

DIGITALE PARTICIPATIETOOLS IN DE PRAKTIJK

Evaluatieonderzoek en een advies voor de toekomst



Sem Huisman
Sjors Voets
Ties van den Brand
Pim Haring
Ward Mathijssen
20 MAART 2023

MANAGEMENTSAMENVATTING

Dit adviesrapport is geschreven in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De VNG wil evalueren in hoeverre Nederlandse gemeenten tijdens de coronapandemie gebruik hebben gemaakt van digitale participatietools en de handreikingen die VNG daarbij heeft geboden. Daarnaast wil de VNG graag weten hoe gemeenten digitale participatie in de toekomst gaan vormgeven en hoe zij daar als vereniging in kunnen ondersteunen.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt: "Hoe zien gemeenten de toekomst van digitale participatie en hoe kan de VNG ondersteuning bieden aan de vormgeving daarvan?" Om deze vraag te beantwoorden, is een onderzoek verricht waarvoor interviews zijn afgenomen bij zeventien Nederlandse gemeenten.

Uit het onderzoek is gebleken dat alle zeventien gemeenten bezig zijn met het implementeren van digitale participatievormen, en dat op uiteenlopende manieren vormgeven. Elf van de zeventien gemeenten kent de handreikingen die de VNG heeft aangeboden, zeven daarvan hebben er gebruik van gemaakt. De gemeenten die geen gebruik hebben gemaakt van de handreikingen noemden vaak als reden dat de handreikingen te technisch en abstract waren. De gemeenten zien graag dat de VNG hen in de toekomst meer samenbrengt en kennisdeling faciliteert. Zij zouden graag praktijkgerichte handreikingen willen zien in de toekomst. Op basis van deze resultaten adviseren wij de VNG het volgende:

1. Bied praktijkgerichte informatie aan en voorkom dat er lijvige stukken worden gepubliceerd.
2. Versterk kennisdeling en samenwerking: de VNG kan meer doen om gemeenten met elkaar in aanraking te laten komen, kennis te laten delen en ervaringen over digitale participatie te laten uitwisselen. Hierbij kan de VNG inspirerende voorbeelden delen van gemeenten die al succesvolle digitale participatieprojecten hebben uitgevoerd. Hierdoor hoeven gemeenten niet voortdurend het wiel opnieuw uit te vinden, omdat gemeenten beter met elkaar in contact komen en hun inzichten verbreden. De website lokale-democratie.nl kan hier als geschikt platform voor fungeren.
3. Stel duidelijke kaders aan de rol die de VNG wil innemen op het gebied van digitale participatie. De VNG hoeft van gemeenten niet alles te doen, maar zou wel een leiderschapsrol moeten innemen in dat wat zij wél doen. Beperk de rol tot kennisdeling en samenwerking.
4. Maak een slag in de communicatie. Werk van de VNG belandt nog te vaak in de prullenbak, en dat is volgens gemeenten deels te wijten aan de communicatie erover. Deze kritiek van gemeenten is meer verenigingsbreed, maar daardoor óók belangrijk op het thema digitale participatie. Maak de VNG daarom zichtbaarder en wees creatief in het informeren en betrekken van gemeenten. Een stuk ter kennisgeving delen via email is wellicht niet meer de juiste manier. Denk bijvoorbeeld aan het organiseren van informatiebijeenkomsten of het persoonlijk benaderen van gemeenten.

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	5
2. ACHTERGROND DIGITALE PARTICIPATIE	6
3. METHODOLOGIE	11
3.1 Deskresearch	11
3.2 Semigestructureerde interviews	11
3.3 Topic list en vooronderzoek	11
3.4 Selectie respondenten	13
3.5 Interviewverslagen en analyse kwalitatieve data	14
4. RESULTATEN	16
4.1 Afgelopen drie jaar aan digitale participatie	16
4.1.1 Gebruik	16
4.1.2 Vormgeving	17
4.1.3 Ervaringen	18
4.1.4 Problemen en uitdagingen	19
4.1.5 Invloed op kwaliteit en besluitvorming	20
4.1.6 Toegankelijkheid	20
4.1.7 Ondersteuning vanuit de VNG	21
4.1.8 Digitale participatieplatforms	22
4.2 De toekomst van digitale participatie	23
4.2.1 Toekomstvisie digitale participatie	23
4.2.2 Toekomstrol VNG	24
5. CONCLUSIE	25
6. DISCUSSIE	26
7. AANBEVELINGEN	27
8. REFERENTIES	28
BIJLAGE 1: URENVERANTWOORDING EN PLANNING	30
Urenverantwoording	30
Planning	31
BIJLAGE 2: INTERVIEWVERSLAGEN	32
Interviewverslag gemeente Amersfoort	32
Interviewverslag gemeente Amsterdam	36
Interviewverslag gemeente Bloemendaal/Heemstede	39
Interviewverslag gemeente Deventer	41

Interviewverslag gemeente Haaksbergen	43
Interviewverslag gemeente Leeuwarden.....	44
Interviewverslag gemeente Maastricht	47
Interviewverslag gemeente Noordoostpolder	50
Interviewverslag gemeente Oost Gelre	52
Interviewverslag gemeente Peel en Maas.....	54
Interviewverslag gemeente Tilburg	56
Interviewverslag gemeente Urk	58
Interviewverslag gemeente Valkenswaard.....	60
Interviewverslag gemeente Vlissingen.....	62
Interviewverslag gemeente Waadhoeke	65
Interviewverslag gemeente Westerkwartier	67
Interviewverslag gemeente Woerden	68

1. INLEIDING

In het eerste kwartaal van 2020 veranderde de maatschappij in Nederland drastisch. Het coronavirus werd in Nederland aangetroffen, waardoor evenementen werden afgelast, scholen werden gesloten en bedrijven het advies kregen om hun werknemers zo veel mogelijk thuis te laten werken (NOS, 2020). Er werd massaal gezocht naar alternatieven om de maatschappij draaiende te houden. Dit gebeurde vooral via digitale systemen, zoals Zoom en Teams.

Ook gemeenten kwamen voor grote uitdagingen te staan. Naast de omschakeling van kantoor naar thuiswerken werd het contact tussen bestuurders, ambtenaren en inwoners bemoeilijkt. Het participeren van inwoners binnen de gemeente moest digitaal worden opgelost.

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft gemeenten met deze digitale omslag proberen te helpen door middel van participatietools, tips, handreikingen en webinars, en door het verzamelen van praktijkverhalen (De Zeeuw & Netwerk Democratie, 2019; Ponsioen et al., 2021). Deze digitale participatietools hebben betrekking op het informeren van inwoners, de inspraak van inwoners en het meebeslissen door inwoners (De Zeeuw & Netwerk Democratie, 2019; Ponsioen et al., 2021).

De coronacrisis lijkt inmiddels op haar retour te zijn en er is meer dan tweeënhalve jaar verstreken waarin gemeenten hebben kunnen experimenteren met de digitale participatietools. Daarom heeft dit rapport meerdere doelen. Ten eerste wordt er met het rapport een overzicht geboden hoe gemeenten de digitale participatie hebben vormgegeven, of dit beviel, wat eventuele uitdagingen zijn bij digitale participatie en of de gemeenten gebruik maakten van de ondersteuning die de VNG aanbood. Daarnaast wordt gerapporteerd of gemeenten toekomst zien in digitale participatie; zal burgerparticipatie volledig terugkeren naar bijeenkomsten in zaaltjes, of blijft de relatief nieuwe vorm van digitale participatie een grote rol spelen? Tot slot geeft het rapport antwoord op de vraag of er vanuit gemeenten behoefte is aan ondersteuning van de VNG op het gebied van digitale participatie. Als dit het geval is, zal er een lijst met concrete aanbevelingen richting de VNG worden opgesteld waarin staat hoe zij deze ondersteunende rol het beste vorm kan geven.

De centrale vraag in dit onderzoek luidt als volgt: "Hoe zien gemeenten de toekomst van digitale participatie en hoe kan de VNG ondersteuning bieden aan de vormgeving daarvan?" Om de centrale vraag te beantwoorden, is het onderzoek opgedeeld in drie deelvragen:

1. Hoe hebben gemeenten tijdens de coronacrisis vormgegeven aan digitale participatie (en hebben zij hierbij gebruik gemaakt van de handreikingen van de VNG)?
2. Hoe zien gemeenten de toekomst van digitale participatie na de coronacrisis?
3. Hoe zouden gemeenten graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie?

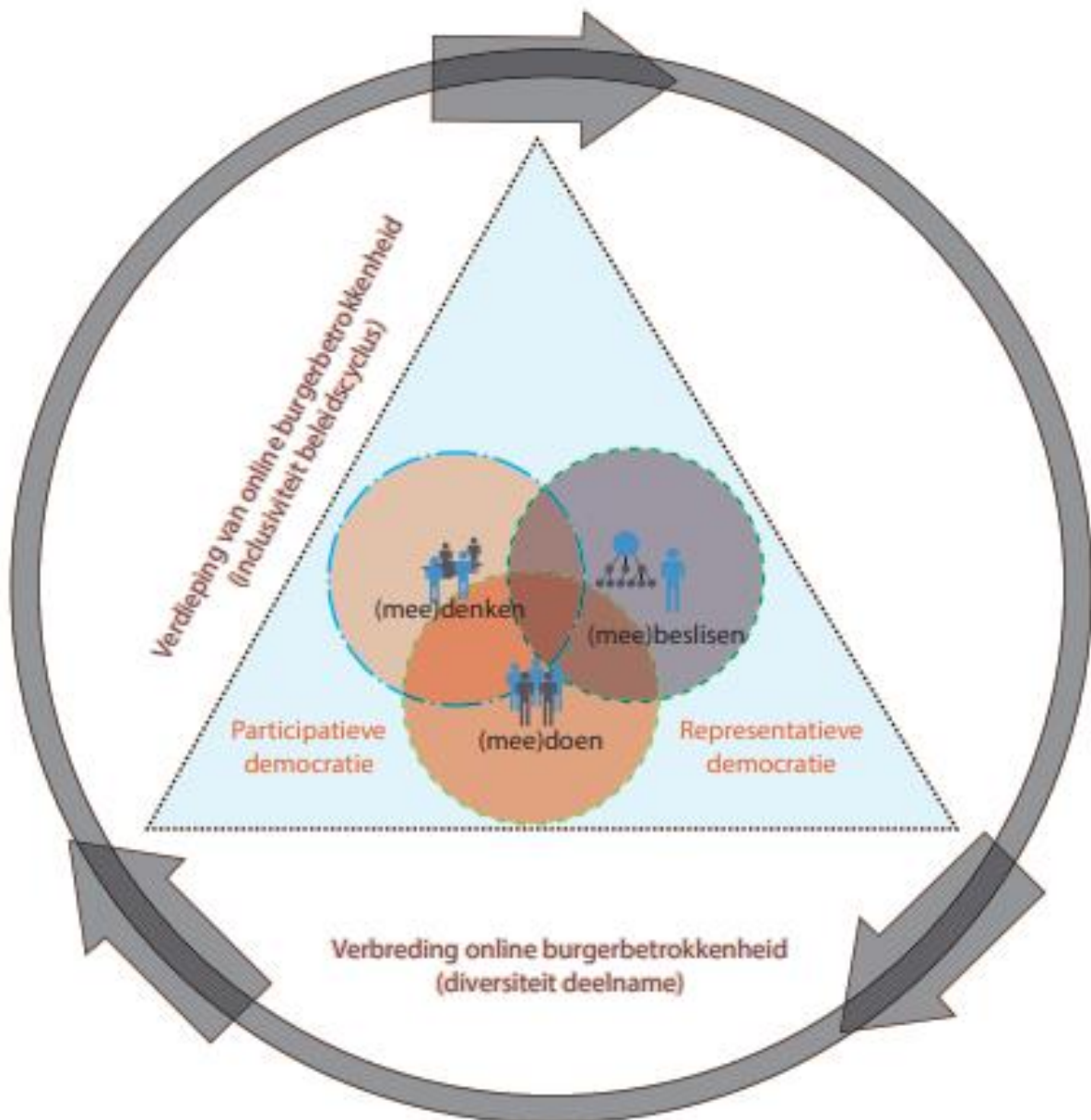
2. ACHTERGROND DIGITALE PARTICIPATIE

In dit hoofdstuk wordt de relevante theorie met betrekking tot digitale participatie besproken. Het openbaar bestuur beweegt langzaam van een representatieve democratie naar een participatieve democratie waarin inwoners kunnen meedenken, meebeslissen en meedoen. Deze ontwikkeling zal in de toekomst worden versterkt door de komst van de wet 'versterking participatie op decentraal niveau'. Op de participatieladder is per 'trede' te zien welke rol de overheid en inwoner heeft. Aan de hand van het CLEAR-model worden de voorwaarden voor succesvolle burgerparticipatie geschept.

De afgelopen decennia is het begrip e-government ontstaan (Bekkers & Thaens, 2002). E-government is het gebruik van ICT-tools om de structuur van overheden te verbeteren (Twizeyimana & Andersson, 2019). Deze verbeteringen liggen in het toegankelijker, efficiënter en effectiever maken van de overheid, maar ook in het stimuleren van burgerparticipatie (Bekkers & Thaens, 2002).

Het digitaal laten participeren van inwoners wordt in de literatuur e-participatie of digitale participatie genoemd (Meijer et al., 2019). Digitale participatie wordt in de literatuur nauw verbonden met e-democratie (Susha & Grönlund, 2012). Er zijn echter verschillen. Waar het onderzoeksveld van e-democratie onderzoek doet naar hoe ICT-tools democratische doelen kunnen faciliteren, doet het onderzoeksveld van digitale participatie onderzoek naar hoe digitale participatietools zoals enquêtes, referenda en blogs betrokkenheid van inwoners kunnen creëren (Susha & Grönlund, 2012).

Nederland heeft een representatieve democratie. Kiezers wijzen vertegenwoordigers aan die vervolgens het beleid bepalen en uitvoeren (Schaap et al., 2019). De representatieve democratie kampt echter met enkele problemen. Zo komt, bij lokale verkiezingen, slechts de helft van de kiesgerechtigde bevolking opdagen (Schaap et al., 2019). De mensen die gaan stemmen, baseren hun stem voornamelijk op landelijke vraagstukken (Schaap et al., 2019). Ook is de demografische samenstelling van de gemeenteraad geen representatieve afspiegeling van de samenleving (Schaap et al., 2019). Hierdoor zoekt het openbaar bestuur naar een verbetering van de democratie. Deze verbetering kan gevonden worden in een participatieve democratie. In een participatieve democratie neemt de burger een actievere rol in dan bij een representatieve democratie (Schaap et al., 2019). Een burger kan bijvoorbeeld meedenken of meebeslissen over vraagstukken (Schaap et al., 2019). Om een overzicht van participatie te krijgen, hebben Cadat-Lampe en De Zeeuw (2018) het vliegwielmodel bedacht. In dit model bewegen inwoners zich tussen drie subcategorieën: meedenken, meebeslissen en meedoen (Cadat-Lampe & De Zeeuw, 2018). Met meedenken bedoelen Cadat-Lampe en De Zeeuw (2018) de participatie waarin de inwoners met de overheid meedenken over de inrichting van de samenleving. Voorbeelden van digitale participatietools in deze subcategorie zijn petities, burgerpanels en internetconsultaties (Cadat-Lampe & De Zeeuw, 2018).



Figuur 1: vliegwiel online burgerbetrokkenheid (Cadat-Lampe & De Zeeuw, 2018)

De volgende subcategorie is meebeslissen. In deze categorie krijgen inwoners werkelijk een stem in het nemen van bepaalde besluiten. Dit kan door middel van bijvoorbeeld referenda of een burgerbegroting (Cadat-Lampe & De Zeeuw, 2018). De laatste subcategorie die Cadat-Lampe en De Zeeuw (2018) onderscheiden, is meedoen. In deze subcategorie zetten inwoners zich actief in voor hun leefomgeving. Dit kan bijvoorbeeld door bewonersinitiatieven, hierbij streven inwoners een maatschappelijk doel na en nemen zij daarbij zelf het initiatief. Het meest vergaande instrument is het uitdaagrecht: hiermee kunnen inwoners gemeenten uitdagen om gemeentetaken over te nemen als zij dit beter of efficiënter kunnen doen.

De subcategorieën van het vliegwielmodel kunnen worden getoond in een participatieladder. Hierin staat, naast de rol van de burger, ook de rol van het openbaar bestuur beschreven. De rol van het openbaar bestuur verschilt per subcategorie. Zo heeft het openbaar bestuur binnen

de subcategorie meedoen een faciliterende rol, terwijl het in de subcategorie meedenken een leidinggevende rol heeft.

Trede	Rol van de inwoner	Rol het openbaar bestuur
Zelf organiseren	De inwoner organiseert en voert zelf projecten uit.	Het openbaar bestuur ondersteunt en faciliteert.
Meebeslissen	De inwoner is medeverantwoordelijk voor beslissingen.	Het openbaar bestuur laat (deel)beslissingen over aan de burger.
Coproductie	De inwoner werkt intensief met de gemeente mee aan plannen of beleid.	Het openbaar bestuur ziet de burger als partner in de planvorming en laat het resultaat van de participatie zwaar wegen in de besluitvorming.
Adviseren	De inwoner genereert ideeën en oplossingen voor een goed advies binnen een beleidsthema.	Het openbaar bestuur geeft vooraf het beleidsthema aan en neemt het advies serieus in overweging.
Raadplegen	De inwoner geeft zijn mening of kennis rond een beleidsonderwerp.	Het openbaar bestuur wil de mening van de burgers weten en houdt hiermee rekening in de besluitvorming.

