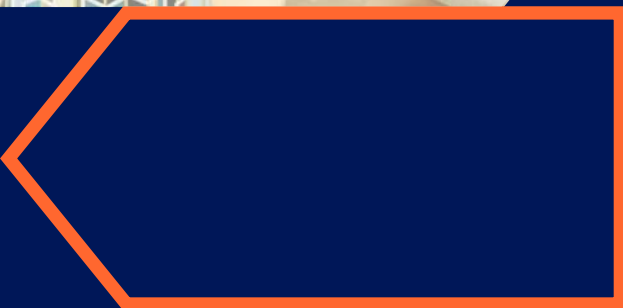


Het CitizenLab Impactrapport 2020





Inhoudsopgave

Inleiding	1
CitizenLab's missie en de theorie van verandering	2
Impact meten: wat we hebben geleerd	4
Hoe bepaalden we de impact op burgers?	5
Hoe bepaalden we de impact op steden?	8
Lessen voor 2021	13

Geschreven en gepubliceerd door CitizenLab NV – Anspachlaan 65, 1000 Brussel,
België – BE 0638.901.287

www.citizenlab.co
© 2021 CitizenLab

Alle rechten voorbehouden. Geen enkel deel van deze gids mag in welke vorm dan
ook worden gereproduceerd zonder toestemming van de uitgever. Voor
toestemming kan je contact opnemen met: hello@citizenlab.co



Inleiding

CitizenLab werd in 2015 opgericht met als doel de besluitvorming van lokale overheden te verbeteren door burgers meer inspraak te geven. We brengen steden en burgers samen op digitale platformen, waarop burgers hun mening kwijt kunnen en overheden hun beslissingen beter kunnen verantwoorden. Digitale participatie voor een betere democratie.

In de afgelopen jaren hebben we hierin **meer dan 200 steden en organisaties** in **ruim 15 landen** ondersteund. We beheerden **8.796 projecten**, waarvoor **732.327 burgers** hun stem konden uitbrengen. Bovendien werden op onze platformen maar liefst **134.239 ideeën**, **330.078 commentaren** en **4.222 voorstellen gedeeld**.

Dit zijn indrukwekkende cijfers, maar **ze zeggen weinig over onze werkelijke impact** en de relatie tussen burgers en de lokale overheid. Prioriteiten veranderen, budgetten worden teruggeschroefd en veranderingen gebeuren meestal niet van de ene dag op de andere, waardoor impact soms moeilijk te meten valt.

Daarom gingen we in gesprek met zowel burgers als lokale overheden. Vinden zij dat hun verhouding verbeterd is? Welke extra inspanningen zijn er nodig? Het antwoord op deze vragen helpt CitizenLab om betere strategische beslissingen te nemen en de digitale democratie te versterken.

CitizenLab's missie en de **theorie van verandering**

Het hoofddoel van CitizenLab is om de betrokkenheid van inwoners in het lokale beleid te vergroten door middel van digitale participatie. Die missie hebben we omgezet in een theorie van verandering.





Burgerparticipatie evolueert snel, waardoor we vaak moeilijke beslissingen moeten nemen en ons voortdurend moeten aanpassen. Op welke doelgroep gaan we ons richten? Aan welke diensten geven we prioriteit en welke statistieken zijn het belangrijkste bij het meten van onze impact?

Onze theorie van verandering bepaalt **hoe we digitale democratie kunnen verbeteren** en **hoe we daarbij te werk kunnen gaan**. Zo kunnen we **onze impact meten en opvolgen**. Ons hoofddoel is gebaseerd op de Duurzame Ontwikkelingsdoelstelling 16.7 van de Verenigde Naties: "*zorgen voor inclusieve, participatieve, representatieve en responsieve besluitvorming*". Hieruit hebben we **4 elementen gehaald die helpen bij een betere besluitvorming**:

- **Participatie:** We willen niet alleen meer mensen betrekken bij de politieke besluitvorming, we willen hun stem ook zwaarder laten doorwegen door begeleiding en relevante informatie toegankelijker te maken voor de burger.
- **Inclusiviteit:** We willen besluitvorming inclusiever maken. Ons platform biedt burgers een veilige plek om op een gebruiksvriendelijke manier hun mening te uiten. We streven naar een optimale omgeving voor kwalitatief overleg, waar burgers en lokale overheden kunnen samenwerken.
- **Reactiviteit:** We willen besluitvorming ontvankelijker maken. Via ons platform kunnen ambtenaren waardevolle feedback geven en nieuwe ideeën efficiënt beheren. Dit zorgt voor een dynamischer beleid dat in lijn ligt met de wensen en noden van de burger.
- **Representativiteit:** We willen besluitvorming representatiever maken. Ambtenaren krijgen toegang tot wat leeft bij de bevolking, wat besluitvorming vergemakkelijkt.

