

# 2022

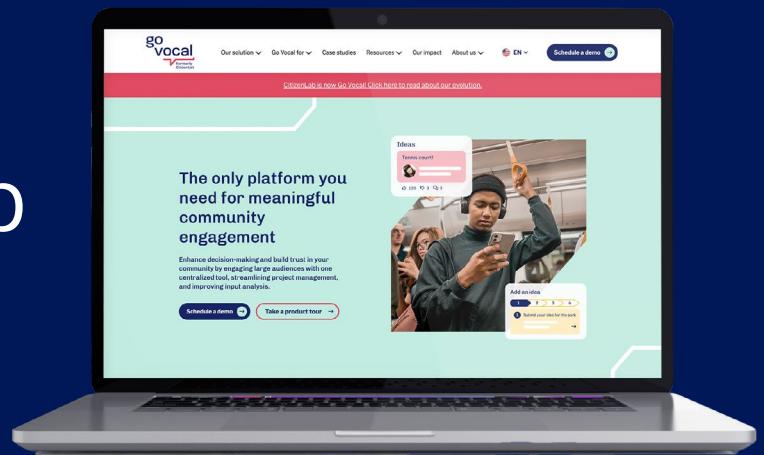
## Jahresrückblick

Entdecken Sie die Wirkung,  
die wir 2022 gemeinsam mit  
Ihnen erzielt haben.



CitizenLab ist jetzt Go Vocal! [Klicken Sie hier um zu erfahren warum!](#)

# Aus CitizenLab wird Go Vocal!



## Wie sieht die ideale Welt für Sie aus?

Für uns ist diese Vision ganz klar: Stellen Sie sich eine Welt vor, in der Verwaltungen komplexe Probleme mit Vertrauen und Einigkeit angehen. Einen Alltag, in dem sich die Bürger\*innen aktiv an der Gestaltung von Lösungen beteiligen. In dem gemeinsam Antworten für Herausforderungen gefunden werden - etwa wenn es um Entwicklung und Nachhaltigkeit geht, oder den Aufbau einer repräsentativen Infrastruktur, oder die Pflege eines lebendigen Ortes, an dem sich jede\*r zugehörig fühlt.

Eine solche Vision hängt von Vertrauen ab. Vertrauen darauf, dass die Politiker\*innen für ihre Bürger\*innen arbeiten, und Vertrauen darauf, dass die Kommunen die Interessen und Bedürfnisse der Bürger\*innen und der Gemeinschaft vor der Politik vertreten. Essentiell für diese Vermittlung sind die Verwaltungsmitarbeitenden. Sie sind die Brückenbauer zwischen den Menschen und der Kommunalpolitik. Zweifelsohne gibt es Herausforderungen. Aber auf beiden Seiten besteht der starke Wunsch, gemeinsam bessere Gemeinschaften zu gestalten. Nur durch die Förderung einer sinnvollen und effizienten Beteiligung kann die Kraft der Bürger\*innen und ihre kollektive Intelligenz voll ausgeschöpft werden. Und nur so können dauerhaft positive Wirkungen erzielt werden.



# Die Gemeinschaft stärker einbeziehen und Entscheidungsfindung partizipativer gestalten

CitizenLab entstand aus dem Bedürfnis, den systemischen Wandel voranzubringen und zu prägen. Unser Team widmete sich dem kritischen Thema der Vertrauensbildung zwischen Politik und Kommunalverwaltung auf der einen und Einwohner\*innen auf der anderen Seite. Dafür schufen wir eine innovative digitale Lösung für Bürger\*innenbeteiligung.

Anfangs begegnete man uns noch mit Skepsis. Doch unser unermüdliches Streben nach Wirkung und die Entwicklung unserer Plattformen machten uns schnell zum bevorzugten Partner für zukunftsorientierte Kommunalverwaltungen auf der ganzen Welt. Wir haben es nicht dabei belassen, ein Tool bereitzustellen. Wir haben die Branche aktiv mitgestaltet und eine Kultur für digitale Beteiligung geschaffen. Wir definierten Best Practices, entwickelten unsere Plattform ständig weiter und hörten nie auf, neue Wege zur Verbesserung von Partizipationsprozessen zu erforschen.







Seit dem Start von CitizenLab im Jahr 2016 haben wir mehr als 1 Million Menschen unterstützt und mehr als 500 Kommunalverwaltungen und Organisationen auf den Weg gebracht, eine Kultur der Beteiligung für eine inklusive Entscheidungsfindung zu fördern. Sie alle auf Ihrem Weg zu begrüßen und zu unterstützen, war wirklich inspirierend!

Heute definiert uns das Bürgerlabor/Citizenlab, als das wir einst begannen, nicht mehr. Wir sind über unsere Anfänge als Ideenentwicklungstool hinausgewachsen und haben uns zu einem Herzstück für die lokale Demokratie entwickelt. Heute befähigen wir Gemeinschaften, ihre Stimme zu erheben und lokale Entscheidungen mit zu fällen - sei es durch Online- oder Offline-Beteiligung. Und wir geben Regierungen die Werkzeuge für eine effiziente, integrative und datengesteuerte Entscheidungsfindung an die Hand.

Die Zeit ist gekommen, diese nächste Entwicklungsstufe in unserer Identität anzunehmen. Wir sind Ihr Partner! Wir stehen partnerschaftlich an Ihrer Seite und ermöglichen Ihnen, eine sinnvolle und effiziente Beteiligung zu schaffen, mit der Sie wertvolle Beiträge der Gemeinschaft hervorbringen und in dauerhaft positive Wirkung umsetzen können.

**Wir sind Go Vocal**



**Wietse Van Ransbeeck**  
CEO & Co-Founder

# Gedanken zu 2022

Die Erstellung unseres jährlichen Wirkungsberichts ist immer ein wichtiger Moment der Reflexion, um den Beitrag zu evaluieren, den wir für unsere Organisation, die Verwaltungen und Kommunen, mit denen wir zusammenarbeiten, ihre Bürger:innen und die Welt im Allgemeinen geleistet haben. Wir sind stolz darauf, wie sehr unsere Community gewachsen ist und was wir im vergangenen Jahr gemeinsam erreicht haben.

Als Unternehmen wurde uns die Ehre zuteil, im Jahr 2022 als B Corporation zertifiziert zu werden. Im Einklang mit unserer Mission, der Art und Weise, wie wir unser Unternehmen führen, unserer Arbeitskultur und unseren Werten sowie der Entscheidung unseren gesamten Quellcode zu öffnen, unterstreicht diese Zertifizierung, dass wir “unseren Worten Taten folgen lassen” und uns verpflichten, erstklassige ESG-Praktiken (Umwelt-, Sozial- und Governance-Praktiken, aus dem Englischen) zu gewährleisten.

Was Kommunalverwaltungen betrifft, so konnten wir über 100 neue Städte und Kommunen in unserer CitizenLab-Community begrüßen und arbeiten jetzt in mehr als 20 Ländern. In unserem gesamten Kundenstamm konnten wir weiterhin einen deutlichen Anstieg der durchschnittlichen Anzahl von Beteiligungsprozessen pro Plattform feststellen, verbunden mit einer Stärkung guter interner Kooperationsstrukturen. Dies hat zu einer stärkeren Beteiligungskultur und einer höheren Akzeptanz in den Kommunen und Organisationen geführt. Mehr als 1.000 öffentliche Bedienstete sind monatlich auf den von CitizenLab betriebenen Beteiligungsplattformen aktiv-ein Meilenstein, auf den wir stolz sind!