Tabel 1: participatieladder (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties & Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2010)

Er zitten uitdagingen aan digitale participatie. Als participatie digitaal gaat verlopen, moet de overheid veel aandacht besteden aan de inclusiviteit van deze participatie (Meijer et al., 2019). De overheid moet met name aandacht besteden aan inwoners die minder digitaal vaardig of minder mobiel zijn (Meijer et al., 2019). Het is namelijk van belang dat iedereen de mogelijkheid heeft om te participeren. Aan de andere kant kan digitale participatie juist ook kansen bieden voor het vergroten van de inclusiviteit; digitale participatievormen zijn laagdrempeliger en aantrekkelijker voor jongeren. De participatieprocessen moeten transparant zijn. Het moet namelijk op voorhand duidelijk zijn wat er met de input van inwoners gebeurt (Meijer et al., 2019).

Mede door het wetsvoorstel 'versterking participatie op decentraal niveau' zal het belang van digitale participatie in de toekomst alleen maar toenemen. Dit wetsvoorstel zal gemeenten er (al dan niet verplicht) toe bewegen om meer aandacht te geven aan het onderwerp participatie. Gemeenten kennen momenteel nog een zogenoemde 'inspraakverordening', maar het wetsvoorstel heeft als doel dat dit uitgebreid wordt tot een 'participatieverordening'. Hierdoor moeten inwoners niet alleen meer betrokken worden bij de voorbereiding van beleid, maar ook bij de uitvoering en evaluatie daarvan. Ook het uitdaagrecht wordt in deze participatieverordening verankerd (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2022).

Voor een succesvol participatietraject moet er aan meerdere factoren worden gedacht. Hiervoor is het CLEAR-model bedacht (Lowndes et al., 2006). Uit het CLEAR-model volgen vijf sleutelfactoren die bijdragen aan het succes van burgerparticipatie: 'can do', 'like to', 'enabled to', 'asked' to en 'responded to' (Lowndes et al., 2006; Schalk, 2011). Hoe sterker deze factoren worden, des te groter wordt het succes van burgerparticipatie (Lowndes et al., 2006).

Factor	Omschrijving	Beleidsdoelen
Can do	Hebben inwoners de kennis en middelen om te participeren?	Zorgen dat inwoners de capaciteiten krijgen om te participeren door middel van scholing en trainingen.
Like to	Hebben inwoners een gevoel van verbondenheid met de gemeenschap?	Zorgen dat er een gevoel van gemeenschap ontstaat onder inwoners.
Enabled to	Hebben inwoners de kans om te participeren?	Zorgen dat de relatie tussen inwoners en het maatschappelijk middenveld sterker wordt.
Asked to	Worden inwoners gemobiliseerd om te participeren?	Zorgen dat er instrumenten zijn waarmee inwoners kunnen participeren.
Responded to	Krijgen inwoners het gevoel dat er wat met de participatie wordt gedaan?	De responsiviteit van de gemeente verbeteren door de resultaten uit het participatietraject terug te koppelen.

Tabel 2: CLEAR-model (Lowndes et al., 2006)

De factor 'can do' houdt in dat inwoners de kennis en middelen moeten hebben om te kunnen participeren (Lowndes et al., 2006). De capaciteiten die worden bedoeld zijn bijvoorbeeld het schrijven van een brief, publiekelijk spreken en het organiseren van evenementen (Lowndes et al., 2006). Deze capaciteiten zijn vooral te vinden bij inwoners die zich in een hoog sociaal-economische klasse bevinden (Lowndes et al., 2006). Dit is ook de reden waarom inwoners uit deze klasse het meest participeren. Om inwoners uit een lagere sociaal-economische klasse deze capaciteiten te leren, kunnen scholing en training helpen.

De volgende factor is 'like to'. Hiermee wordt bedoeld dat het belangrijk is dat inwoners een gevoel van verbondenheid met de gemeenschap hebben (Lowndes et al., 2006). Wanneer inwoners een gevoel van saamhorigheid hebben, vergroot dit de kans dat zij gaan participeren (Lowndes et al., 2006). Dit gevoel van saamhorigheid kan gecreëerd worden door formele en informele sociale netwerken te creëren (Lowndes et al., 2006).

De factor 'enabled to' wil zeggen dat inwoners de kans moeten hebben om te participeren (Lowndes et al., 2006). Deze factor is gebaseerd op de observatie dat de meeste participatie door middel van groepen wordt gefaciliteerd (Lowndes et al., 2006). Participeren in isolatie is namelijk lastiger en minder toekomstbestendig dan collectieve participatie (Lowndes et al., 2006). Een individu wordt door groepen voortdurend gemotiveerd om te participeren in de samenleving (Lowndes et al., 2006). Daarom is het van belang dat deze groepen en netwerken

bestaan, zodat zij individuen aanzetten tot participatie. De lokale overheden moeten de weg voor deze groepen naar de beleidsmakers openzetten (Lowndes et al., 2006).

De vierde factor is 'asked to'. Deze factor houdt in dat inwoners meer participeren als ze hier actief om worden gevraagd (Lowndes et al., 2006). De mate van participatie is het hoogst als beleidsmakers direct aan inwoners vragen of zij willen participeren (Lowndes et al., 2006). Daarnaast speelt de variatie in participatievormen een belangrijke rol.

Ten slotte is er de factor 'responded to'. Uit onderzoek is gebleken dat inwoners sneller gaan participeren als zij het gevoel hebben dat ze daadwerkelijk iets bijdragen via het participatietraject (Lowndes et al., 2006). Dit gevoel wordt voornamelijk gebaseerd op eerdere ervaringen: als een inwoner eerder heeft geparticipeerd en het is voor deze inwoner niet duidelijk wat er met zijn/haar mening is gedaan, dan zal de inwoner minder snel de neiging hebben om nog eens te gaan participeren. Het is daarom van belang dat er door de overheid duidelijk wordt gecommuniceerd wat er met de uitkomsten van het participatieproces wordt gedaan (Lowndes et al., 2006).

3. METHODOLOGIE

In dit hoofdstuk wordt de methodologie van het onderzoek toegelicht. Om de onderzoeksvragen zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden; er is een deskresearch uitgevoerd en er zijn semigestructureerde interviews afgenomen. Er wordt toegelicht welke deskresearch is gedaan, hoe de interviews zijn vormgegeven, welk vooronderzoek is gedaan, hoe de respondenten zijn geselecteerd en hoe de interviews uiteindelijk zijn geanalyseerd om daar de resultaten uit te halen.

3.1 Deskresearch

In eerste instantie was het voor de onderzoekers belangrijk dat de handreikingen die de VNG in de coronaperiode heeft ontwikkeld bestudeerd werden. Hiermee is een beter beeld gecreëerd over wat de VNG doet op het gebied van digitale participatie en wat de ontwikkelde tools en handreikingen inhouden. Hiervoor is deskresearch uitgevoerd. Schriftelijke bronnen van de VNG over het onderwerp digitale participatie zijn verzameld en bestudeerd. De informatie uit de 'Inspiratiegids Digitale Participatie 2021' (Ponsioen, De Veen, Baetens & Willemsen, 2021) en 'Digitale Democratie in de praktijk' (De Zeeuw, 2019) gaf een beeld wat de digitale participatietools inhouden en hoe ze bedoeld zijn om gebruikt te worden door gemeenten. In deze stukken staan onder andere tips over hoe gemeenten digitale participatie vorm kunnen geven en praktijkvoorbeelden van gemeenten die al iets met digitale participatie hebben gedaan. Daarnaast zijn er andere wetenschappelijke artikelen over digitale participatie bestudeerd om erachter te komen wat er nog meer over het onderwerp bekend was. Belangrijke en relevante informatie uit deze wetenschappelijke artikelen zijn opgenomen in hoofdstuk 2: achtergrond digitale participatie. Dit is onder andere informatie over het verschil tussen e-democratie en digitale participatie, het vliegwiel- en CLEAR-model en het wetsvoorstel 'versterking participatie op decentraal niveau'.

3.2 Semigestructureerde interviews

Om de onderzoeksvragen zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden, zijn er data verzameld bij verschillende Nederlandse gemeenten. Dit is gedaan door middel van het afnemen van semigestructureerde interviews. Hiermee zijn de gemeenten onder andere bevraagd over het gebruik van digitale participatietools in de afgelopen drie jaar, de ervaringen die zij daarbij hebben, hoe zij de toekomst zien van (digitale) participatie en hoe de VNG een rol kan spelen voor de gemeenten in de toekomst op het gebied van digitale participatie. Er is vooraf voor de onderzoeksmethode interviewen gekozen, omdat middels deze methode voldoende informatie kan worden verzameld door in de diepte door te vragen bij belangrijke elementen. Alle interviews zijn individueel en online afgenomen via Zoom of Teams. Deze zijn, met goedkeuring van de respondent, opgenomen. Het opnemen van de interviews verhoogt de betrouwbaarheid van de interviews (Baarda & Van der Hulst, 2017).

3.3 Topic list en vooronderzoek

Bij het afnemen van de semigestructureerde interviews is gebruik gemaakt van een vooraf opgestelde topic list. Op een topic list staan vragen of onderwerpen die in ieder geval aan bod moeten komen tijdens het afnemen van een interview (Van Thiel, 2020). De onderwerpen op

de topic list zijn aan de hand van de deskresearch bepaald. De volgorde van de onderwerpen op de topic list is vrij. De topic list die gebruikt is tijdens de semigestructureerde interviews staat hieronder in tabel 3.

Onderwerpen	Subonderwerpen
Handreikingen VNG	<p>Bekend?</p> <p>Gebruikt?</p> <p>→waarom wel/niet?</p> <p>→ervaringen</p>
Coronaperiode	<p>Gebruikte digitale participatietools</p> <p>Burgerparticipatie in periode waarin fysieke bijeenkomsten verboden waren</p> <p>→ervaringen/improvisaties</p> <p>→ontwikkeling daarna tot heden</p> <p>Obstakels/leerprocessen van (plotse) invoering digitale participatie</p>
Toekomstvisie digitale participatie	<p>Wetsvoorstel versterking participatie op decentraal niveau: reden tot meer digitale participatie?</p> <p>Voorkeur fysieke of digitale burgerparticipatie ná periode van restricties?</p> <p>Toegankelijkheid minder digitaal vaardige inwoners</p> <p>Samenwerking gemeenten/provincies/ministerie BZK</p> <p>Verschillende vormen burgerparticipatie: informeren, consulteren, meebeslissen. Welke methode past (het beste) bij iedere vorm?</p> <p>Rol VNG: verleden en toekomst</p> <p>→technische ondersteuning/kennisdeling/communicatie?</p>

Tabel 3: topic list

Van Thiel (2020) stelt dat interviews slechts gebruikt worden om niet-feitelijke informatie, zoals meningen en percepties, te verkrijgen. Dit gebeurde ook bij de afgenomen interviews in dit onderzoek. Doordat er tijdens de semigestructureerde interviews doorgevraagd werd, kwamen de meningen en ervaringen van de ambtenaren naar voren over het gebruik van digitale participatie en welke rol de VNG hierin kan spelen. Overige feitelijke informatie van gemeenten is via schriftelijke bronnen verzameld tijdens het vooronderzoek. Voor elk interview is primair bestaand materiaal van de desbetreffende gemeente bestudeerd om erachter te komen wat er al bekend is van de gemeente over het inzetten van digitale participatiemiddelen. Dit kunnen bijvoorbeeld participatie- en communicatieplannen zijn of voorbeelden van al voltooide of huidige participatieprojecten van gemeenten. Op deze manier waren de

onderzoekers goed voorbereid op de situatie van de gemeente waardoor er specifiek daarop kon worden doorgevraagd.

3.4 Selectie respondenten

Met de selectie van gemeenten is geprobeerd ervoor te zorgen om zo goed mogelijke afspiegeling te vormen van alle Nederlandse gemeenten. Het streven vooraf was om van elke provincie twee gemeenten te interviewen. Hiervan werd geprobeerd één grote gemeente (>100.000 inwoners) en één middelgrote/kleine gemeente (<100.000 inwoners) te interviewen. Doordat dan de gemeenten over het hele land zouden zijn verspreid en van verschillende grootte zouden zijn, zou dit de representativiteit verhogen (Van Thiel, 2020). Helaas is dit streven niet geheel werkelijkheid geworden. Hoewel er meer dan honderd gemeenten benaderd zijn, was de respons van gemeenten laag. Hierdoor is het doel om in elke provincie twee gemeenten te interviewen niet bereikt. Hieronder staat een lijst van de zeventien gemeenten die geïnterviewd zijn voor dit onderzoek.

Gemeente	Provincie	Inwonersaantal
Amersfoort	Utrecht	158.000
Amsterdam	Noord-Holland	882.000
Bloemendaal en Heemstede	Noord-Holland	23.000 en 27.000
Deventer	Overijssel	101.000
Haaksbergen	Overijssel	24.000
Leeuwarden	Friesland	125.500
Maastricht	Limburg	120.000
Noordoostpolder	Flevoland	47.000
Oost Gelre	Gelderland	30.000
Peel en Maas	Limburg	43.000
Tilburg	Noord-Brabant	211.000
Urk	Flevoland	21.000

Valkenswaard	Noord-Brabant	31.000
Vlissingen	Zeeland	44.500
Waadhoeke	Friesland	46.000
Westerkwartier	Groningen	63.300
Woerden	Utrecht	52.000

Tabel 4: lijst geïnterviewde gemeenten

In eerste instantie is de uitnodiging voor een interview naar de algemene mailadressen van gemeenten gestuurd. De gemeenten die op deze mail reageerde, stuurde vervolgens de mail door naar een medewerker die over het onderwerp (digitale) participatie gaat of er dermate kennis van heeft. De respons op deze manier viel tegen. Daardoor is ervoor gekozen om medewerkers van gemeenten die over het onderwerp gaan persoonlijk te benaderen. Dit is onder andere gedaan door via LinkedIn participatiemedewerkers van gemeenten op te zoeken, op websites van gemeenten namen van participatiemedewerkers op te zoeken en aan al geïnterviewde personen namen te vragen van collega's van andere gemeenten. Het persoonlijk benaderen op deze manier leverde meer respons op. Er is ook gekeken of het mogelijk was om een focusgroep te organiseren. Een focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij een groep mensen met elkaar in gesprek gaan en bijvoorbeeld hun meningen, percepties of ideeën met elkaar delen (Van Thiel, 2020). Snel werd duidelijk dat het opzetten van de focusgroep te complex was en dat er te weinig animo was om deel te nemen aan de groep. Daarom is ervoor gekozen om geen focusgroep op te zetten.

3.5 Interviewverslagen en analyse kwalitatieve data

Alle onderzoekers van dit onderzoek interviewen ieder op hun eigen manier. Zo vroeg iedereen bijvoorbeeld door op zijn eigen manier en had iedereen een eigen volgorde van de topic list. Wel is door alle onderzoekers gebruik gemaakt van het Basisboek Interviewen (Baarda & Van der Hulst, 2017). Hier staan onder andere tips in over de vormgeving van interviews, het doorvragen tijdens interviews en op welke manier geïnterviewden gestimuleerd kunnen worden om antwoorden te geven. Van elk interview is een interviewverslag gemaakt aan de hand van de gemaakte geluidsopname. Van Thiel (2020) omschrijft een interviewverslag als een weergave van wat er in een interview is gezegd door de respondent. De interviewverslagen zijn terug te lezen in de tweede bijlage. Vervolgens is er een analyse uitgevoerd van de verkregen kwalitatieve data. Een manier om kwalitatieve data te analyseren is door middel van coderen. Met coderen worden data-eenheden opgedeeld in kleinere eenheden. Vervolgens worden deze eenheden voorzien van een code en worden deze codes met elkaar vergeleken (Van Thiel, 2020). De codes die in dit onderzoek geformuleerd zijn, bestaan uit de verschillende topics. Dit zijn bijvoorbeeld problemen van digitale participatie, welke vormen van digitale participatie en de toegankelijkheid. Vervolgens is er bij elk interviewverslag gekeken wat er gezegd werd en kreeg datgene de juiste code toegewezen. Ook is er selectief gecodeerd. Dit houdt in dat er geconcentreerd wordt op een beperkt aantal codes (Van Thiel, 2020). Hier is voor gekozen, omdat niet alles wat in de interviewverslagen stond relevant en bruikbaar was

voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Uiteindelijk werden alle codes bij elkaar gezet en kon er onder andere gekeken worden hoe vaak iets gezegd werd, of er rode draden te herkennen zijn, de verschillen tussen de gemeenten en de adviezen van de gemeenten voor de VNG op gebied van digitale participatie. Vervolgens zijn vanuit de analyse van de data de hoofdstukken geschreven en de onderzoeksvragen beantwoord.

4. RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten toegelicht die aan de hand van de analyse van de kwalitatieve data van de interviews zijn verkregen. De resultaten zijn opgedeeld in twee delen. Het eerste deel gaat over de afgelopen drie jaar: hebben gemeenten gebruik gemaakt van digitale participatie, hoe hebben gemeenten dat vormgegeven, wat zijn de ervaringen en wat waren de problemen/uitdagingen? Verder wordt toegelicht of en hoe digitale participatie toegankelijk is gemaakt, of gemeenten bekend waren met de beschikbare ondersteuning vanuit de VNG, of ze er gebruik van hebben gemaakt en welke digitale participatieplatforms sommige gemeenten gebruiken. Het tweede deel gaat over de toekomst van digitale participatie. Op dat gebied wordt toegelicht hoe gemeenten de toekomst van digitale participatie voor zich zien en welke rol zij daarbij voor de VNG zien weggelegd.

