

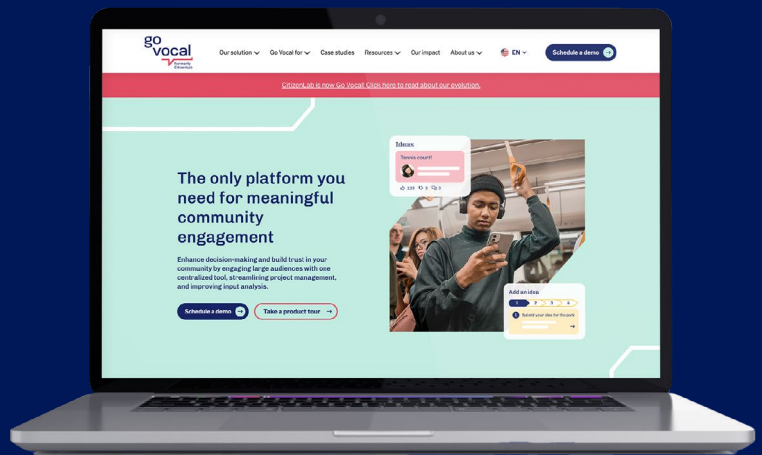
The background of the top half of the page is an abstract composition of geometric shapes. It includes a large orange circle on the left, a dark blue square in the center, and a large orange circle on the right. A red diagonal line crosses the dark blue square and the orange circle on the right. There are also several thin black lines radiating from the top left towards the center.

2023

het jaar in overzicht

Ontdek wat de impact is die we
samen gecreëerd hebben in 2023

CitizenLab wordt Go Vocal!



Hoe ziet de ideale wereld er voor jou uit?

Dit is de onze. Stel je een wereld voor waarin overheden complexe problemen met vertrouwen en eensgezindheid aanpakken. Een wereld waarin inwoners actief deelnemen aan het vormgeven van oplossingen voor uitdagingen zoals het vinden van een balans tussen ontwikkeling en duurzaamheid, het bouwen van inclusieve infrastructuur en het ontwikkelen van een bruisende samenleving waar iedereen zich thuis voelt.

Deze visie valt of staat met vertrouwen. Vertrouwen in het feit dat onze overheden zich inzetten voor hun inwoners en vertrouwen in het feit dat we met z'n allen ons kunnen uitspreken en pleiten voor onze eigen behoeften en die van anderen. Om dit te bereiken hebben ambtenaren, als echte drijvende krachten achter positieve verandering, hun uiterste best gedaan om de kloof met de inwoners te overbruggen. Hoewel er nog uitdagingen zijn, is er aan beide kanten ook een sterk verlangen om samen een betere toekomst te bouwen. Door zinvolle en efficiënte participatie te bevorderen, kunnen we de kracht van collectieve intelligentie ten volle benutten en blijvende positieve veranderingen teweegbrengen.



Participatie toegankelijker en besluitvorming participatiever maken

CitizenLab werd opgericht vanuit de overtuiging dat we architecten van systemische verandering konden worden. Ons team pakte het gebrek aan vertrouwen tussen overheden en inwoners aan met een innovatieve oplossing voor digitale participatie.

Hoewel er in eerste instantie scepsis was, zijn we door ons vastberaden streven naar positieve impact uitgegroeid tot een toonaangevende partner voor vooruitstrevende overheden over de hele wereld. Bovendien hebben we ons niet beperkt tot het leveren van technologie. We hebben de sector ook actief mee vormgegeven door best practices te definiëren en te delen, ons participatieplatform voortdurend te verfijnen en nieuwe manieren te verkennen om participatieprocessen te verbeteren.





Van democratisch laboratorium tot de hoeksteen van een sterke lokale democratie

Sinds de start van CitizenLab in 2016 hebben we meer dan 1 miljoen inwoners weten te betrekken en meer dan 500 lokale overheden en organisaties geholpen bij het uitbouwen van een participatiecultuur die meer inclusieve besluitvorming mogelijk maakt. Het was enorm inspirerend om jullie allemaal te leren kennen en te ondersteunen op jullie reis!

Vandaag dekt 'het lab' de lading niet meer. We zijn uitgegroeid tot een hoeksteen van de lokale democratie. Een platform voor inwoners om hun stem te laten horen en betrokken te zijn bij lokale beslissingen, of dat nu via online of offline participatie is, en dat overheden de middelen geeft om efficiënte, inclusieve, datagestuurde beslissingen te nemen.

Het is tijd voor een nieuwe identiteit - een die past bij de partner die we zijn geworden. Een partner die je in staat stelt om zinvolle en efficiënte participatie te bevorderen en die je helpt om waardevolle input van inwoners om te zetten in blijvende positieve impact.

Wij zijn Go Vocal



Wietse Van Ransbeeck
CEO en mede-oprichter van CitizenLab

Een terugblik op 2023

2023 was een jaar van democratische innovatie, zowel voor ons product als in de steden waar we wereldwijd mee samenwerken.

We hebben nog nooit zo hard gesleuteld aan ons product sinds de lancering van CitizenLab in 2016.

In 2023 hebben we 23 nieuwe functionaliteiten ontwikkeld en ik ben trots op het participatieplatform dat we aanbieden.

In het afgelopen jaar hebben we vooral gefocust op het nakomen van onze belofte om inclusieve en representatieve participatie mogelijk te maken, onder meer door meer flexibiliteit in te bouwen met nieuwe functionaliteiten zoals het Flexibele Invulformulier (meer vrijheid bij het verzamelen van ideeën) en door de verandering te omarmen van een puur digitaal platform naar een platform dat offline en online met elkaar verzoent, mede door functionaliteiten zoals Phygital Formulieren (waarmee je bijdragen op papieren formulieren bij enquêtes en het verzamelen van ideeën eenvoudig kan scannen om de antwoorden op het platform weer te geven voor analyse).

Participatie is enkel nuttig als het een impact heeft op het besluitvormingsproces en hoewel er nog steeds stappen te zetten zijn in de GovTech sector, heeft het team van CitizenLab grote stappen gezet in 2023. In het vorige jaar hebben we nieuwe functionaliteiten zoals onze Rapport vormgever geïntroduceerd en een AI assistent die jullie zal helpen met het vergaren van inzichten en rapportering gemakkelijker zal

maken. In de vorige jaren hebben we met onze AI vooral gefocust op het groeperen en samenvatten van bijdragen. 2023 was het jaar waarin we de switch gemaakt hebben naar meer mens-gerelateerde ontwikkelingen hieromtrent, zodat ambtenaren de mogelijkheden van AI kunnen verkennen, zonder de controle te verliezen over het ethische aspect.

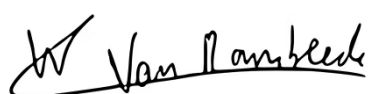
Terwijl onze technologie verder evolueert, ben ik heel blij om de impact die we hebben door burgerparticipatie verder in de schijnwerpers te zetten als een volwaardige methode voor besluitvormers om bijkomende waarde te creëren; in plaats van een éénmalige of project-gerelateerde tactiek. Met de functionaliteiten die we het laatste jaar hebben ontwikkeld, denk ik dat we een punt hebben bereikt waarop we onze focus kunnen verleggen naar het beïnvloeden van hoe deze methode gebruikt wordt.

Bijvoorbeeld; dit jaar hebben we met onze klant Kopenhagen, onze Voorstellen-methode geïmplementeerd. Deze functie staat synoniem met bottom-up participatie. Niet alleen hebben ze de functionaliteit geactiveerd, maar het politieke niveau heeft deze ook volop ingezet in hun strategie om meer participatie aan te moedigen -ze hopen om tot 20.000 inwoners te bereiken met dit initiatief in het volgende anderhalf jaar!

In aanvulling op het ondersteunen van innovatieve participatie-initiatieven van de bestaande klanten hebben we ook ons netwerk vergroot en onze 500e klant mogen verwelkomen: Montgomery County (USA)!