Im kommenden Jahr wollen wir unsere Kunden mit bewährten partizipativen Praktiken inspirieren. Zu diesem Zweck planen wir die Entwicklung von Vorlagen und Methoden für die drängendsten Probleme und Projekte, an denen Verwaltungen arbeiten. Außerdem möchten wir den Austausch bewährter Praktiken zwischen den Verwaltungen, mit denen wir zusammenarbeiten, weiter stärken, indem wir den Austausch unter Gleichgesinnten in unserer Community fördern.

Auf der Produktseite wollen wir unsere Vision ausbauen, die 360°-Drehscheibe für alle Beteiligungen in einer bestimmten Stadt oder Kommune zu werden. Im vergangenen Jahr haben wir unseren Werkzeugkasten erweitert, indem wir unser eigenes Umfragetool eingeführt, die Architektur unserer Plattform wesentlich flexibler gestaltet und unsere Dashboard- und Berichtsfunktionen weiterentwickelt haben. Im kommenden Jahr wollen wir uns auf die Verschmelzung von Online- und Offline-Ansätzen, auf Kollaborationstools für Admins und auf die Integration mit anderen Werkzeugen konzentrieren, die Verwaltungen bereits nutzen.

Die Auswirkungen auf lokaler Ebene sind es, die uns besonders motivieren. Wir haben über 200.000 Bürger:innen geholfen, sich aktiv an Projekten in ihren Städten und Kommunen zu beteiligen. Wir haben uns nicht nur bemüht, mehr Menschen zu beteiligen, sondern auch zu inklusiveren Beteiligungsprozessen beizutragen. Mit der Einführung unseres Repräsentativitäts-Dashboards können wir den Verwaltungen nun dabei helfen, zu evaluieren, wie inklusiv jedes Projekt auf der Grundlage der demografischen Daten ihrer Bevölkerung ist.

Wir sind uns jedoch darüber im Klaren, dass wir in den kommenden Jahren noch viel zu tun haben, um sicherzustellen, dass die Verwaltungen nicht nur auf die lautesten Stimmen im Raum hören, sondern aktiv Raum für gerechte Beteiligungsmöglichkeiten für alle schaffen. Unsere Ambition, eine bessere Vereinbarkeit von Offline- und Online-Beteiligungsmethoden zu gewährleisten, um inklusivere Beteiligungsprozesse zu ermöglichen - wird ein wichtiger Schritt in diese Richtung sein.

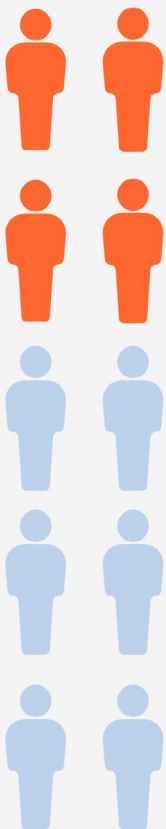
Die Arbeit an dieser Mission der partizipativen Verwaltung ist eine unglaublich lohnende Reise, und wir sind stolz darauf, wo wir heute stehen. Wenn wir darüber nachdenken, was im vergangenen Jahr gut gelaufen ist, und was besser hätte laufen können, dann tun wir dies mit der Entschlossenheit, an den großen Herausforderungen zu arbeiten, die vor uns liegen, um weiterhin mit Verwaltungen und Menschen auf der ganzen Welt Wirkung zu erzielen.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Van Hambeek', with a stylized initial 'V'.



# Demokratische Herausforderungen

Das Vertrauen in die Demokratie ist seit Jahren rückläufig. Und doch wächst der Wunsch, sich stärker zu beteiligen. Wie können wir diese beiden Dinge miteinander vereinbaren?



Im Durchschnitt vertrauen nur

## etwa 4 von 10 Menschen

ihrer Regierung und nur 4 von 10 glauben, dass sie die Möglichkeit haben, ihre Meinung zu Entscheidungen in Kommunalverwaltungen, zu äußern. Dies geht aus dem OECD-Bericht "Building Trust to Reinforce Democracy" hervor.

Wenn wir näher herangehen, sehen wir auch:

Nur  $\frac{1}{3}$  der Menschen glauben, dass ihre Regierung Meinungen aus öffentlichen Konsultationen übernehmen würde

## Nur 4 von 10 Bürger:innen

sind der Meinung, dass ihre Regierung eine Dienstleistung verbessern, eine innovative Idee umsetzen oder die nationale Politik auf der Grundlage öffentlicher Forderungen ändern würde

\* so der Bericht des International Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA) über den globalen Stand der Demokratie 2022.

In demselben Bericht wird außerdem festgestellt, dass etwa die Hälfte der Demokratien der Welt einen Rückgang zu verzeichnen hat und dass die globalen Werte für repräsentative Regierungen die gleichen sind wie im Jahr 2001. Das ist ein Problem.



## Aber es gibt Hoffnung.

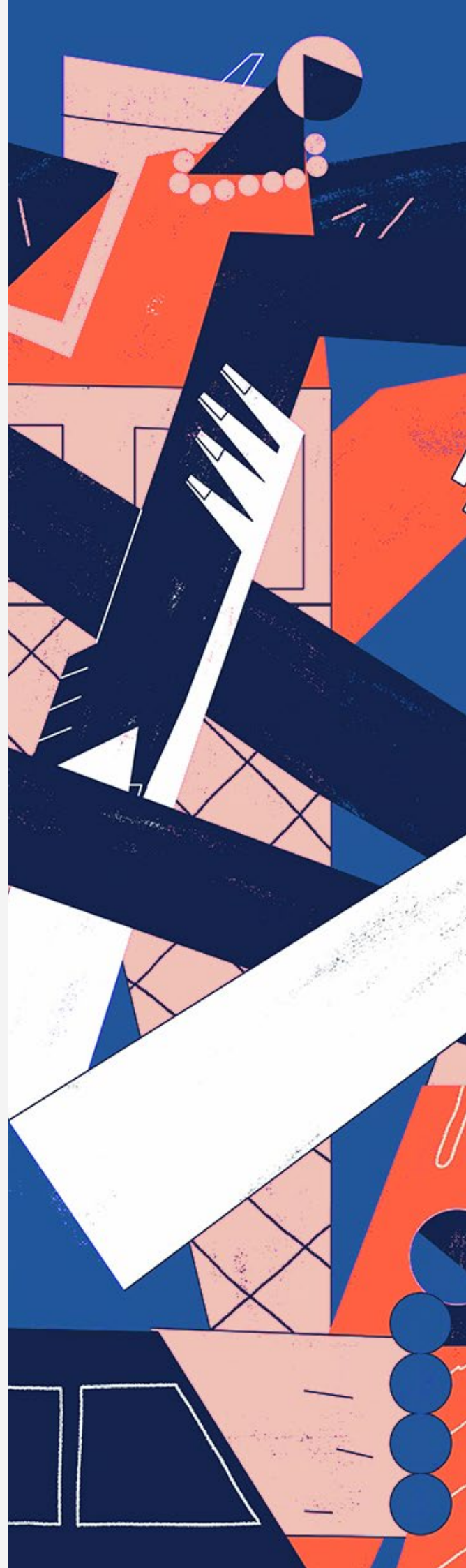
Wenn sich die Demokratie in dem Tempo und in der Größenordnung weiterentwickeln soll, die erforderlich sind, um den wachsenden Bedürfnissen unserer Bevölkerung gerecht zu werden, **brauchen wir mehr Rechenschaftspflicht und Transparenz, um das Vertrauen, die Zusammenarbeit und unsere kollektive Wirkung zu stärken.**

Verwaltungen und Kommunen müssen partizipativer, inklusiver und reaktionsfähiger werden, um die Zukunft der Gemeinschaft gemeinsam mit der Öffentlichkeit zu gestalten.

