



Gids:
**Zo maak je
burgerparticipatie
een standaard
onderdeel van je
processen**



Index

Inleiding	2
1. Waarom is feedback van je community zo belangrijk?	3
Steun voor nieuw beleid en nieuwe plannen	4
Betere en gerichtere beslissingen	4
Meer solidariteit en vertrouwen	4
2. Een goed begin is het halve werk	5
Waarom wil je je community betrekken?	6
In welke fase van het project wil je je community betrekken?	6
Hoe kunnen communityleden deelnemen en welke invloed hebben ze?	7
3. Participatie stimuleren door je project onder te verdelen	9
Begin met de juiste context	10
Je participatieprojecten bepalen	11
Het potentieel van de tijdlijn	11
Je plan verder opsplitsen	12
De kracht van een hybride aanpak	13
Conclusie: in laagjes denken	15
Werkblad	16

Written and Published by CitizenLab SA - Boulevard Anspach 65, 1000 Brussels,
Belgium - BE 0638.901.287
www.citizenlab.co
© 2022 CitizenLab

All rights reserved.
No portion of this book may be reproduced in any form
without permission from the publisher.
For permissions contact: hello@citizenlab.co



Inleiding

Een belangrijk deel van de vele verantwoordelijkheden van een lokaal bestuur bestaat uit het opstellen van uitgebreide plannen. Deze plannen zijn over het algemeen bedoeld om de strategieën en acties op verschillende domeinen over een periode van enkele jaren uit te stippelen. Het kan bijvoorbeeld gaan om een strategisch plan, waarin het bestuur de prioriteiten voor de komende jaren vaststelt. Het kan een klimaatplan zijn waarin zowel lange-als kortetermijnstrategieën worden uiteengezet om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen, groene ruimten te creëren of duurzamer beleid te voeren. Misschien gaat het om een grootschalige herziening van het mobiliteitsplan of een burgerbegroting voor de hele stad waarin inwoners overheidsgeld toewijzen aan verschillende buurten of initiatieven.

Het betrekken van bewoners en stakeholders bij het beoordelen, evalueren en co-creëren van deze plannen is van cruciaal belang voor nauwkeurige, responsieve en inclusieve beleidsvorming. Maar er ligt een gevaar op de loer. Als je alle plannen in één keer op tafel gooit, schrik je inwoners af. Formaliteit en grondigheid zijn weliswaar kenmerkend voor grote plannen, maar dat maakt de plannen tegelijkertijd behoorlijk intimiderend. Het is onwaarschijnlijk dat inwoners geïnteresseerd zijn in een PDF van 300 pagina's of een Keynote-presentatie met overdreven details over elke beleidsbeslissing voor de komende paar jaar. Hoewel deze documenten van cruciaal belang zijn voor een succesvolle uitvoering van het plan, zijn ze meestal moeilijk te begrijpen, niet inspirerend en ontoegankelijk.

Wil je dat bewoners waardevol participeren? En wil je een plan maken dat past bij de behoeften van de community en dat brede steun krijgt? Dan moet je zorgen dat inwoners zich betrokken voelen. Dat lukt je alleen door je plan op te delen in kleinere, behapbare en relevante stukken. Zo kunnen inwoners en andere stakeholders simpel feedback formuleren, terwijl ze alleen in hoeverre te gaan op onderdelen die voor hen belangrijk zijn of die hen rechtstreeks beïnvloeden.

Een CitizenLab platform voor burgerparticipatie biedt verschillende tools die je helpen bij het structureren van je projecten. Ook kun je fasen in projecten duidelijk onderscheiden, waardoor bewoners makkelijker begrijpen waar het over gaat én zodat ze makkelijker hun mening kunnen geven. In deze gids bespreken we hoe je deze tools succesvol inzet. Dus laten we meteen de diepte induiken! En nee, dit wordt geen document van 300 pagina's. Beloofd.



1

Waarom is feedback van je **community** zo belangrijk?

Voordat we dieper ingaan op het krijgen van meer en betere input vanuit de community, is het goed om te weten waarom het raadplegen van die community zo belangrijk is. Want wij weten als geen ander dat het opstarten van een participatietraject geen abc'tje is. Er is toewijding nodig, een duidelijk actieplan en een persoon of team dat op vaste basis de discussies faciliteert en reacties bijhoudt. Dus wat krijg je daarvoor terug?