Het is geweldig om te zien hoe het participatienetwerk groeit en we hopen om in de volgende jaren verder te groeien in hoe burgerparticipatie impact heeft op besluitvorming.

Je kan wel stellen dat we veel geleerd hebben in 2023 en het potentieel voor 2024 om een doorslaggevend jaar te zijn voor de globale democratie is groot. Ik geloof dat door het delen van onze ervaringen en leerpunten, we collectief kunnen bijdragen aan een meer inclusieve toekomst voor democratie wereldwijd. In dit rapport staan we stil bij de impact die we gecreëerd hebben in 2023, lees mee en leer hoe je deel kan uitmaken van een beweging die naar meer betekenisvolle participatie streeft.



Overheden in staat stellen inwoners als ervaringsdeskundigen in te zetten

In 2023 heeft de verschuiving naar meer participatie en inwoners bij besluitvorming betrekken zich verder doorgezet. Van burgerpanels tot het uitproberen van nieuwe technologie, overheden hebben aangegeven dat ze klaar zijn om de expertise die leeft bij hun burgers centraal te zetten in hun besluitvormingsprocessen.

- Wereldwijd hebben burgerpanels een belangrijke rol gespeeld bij het uitbrengen van advies over zeer cruciale zaken zoals euthanasie. Ook op het lokale niveau is er een groeiende trend om de kennis van de inwoners aan te boren om ingewikkelde uitdagingen op te lossen.
- Om meer mensen te bereiken en daarmee ook participatie inclusiever te maken, waren één derde van alle processen in 2022 en 2023 hybride (een mix tussen online en offline) (bron).
- De goesting naar participatie, zowel bij de burgers als de lokale overheden, bleef groeien in 2023. In de People Powered's ranking, waar ons platform op de tweede plaats staat, zijn er niet minder dan 55 participatietools opgenomen.
- In december, heeft de Europese Commissie de aanbevelingen voor meer en betere participatie in de samenleving aangenomen in publieke besluitvorming over alle EU-lidstaten en op alle niveaus van besluitvorming.

Belangrijke cijfers: 2023 in cijfers



21

het aantal landen waarin we actief zijn



3,061

het aantal projecten dat in 2023 gelanceerd is



2,788

het aantal projecten dat in 2023 gelanceerd is



1,040

het gemiddelde aantal participatie-ambtenaren die het platform maandelijks gebruiken



21,470

het gemiddelde aantal van actieve gebruikers over alle platformen per maand



Wat vind je in dit rapport?



Wie we zijn

Uitgebrachte functies in 2023
Teambijeenkomsten
Certificaten
Ons team & de Raad van Bestuur

p.10



Onze missie

De meest populaire participatiemethode
Trends in participatie
Populairste projectonderwerpen
Besluitvorming met inbreng van inwoners

p.20



Een vooruitblik naar 2024

Wat onze focus zal zijn

p.35



Wie we zijn

CitizenLab bestaat uit een team van toegewijde innovators, strategen en technische specialisten, die allemaal werken aan het democratiseren van de 21e eeuw.

In 2023 heeft ons team gefocust op het versterken van ons product om participatie inclusiever en efficiënter dan ooit te maken.

We hebben 23 nieuwe functionaliteiten gelanceerd in 2023!

In 2023 hebben we de input van onze klanten en hun inwoners als belangrijkste leidraad gebruikt om onze product roadmap vorm te geven. Door feedback van onze klanten en trends in de sector te combineren, zorgen we ervoor dat onze nieuwe ontwikkelingen nauw aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de mensen op het terrein. Dit jaar heeft ons team rond een aantal kernthema's gewerkt:



Operationele verbeteringen

om ervoor te zorgen dat drukbezette participatie-ambtenaren hun beperkte middelen kunnen inzetten op een manier die maximale efficiëntie en impact biedt met behulp van technologie.



Flexibiliteit

zodat lokale overheden projecten en pagina's kunnen aanmaken die bij hun unieke context past.



Lagere barrières voor participatie

om het de burger gemakkelijker te maken om met hun lokale overheid in gesprek te gaan en om lange termijn participatieprocessen op te bouwen.



Onze verbeterde Activiteiten-functie heeft bijvoorbeeld de participatie aanzienlijk vergroot: 54% van de deelnemers had nog nooit eerder bijgedragen aan de projecten van hun gemeente en 46% deed daarna mee in andere projecten! Dit is het resultaat van belangrijke updates: een eenvoudiger registratieproces, specifieke URL's voor makkelijkere promotie en vindbaarheid, en downloadbare aanwezigheidslijsten voor betere communicatie om mensen betrokken te houden.

Verder voegden we ook de mogelijkheid tot anonieme participatie, nieuwe stemmethodes en betere mogelijkheden voor het volgen van gesprekken toe aan ons platform. Zo kunnen we inwoners in verschillende stadia van hun participatietraject beter tegemoetkomen.



Irene Pedruelo
Product Manager



We werken aan de link tussen evenementen en online participatie door de verzameling van offline en online input efficiënter te maken, via functionaliteiten zoals *Phygitale Formulieren*, waarmee je input die je offline hebt opgehaald via OCR-technologie kunt digitaliseren en gebruiken op je platform. Zo kun je de inzichten van zowel offline als online participatie snel samenbrengen. Dit verbetert je analyse en stelt je in staat al je data te gebruiken voor rapportage en besluitvorming!



Irene Pedruelo
Product Manager



Impact op besluitvorming
om ervoor te zorgen dat de participatie van burgers een impact heeft op de beslissingen en beleid responsiever wordt.

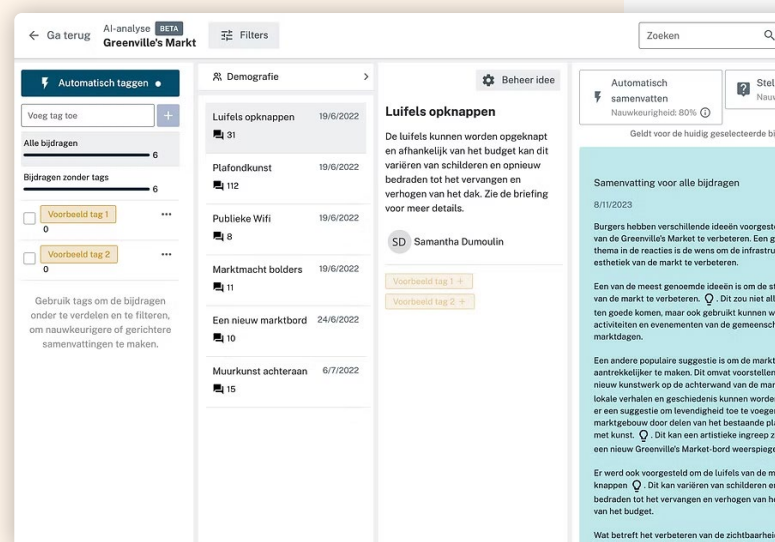


Hybride participatie
om de groeiende nood naar offline én online participatie te omarmen.

Een aantal functionaliteiten die we in 2023 ontwikkeld hebben om deze kernthema's te ondersteunen zijn:

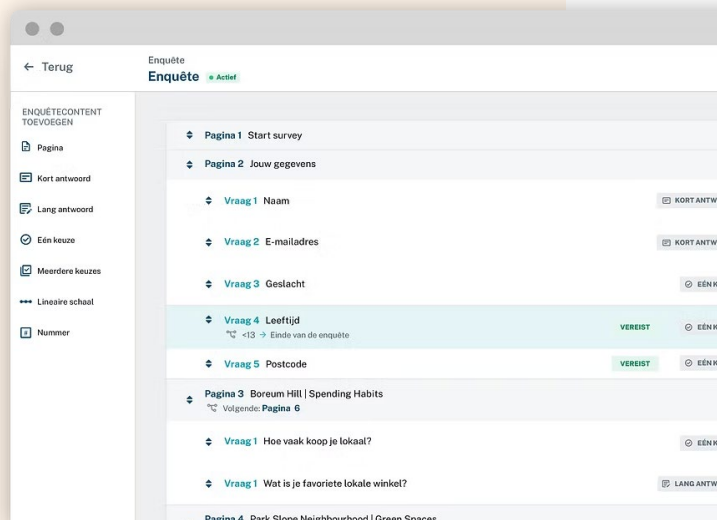
AI Assistent Socrates (operationele verbeteringen)

Een AI-analyse tool om betere inzichten, sneller, over grote hoeveelheden textuele data te creëren; zowel voor enquêtes als projecten waarin ideeën verzameld worden.