Dies geschieht bereits im CitizenLab-Netzwerk von mehr als 400 Kommunalverwaltungen und Organisationen, die ihre Demokratie mit Beteiligung und Deliberation beleben. Durch die Einbindung unserer Software für digitale Bürger:innenbeteiligung schaffen es diese Institutionen:

- Einen höheren Prozentsatz ihrer Bevölkerung zu erreichen und sie in Entscheidungsprozesse einzubeziehen
- Eine Beteiligungskultur zu etablieren, in der die Teilnahme an Konsultationen zur Beeinflussung politischer Entscheidungen für Bürger:innen und öffentliche Bedienstete zur Gewohnheit wird
- Dass mehr politische Entscheidungen von den Ansichten, Bedürfnissen und Bedenken der an öffentlichen Konsultationen beteiligten Bevölkerung beeinflusst werden. Lees verder voor een overzicht van de vooruitgang die we samen hebben geboekt in 2022.

Lesen Sie weiter, um einen Blick auf die Fortschritte zu werfen, die wir im Jahr 2022 erzielt haben.

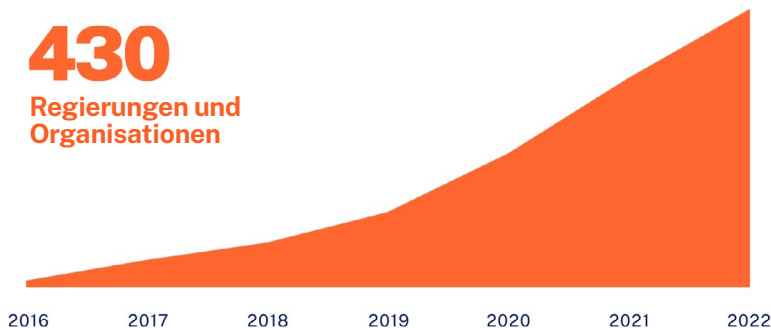




# Die wichtigsten Eckdaten: 2022 in Zahlen

Bis heute hat CitizenLab mit **430 Regierungen und Organisationen** auf der ganzen Welt zusammengearbeitet, und im Jahr 2022 konnten wir über **100 neue Kunden** in unserem globalen Netzwerk begrüßen. Vielen Dank an alle unsere Kunden, die uns dabei helfen, unsere Mission, die öffentliche Entscheidungsfindung partizipativer, inklusiver und reaktionsfähiger zu machen, voranzutreiben - ohne Sie könnten wir es nicht tun!

## Unser Wachstum



## Was sagen unsere Kunden?

Unsere Kunden bewerten CitizenLab

**8.1/10**

## Unsere weltweite Community





der Kunden sagen dass die CitizenLab-Plattform ihnen geholfen hat, mehr Bürger:innen an Beteiligungsprozessen teilnehmen zu lassen



*CitizenLab ist eine zentrale Anlaufstelle für unsere gesamte Beteiligung, um alle demografischen Daten zu erfassen, die wir benötigen, um sicherzustellen, dass wir aus allen Bereichen unserer Stadt vertreten sind.*

**J Santoro, Direktorin für Gleichberechtigung und Inklusion, Stadt Bethlehem, USA**



der Kunden sagen dass die CitizenLab-Plattform ihnen hilft, Beiträge der Bürger:innen effizienter zu verarbeiten



*CitizenLab bietet viele Möglichkeiten, eine gute Unterstützung, ein Netzwerk von anderen Nutzer:innen und eine einfache und barrierefreie Möglichkeit der Beteiligung. CitizenLab ist eine willkommene Ergänzung/Ergänzung zur physischen Beteiligung. Wir beteiligen ein größeres (und teilweise vielfältigeres) Publikum und ich denke, dass die Webseite recht einfach funktioniert.*

**Ma. Visser, Umweltmanager, Gemeinde Den Helder, Niederlande**



*Uns gefällt die Modularität des Tools und die Reaktionsfähigkeit des Teams.*

**Rios Matthieu, Beauftragter für Bürgerbeteiligung, Malaunay, Frankreich**



*Viele Möglichkeiten, gute Beteiligungsprojekte aufzubauen und zu begleiten. Außerdem wird das Tool ständig weiterentwickelt und an aktuelle Bedürfnisse angepasst.*

**Annemie Lauwaert, Abteilung für Beteiligung und Inklusion, Stadt Ninove, Belgien**

# Was sagen die Bürger:innen?

In diesem Jahr hatten wir die Gelegenheit, mit einigen Bürger:innen in Kontakt zu treten, die CitizenLab-gestützte Plattformen in verschiedenen Kommunalverwaltungen genutzt haben.

Hier sind einige Auszüge aus den Gesprächen, die wir mit ihnen geführt haben:



*Ich bin normalerweise sehr introvertiert und schüchtern. Deshalb sitze ich oft hinter meinem Computerbildschirm, aber [ich ging zu einem Treffen und hörte] von der Plattform. Und das war der Startschuss für mich - die Möglichkeit, mein Feedback zu geben, ein Gespräch mit anderen Bürgern der Stadt zu führen.*

**Bürger aus einer mittelgroßen Stadt**



*Die Diskussion auf [der Plattform] war sehr respektvoll, im Gegensatz zu dem, was man in den sozialen Medien sieht, und regte zum Nachdenken an. Ich hatte ein paar Dinge, bei denen ich meine Meinung vielleicht ein wenig geändert habe. Zumindest konnte ich den Standpunkt eines anderen sehen, und das war schön, diese Diskussionen zu führen.*

**Bürger aus einer mittelgroßen Stadt**



*Ich habe eine Tafel gemanagt und gleichzeitig Hilfe von der gleichen Tafel erhalten [...] wir waren obdachlos, also habe ich das Gefühl, dass ich eine Art einzigartige Fähigkeit habe, für die Menschen zu sprechen oder zumindest ein gewisses Verständnis für einige der Dinge zu haben, die in der Welt vor sich gehen.*

**Bürger aus einer mittelgroßen Stadt**



# Was geschah sonst noch 2022?



**20+**

Wir haben in über 20  
Ländern aktiv gearbeitet



**2.849**

Projekte wurden über die  
von CitizenLab betriebenen  
Plattformen gestartet



**1.978**

Projekte wurden auf allen  
globalen Plattformen  
abgeschlossen



**1.000**

Durchschnittlich 1.000  
öffentliche Bedienstete nutzen  
unsere Plattform monatlich



**30.000**

Durchschnittlich 30.000  
Nutzer:innen beteiligten sich  
monatlich an Projekten auf  
CitizenLab-Plattformen

# Was finden Sie in diesem Bericht?



## Wer wir sind

Sichere digitale Beteiligung  
gewährleisten

B Corp-Zertifizierung

Globales Treffen

Impactathon

**p.14**



## Unserer Mission gerecht werden

Partizipativer

Inklusiver

Reaktionsfähiger

**p.24**



## Ein Blick nach vorn auf 2023

Worauf wir uns  
konzentrieren werden

**p.35**



# Wer wir sind

CitizenLab hat es sich zur Aufgabe gemacht, Demokratien zu stärken, indem die öffentliche Entscheidungsfindung inklusiver, partizipativer und reaktionsfähiger gestaltet wird.