Impact meten: wat we hebben geleerd

Burgerparticipatie heeft rechtstreekse gevolgen voor twee verschillende groepen: **burgers en lokale overheden**. Burgers nemen deel aan de projecten en ervaren de directe gevolgen van lokale veranderingen. Steden sturen het overleg en ervaren de impact van burgerparticipatie op de administratie. De projectresultaten van beide groepen kunnen dan ook verschillen.

We hebben daarom **twee aparte onderzoeken uitgevoerd**, één gericht op burgers en één op ambtenaren. Dat deden we **aan de hand van e-mail, pop-ups op onze platformen, en enquêtes en interviews** met zowel geregistreerde gebruikers als steden over de hele wereld.



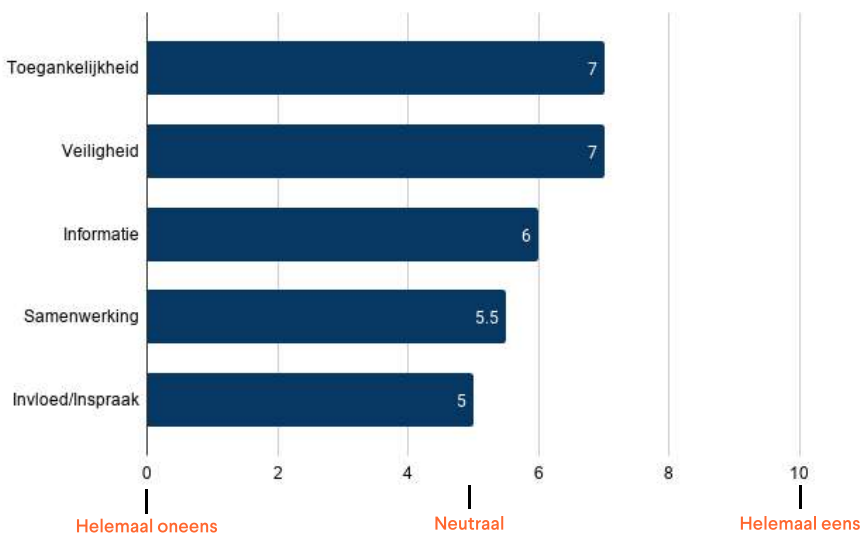


Hoe bepaalden we de impact op burgers?

In minder dan een maand tijd **verzamelden we 363 reacties**. We maakten het onderscheid tussen actieve gebruikers (die minstens 1 keer een stem, opmerking of idee deelden) en inactieve gebruikers. (die zich registreerden, maar nooit actief deelnamen). We vroegen hen om een reactie op een schaal van 0–10, waarbij 0 'helemaal niet mee eens' is, 5 'neutraal' betekent en 10 'helemaal mee eens'. In overeenstemming met onze theorie van verandering hebben we **6 belangrijke factoren gemeten**:

- **Samenwerking:** Hoe ervaren gebruikers de samenwerking met andere gebruikers op het platform?
- **Toegankelijkheid:** Is ons platform gebruiksvriendelijk en makkelijk toegankelijk?
- **Veiligheid:** Voelt de gebruiker zich veilig in het delen van hun mening?
- **Informatie:** Zijn gebruikers beter geïnformeerd?
- **Invloed:** Hoe denken gebruikers de besluitvorming beter te kunnen beïnvloeden?

Enquêteresultaten





Wat hebben we geleerd?

Inwoners beschouwen onze platformen als **veilige plekken voor dialoog en betrouwbare informatie.**

Online platformen wekken meestal weinig vertrouwen. Volgens [de Edelman Spring 2020 Trust-barometer](#) beschouwen **slechts 45% van de burgers social media als een betrouwbare bron van informatie**. Bij zoekmachines is dit **64%** en bij **traditionele media 69%**. Participatieplatformen moeten daarom de valkuilen van social media vermijden en **komaf maken met polarisatie, zodat iedereen vrij zijn mening kan geven**.