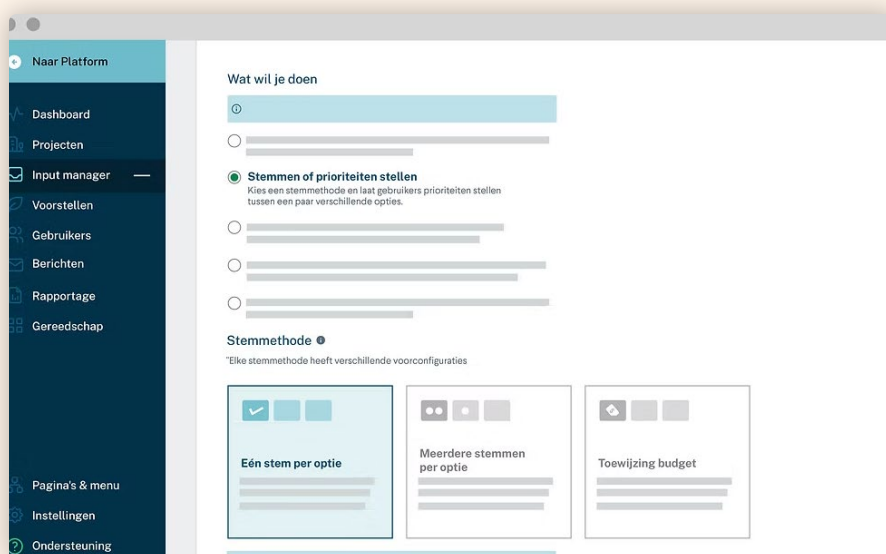
Flexibel Invulformulier (flexibiliteit)

We bieden meer flexibiliteit in projecten waar ideeën worden verzameld met dit nieuwe formulier. Hiermee kunnen de beheerders het formulier aanpassen aan de data die ze nodig hebben en burgers begeleiden om meer genuanceerde antwoorden te geven door opties zoals gegroepeerde vragen, het gebruik van afbeeldingen (met de nodige IP-rechten!) en door verschillende vraagtypes te implementeren (lange antwoorden, meerkeuze, etc.)



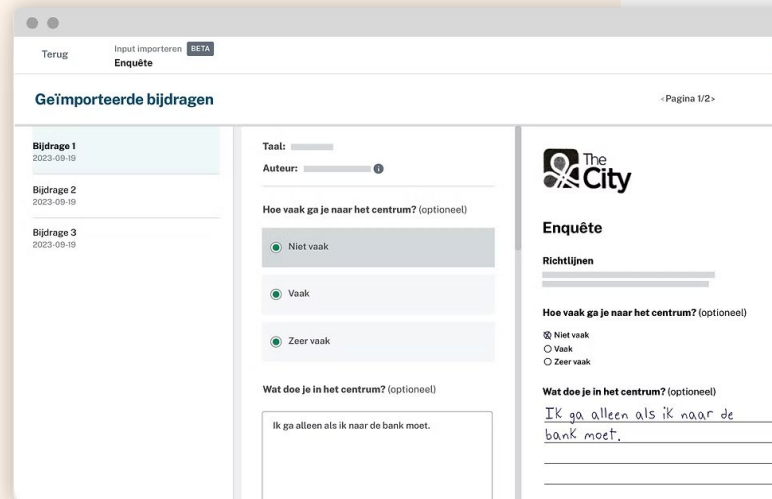
Stemmethodes (lagere barrières voor participatie)

We hebben verschillende manieren ontwikkeld om de burger te bevragen rond prioriteiten via stemming en optie-analyse. Of het nu gaat om een simpele stem op één optie (Goedkeuringsstem), de expressieve kracht van meerdere stemmen met Cumulatief Stemmen of de financiële verantwoordelijkheid via het Budgetspel, elke methode biedt unieke voordelen om inwoners te betrekken bij besluitvorming.



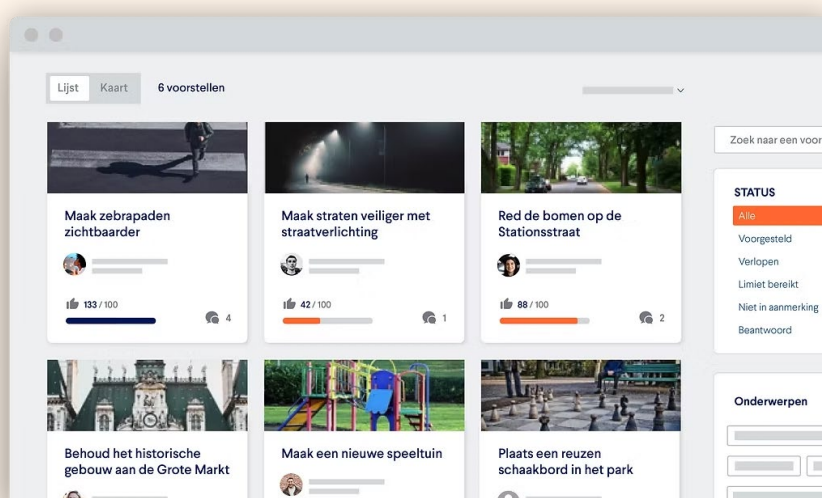
Phygital Formulieren (hybride participatie)

Breng offline inzichten en input online met deze functionaliteit, die door gemakkelijk scannen van papieren formulieren (ideeën en enquêtes) alle data naar het platform trekt voor analyse, rapportage en naadloze offline/online besluitvorming.



Verbeterde Voorstellen-methode (impact op besluitvorming)

Van oudsher hebben burgervoorstellen -vaak ook petitie's genoemd - een cruciale rol gespeeld in het faciliteren van bottom-up-participatie en daarmee inwoners de kans gegeven invloed uit te oefenen op de agenda van de lokale overheid. In samenwerking met de stad Kopenhagen hebben we onze methode voor het indienen van voorstellen verbeterd, wat heeft geleid tot de ontwikkeling van een gecentraliseerde hub die lokale besturen de tools geeft om beter zicht te krijgen op wat er ontbreekt in hun beleidsagenda en tegelijkertijd de verwachtingen goed te managen.



Teambijeenkomsten

Ons team telt 26 nationaliteiten (wow!), en als een globaal team, werken wij voornamelijk van thuis. We hebben geleerd dat het belangrijk is om doorheen het jaar elkaar toch ook 'in het echt' te ontmoeten. Enerzijds om onze transparante, geconnecteerde teamcultuur aan te houden, maar ook om dieper te duiken in belangrijke onderwerpen waar we workshops over willen organiseren. Hier is een kort overzicht van al onze fysieke meetings in 2023:





Certificaten

Elk jaar evalueren we welke externe certificaten we willen blijven behouden om onze toewijding aan sociale impact en een kwaliteitsproduct te blijven onderschrijven. Hier zijn de drie certificaten die we in 2023 hebben vernieuwd:



B Corp Campaigne in maart 2023

Sinds we in 2023 B Corp gecertificeerd werden, hebben we deelgenomen aan B Corp-maand via een impactcampagne met ons team en onze klanten.



Cyber Essentials Certificeerd in april 2023

We werden gecertificeerd om onze klanten gerust te stellen over de manier waarop we ons beschermen tegen potentiële grote cyberaanvallen.