Unsere digitale Beteiligungsplattform ermöglicht es Kommunalverwaltungen und Organisationen, ihre Einwohner:innen mit einem zentralen Baukasten für Umfragen, Ideenfindung, Bürgerhaushalte, Beratungen und das Teilen von Informationen zu konsultieren. Ganz gleich, ob eine Stadt ihre Mobilitätspläne erweitert, Grünflächen hinzufügt, digitales Lernen entwickelt oder irgendetwas dazwischen, sie kann nachhaltige, lebenswerte und zukunftsorientierte Lösungen für jedes Anliegen schaffen. Wie das geht? Indem sie die kollektive Intelligenz ihrer Bürger:innen anzapfen!

## Technologie für das Gute nutzen

Über die Kernfunktionalitäten unserer Plattform hinaus glauben wir, dass künstliche Intelligenz (KI) für das Gute eingesetzt werden kann und sollte. Mit Hilfe von Natural-Language-Processing (NLP)-Technologie ist unsere Plattform auf die Terminologie des öffentlichen Sektors in mehr als 10 Sprachen trainiert. Sie scannt Schlagwörter in Beiträgen und Rückmeldungen, die von der Öffentlichkeit zu einem städtischen Projekt geteilt werden, und sortiert, filtert und gruppiert sie, um eine klare, visuelle Darstellung der Themen zu erstellen, die für die Menschen am Wichtigsten sind.

Unser Tool wird von mehr als 400 Verwaltungen und Organisationen weltweit eingesetzt und hilft ihnen, monatlich über 10.000 Beiträge von Bürger:innen zu verarbeiten. Das sind eine Menge Daten, die für einen guten Zweck verwendet werden!

## Sichere digitale Beteiligung gewährleisten

Als Anbieter einer Beteiligungsplattform für die digitale Bürger:innenbeteiligung weiß unser Team, dass Sicherheit und Datenschutz eine wichtige Rolle beim Aufbau von Vertrauen zwischen Verwaltungen, Organisationen und Bürger:innen spielen. Daher haben wir uns entschlossen, die Dinge beim Namen zu nennen und mit externen Prüfer:innen zusammenzuarbeiten, um sicherzustellen, dass unsere Datenschutz- und Sicherheitsprozesse den höchsten internationalen Standards entsprechen. Schließlich ist der Datenschutz das Herzstück unserer Arbeit.

Wir haben zwei strenge Sicherheitszertifizierungsverfahren durchlaufen und im Jahr 2022 erhalten:

ISAE  **3000**  
CERTIFIED





## B Corp-Zertifizierung

Bei CitizenLab ist die Wirkung nicht nur ein Nebengedanke - sie ist ein Kernbestandteil unseres Geschäfts. In diesem Jahr sind wir stolz darauf, eine zertifizierte B-Corporation zu werden und einer Community beizutreten, die gemeinsam an der Bewältigung der größten gesellschaftlichen Herausforderungen arbeitet.

Was genau ist also eine B-Corporation? B Corps sind gewinnorientierte Unternehmen, die ein Gleichgewicht zwischen Zweck und Gewinn anstreben und die Rolle der Wirtschaft in der Gesellschaft mutig neu definieren. Konkret erfüllen zertifizierte B Corps die hohen Standards von B Lab für soziale und ökologische Auswirkungen, verpflichten sich zu einer klaren Unternehmensführung und demonstrieren Rechenschaftspflicht und Transparenz.

B Lab ist eine gemeinnützige Organisation, die die soziale und ökologische Performance eines Unternehmens anhand der Standards des B Impact Assessment misst. Der Zertifizierungsprozess betrachtet ein Unternehmen als Ganzes und prüft, wie es in fünf Schlüsselbereichen Werte schafft: Unternehmensführung, Angestellte, Kunden, Community und Umwelt. Um zertifiziert zu werden, muss ein Unternehmen hohe Standards für Transparenz, Rechenschaftspflicht sowie soziale und ökologische Performance erfüllen - und diese auch weiterhin einhalten.

Heute gibt es mehr als 5.000 zertifizierte B-Unternehmen in über 80 Ländern und in mehr als 150 Branchen, und wir sind stolz darauf, zu diesen Unternehmen zu gehören!

Unser B Corp-Score

**87.7**



**MEANINGFUL  
BUSINESS**

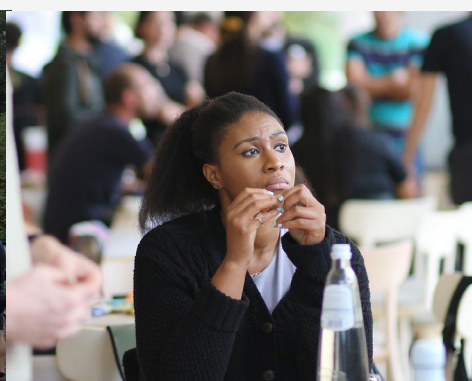
Außerdem wurden wir in diesem Jahr in die Meaningful Business 100-Liste aufgenommen, die Entscheidungsträger:innen auszeichnet, die Profit und Zweck miteinander verbinden, um die globalen Ziele der Vereinten Nationen zu erreichen!



# Globales Treffen

Jedes Jahr bringen wir unser globales Team zusammen, um uns (wieder) mit unseren Zielen zu verbinden. Als Unternehmen mit Mitarbeitenden in 17 Ländern bedeutet (Wieder-)Verbindung, Kolleg:innen aus verschiedenen Kontinenten kennenzulernen, sich bei externen Schulungen und internen Workshops inspirieren zu lassen und dabei gemeinsam Spaß zu haben!

Wir verbrachten Zeit damit, uns beim zwanglosen Picknick kennenzulernen, in Teamworkshops in unserem Hauptsitz in der Stadt Brüssel und bei unserer Impactathon (denken Sie an einen Hackathon für mehr Wirkung, mehr dazu im nächsten Abschnitt) unter den Bäumen in Dinant, Belgien.









Da unser Team weltweit tätig ist, ist es von unschätzbarem Wert, einmal im Jahr zusammenzukommen, um sich persönlich auszutauschen und Ideen zu entwickeln. Wir sind uns jedoch auch bewusst, dass die für eine Veranstaltung dieser Größenordnung erforderlichen Reisen nicht im Einklang mit unserem Engagement für den Klimaschutz stehen

Um unseren Teil dazu beizutragen, haben wir mit dem Climate Change Fund zusammengearbeitet, um die Reisekosten unserer Veranstaltung in Höhe von 25 Tonnen CO<sub>2</sub> auszugleichen, indem wir für die Mission des Fonds gespendet haben, auf nachhaltige Weise weltweit Netto-Null-Emissionen zu erreichen.

De weeklange bijeenkomst werd georganiseerd met lokale en biologische maaltijden, lokaal openbaar vervoer en milieuvriendelijke gadgets, zoals herbruikbare waterflessen. Stap voor stap zetten we ons in voor het klimaat.



*Wenn sich eine Gruppe intelligenter und innovativer Menschen zusammenfindet, können erstaunliche Dinge geschehen. Der Impactathon hat uns wirklich gezeigt, dass in der gesamten Organisation so viel Leidenschaft vorhanden ist, um effektive Bürger:innenbeteiligung aufzubauen"*

**Rabi Wilson,**  
**Kundenbetreuung**  
**Vereinigtes Königreich**

## Impactathon

Soziale Wirkung steht im Mittelpunkt der Mission von CitizenLab und ist Jahr für Jahr ein wichtiger Antrieb für unser Team. Einmal im Jahr möchten wir einen Schritt zurücktreten und einen Blick auf das große Ganze der neuesten Arbeiten und Inspirationen aus dem Sektor werfen und kühn darüber nachdenken, wie wir zur Entwicklung der partizipativen (digitalen) Demokratie beitragen können. Um uns auf das Jahr 2023 vorzubereiten, haben wir bei unserer jährlichen, globalen Teamveranstaltung einen internen Impactathon (denken Sie an einen Hackathon für Impact) veranstaltet.