91% van de ondervraagden is het ermee eens dat ons platform een 'veilige' en 'toegankelijke' ruimte biedt. Elk individueel criterium kreeg hiervoor 7 op 10. Dit is goed nieuws, want toegankelijkheid is een topprioriteit bij CitizenLab en we baseren ons hiervoor op de WCAG AA-richtlijnen.

Toegankelijkheid is ook een kwestie van bewoordingen en gebruikservaring. Ons platform werd grondig getest en geanalyseerd om maximale gebruiksvriendelijkheid voor alle doelgroepen te garanderen. Onduidelijke bewoordingen werden aangepast en de navigatie werd, indien nodig, verbeterd.

Uit ons onderzoek bleek dat 65% van de gebruikers zich beter geïnformeerd voelt over het reilen en zeilen in de stad. We moedigen de overheid dan ook aan om zo veel en zo vaak mogelijk via de platformen te communiceren.



Maar burgers zien nog niet genoeg dat ze een verschil maken.

Hoewel ons platform een relevante dialoog- en informatieruimte biedt, **zien burgers nog niet voldoende welk verschil ze nu precies maken bij de besluitvorming**. De meeste burgers zijn **het 'oneens' of 'helemaal oneens' dat het platform hen helpt om besluitvorming te beïnvloeden**.

Dit hangt nauw samen met het meest recente onderzoek naar de impact van participatieplatformen op overheidsbeslissingen. Uit onderzoek blijkt dat **participatieplatformen duidelijk aan een opmars bezig zijn**, maar burgers **vaak nog te weinig invloed** hebben op het definitieve besluitvormingsproces. De politieke macht belemmert het democratische proces. Het is niet voldoende om de burger alleen technologische mogelijkheden aan te reiken, er moet ook meer politieke betrokkenheid komen om van echte burgerparticipatie te kunnen spreken.

De samenwerking tussen gebruikers kan nog beter.

Volgens het onderzoek vindt **59% van de gebruikers dat ons platform de samenwerking tussen deelnemers bevordert**. Maar online participatie is nog te vaak afhankelijk van individuele acties, zoals stemmen, ideeën delen of enquêtes invullen. Het wordt onze uitdaging om burgers samen te brengen in **collectieve debatten die hen inspireren om verder te bouwen op elkaars ideeën**. Dit moet leiden tot meer diepgaande discussies en **een hogere plek op de participatieladder** voor lokale overheden.



Hoe bepaalden we de impact op lokale overheden?

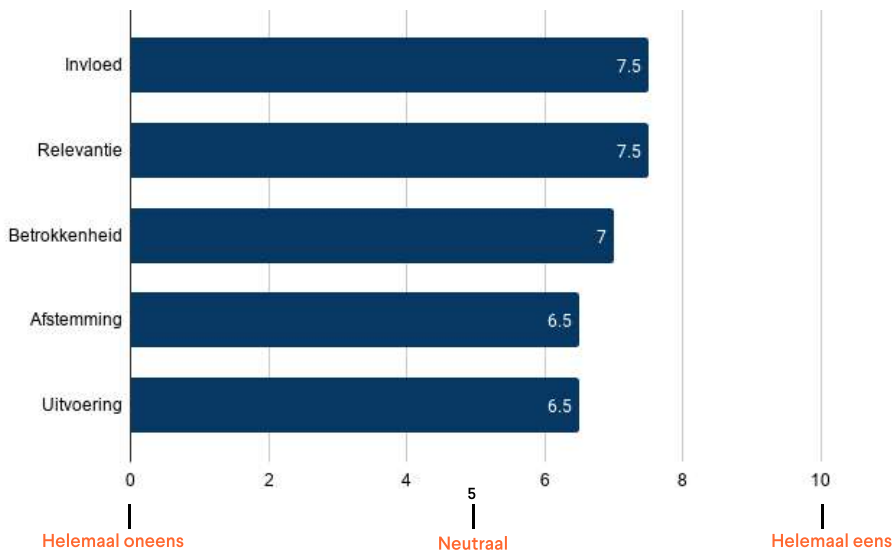
We organiseerden een aparte enquête voor ambtenaren en hebben de doelstellingen van de theorie van verandering **opnieuw gemeten op een schaal van 0-10**, waarbij 0 'helemaal niet mee eens, 5 'neutraal' betekent en 10 'helemaal mee eens'.