Vernieuwing van ons ISO27001-certificaat in augustus 2023

We hebben ons certificaat vernieuwd om te bevestigen dat we onze beveiliging serieus nemen op onze kantoren, in verband met ons personeel, product en onze dienstverlening -inclusief ons participatieplatform.

Ons team & de Raad van Bestuur

Bedankt aan alle teamleden die bijgedragen hebben aan de missie van CitizenLab in 2023!



Adrien Dessy
Alexander Rykhlytski
Alexandra Chandran
Alice Marquet
Aline Muylaert
Amanda Anderson
Amir Ali Bolouryazad
Andrea Conway
Anouk De Meulemeester
Benjamin Gordon
Brent Guffens
Charlotte Helene Schuringa
Charly Puttock
Chrysann Sutton
Claire Tobback
Colette Shields
Dan Keane
Danielle Naidu
Dina Boshra
Edwin Kato
Ellen Batens
Emile Heymans
Emily Alonzi

Emily Horton
Eva Mayer
Eva Rozsa
Francisco Pensa
Fraser Henderson
Hannah Adams
Hugo De Brouwer
Irene Pedruelo
Isabela Sacramento
Iva Kopraveva
James Speake
Jelena Gregorius
Jeroen Van Ransbeeck
Joost Vandenbroele
Jordan Hougbo
Koen De Hondt
Koen Gremmelprez
Lien Carton
Lora Botev
Lucas Van Der Zee
Malak Chabar
Mélissa Martinay
Natalie Ricklefs

Nola Moreau
Pablo Solana
Pauline van Heerdt
Rabiatu Wilson
Roberto Andrade Pérez
Rossanna Mercedes
Sarah Horton
Sébastien Hoorens
Sébastien Levoir
Simon Floré
Simon Tharby
Sören Fillet
Stijn Zwarts
Tomas Deron
Vanja Pantic
Wietse Van Ransbeeck
William Trakas
Yaesul Choi
Yan "James" Aung
Yuri Martens
Zelda Bas

En ook bedankt aan de Raad van Bestuur voor hun ondersteuning van CitizenLab!

Wietse Van Ransbeeck (co-founder)

Aline Muylaert (co-founder)

Koen Gremmelprez (co-founder)

Jan Verbeke

Olivier de Duve

Nico Cras

Beth Noveck



Onze partners

Latin America

Pablo Valenzuela, Marcela Ayarza,
and Danitza Vymazal

Denmark

Søren Kielgast and Brian Bruhn

Poland

Artur Kacprzak

Serbia

Goran Segedinac

Sweden

Henrik Challis and Ylva Hamp

Türkiye

Levent Koç and Lider Kara

Norway

Ann-Heidi Paulsen Orvik





Onze missie

CitizenLab's missie is om sterke democratieën te bouwen door publieke besluitvorming inclusiever, participatiever en responsiever te maken.

De projecten uit 2023 met de meeste participatie

We hebben de 100 projecten met de hoogste participatiecijfers van 2023 onder de loep genomen en hebben verschillende trends gevonden rond onderwerpen, methodes en nationale voorkeuren.

Populairste projectonderwerpen



Pilootprojecten waar inwoners hun mening konden geven over thema's zoals het tijdelijk afsluiten van een straat om feedback te krijgen over verkeerspatronen, het verbeteren van het afvalbeheer, regels rond honden in de openbare ruimte of recyclage leidden tot hoge participatiecijfers. De combinatie van projecten rond zeer specifieke kwesties en complexere onderwerpen zoals strategische plannen - waarbij het gaat om na te denken over een meer leefbare stad in de toekomst - bleek zeer effectief.

De reden is duidelijk:

Dit zijn onderwerpen waar inwoners heel wat kennis over hebben en dus lokale experts in zijn. Hun ervaringen bieden tastbare oplossingen voor vragen als: "Hoe kunnen we deze straat fietsvriendelijker maken?" of "Hoe kunnen we onze binnenstad levendiger maken?". Dit komt niet alleen de lokale overheden ten goede bij het nemen van beslissingen, maar voegt ook een immense waarde toe aan de samenleving in bredere zin.

Casestudy's

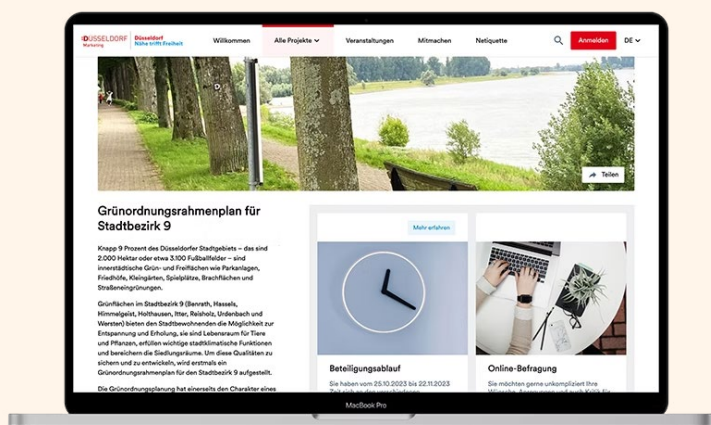
De stad Düsseldorf plant meer groene ruimtes (Duitsland)

“Heb je er altijd van gedroomd om een stadsplanner te zijn?” Met deze intrigerende vraag heeft Düsseldorf de creativiteit van haar burgers aangewakkerd en hen uitgenodigd om actief hun lokale omgeving vorm te geven. Het project om een raamwerkplan voor groene ruimtes te ontwikkelen voor District 9, geleid door de marketingafdeling van Düsseldorf, verandert stadsplanning in een boeiende en gezamenlijke inspanning - met een beetje hulp van het CitizenLab-platform.

Door een interactieve mapping, konden bewoners specifieke locaties pinnen op een kaart met verschillende lagen en zo meerdere suggesties doen voor nieuwe groene ruimtes, speelplaatsen, of gemeenschappelijke open ruimtes.

Naast ideeën toevoegen op een kaart, konden de bewoners ook algemene suggesties doen op een ideeën-forum, of hun mening delen door middel van een enquête op het platform.

Bewoners waren heel genereus met hun inzichten, die gebaseerd waren op hun ervaringen, en kwamen samen tot oplossingen met veel impact: het participatie-team telde 800 enquêteresultaten en 100 concrete ideeën zijn ingezameld.



Ontdek het platform van
Düsseldorf

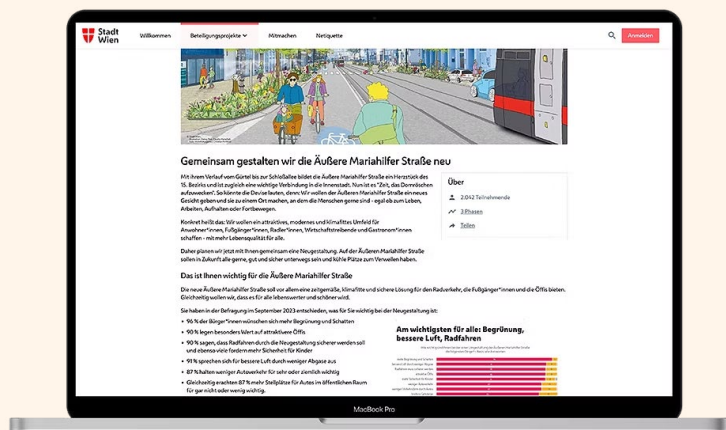


De stad Wenen verzamelde input voor de herinrichting van een belangrijke as in de stad (Oostenrijk)

De Äußere Mariahilfer Straße is de belangrijkste verkeersader van het 15e district en een uitvalsroute naar de regio rond de binnenstad. De stad Wenen heeft een project opgezet om deze route te doen heropleven en transformeren in een functionele en aantrekkelijke plek voor zowel bewoners als toeristen.