Aan de hand van de gekozen methodologie zijn meer dan honderd Nederlandse gemeenten benaderd. De respons onder benaderde gemeenten was relatief laag. In totaal zijn er 17 interviews afgenomen, waardoor niet is voldaan aan het voornemen om 24 interviews af te nemen. In zowel Gelderland, Groningen en Zeeland is maar één kleine gemeente geïnterviewd en in Drenthe en Zuid-Holland zijn geen gemeenten geïnterviewd. In de loop van het interviewproces bleek dat er op een gegeven moment theoretische verzadiging plaatsvond, omdat er veel overlap zit in de antwoorden van gemeenten. Het feit dat het niet is gelukt om per provincie twee gemeenten te interviewen, lijkt geen groot probleem te vormen voor het verzamelen van de meest belangrijke informatie. De interviewverslagen kunnen een voldoende beeld schetsen om de uitkomst van dit rapport degelijk te onderbouwen. De resultaten worden in dit hoofdstuk uiteengezet.

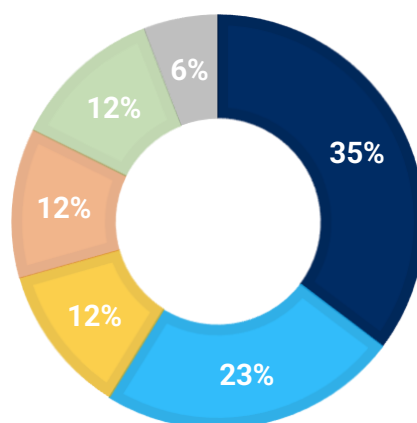
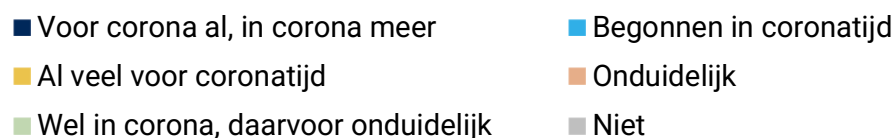
4.1 Afgelopen drie jaar aan digitale participatie

Het eerste deel van het interview ging globaal over het gebruik van digitale participatietools door gemeenten. In dit deel is onder andere gevraagd naar het gebruik, de vormgeving, de ervaringen, problemen en uitdagingen, invloed op kwaliteit en besluitvorming, de ondersteuning vanuit de VNG en toegankelijkheid.

4.1.1 Gebruik

Op één gemeente na hebben alle geïnterviewde gemeenten gebruik gemaakt van digitale participatietools gedurende corona. De gemeente die geen gebruik heeft gemaakt van digitale participatietools kon dat niet doen vanwege financiële krapte; hiervoor stond de gemeente onder toezicht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Vier gemeenten zijn begonnen met het gebruik van digitale participatietools in de coronaperiode, met als reden dat de coronamaatregelen digitale participatie noodzakelijk maakten. Twee gemeenten maakten al veel gebruik van digitale participatietools vóór het virus toesloeg en zes gemeenten deden al voor corona aan vormen van digitale participatie, maar zijn hier meer op gaan inzetten toen corona toesloeg. Van twee gemeenten is het onduidelijk of zij gebruik hebben gemaakt van digitale participatietools tijdens de coronatijd en twee andere gemeenten hebben gebruik gemaakt van digitale participatietools tijdens corona, maar het is onduidelijk of ze dat ook vóór corona hebben gedaan. De resultaten zijn gevisualiseerd in de volgende grafiek:

Figuur 2: gebruik digitale participatietools

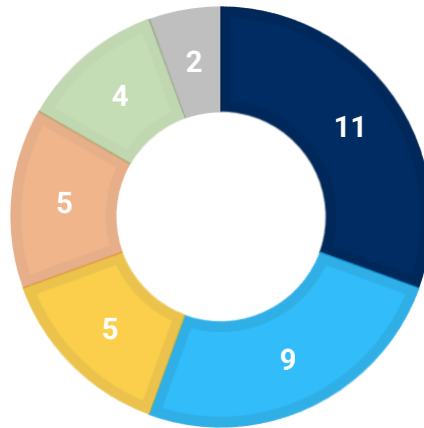


4.1.2 Vormgeving

De gemeenten hebben digitale participatie op verschillende manieren vormgegeven. In dit kopje zijn enkel de tools meegenomen waarop het meest is ingezet door de gemeenten, voor zover deze zijn genoemd in de interviews. Het kan dus zijn dat de getallen afwijken van de werkelijkheid. Elf gemeenten hebben genoemd dat ze digitale bijeenkomsten hebben georganiseerd met inwoners, in plaats van een fysieke bijeenkomst. Daarnaast hebben negen gemeenten genoemd dat ze online enquêtes hebben gebruikt om inwoners te peilen of iets te vragen. Naast online bijeenkomsten en enquêtes zijn er ook twee gemeenten geweest die benoemd hebben dat ze webinars hebben verzorgd om inwoners te informeren. Vijf gemeenten hebben verder laten weten een tool te hebben gebruikt waarbij inwoners online iets aan kunnen geven op een kaart. Inwoners hadden met deze tool bijvoorbeeld de mogelijkheid om op een kaart van de gemeente op bepaalde plekken opmerkingen te plaatsen. Vier gemeenten hebben voor zover genoemd gebruik gemaakt van dialoogtools, waarbij de inwoners op verschillende manieren online in gesprek kunnen met elkaar of met de gemeente. Vijf van de geïnterviewde gemeenten hebben genoemd dat ze verschillende tools hebben gebruikt via een digitaal participatieplatform in de vorm van een website. De resultaten van de vormgeving zijn gevisualiseerd in de volgende grafiek:

Figuur 3: vormgeving digitale participatietools (voor zover genoemd)

- Digitale bijeenkomsten
- Kaarttools
- Dialogootools
- Online enquêtes
- Digitaal participatieplatform
- Webinars



4.1.3 Ervaringen

De geïnterviewde gemeenten hebben aangegeven dat er soms een hogere opkomst/respons was bij het gebruik van digitale participatietools vergeleken met fysieke activiteiten. Wat vooral naar voren kwam is dat de gemeenten over het algemeen een andere doelgroep weten te bereiken met digitale participatie dan ze met fysieke participatie weten te doen. De gemeenten zien dat digitale participatie ervoor zorgt dat inwoners die niet de tijd, mogelijkheid of zin hebben om naar een fysieke bijeenkomst te komen nu wel betrokken kunnen worden. Dat zijn vaak wat jongere mensen, die bijvoorbeeld met kinderen thuis zitten. Meerdere gemeenten hebben aangegeven dat zij meer gebruik hebben gemaakt van digitale participatietools toen er nog strikte coronamaatregelen van kracht waren. Nu dat de coronamaatregelen volledig zijn verdwenen, worden digitale participatietools minder gebruikt.

Over het algemeen zien gemeenten een meerwaarde in het gebruik van digitale participatietools. Het vergroot de diversiteit van de groep deelnemende inwoners en er is vaak een hoger responspercentage dan bij fysieke vormen van participatie. Wat vaak naar voren kwam, is dat de meeste gemeenten een combinatie van fysieke en digitale participatievormen als meest positief ervaren. Ook zorgt het gebruik van digitale participatietools ervoor dat er vaak minder administratie nodig is en de uitkomst gemakkelijk transparant kan worden gemaakt. Punten waardoor de gemeenten het gebruik van digitale participatietools als minder hebben ervaren, waren dat sommige gemeenten erg afhankelijk zijn van externe partijen, zoals leveranciers. Daarnaast hebben gemeenten vaak niet zelf genoeg kennis in huis om digitale participatie zelf goed vorm te kunnen geven. Dat gaat dan vooral over het ontwerpen, implementeren en gebruikmaken van digitale participatietools. Het gebruik van digitale participatietools vroeg om inwerktijd en dat vonden deze gemeenten in het begin wel lastig.

4.1.4 Problemen en uitdagingen

Voor gemeenten die vóór de coronacrisis ook al gebruik maakten van digitale participatietools verliep de overgang naar volledig digitale participatie tijdens de coronapandemie soepeler dan voor gemeenten die nog niet bekend waren met vormen van digitale participatie. Zo maakte gemeente Amsterdam vóór de coronacrisis al gebruik van OpenStad, hun eigen digitale participatieplatform. Dit gebruik werd door corona alleen nog maar meer en doordat ze al ervaring hadden met het gebruik ervan, kon dit snel geïmplementeerd worden. Andere gemeenten, die voor de coronacrisis nog niks met digitale participatie deden, ondervonden vooral aan het begin van de coronapandemie problemen met de overschakeling van fysieke naar digitale participatie. Dit waren voornamelijk technische problemen en problemen met de vormgeving van bijvoorbeeld digitale bijeenkomsten. De techniek was voor deze gemeenten helemaal nieuw en met het modereren van een bijeenkomst kwamen op het begin ook problemen kijken. Dit werd naarmate de gemeenten de digitale participatietools vaker gebruikten wel beter.

Wat verschillende gemeenten aangeven, is dat het voeren van een gesprek moeilijk is tijdens online bijeenkomsten. Zo geven gemeenten aan dat het lastig is om iedereen bij het gesprek te betrekken en deelnemers die alleen luisteren te voorkomen. Daarnaast vinden gemeenten het lastiger bij online bijeenkomsten de diepte in te kunnen gaan met gesprekken. Dit komt mede doordat ze bijvoorbeeld lichaamstaal niet kunnen aflezen en het lastiger is om door te vragen. De gemeenten geven aan dat dit bij fysieke bijeenkomsten wel beter lukt. Het is dus voor gemeenten ingewikkelder om bruikbare input te verkrijgen uit online bijeenkomsten dan fysieke bijeenkomsten.

Hoewel gemeenten dus aangeven dat ze met digitale participatie een bepaalde groep bereiken die ze met fysieke participatie moeilijker konden bereiken, geven gemeenten ook aan dat ze met digitale participatie een bepaalde groep minder goed kunnen bereiken. Voor digitale participatie is enige digitale vaardigheid vereist waar een bepaalde groep inwoners niet over beschikt. Deze groep is met digitale participatie dus moeilijker te bereiken dan met fysieke participatie. Voornamelijk ouderen zijn digitaal minder vaardig, geven gemeenten aan. Maar het zijn echt niet alleen ouderen die moeite hebben met digitale vaardigheden, aldus gemeenten Oost Gelre en Deventer. Ouderen zijn volgens deze gemeenten (mede door de coronacrisis) steeds digitaal vaardiger worden. Toch blijft dit wel de doelgroep die het meeste moeite heeft met digitale vaardigheden.

Met het gebruik van digitale participatietools ontstond er voor gemeenten ook een ander probleem. Het was voor verschillende gemeenten onduidelijk hoe ze om moesten gaan met privacy. Zo geeft de gemeente Maastricht aan dat de ICT-afdeling haar ervan weerhield om bepaalde participatiemiddelen in te zetten, omdat deze middelen gegevens op zouden slaan in Nederland of Europa en dat zou niet mogen. Gemeenten weten soms niet wie deelnemen aan digitale participatieprojecten. Dit zou opgelost kunnen worden door gegevens van deelnemers te vragen, maar dit gaat dan wel ten koste van de privacy. Ook is de drempel voor mensen hoger om deel te nemen, waardoor het ten koste gaat van de toegankelijkheid. Gemeente Oost Gelre geeft aan dat het niet duidelijk is in hoeverre ze persoonsgegevens op mogen slaan en hoe lang ze bepaalde informatie mogen bewaren.

4.1.5 Invloed op kwaliteit en besluitvorming

Bij de vraag of digitale participatietools de kwaliteit hebben beïnvloed, zijn geen criteria toegelicht om kwaliteit te duiden voor de geïnterviewden. De vraag was dus open voor de eigen interpretatie van de geïnterviewden. Uit de interviews is gebleken dat digitale participatie een positieve invloed heeft op de kwaliteit van participatie. Doordat er meer, maar ook andere inwoners mee te bereiken zijn, zet het participatie sterker op de kaart. Bij digitale participatie wordt de drempel voor inwoners om mee te doen als lager gezien, omdat inwoners niet naar een fysieke activiteit hoeven te komen en soms anoniem kunnen deelnemen. Digitale participatie brengt voornamelijk een ander geluid naar boven. Het spreekt vooral een jongere doelgroep aan. Gemeenten vinden het waardevol dat inwoners op verschillende manieren betrokken kunnen worden, omdat er een groot aanbod is aan verschillende vormen van tools. Volgens gemeente Urk verhoogd digitale participatie hierdoor het “participatierendement”.

Over het algemeen heeft digitale participatie weinig invloed gehad op de besluitvorming. Veel gemeenten laten inwoners vooral meepraten en meedenken, maar vaak niet meebeslissen. De besluitvormingsprocessen zijn daardoor vrijwel onveranderd gebleven. Sommige gemeenten geven aan dat het gebruik van digitale participatietools ervoor heeft gezorgd dat bijvoorbeeld de gemeenteraad een beter besluit heeft kunnen nemen. Wel is het zo dat er vaak goed nagedacht moet worden over de toepassing van digitale participatietools, omdat de uitkomst anders snel ter discussie komt te staan. Besluitvormers moeten volgens gemeenten Bloemendaal en Heemstede goed worden meegenomen in het proces. Het is belangrijk dat de juiste tools worden ingezet, en dat de juiste input van inwoners wordt gevraagd.

4.1.6 Toegankelijkheid

Zoals benoemd bij de problemen en uitdagingen van digitale participatie is digitaal participeren niet voor iedereen even toegankelijk. Er is een bepaalde digitale vaardigheid vereist waar niet alle inwoners over beschikken. De ene gemeente besteedde hier meer aandacht aan dan de andere. Zo organiseerde de gemeente Amsterdam waar mogelijk toch fysieke bijeenkomsten voor deze mensen. Tijdens deze bijeenkomsten werden de digitaal minder vaardige inwoners ondersteund, zodat ook zij deel konden nemen aan digitale participatieprojecten. Deze fysieke bijeenkomsten voor digitaal minder vaardige mensen zijn ook in andere gemeenten georganiseerd, bijvoorbeeld in buurthuizen. Daarnaast zijn er door gemeenten workshops georganiseerd, kwam er een belmogelijkheid en werd er uitleg gegeven voorafgaand aan een digitale participatiebijeenkomst. Dit werd allemaal gedaan om de drempel te verlagen voor digitaal minder vaardige mensen om alsnog digitaal te gaan participeren. Daarentegen zijn er een aantal gemeenten die het probleem wel erkenden, maar zelf niet specifiek iets deden om digitale participatie voor digitaal minder vaardige mensen toegankelijk te maken. Zo kwamen zij onder andere met het argument dat deze inwoners fysiek ook niet zouden participeren. Ook zou het voor gemeenten moeilijk zijn om in contact te komen met digitaal minder vaardige mensen en zouden ze niet de capaciteit hebben om het probleem op te lossen. De algehele ervaringen van gemeenten op het gebied van digitale participatie is samengevat in onderstaande tabel:

Voordelen/kansen	Nadelen/problemen
<ul style="list-style-type: none"> • Hoger opkomstpercentage/andere doelgroep (lagere drempel, soms anoniem) • Goede combinatie met fysieke bijeenkomsten • Minder administratie nodig • Transparante uitkomst 	<ul style="list-style-type: none"> • Afhankelijkheid van externe partijen • Expertise mist (nog) • Beperkte mogelijkheden om gesprek te verdiepen • Lastiger modereren (in het begin) • Techniek (in het begin) • Privacy- en informatieveiligheid • Aandacht zakt weg door minder urgentie • Kost moeite om niet digitaal vaardige inwoners te betrekken

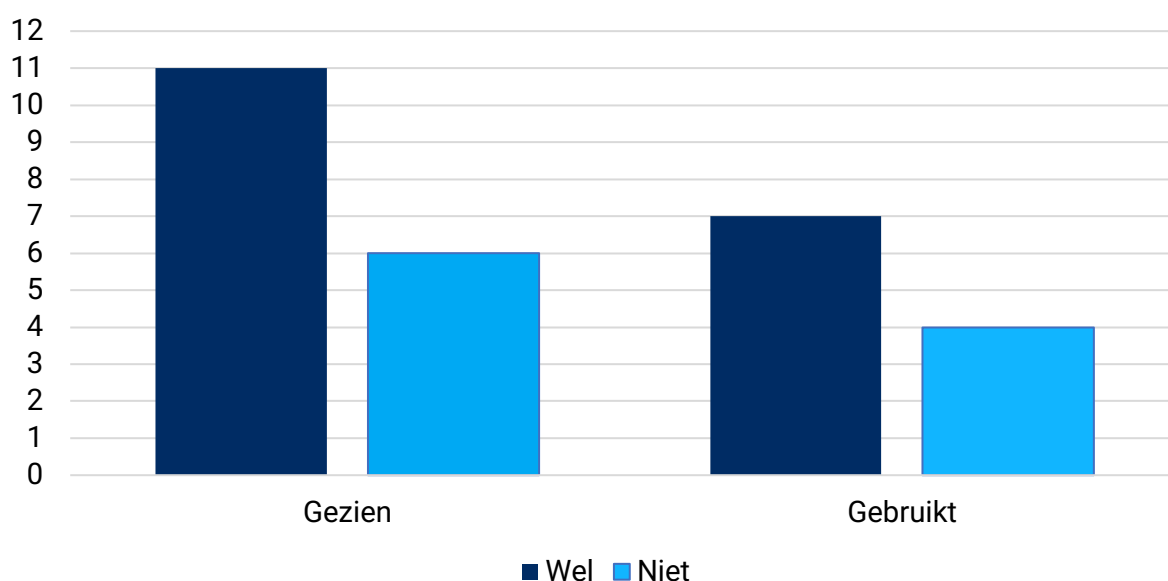
Tabel 5: ervaringen digitale participatietools

4.1.7 Ondersteuning vanuit de VNG

Op de vraag of gemeenten bekend waren met de handreikingen van de VNG op het gebied van digitale participatie gaven elf van de geïnterviewde gemeenten aan dat ze op de hoogte waren van de handreikingen óf dat ze die wel eens voorbij hebben zien komen. De gemeenten gaven daarbij wel vaak aan dat de handreikingen te theoretisch en ambtelijk zijn. Daarnaast werd aangegeven dat de handreikingen soms moeilijk te lezen waren en dat niet alles van kaft tot kaft werd gelezen. Sommige stukken van de VNG werden soms in zijn geheel niet gelezen.

