl/digitaleparticipatie](https://lokale-democratie.nl/digitaleparticipatie)  
[netdem.nl](https://netdem.nl)



Kijk het evenement terug: [youtube.com/watch?v=VFir3J6B1qE](https://youtube.com/watch?v=VFir3J6B1qE)

Kijk de sfeervideo terug: [youtube.com/watch?v=dvql4oiuZ78](https://youtube.com/watch?v=dvql4oiuZ78)

**DEMOCRATIE**  
*in actie*

**NET  
WERK  
DEMO  
CRATIE**