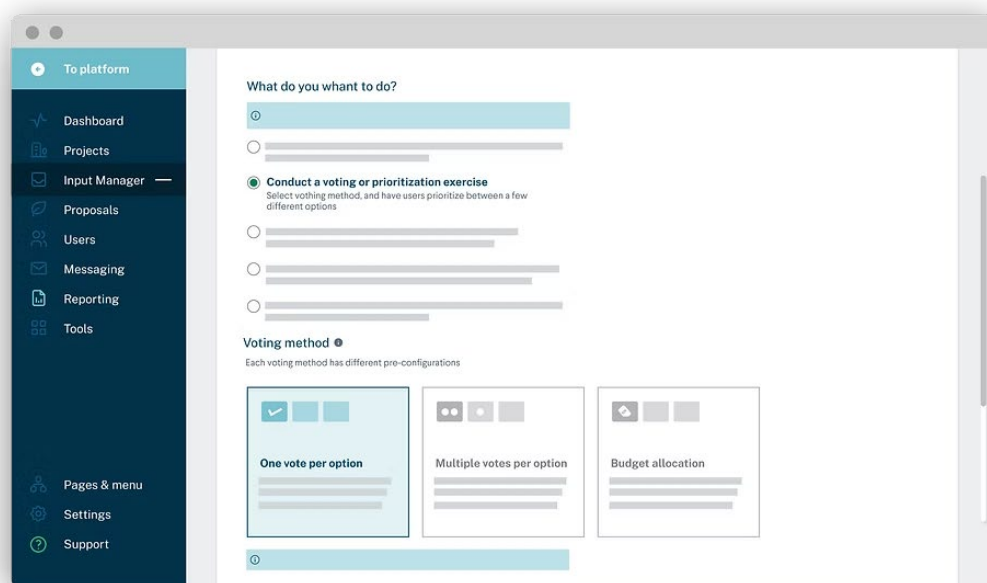
Het doel is veelvoudig: een moderne omgeving creëren die aangepast is aan de noden van de bewoners, voetgangers, fietsers en lokale handelaars. Dit vroeg om een collaboratieve aanpak om de buurt te herinrichten; zodat er voldoende aandacht was voor efficiëntie, veilig verkeer en ontmoetingsplaatsen/rustige plekken om te relaxen.

Door de ingebouwde enquête-tool van CitizenLab te gebruiken, hadden de bewoners de mogelijkheid om hun gedachten te delen over de belangrijkste verbeteringen. 2043 inwoners namen de tijd om de enquête in te vullen, en dit was de basis van de eerste drafts, ontwerpen en strategieën.



Ontdek het platform van Wenen

De meest populaire participatiemethode: Stemmen



Tot voor kort waren enquêtes en ideevorming de meest gebruikte methoden voor het verkrijgen van diepgaande inzichten. En terecht: ze zijn vooral effectief in de eerste fasen van de besluitvorming en helpen bij het begrijpen van complexe problemen.

Wij pleiten echter voor een meer geïntegreerde aanpak. Daarom hebben we dit jaar een reeks stemmethoden ontwikkeld om de kloof tussen inzicht en actie te overbruggen. Onze klantencommunity heeft deze methoden met veel enthousiasme in hun projecten toegepast en we hebben gezien dat dat tot 146% meer participatie leidde dan Enquêtes, wat tot nu toe werd beschouwd als onze meest toegankelijke participatiemethode - met andere woorden, de methode die leidt tot de hoogste participatie.



Waar enquêtes de basis leggen voor begrip, is Stemmen zeer waardevol als het tijd is om knopen door te hakken. Het biedt een directe, transparante manier voor inwoners om beslissingen te beïnvloeden en zorgt ervoor dat hun stem leidt tot tastbare resultaten. Ons doel is om lokale overheden te ondersteunen in de richting van deze holistische methodologie waarbij zowel enquêtes en ideeën voor probleemanalyse als stemmen voor besluitvorming worden ingezet. Met als doel: de algemene participatie verhogen.

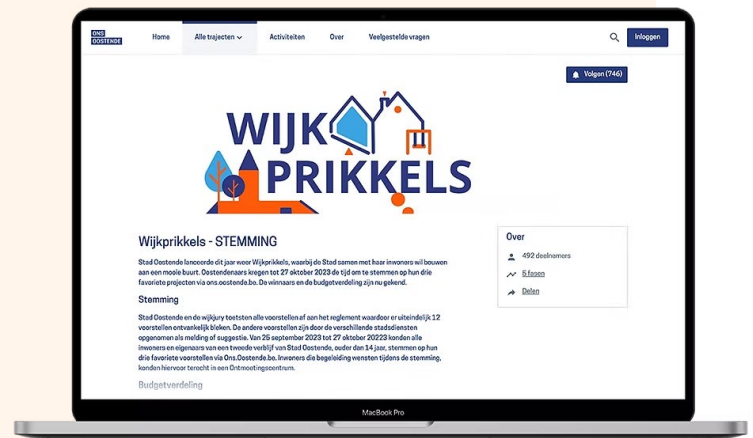


Irene Pedruelo
Product Manager

Casestudy's

De stad Oostende hield voor de derde keer hun Burgerbudget (België)

De stad Oostende is geen onbekende wanneer het gaat om de kracht van burgerparticipatie, zoals weer bewezen werd in 2023. Ze rolden voor de 3e keer hun participatief Budgetspel 'Wijkprikkel' uit, en moedigden hun bewoners aan om ideeën in te dienen om hun wijken te verbeteren. Om dit te verwezenlijken, had de stad een budget van 125000 euro vrijgemaakt.



Sinds 3 april 2023, konden bewoners hun projecten indienen op het platform van de stad. Deze eerste ronde kon rekenen op 56 innovatieve voorstellen. Na een grondige review door de stad zelf en een buurtpanel, werden 14 projecten ontvankelijk verklaard met de richtlijnen uitgezet door de stad.

In september brak het cruciale moment aan; de stemming. Zowel inwoners als tweedeverblijvers van de stad Oostende, ouder dan 14 jaar, konden hun stem geven aan hun persoonlijke top 3. De registratie voor het project liep via een op maat gemaakte connectie met het Belgische rijksregisternummer. 11 projecten zouden hierna de nodige fondsen ontvangen om uitgevoerd te worden in de komende maanden.

Ontdek het platform van Oostende

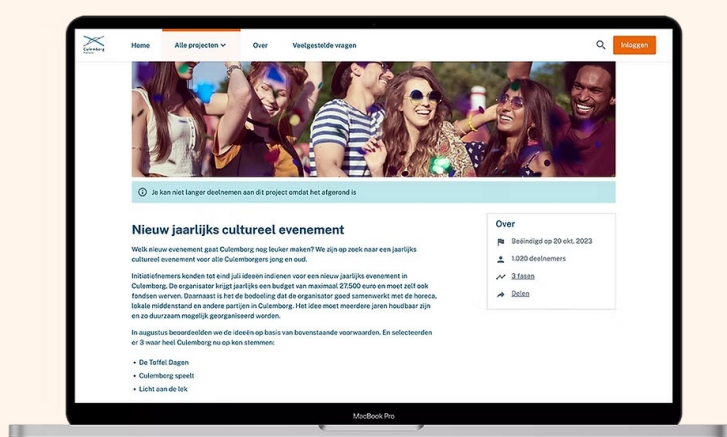
De gemeente Culemborg betreft de bewoners om een nieuw jaarlijks, cultureel evenement te kiezen (Nederland)

Culemborg heeft het plan om een nieuw jaarlijks cultureel evenement te introduceren, gericht op bewoners van alle leeftijden. Maar wat er pas echt innovatief is, is hoe ze dit aanpakken: de gemeente laat de bewoners beslissen!



Tot eind juli konden creatievelingen hun ideeën indienen voor een evenement dat een jaarlijks hoogtepunt moet worden in Culemborg. In augustus werden de inzendingen bekeken in het licht van de vooropgestelde criteria, werd er gekeken naar factoren zoals duurzaamheid en het potentieel op lange termijn. De top 3 van beste ideeën werd geselecteerd voor een publieke stemmingsronde.