Vier gemeenten geven aan geen gebruik te hebben gemaakt van de handreikingen van de VNG. Dat kwam volgens die gemeenten voornamelijk doordat er makkelijkere handreikingen zijn en vaak niet meteen aan de VNG werd gedacht als gemeenten zoekende waren in onderwerpen rondom digitale participatie; "ik vind de VNG hier niet echt een speler in", aldus gemeente Leeuwarden. Ook geven zij aan dat inspiratie voor digitale participatie vooral werd gehaald uit plannen en voorbeelden van andere gemeenten. De zeven gemeenten die wel gebruik hebben gemaakt van de handreikingen geven aan dat het vooral tips zijn die je kan lezen ter bevestiging van hun eigen ideeën en dat ze de handreikingen hebben meegenomen in hun denkproces. Ze vinden de handreikingen handig, en hebben ze ter inspiratie gebruikt. In het volgende figuur is opgenomen hoeveel gemeenten de handreikingen gezien en gebruikt hebben:

Figuur 4: ondersteuning door de VNG



4.1.8 Digitale participatieplatforms

Al vóór de coronacrisis ontstonden er digitale participatieplatforms. Met deze platforms kunnen gemeenten participatietrajecten opzetten via een bepaalde software. Voorbeelden van deze platforms zijn OpenStad, Th!nk en Mett. Er is in dit onderzoek gesproken met een service designer van OpenStad, daarom wordt dit participatieplatform als voorbeeld gebruikt. OpenStad is in 2016 opgericht door de gemeente Amsterdam. Dit is een participatieplatform waarmee gemeenten eenvoudig interactieve websites kunnen ontwikkelen voor bepaalde participatieprojecten (VNG, 2021). OpenStad werkt sinds corona mede doordat er budget is gekomen vanuit de VNG, open source (OpenStad, z.d.). Dit betekent dat iedereen de software van OpenStad kan aanpassen en verbeteren. Doordat de vraag naar digitale participatieprojecten via OpenStad toenam tijdens het begin van de coronacrisis en de software open source werd aangeboden, heeft OpenStad zich sinds de coronacrisis alleen maar verder kunnen ontwikkelen. OpenStad is voor gemeenten gratis te gebruiken en er zijn al meer dan honderd digitale participatieprojecten opgezet via het platform (VNG, 2021).

De gemeente Amsterdam maakt zelf ook gebruik van OpenStad. Ieder jaar gaan er weer nieuwe digitale participatieprojecten van start met behulp van deze software. Een veelvoorkomend project in de gemeente Amsterdam, loopt momenteel in de schinkelbuurt in Amsterdam. Het project houdt in dat er een budget beschikbaar is voor een stadsdeel, bepaald gebied of buurt (in dit geval 100.000 euro voor alle plannen). Bewoners komen vervolgens in de eerste fase met ideeën wat er met dit geld gedaan kan worden (indienfase). Tegelijkertijd worden er likes verzameld op de ideeën om te kijken in hoeverre er draagvlak is voor de plannen. Als er 30 likes verzameld zijn, gaat het idee door naar de volgende fase. Hier gaat de gemeente onderzoeken of het plan van de bewoners haalbaar is. Er wordt bijvoorbeeld gekeken of het mogelijk is met de wetgeving en het budget (haalbaarheidsfase). Als het plan haalbaar is, gaat het naar de begrooifase. Dan kunnen bewoners gaan stemmen op de plannen die ze uitgevoerd willen zien worden. Vervolgens worden de plannen met de meeste stemmen geïmplementeerd. Dit is een van de complexere projecten die de gemeente uitvoert, maar wat al jaren achter elkaar opnieuw wordt gedaan door verschillende stadsdelen.

Digitale participatieplatforms zoals OpenStad bieden gemeenten een mogelijkheid om op een goedkope en gemakkelijke manier een participatietraject op te zetten. Wel geeft de gemeente

Amsterdam aan dat participatie altijd maatwerk is. Voor elk participatieproject moet gekeken worden op welke manier dit het beste vormgegeven kan worden. Soms kan er dus voor worden gekozen om expliciet fysieke participatie te gebruiken terwijl bij een ander project misschien wel een combinatie van fysiek en digitaal wordt gebruikt worden. Het is volgens gemeente Amsterdam belangrijk dat er voorafgaand aan elk participatieproject gekeken wordt hoe het project het beste uitgevoerd kan worden.

4.2 De toekomst van digitale participatie

4.2.1 Toekomstvisie digitale participatie

Vrijwel alle ondervraagde gemeenten geven aan dat er een toekomst is voor digitale participatie, ook nu fysieke bijeenkomsten weer kunnen doorgaan. De combinatie van fysiek en digitaal krijgt vaak de voorkeur, omdat dit zowel het aantal deelnemers als de diversiteit daarvan vergroot. Gemeente Vlissingen geeft aan dat per participatietraject bekeken moet worden welke participatievorm daar het beste bij past. De medewerker overheid- en burgerparticipatie noemt de combinatie van fysieke en digitale participatievormen interessant, omdat de inbreng uit fysieke bijeenkomsten vervolgens kan worden voorgelegd via een digitaal platform. Dit maakt ook de dataverwerking eenvoudiger, zegt zowel gemeente Vlissingen als Noordoostpolder. Meer en betere (digitale) participatie zou volgens gemeente Oost-Gelre ook echt in het voordeel van de gemeente zijn, omdat het bezwaren achteraf kan voorkomen. Gemeente Leeuwarden zou graag zien dat digitale participatie tot een 'historie opbouw' leidt zodat inwoners op een website kunnen zien wat er in het verleden allemaal al gerealiseerd is met behulp van digitale participatie. "Ik geloof erin dat dit de relatie tussen burger en overheid kan verbeteren", aldus de programmamanager digitale agenda.

Het zenden van informatie kan probleemloos digitaal plaatsvinden. Daarentegen is het moeilijker om via digitale platforms in gesprek te gaan met inwoners. Inwoners de mogelijkheid geven ergens over te stemmen, is dan weer wel eenvoudig digitaal te regelen. De verwachting is dat participatievormen zoals stemmingen en enquêtering in de toekomst veel gebruikt zullen worden. Een voorbeeld is een pilot uit gemeente Waadhoeke waar omwonenden konden stemmen en eigen ideeën konden inbrengen over wat voor soort kunstwerk in een fietstunnel moest worden gerealiseerd. Het zijn dit soort relatief kleine projecten waarbij digitale participatievormen uitstekend werken. Bij grotere en meer ingrijpende projecten zullen de meeste gemeenten (ook) voor fysieke participatievormen blijven kiezen. Naast bovengenoemde bestaande ideeën over digitale participatie, zullen er ook nieuwe tools ontwikkeld worden. Gemeente Amersfoort is momenteel bezig met een tool die inwoners door middel van een VR-bril laat zien hoe het eruit ziet als er een windmolen in de buurt van hun woning wordt neergezet.

Een meermaals gehoord geluid is dat er intern gewerkt moet worden aan digitale vaardigheden van ambtenaren. Veel ambtenaren hebben in het begin moeite met de werking van programma's. Het belang van (digitale) participatie staat, in tegenstelling tot tien jaar geleden, niet langer ter discussie, maar de digitale vaardigheden van ambtenaren schieten vaak nog te kort. De vergrijzing van het personeelsbestand versterkt dit obstakel. De geïnterviewde ambtenaren geven aan dat zij als hoofdverantwoordelijke voor digitale participatie meestal voldoende digitale kennis hebben, maar dat collega-ambtenaren er meer moeite mee kunnen hebben. Het is voor de toekomst, die alsmaar digitaler zal worden, van belang dat de digitale kennis en vaardigheid van ambtenaren op peil blijft. Gemeente Maastricht zou in de toekomst graag zien dat er landelijk meer consensus komt over welke tools het beste zijn. Op deze manier kunnen gemeenten elkaar helpen en versterken. Gemeente Maastricht heeft tot nu toe

heel veel gehad aan de informatie die gemeente Amsterdam biedt, onder andere met het platform OpenStad.

4.2.2 Toekomstrol VNG

Over de toekomstige rol die de VNG zou moeten innemen op het gebied van digitale participatie zijn gemeenten verdeeld. Veel gemeenten werken al goed samen met andere gemeenten en/of provincies. Een geluid dat vaker naar voren kwam, is dat de VNG té lijvige stukken schrijft. Een gids van veertig pagina's belandt bij veel gemeenten in de prullenbak. Daarom zou de VNG een meer praktische insteek moeten kiezen. Gemeente Leeuwarden noemt het team VNG realisatie; hier zou meer op gefocust moeten worden. Ook zegt Leeuwarden handig gebruik te maken van de participatieladder van de VPNG. Gemeente Maastricht bevestigt dit; de toolkit van de VPNG met meer dan 140 middelen is erg handig. De Vereniging Projectmanagement Nederlandse Gemeenten (VPNG) is een vereniging die zich bezighoudt met de uitwisseling van kennis en ervaring rond gemeentelijke projecten (VPNG, z.d.). De VNG zou zich door deze vereniging kunnen laten inspireren als het gaat om de praktische insteek, aldus Leeuwarden en Maastricht. Dit betekent niet dat de VNG dezelfde informatie moet bieden, want dat zou dubbelop zijn.

Daarnaast geven veel gemeenten aan dat de VNG zich moet houden bij dat waar zij goed in is. "Je moet niet alles willen doen", aldus Vlissingen. In de toekomst zou de VNG moeten bepalen waarin zij gemeenten gaan ondersteunen om daar vervolgens echt met een praktische insteek bij te helpen. De meeste gemeenten geven aan dat zij erg tevreden zijn met bijvoorbeeld modelverordeningen, maar minder met lange ambtelijke stukken over digitale participatie. Het delen van kennis en kunde tussen verschillende gemeenten door het land is bij uitstek een rol die wordt gezien als hoofdtak voor de VNG. "Ga niet zelf informatie ontwikkelen, maar richt je op een plek waar gemeenten met elkaar kunnen communiceren", aldus gemeente Westerkwartier. De bestaande website lokale-democratie.nl zou zo'n plek kunnen zijn. Als de VNG wél zelf iets zoals een digitaal platform wil gaan ontwikkelen, moet het in staat zijn om met de snelheid van de ontwikkelingen mee te gaan. Het is nu vaak "too little, too late", aldus gemeente Maastricht.

De snelle ontwikkelingen op het gebied van digitale participatie vragen intern veel van ambtenaren. Met het vergrijzende personeelsbestand zou de VNG zich kunnen inzetten om workshops/webinars te organiseren waarin ambtenaren digitale vaardigheden krijgen aangeleerd. Hoe meer digitale kennis er intern in de organisatie is, hoe meer de gemeente ook minder digitaal vaardige inwoners hierbij kan helpen.

De VNG heeft gemeente Amsterdam destijds (financieel) ondersteund bij het ontwikkelen van het open-source platform OpenStad. Gemeente Amsterdam geeft aan dat er op dit moment niet echt meer een organisatie is die zich hoofdeigenaar voelt van dit platform. Volgens de ambtenaar zou de VNG een goede kandidaat zijn om het platform OpenStad te gaan trekken. Andere gemeenten, waaronder Vlissingen, zijn hierover minder enthousiast: "Overheid en ICT gaan niet goed samen. Marktpartijen zijn hier veel beter in."

5. CONCLUSIE

Het coronavirus is na bijna drie jaar verdwenen en de samenleving is weer open zonder restricties. Door deze tijdelijke sluiting van het land, hebben gemeenten extra geïnvesteerd in digitale participatie. Dit hebben de gemeenten gedaan op verschillende manieren. Sommige gemeenten hebben gebruik gemaakt van de aangereikte digitale participatietools van de VNG en andere gemeenten hebben zelf digitale participatie tools ontwikkeld. Het doel van dit onderzoek, was om erachter te komen of tijdens de corona periode de digitale participatietools zijn gebruikt en hoe de VNG in de toekomst de gemeenten kan faciliteren op het gebied van digitale participatie. Na het afnemen van zeventien interviews hebben we een redelijk beeld en kunnen we de VNG een weloverwogen advies geven.

Als eerste kunnen we stellen dat niet alle gemeenten op de hoogte waren van de aangereikte digitale participatietools van de VNG en dat sommige gemeenten die wel op de hoogte waren, deze tools niet of nauwelijks hebben gebruikt. Gemeenten die de aangeboden digitale participatietools wel hebben gebruikt, vonden deze over het algemeen handig en nuttig. Gemeenten die wél bekend waren met de handreikingen, maar ze niet hebben gebruikt, gaven aan dat de tools vaak te technisch en abstract waren. Deze gemeenten hadden behoefte aan meer praktische voorbeelden en oplossingsgerichte informatie in plaats van “lijvige stukken”. De antwoorden van de gemeenten leiden ons direct naar de tweede doelstelling van het onderzoek: Hoe kan de VNG in de toekomst de gemeenten beter faciliteren op het gebied van digitale participatie? Om te voorkomen dat gemeenten telkens opnieuw het wiel moeten uitvinden op het gebied van digitale participatie, zou de VNG meer initiatief kunnen nemen om gemeenten met elkaar te verbinden en kennis en ervaringen uit te wisselen. Als laatste kwam naar voren dat de VNG geen lijvige gidsen van veertig pagina's moet schrijven, maar juist praktisch gerichte informatie moet delen.

Samengevat is de VNG goed bezig op het gebied van digitale participatie, maar kan de VNG met een paar aanpassingen haar dienstverlening praktischer en concreter maken, waardoor de gemeenten verder kunnen blijven ontwikkelen op het gebied van digitale participatie.

6. DISCUSSIE

Er moet voor dit onderzoek een kanttekening geplaatst worden bij de representativiteit van de onderzoeksresultaten. Doordat er slechts zeventien van de ruim driehonderd Nederlandse gemeenten zijn geïnterviewd, kan niet gezegd worden dat de resultaten representatief en generaliseerbaar zijn voor alle Nederlandse gemeenten. In de interviewverslagen is terug te zien dat, op één gemeente na, alle gemeenten gebruik hebben gemaakt van de digitale participatie in de afgelopen drie jaar. De gemeente Haaksbergen is de enige gemeente, die dit door financiële problemen niet heeft kunnen bewerkstelligen. Er wordt verwacht dat er meer gemeenten in Nederland zijn die geen gebruik hebben gemaakt van digitale participatie, maar dat deze gemeenten niet gereageerd hebben op de uitnodiging voor een interview. Zo reageerde één gemeente op de uitnodiging dat zij de afgelopen drie jaar niets hebben gedaan met digitale participatie. Daardoor had deze gemeente geen behoefte aan een interview. Verwacht wordt dat meer gemeenten de uitnodiging om deze reden genegeerd hebben. Er is dus vanuit onze resultaten niet met zekerheid te zeggen hoeveel gemeenten daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van digitale participatie. Wel kan er met de onderzoeksresultaten een beeld worden geschetst van gemeenten die digitale participatie hebben ingezet. Er kan bijvoorbeeld een beeld geschetst worden van de ervaringen en de toekomstvisie op het gebied van digitale participatie. Door bepaalde overlappingsen en rode draden te herkennen in verschillende interviewverslagen, wordt verwacht dat veel van de antwoorden ook gelden voor meer Nederlandse gemeenten die niet geïnterviewd zijn. Zo gaven veel van de geïnterviewde gemeenten aan dat zij in de toekomst een combinatie zien van fysieke en digitale participatie. De verwachting is dus dat veel Nederlandse gemeenten deze toekomstvisie delen. Aangezien bijna alle geïnterviewde gemeenten aangeven dat ze digitale participatie gebruikt hebben en ze een toekomst zien voor digitale participatie, wordt vermoed dat veel Nederlandse gemeenten dus wel gebruik hebben gemaakt van digitale participatie en dat deze vorm van participatie in de toekomst ook een rol blijft spelen. Zo ook bij de gemeente Haaksbergen, die de afgelopen drie jaar nog niks met digitale participatie hebben gedaan. Zij ziet er wel een toekomst in en is nu ook bezig met het creëren van een digitaal participatieplatform. Daarnaast is er door de interviews ook een beter beeld ontstaan van de gedachte van de gemeenten over welke rol de VNG in de toekomst kan hebben op het gebied van digitale participatie. Hierdoor kan er een advies worden gegeven vanuit de gegeven antwoorden in de interviews.

7. AANBEVELINGEN

Op basis van de reacties van de gemeenten adviseren wij de VNG het volgende om de gemeenten in de toekomst te faciliteren bij digitale participatie:

1. Bied praktijkgerichte informatie aan en voorkom dat er lijvige stukken worden gepubliceerd.
2. Versterk kennisdeling en samenwerking: de VNG kan meer doen om gemeenten met elkaar in aanraking te laten komen, kennis te laten delen en ervaringen over digitale participatie te laten uitwisselen. Hierbij kan de VNG inspirerende voorbeelden delen van gemeenten die al succesvolle digitale participatieprojecten hebben uitgevoerd. Hierdoor hoeven gemeenten niet voortdurend het wiel opnieuw uit te vinden, omdat gemeenten beter met elkaar in contact komen en hun inzichten verbreden. De website lokale-democratie.nl kan hier als geschikt platform voor fungeren.
3. Stel duidelijke kaders aan de rol die de VNG wil innemen op het gebied van digitale participatie. De VNG hoeft van gemeenten niet alles te doen, maar zou wel een leiderschapsrol moeten innemen in dat wat zij wél doen. Beperk de rol tot kennisdeling en samenwerking.
4. Maak een slag in de communicatie. Werk van de VNG belandt nog te vaak in de prullenbak, en dat is volgens gemeenten deels te wijten aan de communicatie erover. Deze kritiek van gemeenten is meer verenigingsbreed, maar daardoor óók belangrijk op het thema digitale participatie. Maak de VNG daarom zichtbaarder en wees creatief in het informeren en betrekken van gemeenten. Een stuk ter kennisgeving delen via email is wellicht niet meer de juiste manier. Denk bijvoorbeeld aan het organiseren van informatiebijeenkomsten of het persoonlijk benaderen van gemeenten.