Wir begannen mit einer einfachen Frage:

**Was sind Herausforderungen, um Demokratie: partizipativer, inklusiver und reaktionsfähiger zu machen?**

In de loop van: 2 Tagen, 5 Herausforderungen und 2 Workshops





Haben wir uns gefragt, wie wir:

**1**

Das Vertrauen zwischen der Öffentlichkeit und Verwaltungen stärken können?

**2**

Den Einfluss der Öffentlichkeit auf die Entscheidungs-träger:innen stärken können?

**3**

Systeme aufbauen können, die Gespräche, gesunde Überlegungen und Konsensbildung begünstigen?

**4**

Einen Beitrag zu pluralistischeren Demokratien leisten können?

**5**

Verwaltungen dabei helfen können, das Know-how der Vielen und nicht der Wenigen zu nutzen?

Wir verbrachten Zeit damit, gemeinsam Ideen zu entwickeln und Lösungsprototypen zu bauen. In wahrhaft partizipatorischer Manier präsentierte jedes unserer 5 Hackathon-Teams seine Idee für die anstehenden Herausforderungen und wir alle stimmten für die Siegerlösung. Die Gewinnerlösung wird derzeit von unserem wunderbaren Team entwickelt und soll 2023 bekannt gegeben werden!

**Wer steckt also hinter all dem? Werfen wir einen Blick darauf!**





# Unser Team und der Vorstand

CitizenLab besteht aus einem engagierten Team von Innovator:innen, Strateg:innen und Entwickler:innen, die sich dafür einsetzen, die Demokratie in das 21. Jahrhundert zu bringen.

## 2022:



Unser vielfältiges Team arbeitete in **17 Ländern** und vertritt mehr als **26 Nationalitäten**



**24 Sprachen** werden in unserem Team gesprochen



Wir feierten ein **50:50** ausgeglichenes Team



**Etwa 50% der Mitarbeitenden** haben sich entschieden, persönlich in CitizenLab zu investieren



Die Mitarbeitenden verbrachten rund **10% ihrer Zeit** mit persönlichen Projekten, die einen weiteren Beitrag zum sozialen Wohl leisten



## Vielen Dank an alle Kolleginnen und Kollegen, die im Jahr 2022 zur Mission von CitizenLab beigetragen haben!



Adrien Dessy  
Alexander Rhyllitski  
Alexandra Chandran  
Alexandros Mexas  
Alice Marquet  
Aline Muylaert  
Amanda Anderson  
Amanda Rotella  
Amir Bolouryazad  
Andrea Conway  
Arian Pasquali  
Audrey Marty  
Ben Fraser  
Ben Gordon  
Billy Trakas  
Brent Guffens  
Charlotte Lot Schuringa  
Chrysann Sutton  
Claire Tobback  
Dan Keane  
Edwin Kato  
Emile Heymans  
Emily Horton  
Eva Mayer

Eva Rozsa  
Firdaouss Rian  
Francisco Pensa  
Frankie Mercedes  
Hugo De Brouwer  
Ilona Lodewijckx  
Irene Pedruelo  
Isabela Sacramento  
Iva Koprалеva  
James Aung  
James Speake  
Jelena Gregorius  
Jeroen Van Ransbeeck  
Jesse Winkelaar  
Joost Vandenbroele  
Jorit Hajema  
Karel Verhaeghe  
Kathleen Wächter  
Kevin Rupidera  
Koen De Hondt  
Koen Gremmelprez  
Kristofer Peterson  
Lien Carton  
Lora Botev

Luuc van der Zee  
Lucas Mathis  
Malak Chabar  
Marius Pui  
Mathilde Tournoux  
Mélissa Martinay  
Natalie Ricklefs  
Nelise Doornenbal  
Pablo Solana  
Pedro Saramago  
Philipp Preß  
Rabi Wilson  
Sara Boisseau  
Sébastien Hoorens  
Sébastien Levoir  
Simon Floré  
Simon Tharby  
Sören Fillet  
Stijn Zwarts  
Tomas Deron  
Vanja Pantic  
Wietse Van Ransbeeck  
Yasmina Asrarguis  
Yaesul Choi  
Yuri Martens





## Und vielen Dank an unseren Vorstand für die kontinuierliche Begleitung der Reise von CitizenLab!

Wietse Van Ransbeeck (Co-Gründer)	Olivier de Duve
Aline Muylaert (Co-Gründerin)	Nico Cras
Koen Gremmelprez (Co-Gründer)	Beth Noveck
Jan Verbeke	

---

## Unsere Partner:innen

Wir gehen Partnerschaften mit Einzelpersonen und Organisationen ein, die unsere Mission der Stärkung der Demokratie durch Bürger:innenbeteiligung mit uns teilen. Im Jahr 2022 haben wir Partner in Schweden, der Türkei und Norwegen in unser wachsendes globales Netzwerk von Menschen, die die Bevölkerung verändern und sich für die Demokratie einsetzen, aufgenommen:

Vielen Dank an alle unsere Partner:innen, die dazu beitragen, die partizipative Demokratie durch CitizenLab zu verbreiten, in den folgenden Ländern:

### Brasilien

Bruno Gomes and Regina Egger Pazzanese

### Chile

Pablo Valenzuela, Magdalena Gatica Montero, Marcela Ayarza, Sebastián Brito, and Francisca Lisbona

### Dänemark

Søren Kielgast

### Mexiko

Greta Rios and Lorena Vargas

### Polen

Artur Kacprzak

### Serbien

Goran Segedinac

### Schweden

Henrik Challis and Ylva Hamp

### Türkei

Levent Koç and Lider Kara

### Norwegen

Ann-Heidi Paulsen Orvik



# Unserer Mission gerecht werden

CitizenLab hat es sich zur Aufgabe gemacht, die öffentliche Entscheidungsfindung partizipativer, inklusiver und reaktionsfähiger zu machen.



2021 hatten wir den größten Einfluss darauf, die Entscheidungsfindung partizipativer zu gestalten ([schauen Sie sich unseren Wirkungsbericht 2021 an](#)). In diesem Jahr freuen wir uns, Ihnen mitteilen zu können, dass wir noch mehr Fortschritte gemacht haben, da wir in zwei Bereichen den größten Einfluss hatten:

### Die Entscheidungsfindung inklusiver gestalten:



### Mehr Reaktionsfähigkeit bei der Entscheidungsfindung:



Schauen wir uns die wichtigsten Projekte aus unseren drei Wirkungsbereichen an, um einen genaueren Blick auf einige der diesjährigen Ergebnisse zu werfen.

## Partizipativer

Die Wirkung von CitizenLab beginnt mit der Steigerung der Beteiligung. Unabhängig davon, ob eine Verwaltung sich dafür entscheidet, ihre Einwohner:innen durch Beteiligung zu konsultieren, einzubeziehen oder mit ihnen zusammenzuarbeiten, tragen wir dazu bei, dass Einwohner:innen die Möglichkeit haben, sich zu beteiligen, dass die Qualität der Beiträge und Prozesse erhöht wird und dass die Beteiligung die politische Agenda beeinflusst.