We hebben hierbij 5 verschillende aspecten gemeten:

- **Invloed:** In hoeverre kunnen burgers het beleid beïnvloeden?
- **Betrokkenheid:** Staan ambtenaren open voor de ideeën van de burger?
- **Afstemming:** Zijn ambtenaren op de hoogte van wat leeft bij de burger?
- **Uitvoering:** Hoe worden de ideeën van burgers geïmplementeerd?
- **Relevantie:** Hoe kunnen ambtenaren op een efficiënte manier relevante informatie verzamelen?

We hebben bovendien **17 diepte-interviews** afgenomen om meer inzicht te krijgen in het gebruik van het platform en de impact ervan op de gemeenschap en administratie.

Enquêteresultaten





Wat hebben we geleerd?

Burgers hebben **meer invloed dan ze denken.**

Uit ons onderzoek komen **interessante verschillen naar voren tussen de ervaringen van burgers en ambtenaren.** Zoals vermeld in de vorige paragraaf, zijn burgers ervan overtuigd dat hun bijdragen weinig invloed hebben op beleidsbeslissingen. Uit dit deel van het onderzoek blijkt echter dat **78% van de ambtenaren** die ons platform gebruiken, gelooft dat de input van burgers hen helpt bij het nemen van beslissingen.

Volgens de ambtenaren brachten de platformen langzaam maar zeker **een mentaliteitswijziging teweeg bij beleidsmakers.** Burgers leveren belangrijke inzichten die de uiteindelijke beslissing beïnvloeden. Sommige ondervraagden zijn zelfs bereid om burgers inspraak te geven in bepaalde gevoelige zaken om politieke impasses te doorbreken.



Lokeren, België

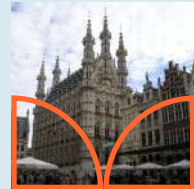
"In één maand tijd hebben we **meer dan 100 voorstellen ontvangen.** Al die suggesties hebben we doorgegeven aan het gemeentebestuur. Zij zullen hun feedback hierop formuleren. Er is dus echt wel sprake van actief engagement."

De bijdragen zijn **relevant en verhelderend.**

78% van de ondervraagde gemeenten gaf aan dat een online platform relevante bijdragen kan leveren. De structuur van het platform vereenvoudigt bovendien het verzamelen en verwerken van de voorstellen en ambtenaren ontdekten dat opmerkingen of voorstellen voortkwamen uit bepaalde behoeften, wat belangrijk is voor het besluitvormingsproces.

Uit interviews bleek dat **het verantwoordelijkheidsgevoel bij stadsambtenaren toegenomen is**. Er werd meer naar de burgers geluisterd en hun behoeften werden serieuzer genomen.

“Omdat we naast onze offline inspanningen nu ook een complementair online participatiekanaal hebben, kunnen we meer burgers een stem geven, want het platform trekt een ander publiek aan. **Het grotere plaatje is representatiever**. Feedback komt niet langer alleen via mail binnen, wat de input relevanter maakt. De kwaliteit van de input is echt verbeterd.”



Leuven, België

CitizenLab-platformen zorgen dat beleidsmakers zich **meer verbonden voelen met hun gemeenschappen**.

Sinds de implementatie van het online platform is **meer dan de helft van de steden van mening dat de betrokkenheid van ambtenaren is toegenomen**. Door de opmars van burgerparticipatie en de investeringen die daarmee gepaard gaan, staan ambtenaren meer open voor dergelijke projecten.

“De betrokkenheid van ambtenaren is aanzienlijk verbeterd. Inhoud delen op het platform **staat haast gelijk met het maken van een belofte**.”



Nuuk, Groenland

Volgens **61% van de geïnterviewde steden** stelt het platform ambtenaren in staat om de wensen en behoeften van de burger beter te begrijpen. Ze houden meer rekening met de mening van de burger en gebruiken de verzamelde informatie in het besluitvormingsproces.



Lokeren, België

“Ambtenaren zijn meer op de hoogte van het reilen en zeilen in hun gemeente. Het feit dat **één enkele ambtenaar alle informatie verzamelt en overdraagt**, heeft zeker voor verandering gezorgd.”

Niet alleen **het resultaat** telt.

Uit onderzoek blijkt dat **ambtenaren ervan overtuigd zijn dat de bijdragen van burgers effectief worden uitgevoerd**. Voor vele steden betekent participatie echter meer dan de projecten zelf. **Burgerparticipatie draagt ook bij aan een nieuwe politieke visie** die houding binnen de administratie verandert.