8. REFERENTIES

- Baarda, B. & Van der Hulst, M. (2017). *Basisboek Interviewen: handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews* (4de editie). Noordhoff.
- Bekkers, V., & Thaens, M. (2002). E-Government op een kruispunt van wegen. *Bestuurskunde*, 8, 328-337. <https://repub.eur.nl/pub/1869/BSK-CPG-2002-009.pdf>
- Cadat-Lampe, B., & De Zeeuw, A. (2018). Digitale burgerbetrokkenheid in Nederland. *Sociaal bestek*, 80, 20-22. <https://doi.org/10.1007/s41196-018-0082-y>
- De Zeeuw, A. (2019, december). *Digitale Democratie in de praktijk*. Democratie in actie. <https://vng.nl/sites/default/files/2019-12/20191224-digitale-democratie-in-de-praktijk.pdf>
- Lowndes, V., Pratchett, L., & Stoker, G. (2006). Diagnosing and Remediating the Failings of Official Participation Schemes: The CLEAR Framework. *Social Policy and Society*, 5(2), 281–291. <https://doi.org/10.1017/s1474746405002988>
- Meijer, A., Schäfer, M. T., & Branderhorst, M. (2019). Principes voor goed lokaal bestuur in de digitale samenleving. *Bestuurswetenschappen*, 73(4), 8–23. <https://doi.org/10.5553/bw/016571942019073004003>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2022, 26 september). *Wetsvoorstel Versterking participatie op decentraal niveau naar de Tweede Kamer*. Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/09/26/wetsvoorstel-versterking-participatie-op-decentraal-niveau-naar-de-tweede-kamer>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties & Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2010, juni). *Naar buiten*. In actie met burgers! https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden_burgerparticipatie/Naar_buiten.pdf
- NOS. (2020, 12 maart). *Corona-maatregelen: thuisblijven bij milde klachten, evenementen massaal afgelast*. <https://nos.nl/artikel/2326868-corona-maatregelen-thuisblijven-bij-milde-klachten-evenementen-massaal-afgelast>
- OpenStad. (z.d.) *Over ons*. <https://openstad.org/over-ons>
- Ponsioen, A., De Veen, L., Beatens, T., & Willemsen, K. (2021). *Inspiratiegids Digitale Participatie 2021*. Democratie in actie. <https://lokale-democratie.nl/attachment/entity/8ac56cb8-7394-45c8-b2b6-3f42d2d125a3>
- Schaap, L., Hendriks, F., Karsten, N., Van Ostaaijen, J., & Wagenaar, C. (2019). Ambitieuze en ambivalente vernieuwing van de lokale democratie in Nederland. *Bestuurswetenschappen*. <https://doi.org/10.5553/bw/016571942019073002004>
- Schalk, J. M. A. (2011). *Burgerparticipatie en vertrouwen*. Onderzoekscentrum Drechtsteden. https://www.drechtsteden.nl/dds/up/ZaftejlIM_pdf_Burgerparticipatie_J.M.A._Schalk.pdf
- Susha, I., & Grönlund, K. (2012). eParticipation research: Systematizing the field. *Government Information Quarterly*, 29(3), 373–382. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.11.005>

- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Van Thiel, S. (2020). *Bestuurskundig onderzoek* (3de editie). Coutinho.
- VNG. (2021). *Open stad: van, voor en door gemeenten*.
<https://vng.nl/praktijkvoorbeelden/open-stad-van-voor-en-door-gemeenten>
- VPNG. (z.d.). <https://www.vpng.nl/#over-ons>

BIJLAGE 1: URENVERANTWOORDING EN PLANNING

Urenverantwoording

Onderdeel	Aantal uur
A. Deskresearch	40
B. Intakegesprek voorbereiden	25
C. Offerte opmaken	25
D. Interviews inplannen	25
E. Interviews voorbereiden	25
F. Interviews afnemen	25
G. Interviews verwerken	100
H. Rapport schrijven	175
I. Feedback op concept vanuit de VNG verwerken	75
J. Definitief rapport opmaken	25
K. Presentatie voorbereiden	25
L. Overleg met de VNG	25
M. Presentatie + reistijd	25
Totaal:	615

Planning

Fase	Datum	Evt. deadline
1. <i>Offreren</i> a. Deskresearch doen voor intakegesprek b. Intakegesprek voorbereiden c. Offerte opmaken	9 nov. 2022 - 21 nov. 2022 21 nov. 2022 - 1 dec. 2022 1 dec. 2022 - 12 dec. 2022	21 nov. 2022 12 dec. 2022
2. <i>Onderzoeken</i> a. Deskresearch en interviews voorbereiden b. Interviews inplannen, afnemen en verwerken	15 dec. 2022 - 1 jan. 2023 2 jan. 2023 – 3 mrt. 2023	
3. <i>Rapporteren en adviseren</i> a. Concept-rapport schrijven b. Rapport definitief maken	30 jan. 2023 - 6 mrt. 2023 6 mrt. 2023 - 20 mrt. 2023	6 mrt. 2023 20 mrt. 2023

BIJLAGE 2: INTERVIEWVERSLAGEN

Interviewverslag gemeente Amersfoort

Functie geïnterviewde: communicatieadviseur

Heeft u in de afgelopen 3 jaar sinds het begin van corona gebruik gemaakt van een digitale participatie tools?

Ja, net voor corona (eind 2019) zijn we met het platform Met zaken gaan doen. De tweede helft van 2019 zijn we bezig geweest over de inrichting van het platform. Dat ging natuurlijk in een versnelling toen in 2020 corona kwam. Als corona niet gekomen was, dan was het misschien twee of drie maanden later in gebruik gegaan. Het lag eigenlijk al wel klaar om te starten en de laatste dingen zijn gewoon wat sneller gegaan omdat we het ineens echt nog hard nodig hadden. Naast het platform hebben we natuurlijk ook Teams ingezet voor online vergaderingen, online bijeenkomsten en ook wel allerlei vormen van webinars georganiseerd.

Zou u zo kunnen opnoemen welke digitale participatie tools u precies heeft gebruikt?

Ja, dus een platform dat heet dan Met Amersfoort. Daar zitten allerlei mogelijkheden in, en wat we het meest gebruiken is het formulier. Dat houdt dus de mogelijkheid om gewoon vragen te stellen in. Dat vind ik eigenlijk jammer, want mensen kunnen daarbij niet op elkaar reageren. Dan krijg je gewoon individuele antwoorden en geen gesprek. Het platform biedt ook andere mogelijkheden. Open vragen of iets op de kaart aangeven. Die hebben we ook ingezet, maar mondjesmaat. Daarnaast hebben we dus MS teams voor bijeenkomsten online, live events en verschillende vormen van webinars. Wij doen niet alles zelf als gemeente, dus als wij bijvoorbeeld een beheerplan voor een bosgebied maken, dan maakt een bureau dat voor ons en die hebben zich natuurlijk ook getraind in online vormen van participatie. Die komen dus ook wel eens met een werkwijze om dat te doen of een webinar via een bepaald platform. In overzicht denk ik dat dat de belangrijkste vormen zijn.

Er zijn namelijk ook naast diegene die u net heeft genoemd bijvoorbeeld stemtools. Heeft u daarvan gebruik gemaakt?

Heel klein beetje weleens via Instagram ofzo hé, daar kan je natuurlijk ook dingen vragen. Ik denk wel dat dat meer probeersels waren dan dat we het stelselmatig toepassen.

Heeft u dan ook gebruik gemaakt van een bepaald soort brainstorm tools?

Ja, Mentimeter ofzo. Je hebt ook wel mindmap tools, maar ik denk dat die ook alleen maar af en toe geprobeerd worden. Zoiets als mentimeter gebruiken we regelmatig. Mindmaptools met geeltjes hebben we af en toe gedaan, maar dat heeft toch bepaalde ingewikkeldheden waardoor je het zelf heel erg in de vingers moet hebben en dan hopen dat je ook een publiek hebt dat ermee uit de voeten kan. Dat is niet zo gemakkelijk om toe te passen in bewonersparticipatie.

Heeft u vlogs of podcasts gemaakt om om burgers te betrekken?

Ja allebei wel, maar ook mondjesmaat. Een podcast hebben we niet heel veel ingezet, maar wel bijvoorbeeld over de woningmarkt, waarbij we dan in gesprek gaan met een woningzoekende. We hebben geen vlogs, maar wel uitlegvideo's waarbij we een collega voor een greenscreen hebben gezet.

En heeft u ook gebruik gemaakt van monitoring tools? Er zijn namelijk verschillende aanbieders van monitoringtools die verschillende data beschikbaar kunnen stellen en dat u aan de hand daarvan inwoners betreft.

We maken wel gebruik van monitoringtools voor bijvoorbeeld social media om te kijken welke vragen aan ons gesteld worden, maar dat gebruiken we eigenlijk niet in online participatie. Ik zou het eerder bij dienstverlening rekenen. Het is een manier voor mensen om ons vragen te stellen en monitoringtools helpen ons om om die vragen goed in beeld te krijgen. Wij meten ook welke pagina's op de website het meest bekeken worden.

Werden deze tools ook veel gebruikt en heeft u misschien een indicatie van hoeveel mensen ongeveer?

Dat verschilt per keer, maar ongeveer tussen de 20 en 900 reacties. Je ziet in elk geval dat het in 2020 opkomend was, in 2021 op zijn hoogst en in 2022 alweer wat achteruitgaat omdat we weer meer offline kunnen doen. Ik zie dat als een aandachtspunt.

Beviel het gebruik van digitale participatietools voor u?

Ja, want het geeft ons de mogelijkheid om veel breder mensen te interesseren door het te vertalen in iets concreets. Je moet dan zelf ook anders denken. Als je iets online vraagt, dan kan je niet geen wollige presentatie geven en daarna vragen wat ze ervan vonden. Je moet het wel toespitsen op het concrete. Er is in het algemeen meer respons, en dat geeft dus een breder beeld. Ik vind dat eigenlijk wel winst.

Welke problemen en uitdagingen heeft u daarbij ondervonden?

Het is dus belangrijk om de vragen goed te vertalen en concreet te maken, omdat je graag concrete antwoorden wilt. Ook was het ook wel gehannes met de techniek. Zowel vanuit onze kant als bij de inwoners kwamen vaak technische problemen door die het participatieproces belemmerden. Bij een fysieke vergadering is het overzicht goed te houden en is iedereen in zicht. Thuis is dat niet zo. Dat zijn een beetje de ongemakken die je moet overwinnen, maar ik vind de winst wel groot. Dat je bijvoorbeeld een bijeenkomst van een uur later nog eens terug kan kijken. Ik vind de voordelen groter dan de moeilijkheden.

Hoe hebben de digitale participatietools eigenlijk de kwaliteit van participatie beïnvloed volgens u?

Het is beter geworden doordat we meer mensen hebben kunnen bereiken. We hebben niet snel 300 reacties, tenzij het onderwerp gevoelig ligt. Er zijn meer en andere doelgroepen te bereiken. Zo krijg je meer inzicht in alle belangen die spelen en niet. De drempel om ergens fysiek heen te gaan is ook hoger. Met online participatie krijg je ook vaker een complimentje. Het is vaak positiever dan negatief. In een online bijeenkomst ben je echter ook wel weer beperkt. Je kunt niet de ruimte inkijken en de reacties van alle inwoners peilen. Als inwoners afhaken is dat ook beter fysiek te zien. Dan kunnen we nog op ze afstappen en individueel in gesprek gaan. Persoonlijke gesprekken mis je wel als je het online organiseert.

Ik kan me wel bijvoorbeeld voorstellen dat als je dan zo'n Mentimeter gebruikt, dan kun je wel beter bijvoorbeeld concrete peilingen maken in dan als je bijvoorbeeld zo in zo'n zaal zou gaan zitten?

Nee zeker, en dat is ook beter omdat je dan niet alleen de schreeuweraars hoort. Ook in de zaal passen we Mentimeter trouwens toe. Dat deden we al voor corona, vooral bij interne bijeenkomsten.

Hoe heeft de verkregen input van digitale participatie het besluitvormingsproces beïnvloed?

Ik denk eigenlijk dat zoiets wel hetzelfde is. Je maakt namelijk een overzicht van de reacties en je bespreekt ze. Daarna kunnen we de reacties verwerken in het plan. Waar kunnen we wat mee? We wegen het ook af. Soms zijn er mensen die een groot belang hebben bij het woningtekort. Die zitten alleen niet vijf jaar van tevoren dan al aan tafel, omdat ze dan nog geen woning zoeken.

Zulke belangen moet je echter wel meewegen. We maken dus een afweging, los van of het digitaal of fysiek is georganiseerd. We krijgen alle antwoorden via het Met platform automatisch in een Excel-bestand, dus je moet wel slim vragen stellen. Anders moeten we veel werk doen om de antwoorden er slim uit te halen. In alle gevallen heb je wel veel data voor je neus die de collega's analyseren en verankeren in het onderwerp. Dat de respons dan makkelijk bij elkaar zit, is wel handig. Bij een fysieke bijeenkomst probeert iemand bij te houden wat er gezegd wordt, maar dat is wel lastiger. Je kunt de data er ook later weer bij pakken. We verwerken het ook altijd wel in een handzaam en publieksvriendelijk rapportje bijvoorbeeld. Zo kunnen inwoners terugkijken wat dan de uitkomst is.

Bent u op de hoogte van de handreikingen die de VNG op het gebied van digitale participatie heeft uitgebracht tijdens corona?

Ik denk dat ik wel een en ander gezien heb maar wat dat kan ik niet precies zeggen. Ik volg wel een aantal forums op VNG, dus ik krijg op bepaalde onderwerpen wel wat mee. Ik lees het niet altijd van kaft tot kaft. Dat hangt er ook vanaf wanneer ik het ontvang. Komt het op een moment dat ik zelf op zoek ben? Dan maak ik er zeker gebruik van. Het is alleen niet zo dat ik alles wat de VNG uitbrengt lees.

Heeft u bijvoorbeeld een webinar gezien van de VNG?

Nee, dat kan ik me niet herinneren. Ik heb wel naar allerlei tools zitten kijken, maar ik denk niet dat ik er eentje van de VNG gevolgd heb. Ik zou het niet meer durven zeggen.

Kan u het zich herinneren of u gebruik heeft gemaakt van iets waar u doorheen heeft gelezen van de VNG?

Als ik zo de website erbij pak dan herken ik wel het een en ander. Van de Inspiratiegids kan ik nu ik het voor me heb ook weer wat herinneren, zoals bijvoorbeeld de termen synchroon en asynchroon. Ja, ik heb ze wel voorbij zien komen. Het zit natuurlijk vol met tips, dus ik heb ze soms ook wel gelezen ter bevestiging.

Is er naast het bellen naar de gemeente ook een ander middel dat de gemeente Amersfoort heeft gebruikt om digitale participatie voor mensen die minder vaardig zijn toegankelijk te maken?

Ik kan me wel herinneren dat we in het begin ook in de uitnodiging uitlegden hoe Teams werkt, en hoe ze ook bijvoorbeeld via de webbrowser mee konden doen. We gaven dus wel een aantal tips om het voor mensen makkelijker te maken. Eerst vertelden we ook in het begin dat we bijvoorbeeld met een digitaal handje opsteken werkten etc. Verder is vooral een kwestie van zorgen dat online nooit de enige mogelijkheid is. We hebben in corona ook bijvoorbeeld echt op de Markt gestaan om op 1,5 meter toch met mensen in gesprek te kunnen gaan ook.

Heeft u plannen om in de toekomst nog meer gebruik te maken van digitale participatie tools of wellicht nieuwe tools te implementeren?

We zijn bezig met tools waarbij je door een bepaald gebied kan bewegen met een VR-bril om te zien hoe een windmolen in de verte er voor jouw huis uitziet. Dat zijn wel tools waar we mee bezig zijn.

Hoe zou u graag willen dat de VNG al wel of niet in de toekomst faciliteert in het vormgeven van digitale participatie?

Ja dat is lastig. Als ik de handreikingen zo zie doen ze al zo veel. Ik denk alleen niet dat als ik bijvoorbeeld een specifieke vraag heb over digitale participatie, dat ik dan die handreiking vind. Ik ben ook niet zo goed in zien wat er allemaal is. Het kost natuurlijk tijd om alles te lezen en bij te

houden. Het klinkt misschien een beetje flauw, maar het is altijd druk, dus zoiets is dan het eerst dat afvalt.

Zou u dan zeggen dat u meer had willen zien of gebruik had willen maken van de handreikingen van de VNG, maar dat het dan aan de communicatie vanuit de VNG ligt of aan de plek waar het te vinden is?