Via de Goedkeuringsstem op het CitizenLab-platform, hebben 1020 mensen online gestemd terwijl er bijkomend 121 mensen offline hun voorkeur doorgegeven hebben. Dit illustreert de inclusiviteit van het hele project. **De Goedkeuringsstem is één van de verschillende stemmingsmethodes in onze toolbox.**



Ontdek het platform van Culemborg

Wat hebben de topprojecten van 2023 met elkaar gemeenschappelijk? We identificeren 3 terugkerende patronen. Deze projecten:

1

Hebben de bewoners bevraagd over onderwerpen waar ze zelf expertise in hebben door hun link met de buurt.

2

Gaven de inwoners een hoge mate van invloed op het besluitvormingsproces of in ieder geval op de resultaten van het project.

3

Sloten de feedback loop -erkenden het belang van terugkoppeling naar de bewoners, niet alleen over de onmiddellijke resultaten van een bevraging, maar ook over de tussenliggende stappen, implementatieplannen en langetermijngevolgen.

Trends in participatie

In 2023, hebben we met lokale overheden gewerkt in 21 landen. Hier zijn een aantal trends per markt:



De meeste participatieprojecten werden gelanceerd in deze 5 landen:



Het Verenigd Koninkrijk met **20 projecten** per jaar per klant



Chili met **13 projecten** per jaar per klant



Nederland met **10 projecten** per jaar per klant



Denemarken met **9.7 projecten** per jaar per klant



De Verenigde Staten met **9.3 projecten** per jaar per klant

De participatiecultuur van een land is een indicator voor de meest populaire participatiemethode(s) voor projecten:

- **Denemarken** had de meeste open consultaties met methodes over de volledige participatieladder (variërend in mate van invloed van Stemmen tot Voorstellen).
- Het **Verenigd Koninkrijk** lanceerde het afgelopen jaar de meeste projecten per klant, maar het merendeel van deze projecten gebruikte nog steeds één methode - enquêtes - om hun community te raadplegen.
- In **Nederland** zagen we een sterke, communicatieve aanpak richting open participatie, met een hoger-dan-normale graad van gebruik van informele methodes.



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



Wietse Van Ransbeeck
CEO en mede-oprichter van CitizenLab

Dus wat zegt dit ons?

Het is belangrijk om te vermelden dat er geen correlatie is tussen het aantal projecten dat gelanceerd werd en de behaalde participatiegraad. Het blijkt dat de doorslaggevende factor de participatiecultuur is. Hoe sterk die is, blijkt onder meer uit de variëteit aan gebruikte participatiemethodes, of de feedback loop gesloten wordt en hoe resultaten gerapporteerd worden. Daarnaast spelen ook de relevantie van het onderwerp en de communicatie-inspanningen van de lokale overheid een cruciale rol.

Laten we nog een aantal impactvolle projecten in de spotlights zetten die onze aandacht trokken in 2023:

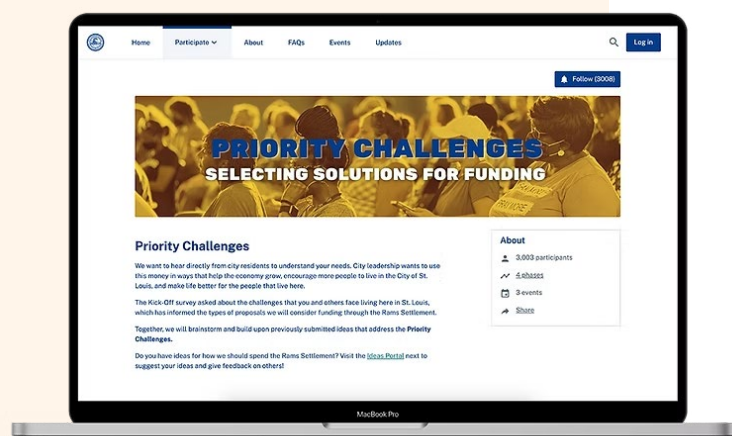
Casestudy's

De stad St. Louis in de VS heeft 3.700 inwoners betrokken bij de beslissing over de besteding van \$250 miljoen uit het Rams Settlement fonds

We weten uit ervaring dat sommige lokale overheden twijfelen om een open dialoog aan te gaan over gevoelige onderwerpen, omdat ze angst hebben voor de reacties of de complexiteit. We weten ook met zekerheid dat St. Louis niet één van deze lokale overheden is.

In 2023, deed de stad een gewaagde zet door hun CitizenLab-platform te lanceren rond de dringende maar delicate vraag: hoe moet het Rams Settlement fonds, ter waarde van 250 miljoen dollar besteed worden? De stad heeft zich geëngageerd om een grote, blijvende verandering door te voeren die de economie zal boosten, meer mensen zal stimuleren om in de stad te leven en hun leven beter te maken.

Het project startte met een online enquête om input te verzamelen rond de prioriteiten en grootste uitdagingen. Daarna werd de



gemeenschap aangesproken om ideeën te delen die gelinkt waren aan deze prioriteiten en uitdagingen. In 2024, zal er een stemming zijn om de top-ideeën te identificeren voor implementatie.

De reactie van de gemeenschap was enorm: binnen de twee eerste dagen van het project hadden er al meer dan 1000 mensen zich geregistreerd op het platform om hun mening kenbaar te maken. Het enthousiasme bleef, want uiteindelijk hebben 3700 mensen deelgenomen aan het project.

Ontdek het platform van St. Louis

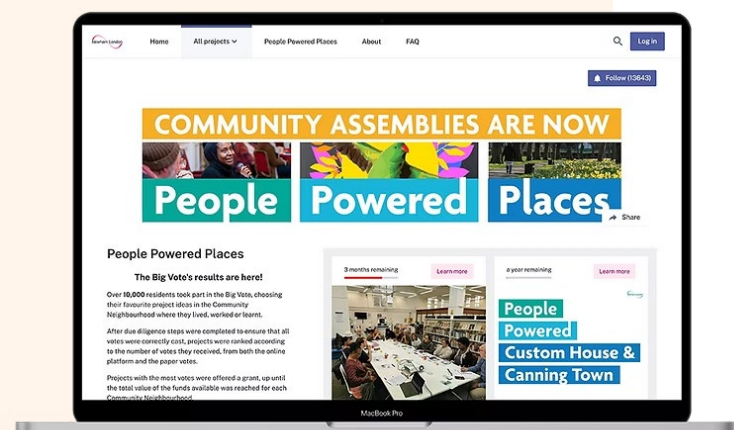
London Borough of Newham laat inwoners beslissen hoe **£1.6 miljoen** over acht wijken moet verdeeld worden (het Verenigd Koninkrijk)

In 2023, heeft de London Borough of Newham de nieuwste fase van hun budgetspel 'People Powered Places' aangevat. Met een substantiële pot van 1.6 miljoen pond, zal dit initiatief 8 wijken verbeteren door projecten te financieren die door de burger zelf worden voorgesteld.

Bij de start van het project, zijn de inwoners samen gekomen per wijk in wijkpanels om de lokale prioriteiten te identificeren en gezamenlijke projectvoorstellen op te maken. Hierna zijn alle projecten in een stemmingsfase terecht gekomen. Alle inwoners ouder dan 13 kregen de mogelijkheid om hun 10 favoriete projecten te kiezen via de de Goedkeuringsstelsel op het CitizenLab-platform of door 10 projecten te selecteren op een papieren stemformulier. Deze aanpak van blended participatie, zorgde ervoor dat elke inwoner, ongeacht hun leeftijd of technologische kennis, een stem had in de toekomst van de wijken.

Uiteindelijk hebben meer dan 10000 (!) inwoners gestemd, wat heeft geleid tot 119 projecten die financiële steun kregen.