Driekwart van alle ambtenaren die het afgelopen jaar een project op het CitizenLab-platform hebben georganiseerd, staat meer open voor participatie. Onze enquêtes en interviews tonen aan dat ons platform de houding van de overheid en ambtenaren mee heeft veranderd.



Dendermonde, België

“Participatieprojecten zijn belangrijker geworden. De keuze voor CitizenLab als ons digitale platform heeft geleid tot **een nieuwe politieke visie, waarbij participatie een prioriteit is**.”

“Dankzij CitizenLab is de manier waarop onze collega's burgerparticipatie zien, verbeterd. **Ze zien hoe het platform werkt en begrijpen de impact ervan.** Het aantal collega's dat het platform gebruikt neemt elke dag toe.”



**Hollands Kroon,
Nederland**

Via onze digitale platformen kunnen **overheden meer burgers bereiken**. De rapportagemogelijkheden maken het gemakkelijker om hun resultaten met de bevolking te delen.

Lessen voor 2021



Uit de resultaten blijkt dat **de invloed van burgers groter is dan ze beseffen**. De impact van hun inspanningen is echter niet altijd even duidelijk. Lokale overheden moeten daarom duidelijker communiceren over wat ze met de ideeën van hun burgers doen.

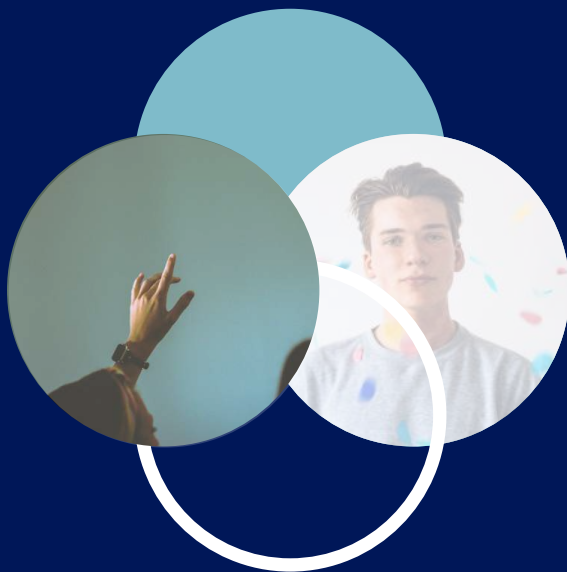
Het besluitvormingsproces is vaak lang en omslachtig. Wanneer veranderingen niet onmiddellijk plaatsvinden, krijgen burgers het gevoel dat met hun voorstellen geen rekening werd gehouden. **Updates over het project en feedback over de bijdragen zijn daarom enorm belangrijk** om het vertrouwen hoog te houden.

Een deel van die verantwoordelijkheid ligt bij de overheid, het andere deel bij ons. **In 2021 zullen we de tweerichtingscommunicatie van onze platformen verder ontwikkelen**, zodat ambtenaren alle tools in handen hebben om regelmatig updates en feedback te geven. **Transparantie is en blijft namelijk van groot belang.**

Het onderzoek toont ook aan dat **niet alleen de resultaten van belang zijn voor lokale overheden**. Ambtenaren zijn het er over eens dat de projecten effectief werden uitgevoerd, maar **geven toe dat de meeste verandering intern plaatsvindt**. We moeten dan ook niet alleen focussen op de implementatie van ideeën, maar bekijken hoe we de mentaliteit rond burgerparticipatie helpen veranderen.



Dit hangt nauw samen met onze missie om het besluitvormingsproces van lokale overheden te verbeteren. **De impact van burgerparticipatie zal pas duidelijk worden als de mentaliteit binnen de overheid verandert** en participatie een kernonderdeel wordt van het besluitvormingsproces.



Je gemeenschap online raadplegen? Neem vandaag nog contact op!

CitizenLab ondersteunde al **+200 lokale overheden** in het op poten zetten van online participatieprojecten. Ons platform biedt **een mix van verschillende participatiemethodes aan**, waaronder een online workshop-functionaliteit. Neem vandaag nog contact met ons op om de tool in actie te zien en je volgende project met onze experts te bespreken!

[Plan een demo](#)



Online burgerparticipatie
voor lokale overheden

www.citizenlab.co



hello@citizenlab.co

citizenlab.co

Copyright - Alle rechten voorbehouden 2021