Ik weet het eigenlijk niet. Als ik dan iets zoek in een situatie dan ga ik daar direct mee aan de slag en zoek ik specifiek iets over digitale participatie. Als ik dan iets kan vinden van "download het hier" ofzo dan pak ik dat. Ik denk daarbij niet direct aan de VNG, zeker omdat ik dan eerst moet kiezen wat voor tools er allemaal wel niet van de VNG zijn, en wie ik dan waarvoor moet benaderen. Wat ik sowieso een goed ding vindt van de VNG zijn de fora. Ik heb daar veel gebruik van gemaakt de afgelopen jaren en ik zit ook in het forum over de Omgevingswet bijvoorbeeld. Er zijn wel meer clubjes waar ik zo bij zit op de VNG website. Daarin kan ik vragen bekijken of zelf vragen stellen en dan antwoord iemand van de VNG of een collega. Dat is super aantrekkelijk. Zo kan ik ook worden gewezen op handreiking, webinars of tools van de VNG. Ik vind de fora echt fijne plekken om naar toe te gaan.

U zegt dat u eigenlijk heel praktisch aan de slag wilde gaan. Was het dan bijvoorbeeld dat u niet meteen dacht aan de VNG als een soort informatieplatform? Dat ze iets deden met digitale participatie?

Dat is niet de eerste plek om te zoeken, nee. Ik denk dat ik gewoon gebruik heb gemaakt van Google en kennis van collega's. Het was ook een beetje een gekke tijd. Natuurlijk vonden we het in de beginfase van digitale participatie wel spannend omdat het we het nog nooit gedaan hadden, maar zo'n platform als Met Amersfoort voelt wel veilig.

Wat zou u dan graag in de toekomst van de VNG willen zien als u dan bezig bent met digitale participatie? Hoe zou u willen dat de VNG gemeente Amersfoort daarin kan ondersteunen?

Ja, dat is een goeie vraag. Aan de ene kant denk ik aan goede voorbeelden. Dat is natuurlijk altijd interessant. Als ik kijk waar ik me op inschrijf, dan zijn dat vooral webinars ofzo. Er is bijvoorbeeld een groepje vanuit de VNG die een keer in de zoveel weken een online bijeenkomst organiseren over de Omgevingswet. Dat is hartstikke fijn, want dan heb je geen reistijd. Daar doe ik vaak aan mee. Het is in mijn vak ook nodig. Die vorm maakt het wel aantrekkelijk, een groepje voor bijvoorbeeld iets van nieuwe ontwikkeling op het gebied van digitale participatie. Ik vind dat leuker dan een boek lezen. Dat heeft ook met leerstijlen te maken. Ik geloof meer in het horen van anderen hoe het al kan. Het lezen van zoiets als de inspiratiegids is altijd belangrijk, en nooit urgent. Dan voeg ik dat toe aan mijn lijstje van stukken die ik nog eens wil lezen. Als er een interessante bijeenkomst langskomt, dan denk ik wel sneller van: ik zal daar eens bij aanschuiven.

Interviewverslag gemeente Amsterdam

(Voor de gemeente Amsterdam is afgeweken van de originele topiclist aangezien er onder andere vragen werden gesteld over OpenStad.)

Functie geïnterviewde: service sesigner (ontwerper), stedelijk team participatie (OpenStad team)

Jullie hebben het platform OpenStad ontwikkelt, wat houdt dit precies in?

OpenStad is kort gezegd een verzameling participatiemodules. Gemeenten kunnen met een participatieproject komen en dan kunnen ze via OpenStad een website ontwikkelen met daarin een participatiemodule (participatietool). Dit is heel divers, zo kunnen er websites ontwikkeld worden waarin mensen ideeën kunnen uploaden, waar vervolgens op gestemd kan worden. Er kan bijvoorbeeld ook begroot worden, er kan op een kaart plannen ingediend worden. In het kort is dat de OpenStad software. Uiteindelijk gaat het wel om het proces en is de website echt een tool om dat proces goed in te richten.

Waarom zijn jullie met OpenStad begonnen?

Met het team ontwierpen en bouwden ze burgerparticipatie processen en bijbehorende ondersteunde digitale tools en websites. Dit deden zij zelf omdat er in ieder geval in die tijd niks was wat deed wat de gemeente wilde. Dus zijn ze dat zelf gaan maken en dat is steeds meer en groter geworden. Ook omdat begin de coronapandemie er budget is gekomen vanuit de VNG om OpenStad open source (Open source is software waarvan iedereen de broncode kan inspecteren, aanpassen en verbeteren) te maken zodat andere gemeenten ook gebruik kunnen maken van OpenStad. Sinds vorig jaar is de focus iets komen te verleggen. Het team is zelf minder betrokken bij de uitvoering van participatieprojecten, maar meer intern bezig met ervoor zorgen dat collega ambtenaren goed zelf participatieprocessen kunnen organiseren en uitvoeren.

En in hoeverre hebben jullie (gemeente Amsterdam) OpenStad zelf gebruikt sinds het begin van corona en is dit veel meer dan voor de coronatijd?

De gemeente heeft voor corona al veel gebruik gemaakt van OpenStad. Vooral omdat via een online medium gemakkelijk veel meer mensen betrekken kunnen worden. Juist omdat de gemeente dit voor corona allemaal al had, was het vrij gemakkelijk om dit begin corona met andere gemeente te gaan delen. Het software werd ook telkens vernieuwd. Als er dan vragen kwamen vanuit een bepaald participatieproject en dit was met OpenStad nog niet mogelijk dan werd ervoor gezorgd dat dit wel mogelijk werd. Sinds corona is daar niet veel meer bijgekomen. Grotendeels wat er nu bestaat, bestond al voor corona.

Tijdens corona werd het gebruik uiteraard alleen maar meer.

Voorbeeld: Hoe ziet een participatieproject van de gemeente Amsterdam eruit als er gebruik is gemaakt van OpenStad.

<https://buurtbudgetzuid.amsterdam.nl/schinkelbuurt/> (voorbeeld van een project wat bezig is)

Dit is in principe een van de meest complexe proces is wat de gemeente doet, maar wat al jaren achter elkaar door verschillende stadsdelen gebruikt wordt.

Het idee houdt in dat er een zak geld beschikbaar is voor een stadsdeel/bepaald gebied/buurt (in dit geval 100.000 euro voor alle plannen). Bewoners komen vervolgens in de eerste fase met ideeën wat er met dit geld gedaan kan worden (indienfase). Tegelijkertijd worden er dan ook likes verzameld op de ideeën om te kijken hoe het ervoor staat met het draagvlak voor de plannen. Als je 30 likes heb behaald gaat je idee naar de volgende ronde/fase. Hier gaat de gemeente onderzoeken of het plan van de bewoners haalbaar is, dus kan het bijv met wetgeving en wat zou

het moeten kosten (haalbaarheidsfase). Als het plan haalbaar is gaat het naar de begrooftase. Dan kunnen bewoners gaan stemmen op de plannen die ze willen. Om ervoor te zorgen dat alleen mensen stemmen die betrokken zijn bij dat specifieke stadsdeel krijgen de mensen een brief thuis met code waarmee ze kunnen stemmen. Vervolgens worden plannen waar het meeste op gestemd is uitgevoerd (uitvoertifase).

<https://westbegroot.amsterdam.nl/> (voorbeeld afgerond project)

Bevalt het gebruik van digitale participatie projecten op deze manier?

Het gaat elk jaar eigenlijk weer van start dus het bevalt de gemeente zeker.

Komt er tijdens deze processen nog fysieke participatie aan te pas?

Dat verschilt per project, maar bij het voorbeeld wat gegeven werd gaat eigenlijk alles digitaal. Wel is er soms offline ondersteuning in buurthuizen bijvoorbeeld waar mensen naartoe kunnen die digitaal minder vaardig zijn om te helpen met bijvoorbeeld plannen indienen of stemmen. Er is ook wel eens een fysieke tussenfase geweest waarbij er teveel haalbare plannen waren en dat deze plannen werden gepresenteerd in een buurthuis.

Welke problemen of uitdagingen heeft u ondervonden bij het gebruik van deze tools?

Het nadeel wat de gemeente geeft is dat er mensen zijn die digitaal minder vaardig zijn. Daarnaast wil de gemeente zoveel mogelijk mensen betrekken en een representatieve afvaardiging van zo'n stadsdeel te krijgen. Dat werkt volgens de geïnterviewde digitaal beter dan fysiek. Maar alsnog is dat een uitdaging. Daarnaast weet je ook niet zeker wie je bereikt. Daarnaast kan het zo zijn dat mensen hun eigen ingediende ideeën in hun persoonlijke kringen gaat delen en dan mensen om stemmen gaan vragen. Dat betekent dan niet per se dat het plan heel goed hoeft te zijn, maar dat mensen handig zijn in het delen van hun plannen.

Hoe zorgt u ervoor dat de participatie via digitale middelen toegankelijk is voor iedereen, ook voor mensen die minder vaardig zijn met digitale middelen sinds corona?

Er zijn dus soms fysieke bijeenkomsten in bijv. buurthuizen digitaal minder vaardige mensen ondersteund worden.

Hoe zien jullie in de toekomst digitale participatie voor jullie. Blijven jullie gebruik maken van OpenStad, wat zouden jullie anders willen doen?

De geïnterviewde denkt dat het alleen maar meer gaat worden dat er digitaal geparticipeerd wordt. Ook omdat hij denkt dat er überhaupt alleen maar meer geparticipeerd gaat worden. Maar bij elke project moet je je blijven afvragen welke tools er ingezet moeten worden, dus ook blijven kijken wat je fysiek moet doen. De meeste interessante projecten zijn waar dit goed in balans is. Dus dat het laagdrempelig is, waar mensen weinig tijd in hoeven te steken, dat er massa bereikt wordt, maar dat er ook bewonersavonden zijn waar er dieper op in wordt gegaan. Een gesprek wordt nog steeds het beste gevoerd aan een tafel.

Dus qua digitale participatie verwacht de geïnterviewde dat het alleen maar meer wordt, met nieuwere tools. Maar ook fysieke participatie blijft heel belangrijk

Door hoeveel gemeenten is OpenStad gebruikt (op site van VNG stond 100 cases voornamelijk in het westen van het land)?

Dit weet de geïnterviewde niet precies. Hij benoemt de harde kern die bestaat uit Amsterdam en Den Haag. Die zijn er het meest in geïnvesteerd. Er zijn ook een hele hoop gemeenten die het wel eens gebruikt hebben, maar precieze aantallen zijn niet bekend.

Wat zijn de ervaringen van die gemeenten?

De ervaringen van de gemeenten die het gebruikten zijn heel positief. Daarom is ook goed dat het open source gedeeld kon worden. Hierdoor was het niet alleen de gemeente Amsterdam die erin investeerde, maar ook andere gemeenten waardoor het zich blijft verder ontwikkelen.

Bent u op de hoogte van de handreikingen van de VNG op het gebied van digitale participatie. (Inspiratiegids Digitale Participatie, Digitale Democratie in de praktijk)?

Ja, de geïnterviewde is ervan op de hoogte.

Heeft uw gemeente gebruik gemaakt van de handreikingen van de VNG?

Het team van de geïnterviewde is dus momenteel bezig met het ondersteunen van ambtenaren die bezig zijn met participatie projecten en hierbij is een stappenplan opgezet. Hiervoor zijn deze handreikingen wel gebruikt. Hij weet zelf niet hoeveel er ook daadwerkelijk van overgenomen is.

Hoe zou uw gemeente al dan niet graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie?

Het open source werken heeft veel uitdagingen. OpenStad heeft ook een plek nodig en een eigen club die zich ervan hoofdeigenaar voelt, waarbij andere gemeenten zich kunnen aansluiten. Volgens de geïnterviewde is dit wel verkend met de VNG, maar lukte nog niet helemaal. Het moet dus nog echt een plek krijgen en iemand zijn die de boel trekt en de geïnterviewde ziet hier de VNG als goede kandidaat voor.

Interviewverslag gemeente Bloemendaal/Heemstede

(Gemeenten Bloemendaal en Heemstede werken ambtelijk samen)

Functies geïnterviewden: programmamanager participatie en online communicatieadviseur

Hebben de gemeenten Bloemendaal en Heemstede samen de afgelopen tijd in corona gebruik gemaakt van digitale participatietools?

Ja. We hebben in het begin van corona veel projecten gepauzeerd. We hadden niet direct alles digitaal op orde om het via die weg plaats te laten vinden. Later hebben we wel een aantal dingen digitaal gedaan, maar niet via een specifiek platform. We hebben vooral gebruik gemaakt van bestaande middelen.

Hebben jullie een beetje een idee wat het bereik was met die bestaande middelen?

Eigenlijk hetzelfde als daarvoor, en dat is niet heel hoog. We hebben wel het gevoel dat we met digitale participatie een andere groep hebben aangesproken. Bepaalde tools zoals een enquête heeft wel meer en andere respons gekregen dan een bijeenkomst in een zaaltje.

Wat vonden jullie eigenlijk van de digitale participatietools die jullie hebben gebruikt?

We konden niet veel anders dan het online doen. Het is geboren uit noodzaak. Nu vinden we het een waardevolle toevoeging. Het maakt het geheel completer. We denken nu ook vooraf beter na hoe we het beste inwoners kunnen betrekken. Soms gebruiken we nu alleen voor ons gevoel te veel enquêtes. We merken ook dat bijvoorbeeld bij een enquête je wederom weer telkens dezelfde mensen krijgt die reageren. Het is een andere doelgroep dan bij fysieke participatie, maar wel telkens dezelfde groep. We moeten goed stilstaan bij het doel dat wij voor ogen bij digitale participatie, zodat we niet telkens hetzelfde doen.

Zijn er nog andere problemen of uitdagingen die jullie hebben ondervonden bij het gebruik van digitale participatie tools?

Soms weten we niet zeker of de juiste mensen wel onze enquêtes invullen. Dat kunnen we oplossen, maar dan krijg je op een gegeven moment wel een privacy probleem. Dan zouden inwoners meer gegevens moeten geven voordat ze mee kunnen doen, maar we willen het tegelijkertijd zo toegankelijk mogelijk houden. We willen ook graag een tool zoals OpenStad gebruiken, maar wij zijn twee kleine gemeenten die moeite hebben om daar de tijd, het geld en de capaciteit voor te vinden. We zijn in corona begonnen met het kijken naar OpenStad. We hebben overigens wel bijeenkomsten gehad die origineel fysiek zouden zijn maar uiteindelijk digitaal hebben gehouden. Daar hebben we voor ingehuurd.

Hoe heeft de digitale participatie bij jullie de kwaliteit beïnvloedt? Zouden jullie zeggen dat de kwaliteit van participatie in het algemeen is verbeterd of zou je zeggen dat het dat het vooral anders is?

Anders, maar het is ook wel een beetje dubbel. Het is enerzijds een verbetering doordat je een andere doelgroep weet te bereiken. Anderzijds was kwam digitale participatie zodanig snel aan de orde dat we heel veel dingen uit moesten zoeken, vooral hoe we digitale participatie het beste konden aanpakken.

Zouden jullie zeggen dat de digitale participatietools besluitvorming hebben beïnvloed rondom participatieprocessen?

Het gebruik van sommige tools kan wel discussie opleveren. We hadden het eerder al over enquêtes en het probleem met representativiteit. Toch is het gebruik van digitale participatietools ook gewoon heel transparant, en de respons die we krijgen geeft makkelijk inzicht in de mening van inwoners op bepaalde gebieden. Het biedt voor de raad andere perspectieven dan slechts die

ene inspreker. We moeten het gebruik van digitale participatie wel heel goed voorbereiden en iedereen daar goed in meenemen. Anders krijg je snel dat de uitkomst ter discussie komt te staan.

Zijn jullie op de hoogte van de handreikingen die de VNG heeft aangereikt met betrekking tot digitale participatie?

Ja.

Hebben jullie die ook gebruikt?

We hebben er toen we aan het kijken waren naar OpenStad zeker naar gekeken, Er zijn natuurlijk meerdere grotere tools, en veel dingen die erin stonden waren voor ons minder relevant omdat wij veel dingen gepauzeerd hadden. We hebben het wel echt een beetje gemist in de handreikingen hoe je het als kleine gemeente zou kunnen aanpakken. Veel dingen waren te groot voor ons om op te pakken. Wij hebben er dus wel wat uitgehaald maar niet superveel mee gedaan.

Hoe zorgen jullie ervoor dat de digitale participatietools die jullie gebruiken ook toegankelijk zijn voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn?

Daar hebben wij heel veel aandacht voor. Toegankelijkheid is een voorwaarde om iets te gaan inkopen of te gaan gebruiken. Als dat niet mogelijk is bieden we alternatieven aan.

Hebben jullie nog plannen om in de toekomst meer of andere digitale participatietools te gaan gebruiken?

Niet op dit moment. We zijn al blij als we OpenStad straks verder gaan gebruiken. We zijn wel actief bezig om te kijken hoe we andere doelgroepen kunnen bereiken. Jeugd is een belangrijke groep die we zeker willen bereiken. De wethouders gaan echt in gesprek met leerlingraden en zo, om te bepalen hoe dat die groep mee zou willen praten of mee zou willen denken.

Hoe zouden jullie graag willen dat de VNG jullie al dan niet in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie?

We zouden het fijn vinden als de VNG bijvoorbeeld experts aanbiedt om zoiets als OpenStad te helpen opstarten. Ook het vormen van een groep die regelmatig bij elkaar komt en die elkaar kan helpen bij dingen die we tegenkomen bij onze platformen zou waardevol zijn. We zouden graag willen zien dat de VNG gemeenten met elkaar verbindt door bijeenkomsten en evenementen te organiseren waarin kennis kan worden uitgewisseld, geen lijvige handreikingen. Als je dat een keer in het half jaar doet, heb je al zoveel gewonnen. Daarnaast zouden voorbeelden van andere gemeenten ook waardevol zijn. Begin dit jaar hadden de mensen achter OpenStad ook een evenement georganiseerd wat super laagdrempelig was, waar er dan voorbeelden werden gedeeld van wat je ermee kan doen en ook hoe andere gemeenten het hebben ervaren. Als zoiets door de VNG wordt georganiseerd maar dan met meerdere tools, lijkt ons dat ook prima.