Steun voor nieuw beleid en nieuwe plannen

Als je de community niet betrekt bij het besluitvormingsproces, dan kunnen je goedbedoelde, goed onderzochte plannen uiteindelijk tóch verkeerd zijn afgestemd op de behoeften van de community en daardoor verlies je draagvlak voor je plannen. Als je brede steun wilt voor je beleidsbeslissingen, moet je een transparant, participatief proces opzetten waarin bewoners en belanghebbenden een echte kans hebben om hun ideeën en meningen te delen. Logisch ook, want stel je eens voor dat leden van de community het gevoel hebben dat hun mening is gehoord en is meegenomen in de besluitvorming of de uitvoering van het plan. Ze zijn dan eerder geneigd het beleid of de beslissing te steunen. En ook fijn: in de toekomst zullen zij eerder geneigd zijn weer mee te denken en participerende inwoners hebben bovendien meer vertrouwen in de lokale overheid.

Betere en gerichtere beslissingen

Door je hele community uit te nodigen om feedback te geven op je plannen, leer je de verschillende prioriteiten en behoeften van de community beter te begrijpen. Jonge ouders, oudere bewoners en kleine ondernemers zullen je plannen vanuit heel verschillende perspectieven bekijken en zo krijg je veelzijdige feedback. Dankzij hun input kun jij jouw tijd en middelen zo efficiënt mogelijk inzetten.

Meer solidariteit en vertrouwen

De digitale revolutie heeft miljarden mensen over de hele wereld in staat gesteld verbonden te zijn en te blijven op een manier die een paar decennia geleden nog ondenkbaar was. Dit gevoel van verbondenheid versterkt het verlangen de samenleving vorm te geven. We willen (nieuwe, digitale) manieren vinden om consistent en succesvol met elkaar in verbinding te staan en samen een betere wereld te bouwen. Sterke community's zijn bewust en betrokken, en burgerparticipatie is hiervoor de drijvende kracht.



2

Een goed begin is het **halve werk**

Waardevollere feedback krijgen begint met een grondige voorbereiding. Concreet betekent dat: bepalen welke informatie en input je al hebt, wat verder nog nodig is, en vooral hoe de input van de community het besluitvormingsproces zal beïnvloeden.



Waarom wil je je community betrekken?

We hadden het eerder in deze gids al over de voordelen van participatie voor je lokale democratie. Maar wat zijn jouw redenen om je community te betrekken? Wat wil je precies bereiken?

Voor bepaalde uitgebreide plannen, zoals meerjarenplannen of strategische plannen, is participatie eerder een wettelijke vereiste dan een optie. Toch loont het ook in dat geval na te gaan wat je zelf uit de verzamelde feedback hoopt te halen. Wil je gebruikmaken van de collectieve intelligentie om inspiratie op te doen voor nieuwe, inventieve ideeën? Heb je een klankbord nodig om definitieve knopen door te hakken? Of wil je liever peilen hoe de community denkt over een bepaald idee, actieplan of maatregel? Het antwoord op deze vraag is een nuttige leidraad om je proces te stroomlijnen en achteraf het succes van je inspanningen te beoordelen.

In welke fase van het project wil je je community betrekken?

Als het op participatie aankomt, is het ideale scenario natuurlijk om uitgebreide strategische, klimaat- of mobiliteitsplannen vanaf het begin te cocreëren. Maar omdat dat niet altijd praktisch haalbaar is, is het belangrijk om te overwegen in welke fase(s) van het project je je community wilt betrekken. Laat je hen de inhoud van het plan meebepalen? Of staan bepaalde beslissingen al in steen gebeiteld voor je inwoners en betrokkenen de kans krijgen ze te beoordelen?