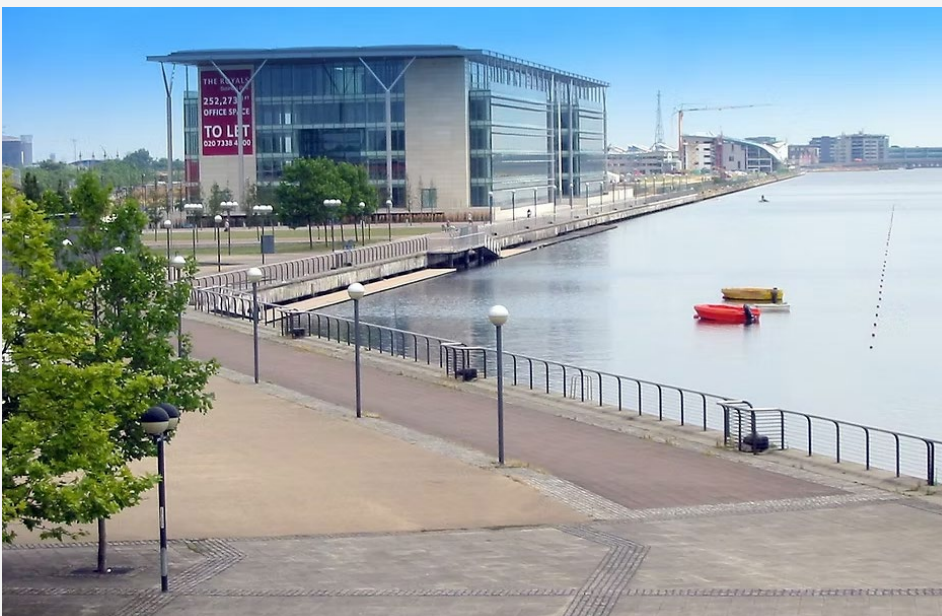


## Vertiefen

Eine Möglichkeit, die öffentliche Entscheidungsfindung partizipativer zu gestalten, besteht darin, die Macht zu verlagern und das Agenda-Setting mit der Bevölkerung zu teilen. Newham, einer der größten und vielfältigsten Stadtbezirke Londons, hat dies getan, indem es mit Hilfe von Bürger:innenversammlungen die Prioritäten für Projekte in der Nachbarschaft durch die erste permanente, los-basierte Bürger:innenversammlung in England festgelegt hat. Die Konsultation stand allen Einwohner:innen offen, die aufgefordert wurden, Ideen für Projekte einzureichen. Um so viele Menschen wie möglich zu erreichen, kombinierte Newham seine persönlichen Versammlungen mit Online-Projekten.

### Hier ist eine Momentaufnahme dessen, was sie erreicht haben:

- Über **8.600 Nutzer:innen** auf ihrer Plattform
- Durchschnittlich **510 Nutzer:innen** in jeder der **8 Arbeitsgruppen in den Stadtvierteln**
- Durchschnittlich **26 Ideen pro Stadtteil**, mit durchschnittlich **153 Kommentaren** zu allen Ideen
- **82 Projekte** wurden ausgewählt, etwa 10 pro Stadtviertel
- Der Rat stellte Mittel für die Ideen zur Verfügung - **£ 25.000** pro Stadtteil in der ersten Runde und **£ 100.000** pro Stadtteil in der zweiten Runde.



Erfahren Sie  
mehr darüber  
wie Newham  
lokale Prioritäten  
mit Beteiligung  
identifiziert

Newham (London), Royaume-Uni

## Was andere sagen



*Ich war überrascht, wie viele der Nutzer:innen der Konferenz direkt nach Hause gingen und die Debatte online fortsetzten. Mehrere [Bürger:innen] übernahmen es, auf die Posts anderer Bürger und Bürgerinnen zu antworten und sie zu kommentieren. Das funktioniert wirklich gut und ist etwas, mit dem wir gerne in anderen Kontexten weiterarbeiten würden.*

**Rie Kjellerup Eigtved**, Chefberaterin für die Kommune Rudersdal, Dänemark

---

## Die Zahlen

Die französische Stadt Charenton-le-Pont hat die Bürger:innen an den Themen Mobilität und nachhaltige Entwicklung beteiligt, indem sie eine umfassende e-Konsultation zu ihrem Fahrradplan durchgeführt hat. Die Bürger:innenkonsultation, an der sich mehr als



# 650

**Nutzer:innen aktiv beteiligten und die**

# 1,200

**Besuche auf der Plattform**

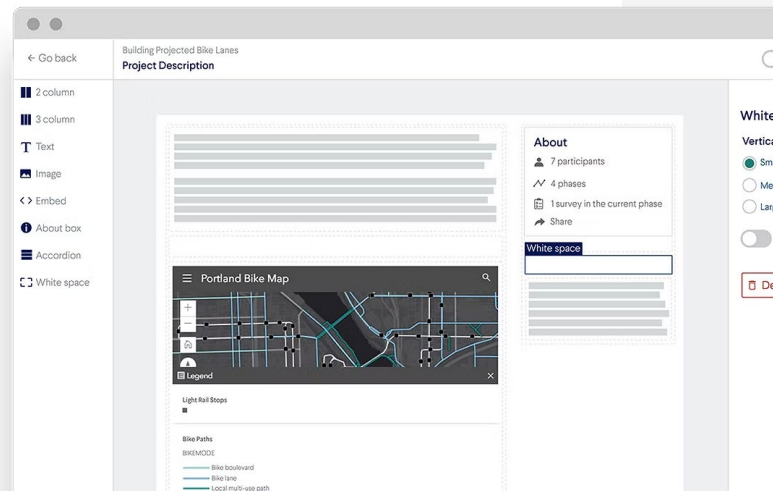
zur Folge hatte, ergab Verbesserungsmöglichkeiten und floss in den städtischen Fahrradplan ein.





## Weiterentwicklung von Lösungen

2022 haben wir eine **Content Builder-Funktion** hinzugefügt, die es den Admins der Plattform ermöglicht, Projekte noch individueller zu gestalten, indem sie beispielsweise interaktive Optionen wie Karten und Datenvisualisierung hinzufügen. Dies gibt Verwaltungen mehr Spielraum für eine kreativere Präsentation von Projekten und trägt so zu einer höheren Beteiligung bei.