Interviewverslag gemeente Deventer

Functie geïnterviewde: senior adviseur communicatie en participatie

Heeft u in de afgelopen 3 jaar (sinds het begin van corona) gebruik gemaakt van digitale participatietools?

Participatie komt (onder andere vanuit de participatiewet en wet versterking participatie decentraal niveau) in gemeente Deventer steeds meer bij de afdeling communicatie komt te liggen. Participatie is daarom bij de gemeente Deventer onder de afdeling communicatie ondergebracht. Tijdens corona heeft digitale participatie bij de gemeente Deventer een vlucht genomen. De fysieke sessies werden online gedaan. Tegenwoordig worden de sessies voornamelijk wel weer online gedaan. Enquêtes en swipocratieën worden nog wel veel gedaan en zijn eigenlijk wel een beetje ingeburgerd in Deventer. Het valt op dat offline en online meer gecombineerd wordt. Voor corona weinig gebruik gemaakt van digitale participatie. De onderzoeksafdeling maakt wel gebruik van een digipanel, door bijv enquêtes uit te zetten.

Welke digitale participatietools heeft u gebruikt/hoe heeft u digitale participatie vormgegeven?

Voorbeelden die gegeven zijn: Online spreeksessies, enquêtes, swipocratieën, digitale kaart (hiermee kunnen mensen bijv aangeven waar eikenprocessierupsnesten zich bevinden)

Beviel het gebruik van deze digitale participatietools?

Met online participatie valt op dat er andere groepen worden bereikt. Met name gezinnen die in de avond te druk zijn om naar een fysieke bijeenkomst te komen of jongeren. Voor die mensen is de drempel lager om even snel een enquête van 10 minuten in te vullen. De gemeente heeft ook veel geleerd van de coronatijd. Zo valt op dat dingen als mentimeter en andere digitale participatietools vaker worden gebruikt in fysieke sessies. Dus opzich beviel het gebruik wel. Hoewel het op het begin wel een beetje onwennig was en er moest echt goed gemodereerd worden. Uiteindelijk is fysieke participatie ook nog heel belangrijk om echt goed een diep gesprek te voeren met mensen en daarom is een combinatie tussen fysieke en digitaal eigenlijk het mooist. Tijdens de coronaperiode zijn de tools wel snel ontwikkeld. Het gebruik van webinars ging een stuk soepeler bijvoorbeeld. Daar plukt de gemeente nu ook de vruchten van. De coronaperiode heeft de gemeente dus veel van geleerd.

Welke problemen of uitdagingen heeft u ondervonden bij het gebruik van deze tools?

Het valt op dat fysieke participatie weer terugkomt en niet weg is. Een goed gesprek voeren en de diepte ingaan gebeurt nog steeds het beste via fysieke gesprekken. Tijdens een fysiek gesprek zie je volgens de geïnterviewde medewerker meer. Bijv. non-verbale communicatie en de houding van mensen. Ook kun je vaak even in de context plaatsen of even afwijken van het thema. Bij digitale sessies is het vaker straight to the point en leer je mensen ook minder kennen. Daarnaast wordt aangegeven dat online bijeenkomsten vaak rommeliger zijn. Ook komen sommige mensen minder aan bod, of luisteren ze alleen ipv ook echt actief deel te nemen. Het kwam voor dat aan het eind van een webinar nog maar 60 van de 150 mensen waren overgebleven. Terugkoppeling is online ook lastiger en kwam minder aan de verf tijdens de coronaperiode.

Hoe heeft digitale participatie de kwaliteit van participatie beïnvloedt?

De geïnterviewde geeft aan dat je dit beide kanten op kan. Aan de ene kant geeft ze aan het dat het echte gesprek minder is geweest en dat niet iedereen even digitaal vaardig is. Aan de andere kant hebben heeft de gemeente wel weer andere groepen kunnen bereiken, die eerder minder/niet bereikt konden worden.

Hoe zorgt u ervoor dat de participatie via digitale middelen toegankelijk is voor iedereen, ook voor mensen die minder vaardig zijn met digitale middelen sinds corona?

Nee, de gemeente heeft daar niet per se iets mee gedaan voor zover ze weet. Wel geeft de geïnterviewde aan dat ouderen door corona meer digitaal vaardig werden. Dus zij verwacht dat die mensen ook wel aanwezig zouden zijn geweest in digitale spreeksessies. Ze denkt dat ouderen nu corona 'voorbij' lijkt toch liever naar de zaaltjes toekomen.

Heeft u plannen om in de toekomst gebruik te maken van digitale participatietools of wellicht nieuwe digitale participatietools te implementeren?

Gemeente ziet een combinatie voor zich van fysieke en digitale participatie. Zo kan er dmv digitale participatie een doelgroep bereikt worden die lastig is te bereiken met fysieke participatie. Daarnaast hoopt ze via digitale participatie mensen kunnen te overtuigen om toch een fysieke bijeenkomst bij te wonen. Omdat bij fysieke bijeenkomsten toch beter het gesprek aan gegaan kan worden. Dit is wat ze voor de nabije toekomst verwacht, maar ze geeft aan dat het goed zou kunnen dat digitaal alleen maar meer gaat worden naarmate de participatietools zich ook verder ontwikkelen.

Bent u op de hoogte van de handreikingen van de VNG op het gebied van digitale participatie. (Inspiratiegids Digitale Participatie, Digitale Democratie in de praktijk)?

Niet per se dat ze zich kan herinneren. De gemeente Deventer heeft in samenwerking met de gemeente Olst-Wijhe en Raalte zelf een gids over digitale participatie gemaakt. Met alle beschikbare tools die op dat moment voor handen waren binnen de gemeente. Er zijn wel presentaties bijgewoond van onder andere OpenStad en Consul (Groningen), maar gemeente Deventer heeft hier geen behoefte aan. Participatie is altijd maatwerk en moet worden gekeken hoe je dat vormgeeft.

Hoe zou uw gemeente al dan niet graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie

De geïnterviewde geeft aan dat de gemeenten al heel veel zelf kunnen. Waar ze zelf mee bezig is en wat ze moeilijk in beeld krijgt is wat voor inwoners hebben ze nu eigenlijk. Als de gemeente in bepaalde buurt een participatietraject opzetten zou graag willen weten wat voor mensen daar nou wonen, welke vorm van communicatie gebruiken deze mensen en hoe zouden ze het liefst betrokken willen worden. Verder kan ze moeilijk wat verzinnen waar de VNG bij zou kunnen helpen.

Interviewverslag gemeente Haaksbergen

Functie geïnterviewde: coördinator wijkgericht werken

Waarom heeft de gemeente geen gebruik gemaakt van digitale participatietools in de afgelopen 3 jaar?

Dit komt door de financiële situatie van gemeente Haaksbergen. Ze stonden in 2020 onder preventief toezicht van de provincie. Dat betekende dat er enorm bezuinigd moest worden. Er is wel overwogen om digitaal te gaan participeren, maar daar was helemaal geen financiële ruimte voor. Er liep in de tijd wel een proces over de plaatsing van zonnepanelen waar iets werd gedaan met online bijeenkomsten, maar dit werd gedaan door een extern bedrijf en niet door de gemeente zelf geïnitieerd. Verder in die tijd helemaal geen vormen van digitale participatie.

Is er sprake geweest van een andere vorm van participatie in de afgelopen 3 jaar?

Ja, dat was dan alleen fysiek.

Jullie zijn van plan een digitaal participatieplatform op te zetten, hoe kwamen jullie op dat idee?

Er is in de tijd van de corona wel gemerkt dat zonder digitale participatie wel iets mist. Ook denken ze dat, het buiten corona om, een goede aanvulling is op de traditionele vormen van participatie.

Hoe gaat dat participatieplatform eruitzien?

Dit wordt gedaan door Mett (digitale participatiesoftware). Het eerste onderwerp wat daar ingebracht gaat worden is over de speeltoestellen en daar moet een nieuw beleid voor worden ingesteld. Op het platform wordt dan een enquête uitgezet over de speeltoestellen.

Hebben jullie gekeken naar voorbeelden van andere gemeenten?

Mett doet dit bij meerdere gemeenten, dus daar is wel naar gekeken.

Wat verwachten jullie dat het effect zou zijn van het digitale participatieplatform?

Er wordt verwacht dat bij grotere thema's ook andere groepen worden bereikt dan de witte man op leeftijd, die je voornamelijk bij fysieke participatie tegenkomt. Met het platform wil de gemeente ook bijvoorbeeld jongeren bereiken.

Wat is de toekomst van participatie voor de gemeente Haaksbergen?

Vorig jaar is er een beleidsnota vastgesteld, dat is vooruitlopend op de nieuwe omgevingswet. Die is vorig jaar door de gemeenteraad vastgesteld. Als gevolg daarvan is er een medewerkster participatie aangetrokken. De toekomst ziet de gemeente ook echt als een combinatie van fysiek en digitaal

Bent u op de hoogte van de handreikingen van de VNG op het gebied van digitale participatie? (Inspiratiegids Digitale Participatie, Digitale Democratie in de praktijk) (zoja hebben jullie deze gebruikt)

De geïnterviewde niet, maar misschien zijn collega die op participatie komt te zitten wel.

Hoe zou uw gemeente al dan niet graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie

Eerder was alles bij de VNG altijd openbaar en nu zit alles achter een abonnementje verborgen. Dat is slechte zaak en eigenlijk moet veel meer openbaar. Daarnaast kan de VNG iets creëren waardoor mensen met een digitaal platform ervaringen kunnen uitdelen met elkaar.

Interviewverslag gemeente Leeuwarden

Functie geïnterviewde: programmamanager digitale agenda

Heeft u in de afgelopen 3 jaar (sinds het begin van corona) gebruik gemaakt van digitale participatietools VNG? (lokale democratie website, digitale democratie in de praktijk gids, inspiratiegids digitale participatie 2021, webinars, praktijkverhalen)

Gemeente Leeuwarden heeft geen gebruik gemaakt van de handreikingen van de VNG. Ikzelf heb het ook nooit voorbij zien komen. Ik heb hiervoor in gemeente Groningen gewerkt, daar speelde dit onderwerp veel meer samen met een aantal koplopergemeenten (Amsterdam, Den Haag, Utrecht, Groningen en Emmen). We werkten toen samen met het Ministerie van Binnenlandse Zaken. De VNG was hier eigenlijk geen speler in. Voor mij is de VNG geen speler op het vlak van digitale participatie, niet destijds in Groningen en niet in Leeuwarden nu. Ik maak weleens gebruik van de participatieladder van de VPNG (Vereniging Projectmanagement Nederlandse Gemeenten). Dat is een ladder met allerlei tools die tips geven over wat voor soort participatie je voor welk project kan inzetten. Dat werkt voor mij erg goed. Er wordt in samenwerking met andere gemeenten en in provincieverband wel aan dit onderwerp gewerkt (verschillende pilots). Op dit moment is de stem van Leeuwarden in de lucht (zelfde als stem van Waadhoeke). Dit draait op het platform Consul. Samen met de provincie Friesland en o.a. de waterschappen hebben we gewerkt aan "de Friese participatieontwerpen"; een soort gids die kan helpen bij het inrichten van participatieprocessen. Dit is ook een beetje in samenwerking met gemeente en provincie Groningen gedaan met het ministerie van BZK als geldschieter. We zijn dus volop bezig met digitale participatie, maar het staat nog wel in de kinderschoenen.

Welke digitale participatietools heeft u gebruikt/hoe heeft u digitale participatie vormgegeven in de coronatijd?

De platforms Consul, Smarticipatie en Open Stad worden gebruikt. Consul is de basis voor de stem van Leeuwarden. Hier wordt op dit moment even niet zo veel mee gedaan, maar er liggen al plannen om hier in de toekomst meer mee te gaan doen, bijvoorbeeld bij het vergroten van de sociale inclusie in Leeuwarden-Oost. In de coronatijd hebben we vooral gewerkt met webinars in combinatie met de stem van Leeuwarden. De webinars waren handig om een grote groep mensen te informeren. Vervolgens werden ze doorverwezen naar de stem van Leeuwarden of een telefoonnummer om met ideeën/opmerkingen te komen. Het gevolg was dat we werden platgebeld. Iedereen deed het nog op de "oude" manier. Het programma Smarticipatie is gebruikt bij de gebiedsontwikkeling in Leeuwarden-Zuid. Inwoners konden op een kaartje intekenen hoe hun wijk eruit zou moeten komen te zien. Wat je hiermee krijgt is dat de mensen in de wijk hiermee heel blij waren, maar de mensen die eromheen woonden niet. Zij mochten niet inspreken en hadden vervolgens commentaar over teveel bomen of een slechte weg. Gedoe komt er toch. Het is soms moeilijk om te bepalen wie je wel en niet laat meedoen in zo'n participatieproces. Maar het was wel heel leerzaam voor de toekomst!

Beviel het gebruik van deze digitale participatietools (bij inwoners)?

Consul is goed bevallen, maar er waren ook weleens wat dingen die inwoners graag anders zouden zien. Intern merk ik dat de kennis van deze tools nog niet zo goed is waardoor we afhankelijk zijn van externe partijen. Het nadeel hiervan is dat het een hoop geld kost en dat je intern geen kennis opbouwt terwijl je weet dat je het in de toekomst nog meer nodig gaat hebben.

Heeft u plannen om in de toekomst nog meer gebruik te maken van digitale participatietools of wellicht nieuwe digitale participatietools te implementeren?

In de toekomst willen we zeker de platforms inzetten waar we nu mee bezig zijn. Ik zou graag willen dat er door de jaren heen meer historieopbouw komt waardoor mensen ook zien dat er steeds meer projecten in samenwerking met inwoners zijn gedaan. Tot nu toe wordt er weleens een bureautje ingehuurd voor het een of het ander, maar het is heel versnipperd. Er is nog geen totaalbeeld van wat de gemeente allemaal al doet. Door het meer zichtbaar te maken voor inwoners zien ze dat het mogelijk is om mee te doen. Ik geloof erin dat dit de relatie tussen burger en overheid kan verbeteren.

Hoe zorgt u ervoor dat participatie via digitale middelen toegankelijk is voor iedereen, ook voor mensen die minder vaardig zijn met digitale middelen?

Zie antwoord 7

Er ligt op dit moment een wetsvoorstel versterking participatie op decentraal niveau. Dit voorstel heeft mede als doel de omschakeling van de huidige inspraakverordening naar een nog bredere participatieverordening. Dit zal betekenen dat participatie in de toekomst een nog grotere en bredere rol moet krijgen. Zien jullie hierbij digitale mogelijkheden?

Niet meer dan de mogelijkheden die er nu zijn, maar ik zie wel kansen voor bredere implementatie van dit soort tooling. Die tooling kan ons helpen om het meer gestructureerd op te zetten via een bekend kanaal in plaats van via allerlei verschillende kanalen. Het is de bedoeling dat de stem van Leeuwarden in de toekomst het platform zal zijn via waar alles m.b.t. participatie te doen is. Ik geloof echt in dit soort dingen. Ik voorzie dat we de relatie met onze inwoners gaan verliezen als wij hier niet op inzetten.

Hoe zorgt u er voor dat digitale participatievormen ook toegankelijk zijn voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn?

Bij burgerparticipatie is het altijd zo dat diegene die het hardste roepen het meest gehoord worden; dat polariseert het beeld. Ik ben binnen mijn agenda bezig geweest met een experiment om een evenwichtiger beeld te krijgen. Digitale participatie kan zeker helpen om jongeren aan te spreken, maar voor ouderen kan het juist averechts werken. Daarom denk ik dat er idealiter altijd een combinatie van fysiek en digitaal moet zijn om iedereen zijn zegje te kunnen laten doen.

Welke problemen/uitdagingen heeft u ondervonden bij het gebruik van deze tools?

De eerste keer met het veenweideverhaal gingen mensen allemaal bellen in plaats van het platform gebruiken (zie antwoord 2). Hier hebben we van geleerd om beter na te denken over het proces: hoe ben je bereikbaar? Daarnaast zijn er intern in de gemeenteorganisatie nog flinke uitdagingen. Er heerst op dit moment nog een houding van collega's van "dat is iets voor de afdeling communicatie, die regelen dat maar". Uiteindelijk zijn het bijvoorbeeld de projectleiders die juist zelf aan de lat staan om iets voor elkaar te krijgen. Dat heeft met houding en gedrag te maken; hier is nog veel verbetering mogelijk. Tegelijkertijd zie je ook dat directeuren en bestuurders denken "als je inwoners een vinger geeft, dan pakken ze je hele hand". Dat soort "angst" voor participatieprocessen bij de bestuurlijke en ambtelijke top speelt ook een belemmerende rol. Het gaat hierdoor in kleine stapjes, maar dat maakt het wel moeilijk om zoiets goed te implementeren. Techniek is geen issue, maar de implementatie en het denken eromheen kunnen wel uitdagend zijn.

Nu de tijd van coronarestricties voorbij is, heeft fysieke participatie weer de voorkeur of toch digitale participatie?

Ik ben voor de combinatie om zoveel mogelijk mensen mee te krijgen, maar uiteindelijk probeer ik ze wel naar het platform te sluisen om daar het gesprek te laten plaatsvinden. Ik heb liever dat dat op ons platform gebeurt dan dat het in achterkamertjes op Facebook gebeurt.

Hoe zou uw gemeente al dan niet graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie?