Bekijk Newham's People Powered Places project hier



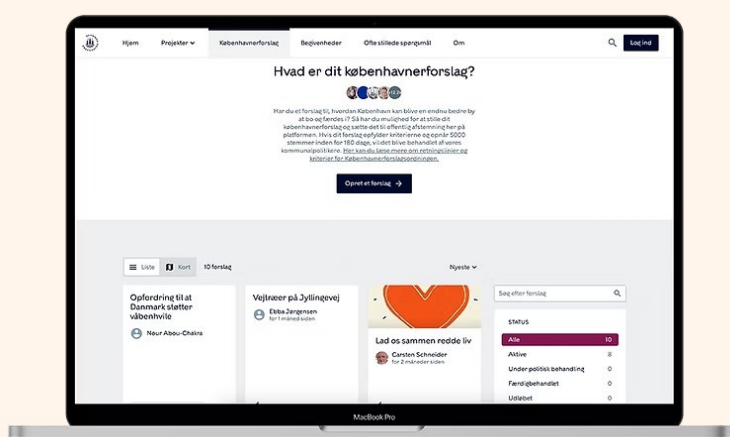
De stad Kopenhagen nodigt inwoners uit om de toekomst van de stad mede vorm te geven door middel van Voorstellen (Denemarken)

In augustus 2023 heeft de stad Kopenhagen weer een grote stap gezet in de richting van participatieve democratie met een nieuw initiatief: alle inwoners ouder dan 15 engageren om voorstellen in te dienen voor stadsverbeteringsprojecten.

Als een voorstel 5.000 stemmen kreeg, werd het actief onderzocht voor implementatie! Wanneer een voorstel die drempel behaalde, werd het door een comité bekeken voor het naar het stadscollege ging voor een stemmingsronde.

Door dit initiatief, heeft de stad wel 20.000 inwoners kunnen bereiken in het eerste jaar en half. Het participatieteam wou heel gericht een bottom-up aanpak hanteren en via deze manier mensen op een andere manier inspireren om aan directe democratie te doen. Volgens hen kunnen voorstellen meer mensen engageren, wat op zijn beurt een bredere waaier aan ideeën en perspectieven zal bieden voor de toekomst van Kopenhagen.

De nieuwe aanpak van het team bleek te werken in hun voordeel: in de 4 maanden na lancering hadden er zich al meer dan 12.000 mensen geregistreerd op hun platform.



Ontdek de voorstellen van Kopenhagen



Gobierno Digital verbindt vrouwen in digitale transformatie op een digitale manier (Chili)

Onder het motto van ‘Gobierno Digital’, is het Algemeen Secretariaat van het Presidentschap van Chili begonnen aan een ambitieuze reis. Het doel is tweevoudig: om de stemmen van inwoners en belanghebbenden te horen rond de digitale transformatie van de overheidsinstellingen en om knappe koppen samen te brengen om best practices te delen.



Het platform zag een forse stijging van het aantal registraties na de aankondiging en lancering van diverse initiatieven, zoals een netwerk gericht op vrouwen in de digitale transformatie, een netwerk voor digitale transformatiecoördinatoren op verschillende beleidsniveaus en bevestigingen over bijvoorbeeld datamanagementstrategie. Op vandaag zijn er 8.314 mensen geregistreerd op het platform.

De functionaliteiten van het CitizenLab-platform, zoals de digitale workshops, zijn cruciaal voor het succes van het platform en helpen om tot een digitaal, inclusief en gelijk Chili te komen.

Ontdek het platform van Gobierno Digital

De stad Antony geeft inwoners een directe stem in budgettering voor projecten (Frankrijk)

In 2023, heeft de stad Antony de vierde editie gelanceerd van hun burgerbudget. Deze keer kregen inwoners de kans om projecten voor te stellen ter verbetering van hun stad en een aanzienlijk bedrag van €600.000 toe te wijzen aan de verschillende voorstellen.

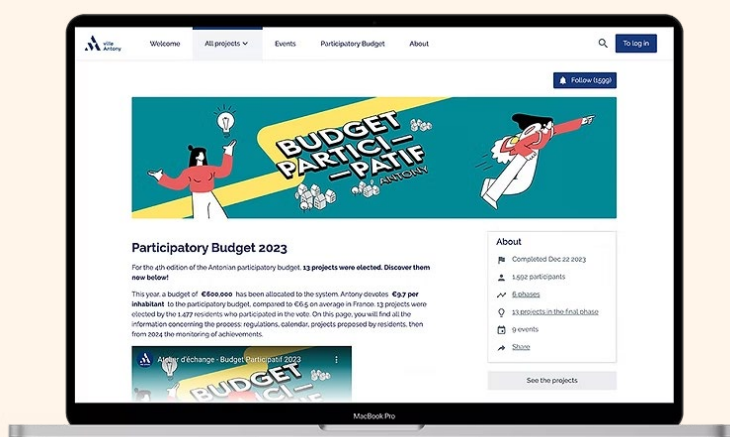
Het project startte met een open uitnodiging naar de inwoners om voorstellen in te dienen en daarover met elkaar in gesprek te gaan



op het CitizenLab-platform. Na deze fase, kregen de inwoners één maand om hun voorstellen bij te stellen en bijkomende voorstellen in te dienen.

Daarna kwam de evaluatie en pre-selectiefase. De stad heeft in deze fase drie willekeurige inwoners geselecteerd om mee te evalueren; van inclusiviteit gesproken!

Na de zomer heeft de stad 35 projecten voorgelegd aan de inwoners die door de evaluatie geraakt zijn om te stemmen op de projecten die gerealiseerd moesten worden. Elke inwoner kreeg 7 stemmen om diversiteit van de stemmen te vrijwaren en zoveel mogelijk projecten een kans te geven. Dit proces heeft geleid tot 13 projecten die financiële steun krijgen en de collectieve visie van de inwoners op duurzaamheid in Antony weerspiegelen.



Ontdek het platform van Antony

De stad Dendermonde engageert jongeren tussen 12 en 18 via hun Jeugdbudget (België)

Lokale overheden zijn zich meer en meer bewust van de unieke inzichten die jongeren kunnen bieden, en zetten daarom ook in op jongerenparticipatie. Toch blijft dit een uitdaging voor veel steden.

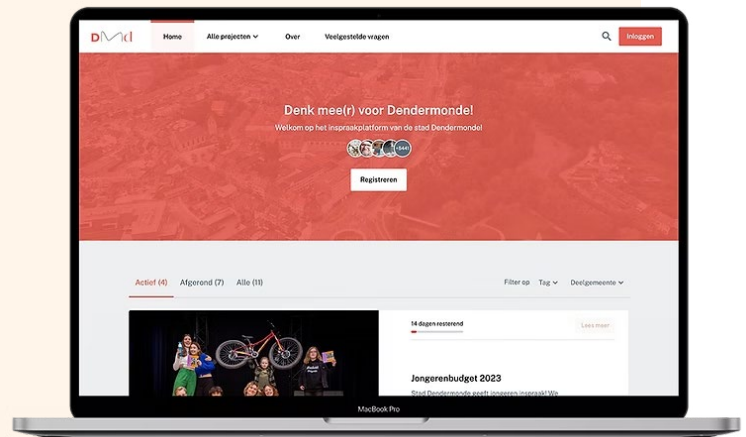
De stad Dendermonde heeft dit met haar Jongerenbudget voor 12 tot 18 jarigen aangepakt. Ze bouwen verder op het succes van de editie uit 2022, door een budget van 10.000 euro uit te trekken voor jongeren.



Het gestroomlijnde proces doorliep verschillende fases, van het verzamelen van ideeën tot een stemmingsronde voor de top 3 projecten en een budgetspel via een experten(jongeren)jury.

De winnende projecten zullen in januari 2024 aangekondigd worden en kon rekenen op 325 jonge deelnemers die mee willen bouwen aan de toekomst van hun stad.

Ontdek het platform van Dendermonde



Besluitvorming met inbreng van inwoners

Het is onze missie om inclusieve, representatieve en responsieve besluitvorming te ondersteunen. En hoewel de meeste overheden waarmee we samenwerken ook focussen op representatie in hun beslissingen, kan het proces vaak zwaar of intimiderend aanvoelen.