Er is geen foute manier om aan participatie te doen. Je community betrekken kan in elke fase van het proces waardevol en zinvol zijn. Maar als we één deskundige suggestie mogen doen, dan is het wel om je community **zo vroeg en vaak mogelijk bij het proces te betrekken.**

Als je de community in een vroeg stadium betreft bij het opstellen en uitwerken van je plan, maak je hen bewust van de aankomende veranderingen. Bovendien versterk je hun vertrouwen dat er rekening met hen gehouden wordt in de beslissingen die de komende jaren zullen vormgeven. Door mensen vaak te raadplegen, pluk je de vruchten van participatie in elke fase van het traject. Zo haal je innovatieve ideeën en accurate prioriteiten uit de initiële input van je community en peil je naar hun meningen over de voortgang van het project. En tot slot dubbelcheck je beslissingen aan het einde van de rit.

Hoe kunnen communityleden deelnemen en welke invloed hebben ze?

Niet alle participatiemethoden zijn gelijk. De participatieladder rangschikt de verschillende methoden op basis van ware invloed en overdracht van beslissingsbevoegdheid. De vijf treden van de participatieladder zijn informatie, raadpleging, inspraak, cocreatie en zeggenschap. Hoe hoger je je op de ladder klimt, hoe hoger de betrokkenheidsgraad wordt. Diepere betrokkenheid vereist een grotere inzet en grondigere voorbereiding, maar hoe meer beslissingsbevoegdheid je overdraagt aan je community, hoe meer je community de lokale overheid als een legitieme vertegenwoordiger zal beschouwen.





Elke participatiemethode kan ontzettend waardevol zijn. De **juiste keuze hangt volledig af van je specifieke project en bedoelde resultaat. Maar als algemene regel raden we aan om zo hoog mogelijk op de participatieladder te mikken, of verschillende treden te combineren.** De methoden die het hoogst op de ladder staan, zullen het meest participatie en hoogstwaarschijnlijk de waardevolste feedback opleveren. Maar ook de methoden die lager op de ladder vallen kunnen wel degelijk voor een meerwaarde zorgen, en dat met een minimale investering van tijd en middelen.



3

Participatie stimuleren door je project onder te verdelen

In het vorige deel bepaalde je de doelstellingen van je participatieproject. Nu is het tijd om na te gaan hoe je je plan voldoende kunt opsplitsen om de motivatie voor participatie aan te wakkeren. Want, zoals we in de inleiding al aanhaalden, zelfs de meest gemotiveerde, geëngageerde leden van de community zullen zich niet door een eindeloos rapport van 300 pagina's heen worstelen.



Begin met de juiste context

Het eerste en belangrijkste punt is dat je je community de nodige achtergrondinformatie geeft. Wat is de context van dit nieuwe plan? Waarom wordt het opgesteld? Wat gaat het veranderen? Is er informatie van deskundigen die je vanaf het begin kunt delen? Bedenk welke input de community moet krijgen om op gelijke voet te kunnen participeren.



De Nederlandse gemeente Nieuwkoop besloot haar inwoners en andere betrokkenen te raadplegen over de plaatsing van zonnevelden. Als eerste stap analyseerden deskundigen de lokale context en bepaalden ze de meest en minst kansrijke gebieden voor de optimale productie van zonne-energie. Deze gebieden werden met kleur gecodeerd op een interactieve kaart van de regio, die vervolgens aan de community werd voorgelegd.

Denk ook na hoe je deze informatie toegankelijk en interactief kunt maken. Een PDF van 300 pagina's omtoveren tot een droge samenvatting van 50 pagina's is niet genoeg om inwoners en betrokkenen echt tot participatie aan te zetten. **Experimenteer met infographics, interactieve kaarten en andere visuele elementen.**



Je participatieprojecten bepalen

Eens je hebt bepaald welke achtergrondinformatie nodig is, kun je gaan nadenken over de verschillende projecten waarbij je je community wilt betrekken. Stel dat je een grootschalig klimaatplan aan het opstellen bent. Zo'n plan omvat verschillende onderwerpen die allemaal in concrete projecten kunnen worden omgezet. Zo zou je je klimaatplan bijvoorbeeld kunnen opdelen in projecten rond deelmobiliteit, nieuwe groene ruimtes, ontharding, de vermindering van broeikasgassen of de plaatsing van compostcontainers. Dit zijn stuk voor stuk totaal verschillende projecten, die een specifieke aanpak vereisen.

Door je plan op te splitsen in tastbare projecten, kun je duidelijke acties en doelstellingen definiëren. Maar belangrijker nog, het helpt je community om de relevantie van je plan in de praktijk te begrijpen en om specifieke, waardevolle feedback te formuleren.