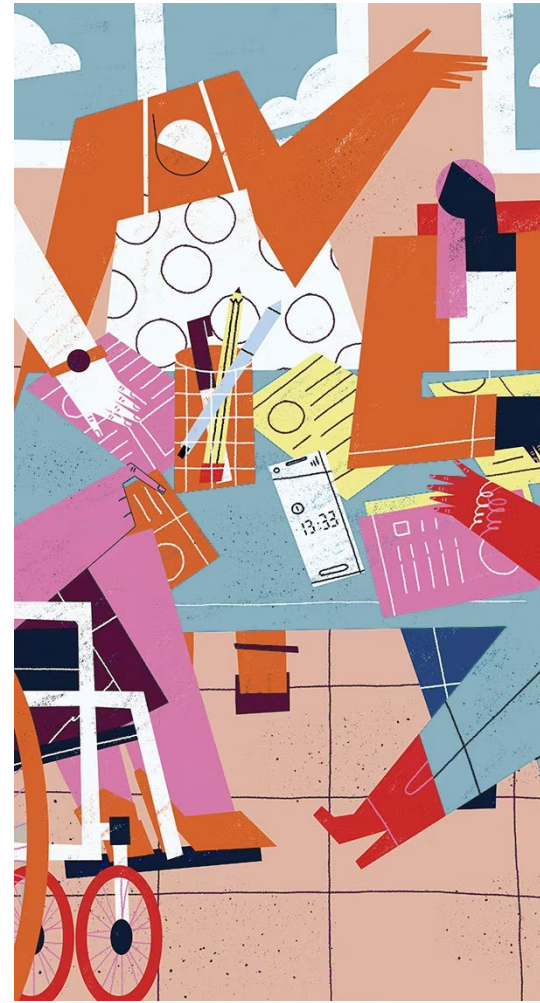
## Inklusiver

Traditionell war es für viele Menschen schwierig, an Bürger:innenbeteiligungsinitiativen teilzunehmen, da diese oft die unterschiedlichen Arbeitszeiten, Betreuungspflichten, den Zugang zu Sprachen und eine Vielzahl anderer Barrieren, die im Leben auftreten können, nicht berücksichtigten. Das bedeutete oft, dass die verschiedenen Perspektiven der Bürger:innen nicht in den Entscheidungsprozess einbezogen wurden. Bei CitizenLab trägt unsere Arbeit dazu bei, mehr Menschen zu beteiligen, projektübergreifend mehr repräsentative Gruppen von Bürger:innen zu erreichen, unbekannte Bedürfnisse und Interessen der Bevölkerung aufzudecken und das staatsbürgerliche Wissen der Menschen zu erweitern. Wir tun dies, indem wir die Beteiligung online durchführen, um die Menschen dort abzuholen, wo sie sich aufhalten - in ihren Wohnungen, auf ihren Handys und jenseits traditioneller Beteiligungsbarrieren, die sie bisher vielleicht davon abgehalten haben, sich zu beteiligen.

## Vertiefen

Ein umfassender Plan definiert die Vision und die Aktivitäten für die Investitionen und das Wachstum der Stadt für die nächsten 20 Jahre. Bei der Entwicklung ihres letzten umfassenden Plans stellte die Stadt Seattle, gelegen an der Nordwest-Pazifikküste der USA, fest, dass sie hauptsächlich Anhörungen von Gruppen und Einzelpersonen durchführte, die bereits mit dem Planungsprozess vertraut waren und Zugang zu Macht, Ressourcen und Einrichtungen genossen. Daher hat sich das Office of Planning and Community Development (OPCD) im Jahr 2022 zum Ziel gesetzt, mehr Stimmen aus historisch unterrepräsentierten Gruppen einzubeziehen und zu verstärken, wobei Inklusion und Gerechtigkeit oberste Priorität haben. Da 95 % der Bevölkerung zu Hause Zugang zum Internet haben, entschied sich OPCD für eine digitale Beteiligung, um alle Menschen dort abzuholen, wo sie sind, und um jegliche Barrieren für eine Beteiligung abzubauen.

Daher wird der umfassende Plan das Feedback und die Beiträge der sich beteiligenden Bevölkerung berücksichtigen.



Seattle, États-Unis



### Hier ist ein kurzer Überblick über die Reichweite der Beteiligungsplattform:

- **1.930 registrierte Nutzer:innen** insgesamt
- Über **18.000 Seitenaufrufe** von Bürger:innen aus Seattle
- **2.348 Nutzer:innen** beteiligten sich an der ersten Beteiligungsumfrage, die in 7 Sprachen verfügbar war
- **3 von der Gemeinschaft festgelegte Prioritäten:** Verfügbarkeit und Erschwinglichkeit von Wohnraum, Verkehr und Mobilität, Klima

## Was andere sagen



*Gerechte Bürgerbeteiligung ist kein passiver Prozess. Verwaltungen, Stadtplaner und Beteiligungsspezialisten müssen proaktiv und bewusst engagieren. Das bedeutet, dass sie die Bevölkerungsschichten ausfindig machen müssen, die oft von der Diskussion ausgeschlossen sind, und sie dort treffen müssen, wo sie sind. Durch die Zusammenarbeit mit bestehenden Institutionen und Organisationen können begrenzte Ressourcen in diesem Prozess effizienter genutzt werden.*

**Samantha Yannucci**, Direktorin für Planung und Gemeinschaftsentwicklung von KO Consulting of Ombud, Stadt Struthers, USA

---

## Die Zahlen

Die belgische Gemeinde Saint-Hubert wollte ihre Einwohner:innen über die zukünftige Verwaltung ihres Wassernetzes befragen und strebte eine Beteiligung von 10 % an. Da sie nur 7 Tage Zeit hatten, um die Befragung durchzuführen, starteten sie ein Projekt auf ihrer digitalen Plattform in der Hoffnung auf eine größere Reichweite. Am Ende beteiligten sich



# 20%

**der Einwohner:innen mit einem**

# 90%

**klaren Votum von 90 % für die Fortsetzung der kommunalen Wasserverwaltung.**

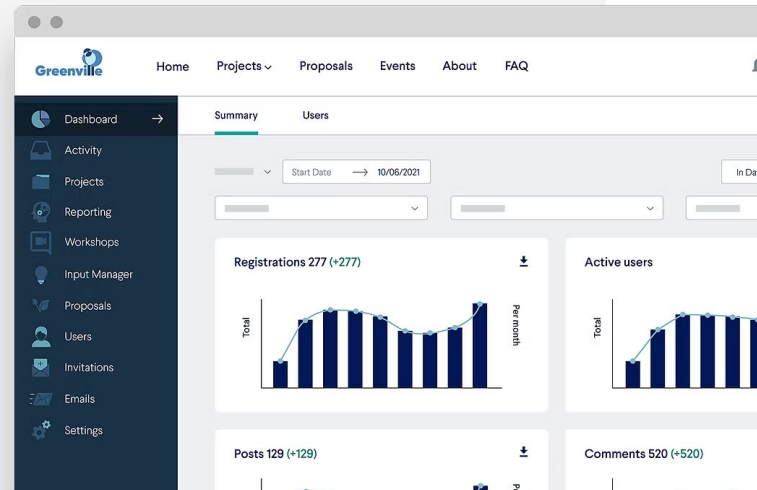
Das nennen wir effizient und inklusiv!





## Weiterentwicklung von Lösungen

In diesem Jahr haben wir unser **Repräsentativitäts-Dashboard**, eingeführt, das Kommunen einen Überblick über die demografische Repräsentativität der Nutzer:innen auf ihrer Plattform im Vergleich zur Gesamtbevölkerung ihrer Bevölkerung bietet. Die Darstellung der Repräsentativität von Projekten zur Bürger:innenbeteiligung ist ein entscheidender Faktor. Wir sind eine der ersten Plattformen, die die Inklusivität in der Berichterstattung einer Plattform hervorhebt.



## Reaktionsfähiger

Es ist eine Sache, wenn Regierungen Bürger:innenbeteiligungsprojekte ins Leben rufen und sich die Bewohner:innen daran beteiligen. Aber wenn es darum geht, die öffentliche Entscheidungsfindung zu verbessern, wollen wir, dass die Feedbackschleifen geschlossen werden, dass die Beiträge und Rückmeldungen der Menschen effizient verarbeitet werden und dass die Entscheidungsträger:innen bei der Gestaltung der Politik auf das Feedback der Bevölkerung hören.

## Vertiefen

Die Stadt Löwen (Belgien) möchte Löwen bis 2030 eine klimaneutrale und intelligente (smarte) Stadt sein. Also starteten sie eine Kampagne und



wandten sich an ihre Bevölkerung, um Ideen für mehr Grün und weniger Beton in ihrer Stadt zu sammeln. Mithilfe der Kartierungsfunktion ihrer Beteiligungsplattform baten sie die Einwohner:innen, die Orte anzugeben, die sich am besten für eine solche Veränderung eignen. Die Ergebnisse?