Zo lijkt het aanpakken van doelstellingen als de gevolgen van klimaatverandering, die meer dan de helft (55%) van de Europese burgemeesters in de **Eurocities' Pulse Mayors Survey** als hun grootste doelstelling aangaven, misschien ontmoedigend. Toch kunnen eenvoudige, boeiende projecten gemeenschappen effectief betrekken bij deze belangrijke kwesties.

Zoals bijvoorbeeld de volgende twee projecten rond klimaatactie:

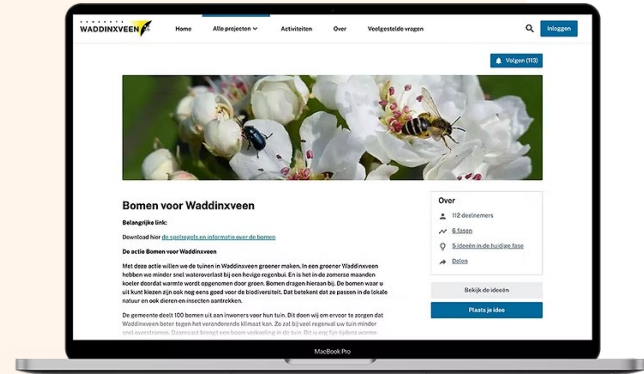


De gemeente Waddinxveen stimuleert bewoners tot klimaatactie met gratis bomen (Nederland)

Misschien ben je er klaar voor om jouw gemeenschap te betrekken bij een beleid, maar wil je de zaken luchtig houden, zowel voor je eigen leercurve als om deelname toegankelijk te maken voor meer mensen in jouw gemeenschap. Dit jaar heeft

Waddinxveen dit gedaan door mensen uit te nodigen zich aan te melden om gratis een boom te winnen. In oktober stuurden ze alle winnaars een e-mail en in november deelden ze de bomen uit zodat de bewoners ze konden planten. Dit jaar, in februari, zijn ze van plan om statusupdates te krijgen van de bewoners die een boom hebben geplant door hen uit te nodigen om een foto te delen en tips om goed voor de boom te zorgen

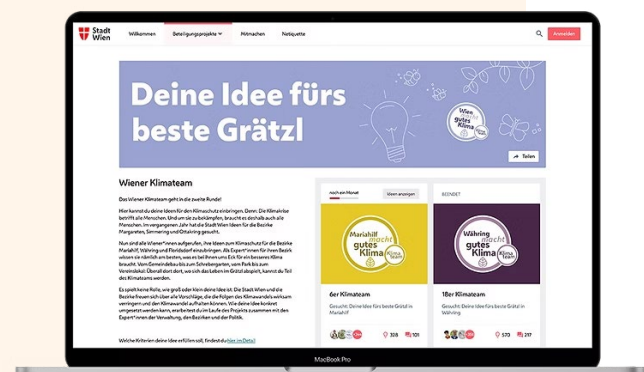
Ontdek het platform van Waddinxveen



De stad Wenen heeft succesvol een tweede pilotfase van haar award-winnende klimaatadaptatieproject afgesloten (Oostenrijk)

Als we iets dieper duiken, is er de stad Wenen die de tweede cyclus van het **Wenen klimaatteam project** in 2023 begon. Met dit initiatief wil de stad haar bewoners actief engageren in collaboratieve en inclusieve manieren om een duurzame klimaatstoekomst samen vorm te geven. De bewoners van 3 districten werden gevraagd om hun ideeën te delen en dit deden ze met enthousiasme: 1365 klimaatactie-ideeën werden verzameld door het participatieteam! Na deze fase hebben experts van de stad bekeken welke voorstellen zowel effectief als haalbaar waren. Daarna konden de indieners van die ideeën, samen met de experts, ze herwerken tot concrete projecten met vergaande voordelen in project workshops. Een representatieve, gelote jury koos 34 veelbelovende projecten die tegen december 2025 gerealiseerd moeten zijn.

Ontdek het platform van Wenen





Een vooruitblik naar 2024

Ben je nieuwsgierig naar wat we in petto hebben voor het volgende jaar? Hier volgt een sneak peek:

Het volle potentieel van participatieve democratie ontgrendelen

In 2023 hebben we aanzienlijke vooruitgang geboekt door onze klanten een krachtig platform te bieden dat is ontworpen om een echte participatiecultuur te bevorderen - een cultuur die meer continue, inclusieve en representatieve participatieprocessen ondersteunt op een breder scala aan beleidsterreinen.

Vooruitkijkend zal 2024 meer dan ooit in het teken staan van het ondersteunen, verbinden en inspireren van steden in ons netwerk. We zijn ons ervan bewust dat meer dan 2 miljard mensen zullen deelnemen aan verkiezingen in 50 landen, waaronder de Verenigde Staten en de Europese Unie, waar we voornamelijk werken. In het ene rapport na het andere wordt melding gemaakt van een verminderd vertrouwen in de overheid. We weten dat participatieve democratie een grote rol kan spelen bij het terugwinnen van dat vertrouwen en we willen overheden helpen om daar meer in te investeren dan alleen in hun verkiezingscycli.

Een deel van onze plannen bestaat uit het maken van templates voor use cases om de **eerste fases van projectlanceringen te ondersteunen** en om gemeenten te helpen zichzelf te vergelijken met collega's om succes en vooruitgang te meten.

Met het oog op 2023 zijn we ook anders gaan denken over hoe participatie eruit ziet en zullen we ons richten op het creëren van een betere gebruikerservaring voor bewoners. Ons doel is om een showcase samen te stellen met 100 voorbeelden van uitmuntende betrokkenheid, waarbij we verder kijken dan alleen de participatiecijfers en ons in plaats daarvan richten op de kwaliteit van participatieprocessen (via elementen zoals de kwaliteit van de bijdragen, feedback loops, invloed op beslissingen en meer). We zijn van plan om dit uit te bouwen rekening houdend met de veranderende realiteit van overheden verspreid over ons netwerk. Met minder middelen en krappere budgetten begrijpen we de noodzaak om beter te communiceren over de impact van maatschappelijke betrokkenheid, zodat dit binnen alle organisaties wordt ondersteund.

Ambtenaren zijn volledig capabel om via ons platform aan participatie te doen, en in 2024 willen we meer inzetten op **de motivaties en barrières op het niveau van de burgers** om het volledige potentieel van participatieve democratie te ontgrendelen. We zullen dit verder onderzoeken door middel van co-creatie sessies met burgers, verantwoordelijkheid trackers en meer!



Help klanten een betere gebruikerservaring te faciliteren voor burgers en projecten van hoge kwaliteit af te leveren



Ondersteun klanten in het aantonen van de concrete impact van participatie



Creëer een beter begrip van wat meer inwoners kan aanzetten tot participatie

Terwijl we deze verschuivingen maken, stellen we ons voor dat we van een Software as a Service (SaaS) naar een Participation as a Service (PaaS) model gaan - waarbij we verder gaan dan het aanbieden van productfuncties en ook de weg vrijmaken voor meer impact en tastbare resultaten.

Eén ding is zeker: we gaan een spannend jaar in vol mogelijkheden en beloftes. Ons team is energiever dan ooit, klaar om alles te geven en meer betekenisvolle impact te creëren.

Aan iedereen die tot dusver heeft bijgedragen:

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



Boek een presentatie van het platform

GA MET ONS IN GESPREK

govocal.be

hello@govocal.com



Boek een
presentatie van
het platform

Geschreven en geplubliceerd door Go Vocal NV - Pachecolaan 34,
1000 Brussel, België - BE 0638.901.287
www.govocal.com
© 2024 Go Vocal

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze gids mag zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van Go Vocal gekopieerd, gebruikt of gepubliceerd worden. Voor toestemming, neem contact op met hello@govocal.com