Het potentieel van de tijdlijn

Zodra je je project(en) hebt bepaald, kun je de dynamische tijdlijn van het platform gebruiken om je project verder in verschillende fases op te splitsen. Dit zorgt voor extra transparantie, omdat deelnemers de structuur van het hele proces vanaf het begin kunnen bekijken en beoordelen.

Technisch gezien kan je tijdlijn zo eenvoudig zijn als begin-midden-einde. Je start met het aankondigen van je project en het delen van de nodige context. Dan volgt de participatiefase, waarvoor je één (of meerdere) van de methoden op de participatieladder uitkiest. Aan het einde van de rit deel je de resultaten. Je kunt met deze basisstappen je project lanceren of je kunt ervoor kiezen ze verder uit te diepen en verschillende participatiefases in het project in te bouwen.

Kijk bijvoorbeeld naar de stad [Deinze](#). Voor de opmaak van het lokale ruimtelijke beleidsplan bouwde de stad verschillende inspraakmomenten met zowel inwoners als andere betrokken partijen in de tijdlijn in.





Je plan verder opsplitsen

Als je de specifieke projecten en (ideale) tijdlijnen voor je hebt liggen, kun je ook deze nog verder onderverdelen. Voor elk project kun je op het CitizenLab-platform projectmappen aanmaken. Met deze functionaliteit kun je zowel de publieke kant als de beheerderskant van je platform aanpassen en projecten groeperen om aan je specifieke eisen te voldoen. Elke map heeft een specifieke URL om eenvoudig te kunnen delen met je community.

Je kunt je project opsplitsen op basis van:

- + Onderwerp.** Stel dat je project om het verminderen van broeikasgassen gaat. Dan kun je dit thema verder opsplitsen in bijvoorbeeld recyclen, veganistisch eten, deelmobiliteit, openbaar vervoer of de lokale circulaire economie. Je project opdelen in verschillende interessegebieden geeft betrokkenen de kans om hun inspraak te focussen op de onderwerpen die ze het belangrijkste vinden. Dat leidt tot oprechtere en waardevollere feedback.



De stad Herentals gebruikte projectmappen om het lokale klimaatplan op te delen op basis van het onderwerp. De discussie bleef gefocust dankzij projectmappen die zich toespitsten op droogte en hemelwater, hernieuwbare energie, renoveren en energiebesparing, mobiliteit, lokale en circulaire economie, klimaatbestendig ruimtegebruik en klimaatbestendige natuur. Communityleden kregen zo de kans erg gericht feedback te geven.

- + Locatie.** Voor wie is dit project relevant? Op welke buurten is dit gericht? Stel dat je ideeën verzamelt voor het creëren van nieuwe groene ruimtes in je stad of gemeente. Door dit project in projectmappen op basis van verschillende buurten of locaties op te delen, zorg je ervoor dat betrokkenen kunnen focussen op hun eigen habitat, wat leidt tot een hogere betrokkenheidsgraad en waardevollere, beter geïnformeerde feedback.



Het Wijkbudget, de grootschalige burgerbegroting van de stad Gent, werd vanaf het begin opgedeeld volgens de verschillende buurten van de stad. Elke buurt kreeg daarbij z'n eigen projecten, participatieprocessen én tijdlijn.

- + **Betrokkenheidsgraad.** Sommige communityleden staan zo te popelen om hun stem te laten horen dat ze mogelijk niet tevreden zijn met een snelle poll. Anderen willen misschien wel meedenken, maar hebben niet de tijd of de motivatie om een budget toe te wijzen of een online workshop bij te wonen. Een project opsplitsen in verschillende methoden kan je helpen om een breder publiek te betrekken op een manier die voor hen werkt. Stel dat je deelmobiliteit onder de loep neemt, dan kun je dit project opsplitsen volgens de treden van de participatieladder. Je kunt bijvoorbeeld een enquête over de verschillende opties aanvullen met een ideeënproject over de plaatsing van gedeelde fietsenrekken en een online workshop over hoe deelmobiliteit naadloos kan worden geïntegreerd in je lokale context.
- + **Mix & match.** Waarom zou je het bij één van deze opties houden? Door je project op te delen in verschillende locaties én verschillende onderwerpen maak je het betrokkenen nog makkelijker om gericht feedback te geven op de zaken die hun dagelijkse leven het meest beïnvloeden. De omgekeerde volgorde biedt communityleden de kans om mee te denken over de thema's die hen het meest bezighouden. Hoe specifieker je het maakt, hoe grondiger – en dus waardevoller – de feedback van je community zal zijn.