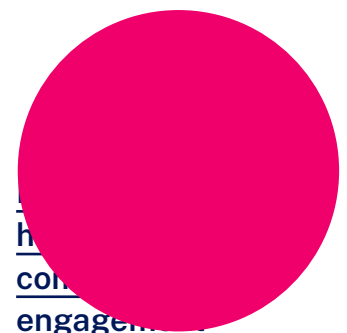
## Hier ist eine Momentaufnahme dessen, was sie erreicht haben:

- Über **300 Bürger:innen** beteiligten sich
- Insgesamt wurden **139 Ideen** vorgeschlagen, über die mehr als **770 Mal abgestimmt wurde**
- **8 Ideen** wurden von der Jury ausgewählt, und die Stadtverwaltung gab diese in einem Video auf ihrer Webseite bekannt

Nach Abschluss des Projekts lud die Stadtverwaltung die Nutzer:innen ein, sich weiterhin an dem Thema zu beteiligen, indem sie öffentliche Mittel für Veränderungen wie die Installation von Gründächern und Regenwasserbrunnen bereitstellte und Bäume und Pflanzen für private Begrünungsinitiativen von Anwohner:innen zu ermäßigten Preisen anbot.



Louvain, Belgique



- h
- com
- engagem
- influenced
- decisions (only in
- Dutch).

## Was andere sagen



*Indem wir die Zukunft ständig aus einer anderen Perspektive betrachten, haben wir Möglichkeiten und Herausforderungen identifiziert, um eine Zukunft zu entwickeln, die robust ist und eine Reihe von Unsicherheiten berücksichtigt. Wir haben diese Zukunftsvisionen auch in einer breit angelegten [Bürger:innenbeteiligung] genutzt, bei der mehr als 3.000 Menschen mehr als 700 Ideen oder Reaktionen gepostet haben. So konnten wir uns ein Bild davon machen, was [die Bevölkerung] für wichtig hält. Wir haben dann Optionen definiert, die Teil einer soliden und unterstützten langfristigen Vision für die Mobilität in Flandern sind. Auf der Grundlage all dieser Einblicke haben wir eine langfristige Vision entworfen, die zukunftssicher ist.*

**Lydia Peeters**, Flämische Ministerin für Mobilität und öffentliche Arbeiten, Belgien

## Die Zahlen

Das Escazú-Abkommen ist der erste Umweltvertrag in Lateinamerika und der Karibik. Um Vertreter für dieses Abkommen zu wählen, entwickelte CEPAL (die Wirtschaftskommission der Vereinten Nationen für Lateinamerika und die Karibik) ein neues Wahlverfahren





unter Verwendung ihrer CitizenLab-Plattform. Betroffene Menschen konnten sich direkt auf der Plattform über das Abkommen und die Kandidat:innen informieren, und

**im November gaben fast**

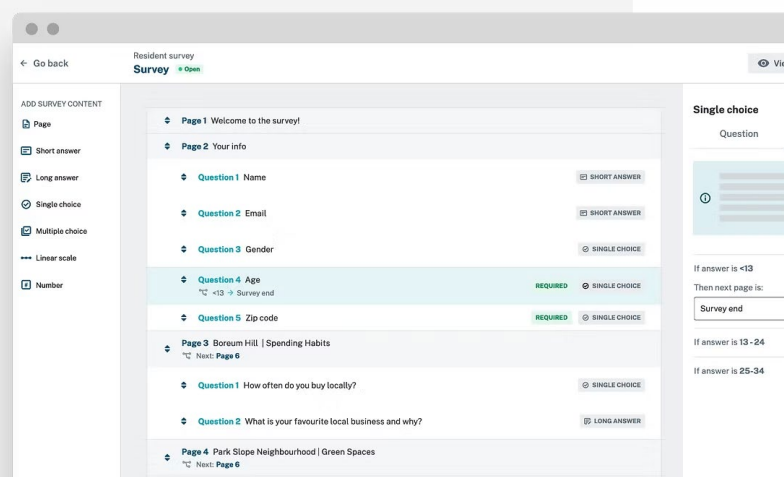
**2,000**

**Nutzer:innen ihre Stimme ab, um ihre  
Volksvertreter:innen zu wählen.**

Zum Abschluss des Projekts teilte CEPAL die endgültigen Wahlergebnisse mit einer Infografik und stellte den vollständigen Wahlbericht auf Englisch und Spanisch zum Download bereit. Eine großartige Art und Weise, den Kreis zu schließen!

## Weiterentwicklung von Lösungen

In diesem Jahr haben wir eine **plattforminterne Umfrageerstellungsfunktion** hinzugefügt. Ganz gleich, ob eine Verwaltung einen Fragebogen mit kurzen, langen oder numerischen Antworten, Multiple-Choice-, Single-Choice- oder linearen Skalen erstellen möchte, dies ist jetzt möglich, ohne unsere sichere Plattform zu verlassen. Die Ergebnisse können in Echtzeit angezeigt und heruntergeladen werden.





# Ein Blick nach vorn auf 2023

Nach intensiven Überlegungen  
waren wir begeistert, unsere Ziele  
für die Zukunft zu entwickeln. Hier  
ist eine Vorschau auf das, was uns im  
kommenden Jahr erwartet

Vielen Dank, dass Sie uns auf dieser reflektierenden Reise durch das Jahr 2022 begleiten! Als Team haben wir uns die Zeit genommen, zurückzublicken, was gut gelaufen ist, was hätte besser sein können und wie wir 2023 einen weiteren Beitrag zur partizipativen Demokratie leisten können. Was sind also unsere wichtigsten Ziele für das kommende Jahr?

## Im Jahr 2023 wollen wir



mehr Projekte pro Beteiligungsplattform sehen, damit die Bürger:innen die Möglichkeit haben, sich kontinuierlich zu beteiligen



Kunden bei der Durchführung von Projekten mit hoher Beteiligung unterstützen, damit sie eine Beteiligungskultur in ihren Teams und mit ihrer Bevölkerung aufbauen können



Projekte in mehr Politikbereichen fördern, damit sich die Bürger:innen themenübergreifend beteiligen und ihr Fachwissen auf vielfältige Weise einbringen können



Neue Möglichkeiten, Online- und Offline-Beteiligung zu kombinieren anbieten, um mehr Menschen zu erreichen und inklusivere Beteiligungsprozesse zu gewährleisten

Wir glauben, dass diese Ziele uns auf dem Weg helfen werden, uns im Jahr 2023 500.000 Bürger:innen zu beteiligen! Wir freuen uns darauf, gemeinsam mit unserem Team und unserem Kundenstamm die öffentliche Entscheidungsfindung inklusiver, partizipativer und reaktionsfähiger zu gestalten und weitere leidenschaftliche Menschen in dieser wachsenden Community willkommen zu heißen.

## An alle, die bisher mitgemacht haben

Thank you! Merci! Danke! Bedankt! Gracias!  
Благодаря ти! Tak! Obrigado! Obrigada! متشكرم! Дзякуй! Hvala!  
Grazie! Teşekkürler! شكرًا





Wollen Sie die Plattform in Aktion sehen?

**SPRECHEN SIE UNS AN**

[govocal.com/de](https://govocal.com/de)

[hello@govocal.com](mailto:hello@govocal.com)



Produktgespräch  
vereinbaren

Verfasst und veröffentlicht von Go Vocal SA - Pachecolaan 34,  
1000 Brüssel, Belgien - BE 0638.901.287  
[www.govocal.com](https://www.govocal.com)  
© 2024 Go Vocal

Alle Rechte vorbehalten.

Kein Teil dieses Leitfadens darf ohne Genehmigung des Herausgebers in  
irgendeiner Form vervielfältigt werden.

Für Genehmigungen wenden Sie sich bitte an: [hello@govocal.com](mailto:hello@govocal.com)