De kracht van een hybride aanpak

Tijdlijnfasen en projectmappen maken het eenvoudiger om je project in kleine, behapbare stukken op te delen. Maar vergeet niet dat je je digitale inspanningen ook kunt aanvullen met traditionele offline initiatieven. Zo splits je je project vrij letterlijk op tussen de online en offline domeinen. Het persoonlijke contact dat nodig is voor offline participatie kan een belangrijke factor zijn in het opbouwen van vertrouwen en het motiveren van communityleden om deel te nemen. Bovendien spreken online en offline participatiemethoden vaak een ander soort publiek aan. Mensen die niet bijzonder technisch aangelegd zijn geven bijvoorbeeld eerder de voorkeur aan een offline aanpak, terwijl mensen met drukke werkschema's of zorgtaken vaak online methoden fijner vinden.

Om zoveel mogelijk mensen te bereiken – en je participatieproces zo representatief mogelijk te maken – is het een goed idee om voor een hybride aanpak te kiezen.



In het kader van hun campagne '(G)oud in Almere' besloot de gemeente Almere een uitgebreide, gemengde strategie op te zetten om haar oudere bevolking zo goed mogelijk te ondersteunen. Aan de hand van een combinatie van online en offline contactpunten en initiatieven, zoals een online enquête, een online workshop en offline bijeenkomsten, slaagde de gemeente erin een breder publiek te bereiken en diverse feedback van de community te ontvangen.



Conclusie: in laagjes denken

Lijvige strategische plannen of rapporten komen niet zomaar uit de lucht vallen. Er is een goede reden waarom ze zo uitgebreid en intimiderend zijn – omdat ze een veelvoud aan ideeën, mogelijkheden, maatregelen en initiatieven bevatten. In een participatieproces is dat dan ook precies hoe je de plannen moet presenteren.

Dus, de theorie hebben we gehad. Maar hoe ga je hier concreet mee aan de slag? Hoe verwerk je dat lijvige rapport in een participatieproces dat mensen daadwerkelijk inspireert om deel te nemen? We hebben een handig checklist gemaakt om je te helpen de verschillende lagen van je plan aan te duiden.



I. De fundamenten

1. Ik werk aan een...

- stedelijk plan, strategisch plan of meerjarenplan
- klimaatstrategie
- mobiliteitsplan
- overige:

2. Mijn belangrijkste reden om de community te betrekken is...

- omdat het wettelijk verplicht is
- om zeker te zijn van steun vanuit de community
- om betere, accuratere beslissingen te nemen
- om geïnspireerd te worden door de collectieve intelligentie
- overige:

3. Ik overweeg de volgende participatiemethode(n):

- raadpleging – polls of enquêtes
- inspraak – optieanalyse, online kaarten
- cocreatie – ideeënverzameling, online workshops
- zeggenschap – burgerbegrotingen, burgervoorstellen
- een combinatie van verschillende methoden

4. Ik wil mijn community in de volgende fase(s) betrekken:

- vanaf het begin – er is nog geen bestaand plan
- in een vroeg stadium – er bestaat een ruw plan dat moet worden uitgewerkt op basis van community-input
- ergens in het midden – we hebben opties en prioriteiten bepaald, en willen graag de mening van de community horen
- aan het einde – om te polsen hoe de community zich voelt bij het voorlopige plan of de gemaakte beslissingen
- in verschillende fases van het traject.



II. Dieper graven

5. Op basis van je antwoorden op vragen C en D, hoeveel tijdlijnfases zou je kunnen gebruiken?

Start: achtergrond-informatie Resultaten delen

6. Nu je de tijdlijnfases van je project hebt bepaald, geef aan welke participatiemethoden je in elke fase wilt gebruiken.

Start: achtergrond-informatie Resultaten delen

7. Op basis van je antwoord op vraag A, splits je het plan op in verschillende focusgebieden. Deze kunnen je helpen bepalen welke potentiële projecten je plan bevat. Je kunt één of verschillende focusgebieden hebben. Vul dus alleen de hokjes in die je nodig hebt voor je project.

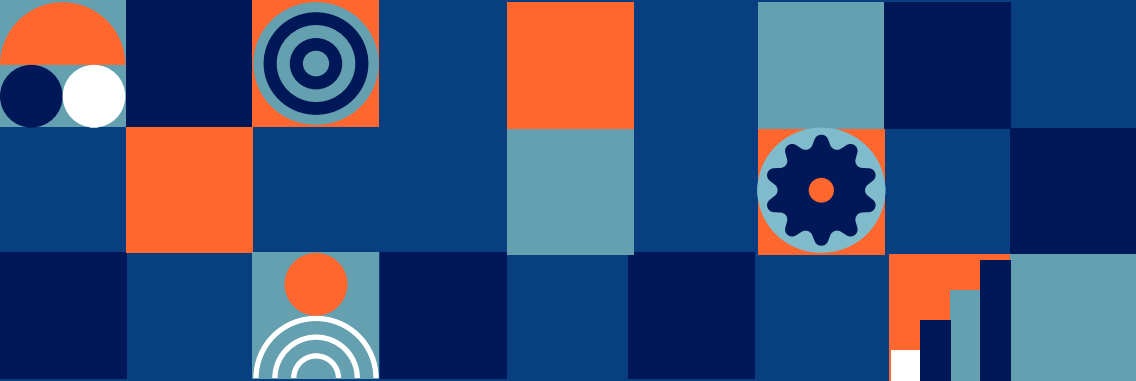
TITEL VAN JE PLAN								
Focusgebied 1			Focusgebied 2			Focusgebied 3		
Subthema 1.1	Subthema 1.2	Subthema 1.3	Subthema 2.1	Subthema 2.2	Subthema 2.3	Subthema 3.1	Subthema 3.2	Subthema 3.3
Focusgebied 4			Focusgebied 5			Focusgebied 6		
Subthema 4.1	Subthema 4.2	Subthema 4.3	Subthema 5.1	Subthema 5.2	Subthema 5.3	Subthema 6.1	Subthema 6.2	Subthema 6.3



8. Overweeg welke van je potentiële projecten gelinkt zijn met specifieke locaties, bijvoorbeeld op basis van het advies van experts of eerder opgehaalde feedback van je community. Als dit niet relevant is voor jouw specifieke plan, sla deze sectie dan gerust over.

Onderwerp 1.1		Onderwerp 1.2		Onderwerp 1.3	
Locatie	1.	Locatie	1.	Locatie	1.
	2.		2.		2.
	3.		3.		3.
Onderwerp 2.1		Onderwerp 2.2		Onderwerp 2.3	
Locatie	1.	Locatie	1.	Locatie	1.
	2.		2.		2.
	3.		3.		3.
Onderwerp 3.1		Onderwerp 3.2		Onderwerp 3.3	
Locatie	1.	Locatie	1.	Locatie	1.
	2.		2.		2.
	3.		3.		3.
Onderwerp 4.1		Onderwerp 4.2		Onderwerp 4.3	
Locatie	1.	Locatie	1.	Locatie	1.
	2.		2.		2.
	3.		3.		3.
Onderwerp 5.1		Onderwerp 5.2		Onderwerp 5.3	
Locatie	1.	Locatie	1.	Locatie	1.
	2.		2.		2.
	3.		3.		3.

Door elk project op deze manier op te splitsen ontdek je de verschillende lagen die je plan toegankelijker, interessanter en relevanter maken voor communityleden. Geen zorgen als er lege hokjes overblijven – niet alle projecten kunnen op deze manier worden onderverdeeld. Het gaat erom de verschillende secties van je lijvige plan te bepalen en te beoordelen hoe je ze op de beste manier aan je community voorlegt.



Zit je vast?

Neem contact op met een van onze participatie-experts.
Zij helpen graag bij het structureren van je
participatietraject, zodat je het meest haalt uit participatie.

www.citizenlab.co

hello@citizenlab.co