Waar het ministerie van BZK ooit begonnen is met het bieden van handvatten en kennis en kunde rondom het gebruik van dit soort tools, zou ik het mooi vinden als de VNG ook zo een rol pakt. De VNG is voor mij een partij die meer denkt dan doet, daarom is ooit ook de club VNG realisatie bedacht. Ik zou het mooi vinden als de VNG mij faciliteert in het uitrollen van digitale democratie met kennis en kunde (gebundelde kennis van alle gemeenten, van elkaar leren), maar ook met geld (in de vorm van gratis platforms die gebruikt kunnen worden bijvoorbeeld). Een toegevoegde waarde zou echt kunnen zitten in het faciliteren van een platform waar gemeenten gebruik van kunnen maken en van elkaar kunnen leren. Op dit moment belandt veel van wat de VNG gemeenten toestuurt regelrecht in de prullenbak. Er is aan de kant van communicatie dus ook veel te winnen. Maar de VNG zou veel meer moeten laten zien wat ze doen (niet denken, maar doen). Ze zouden een leiderschapsrol in moeten nemen. Nu zijn ze vaak volgend.

Interviewverslag gemeente Maastricht

Functies geïnterviewden: projectleider participatie en onbekend

Hebben jullie in de afgelopen drie jaar, sinds het begin van corona, gebruik gemaakt van digitale participatietools binnen gemeente Maastricht? En welke tools hebben jullie dan precies gebruikt/hoe hebben jullie digitale participatie vormgegeven?

Wij hebben onze eigen corporate site en wij hebben een participatieplatform dat heet Thuis in Maastricht. Daarnaast hebben we ook een nieuwsbrief. We hebben een aantal keer gebruik gemaakt van stemmogelijkheden, en dat is vooral door corona aangezwengeld. Dat hebben we een keer vormgegeven op de site Thuis in Maastricht, en via een ingehuurd platform. Inwoners hebben ook een keer een foto van hun balkon kunnen insturen, en daar zat ook een stemmogelijkheid aan vast. We gebruiken online middelen daarnaast om toch ook een deel offline te participeren.

Hebben jullie ook bijvoorbeeld gebruik gemaakt van vlog of podcast tools of zoiets om burgers te betrekken?

Vloggers hebben wij gehad, maar inmiddels niet meer. Dat waren wel meer verhalen uit de buurt dan vanuit de gemeentelijke organisatie. We hebben geen gebruik gemaakt van een podcast.

Hebben jullie een beetje een beeld van hoeveel de digitale participatietools gebruikt zijn door inwoners?

Daar zijn allemaal cijfers van, maar die hebben we nu niet. We hebben wel het idee dat we andere mensen hebben kunnen bereiken. In 2021 hebben wij een participatie gestart met onlinecafés. Toen werden mensen uitgenodigd via loting. Daar hebben we veel positieve reacties op gekregen. Niet iedereen kan namelijk woensdagavond in een zaaltje zitten, bij wijze van spreken.

Hebben jullie het gevoel dat er meer mensen hebben deelgenomen dan middels fysieke participatie?

Ja, maar vooral andere mensen. We hebben o.a. meer jongeren weten te betrekken.

Beviel het gebruik van de tools die jullie hebben gebruikt om burgers digitaal te laten participeren?

In essentie wel, maar het kan allemaal nog makkelijker. Het heeft wel inwerktijd nodig gehad.

Kwam dat dan omdat de technologie soms een beetje tegen zat of lag het ergens anders aan?

Het was vooral gewoon nieuw, dus het duurde even voordat we het in de vingers wisten te krijgen.

En welke problemen of uitdagingen hebben jullie dan precies ondervonden bij het gebruik van die tools?

Het was lastig om het geregeld te krijgen met genoeg mensen vanuit onze kant, bijvoorbeeld om een moderator te vinden. Daarnaast hadden we ook een privacy probleem, omdat onze ICT-afdeling niet wilde dat wij bepaalde middelen inzetten. Sommige middelen sloegen bijvoorbeeld gegevens op buiten Nederland of Europa, en dat mocht dan niet.

Hoe heeft digitale participatie binnen gemeente Maastricht eigenlijk de kwaliteit van participatie beïnvloedt? Kun je daar iets over zeggen?

Dat is een lastige vraag, omdat kwaliteit natuurlijk subjectief is. Het is vooral zo dat er andere mensen hebben deelgenomen aan de participatie dan fysiek.

Hoe heeft de input van digitale participatie bij jullie eigenlijk het besluitvormingsproces beïnvloedt?

Het besluitvormingsproces is niet veranderd, want wij nemen altijd mensen mee in het proces. Je krijgt alleen net wat andere stemmen te horen, dat is dan een verrijking. Digitale participatie heeft misschien zelf de besluitvorming ingewikkelder gemaakt voor de raad. Zaken worden toch ter discussie gesteld. Wij doen vanuit onze eigen afdeling onderzoek en statistiek onderzoek. Dat zijn eigenlijk wetenschappelijke onderzoeken die dan door de raad in twijfel worden getrokken. Als bijvoorbeeld 16% reageert, kan je dan zeggen dat het betrouwbaar is bijvoorbeeld? Daar komt dan veel discussie over merken we. Het is dus niet persé makkelijker geworden. Het zou de besluitvorming in principe ten goede moeten komen, maar tegelijkertijd merken we dat het ook heel lastig is om goed in te zetten. We vinden wel dat ze absoluut nodig zijn.

Zijn jullie op de hoogte van de handreikingen, praktijkverhalen en webinars die de VNG heeft aangereikt met betrekking tot digitale participatie in coronatijd?

Wij kennen ze als het goed is allemaal wel. We zitten natuurlijk op de fora en op het communicatieplatform. Daar komen die dingen eigenlijk voorbij. Als we nu zouden moeten zeggen wat daar allemaal in staat, dan weten we dat niet precies.

Hebben jullie er ook gebruik van gemaakt?

Nou, de belangrijkste handreiking die ik heb gebruikt komt vanuit gemeente Amsterdam. Ik weet niet of die samen met de VNG is gemaakt maar dat is een overzicht van alle online tools. Die heb ik in ieder geval gebruikt om het beleid te maken om te kijken wat we ermee kunnen.

Hoe zorgen jullie er bij gemeente Maastricht voor dat digitale participatie ook toegankelijk is voor mensen die minder vaardig zijn met digitale middelen?

We proberen wel rekening te houden met bepaalde lettergroottes en het taalniveau. Bij online bijeenkomsten hadden we in het begin wel technische ondersteuning aanwezig om mensen te kunnen helpen, maar we zijn voor het grootste gedeelte toch echt wel weer afgestapt van online bijeenkomsten. Bepaalde dingen gaan volledig online, maar de raad heeft de zeer dringende vraag om het toch echt fysiek in te richten weer. Dat komt mede omdat sommige raadsleden in het begin ook soms moeite hadden met digitale middelen.

Hebben jullie plannen om in de toekomst nog meer gebruik te gaan maken van digitale participatie tools of wellicht nieuwe digitale participatie tools te implementeren?

De ambitie is er zeker. We zijn nu wel bezig om te kijken hoe we dit goed vorm gaan geven. We zagen in het land dat er heel veel geprobeerd werd, en het zou fijn zijn als er een consensus zou komen over bepaalde tools. Het stuk vanuit gemeente Amsterdam is daar heel handig bij. Dat geeft concreet aan waar elke tool voor is, wat het oplevert en wat het kost.

Er ligt op dit moment een wetsvoorstel versterking participatie op decentraal niveau en dat voorstel heeft mede als doel om de omschakeling van de huidige inspraakverordening naar een nog bredere participatieverordening te brengen. Dit zal dan betekenen dat participatie in de toekomst een nog grotere en bredere rol moet krijgen. Zien jullie hier bij digitale mogelijkheden?

We zijn bezig om die participatieverordening deze maand vast te laten stellen. Ook binnen onze eigen organisatie betekent dat we het allemaal opnieuw tegen het licht aan het houden zijn. Digitale middelen maken daar een onderdeel van uit.

Hoe zouden jullie al dan niet graag zien dat de VNG jullie faciliteert in de vormgeving van digitale participatie in de toekomst?

Ik moet je eerlijk zeggen dat ik eigenlijk nog nooit iets heb gehad aan wat de VNG heeft gedaan. Het is too little, too late. Het is als gemeente ook makkelijker om naar elkaar te kijken wat ze al gedaan hebben, en dat je daar dan dingen in overneemt, over leert en bespreekt. Dat is zeker de rol van de VNG, maar dat zou actiever, vernieuwender en sneller moeten. Pro-VNG moet ik wel zeggen dat we bezig zijn geweest met de participatieverordening en dat zoiets als de modelverordening van de VNG dan wel echt heel nuttig is. Daar hebben we veel aan gehad. Ik merk wel bij de VNG dat ik keuzes maak in wat ik wel interessant vind, en wat ik totaal negeer. Een handreiking van 40 pagina's is gewoon veel te veel. Daar heb ik heel weinig aan. Ik wil gewoon weten dat als ik nu een probleem hebben en ik jongeren digitaal daarbij wil betrekken, wat dan de tool is die ik in kan zetten om ze daarbij te betrekken. Dat is heel concreet en super afhankelijk van de vraag. Ik merk zelf dat ik veel meer gebruik maak van wat de VPNG doet. De VPNG heeft bijvoorbeeld een toolkit ontwikkeld waarin iets van 140 middelen staan waar ik nog nooit van heb gehoord waar je gewoon op kan inloggen. Dat is heel praktisch, en vind ik als inspiratie makkelijker en beter te gebruiken. Bij de VNG denk ik vaak aan lijvige stukken die door elkaar heen worden gepubliceerd en vaak te laat zijn waardoor ze niet meer actueel zijn. Van de VNG zou ik veel meer willen zien dan één stuk. Wat zou de VNG dan nog extra kunnen doen, behalve hun rol nemen en daar gemeenten in meenemen? Vooral op het gebied van beleid is de VNG daarvoor een veel praktischer platform. De VNG is een ander platform met een andere informatiedeling.

Interviewverslag gemeente Noordoostpolder

Functie geïnterviewde: teamleider communicatie

Heeft u in de afgelopen 3 jaar (sinds het begin van corona) gebruik gemaakt van digitale participatietools?

Er is veel gedigitaliseerd door de gemeente Noordoostpolder. Dit kwam na het besef dat de gemeente lang stillag tijdens de corona periode en dat er contact met de burger nodig was. Hierdoor zijn er digitale vormen ingezet.

Welke digitale participatietools heeft u gebruikt/hoe heeft u digitale participatie vormgegeven?

Digitale participatie werd vooral voor de doelen consulteren en informeren gebruikt. Meebeslissen is nog een brug te ver. Dit hebben ze wel in het beleid meegenomen, maar mensen moeten daar nog aan wennen. Dit ligt dus met name bij de gemeenteraad en bij het College. Er zijn verschillende participatietools die de gemeente Noordoostpolder gebruikt. De gemeente Noordoostpolder doet bijvoorbeeld vaak aan 'burgerpeilingen' en zet dan enquêtes uit. Bijvoorbeeld met de vraag of er een renovatie van een zwembad moest komen of een geheel nieuw zwembad. Maar de gemeente heeft geen standaard digitaal platform voor participatie. Ook zetten ze wel eens polls op hun facebookpagina.

Door hoeveel mensen werden deze tools gebruikt? Heeft u daar ongeveer een indicatie van?

Dit is lastig in te schatten. Tijdens de corona periode was digitale participatie de enige manier om te participeren, dus werd er erg veel gebruik van gemaakt. Maar participeren hoeft niet altijd, dus niet bij alle projecten werd er geparticipeerd.

Beviel het gebruik van de digitale participatietools?

Het gebruik van de digitale participatietools bevalt wel. Het liefst zou de gemeente Noordoostpolder nog verder willen uitbouwen.

Wat waren de voordelen van digitale participatie?

Het is laagdrempelig, dus je bereikt op een makkelijke manier een grote groep mensen. Ook andere mensen dan de 'usual suspects'. Dit hangt wel van het onderwerp af. Daarnaast vergt het minder administratie, omdat alle gegevens direct digitaal staan. Er kan dus meteen een analyse op los worden gelaten.

Zitten er ook nadelen aan digitale participatie?

Ja, er is een grote groep die niet digitaal vaardig is. Dit kunnen anderstaligen zijn, maar ook laaggeletterden en ouderen. Deze zijn moeilijk bereikbaar. Maar zeker anderstaligen zijn ook moeilijk te bereiken door 'fysieke participatie'.

Hoe heeft digitale participatie de kwaliteit van participatie beïnvloed?

Digitale participatie heeft de kwaliteit beïnvloed. De gemeente is altijd blij met alle input die het krijgt. Met digitale participatie zijn erg veel mensen bereikt en dus heeft het de kwaliteit van participatie positief beïnvloed. Wel heeft de gemeente problemen gehad bij het afnemen van enquêtes. De enquêtes werden doorgestuurd naar mensen die niet in de gemeente woonden, waardoor deze mensen participeerden in een gemeente waar ze niet woonden. Hierdoor kreeg je geen representatief beeld van de inwoners. Dit probleem is inmiddels verholpen.

Hoe heeft de verkregen input van digitale participatietools het besluitvormingsproces beïnvloed?

De digitale participatietools hebben het besluitvormingsproces in sommige gevallen beïnvloed. Bijvoorbeeld de enquête voor de komst van een nieuw zwembad. Hierbij heeft de gemeente een duidelijk beeld gekregen van de wil van de inwoners. Of de beslissing hierdoor ook is veranderd weet de respondent niet. Het wordt in ieder geval meegewogen.

Bent u op de hoogte van de handreikingen van de VNG op het gebied van digitale participatie. (Inspiratiegids Digitale Participatie, Digitale Democratie in de praktijk)?

De gemeente is bekend met de handreikingen van de VNG.

Heeft uw gemeente gebruik gemaakt van de handreikingen van de VNG?

De gemeente heeft er kennis van genomen en vindt het wel handig. De gemeente wil er verder mee gaan werken, maar dat staat pas voor dit jaar op het programma. Het wordt vooralsnog gebruikt om verschillende participatie platformen naast elkaar te leggen, bijvoorbeeld Citizenlab. De gemeente gaat de handreiking gebruiken om deze platformen te vergelijken.

Hoe zorgt u ervoor dat de participatie via digitale middelen toegankelijk is voor iedereen, ook voor mensen die minder vaardig zijn met digitale middelen sinds corona?

De gemeente heeft daar nog niet actief aan gewerkt, omdat het moeilijk is om in contact te komen met deze mensen en omdat de gemeente niet de capaciteit heeft om campagnes te voeren voor dit onderwerp. Met de enquêtes, maakt de gemeente het mogelijk om deze op papier af te nemen. Hier is niet iedereen bij gebaat, bijvoorbeeld de anderstaligen. De respondent denkt dat de gemeente hier dus nog niet genoeg aan doet.

Heeft u plannen om in de toekomst nog meer gebruik te maken van digitale participatietools of wellicht nieuwe digitale participatietools te implementeren?

De gemeente is van plan om meer gebruik te maken van digitale participatietools. Er wordt op het moment onderzoek gedaan welke digitale participatietools goed werken. Ook is er al budget voor vrijgemaakt. Daarnaast wordt er gekeken of de gemeentepeler kan worden geïmplementeerd binnen de gemeente. Hiermee kan er data worden verzameld over hoe inwoners ergens over denken. Hiermee kan beleid worden aangescherpt.

Hoe zou uw gemeente al dan niet graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie?

Het zou fijn zijn als de VNG, de gemeenten meer faciliteert. Nu zijn gemeenten meer aan de markt overgeleverd, wat bedenkt de markt voor tools. De gemeente Noordoostpolder zou het fijn vinden als de VNG een eigen digitaal platform creëert waar elke gemeente gebruik van kan maken en die per gemeente kan worden aangepast. Dit zou fijn zijn, omdat de gemeente Noordoostpolder het idee heeft dat de digitale platformen die door de markt zijn gecreëerd duurder zijn, dan als het door de VNG zou worden gecreëerd.

Interviewverslag gemeente Oost Gelre

Functie geïnterviewde: programmamanager omgevingswet

Heeft u in de afgelopen 3 jaar (sinds het begin van corona) gebruik gemaakt van digitale participatietools?

Aan de lopende band heeft de gemeente Oost Gelre gebruik gemaakt van digitale participatietools tijdens Corona. De gemeente is al super lang bezig met participatie. Waar dit voor corona vooral fysiek was met enkele enquêtes als enige vorm van digitale participatie. De geïnterviewde is zelf bezig geweest met de omgevingsvisie (dat begon in coronatijd). Toen zijn onder andere werkkatteliers digitaal geweest, enquêtes zijn afgenomen en swipocratieën zijn uitgevoerd. Ook is belangrijk dat er vormen worden gevonden die passen bij de doelgroep die je hebt. Dus toen de gemeente jongeren wilde bereiken, wilde ze dit niet met 'saai' enquêtes doen, maar dit is gedaan met een swipocratie. Dit is een soort tinder. Je ziet bijvoorbeeld een windmolen en dan mogen jongeren swipen of er meer of minder windmolens moeten zijn. Dit is niet diepgaand maar geeft wel een inzicht. Dit heeft de gemeente dan bijvoorbeeld vergeleken met de verschillende leeftijdscategorieën.

Welke digitale participatietools heeft u gebruikt/hoe heeft u digitale participatie vormgegeven?

Als voorbeeld werd gegeven, digitale werkkatteliers, enquêtes, swipocratie

Zijn er door het gebruik van digitale participatietools meer mensen bereikt dan mogelijk is met fysieke participatie?

Verwacht wordt dat er eerder andere mensen worden bereikt met digitale participatie. In de coronafase was het vervanging van fysieke bijeenkomsten en om speciale doelgroepen te bereiken is het een manier geworden om er te komen. Maar eigenlijk wordt er altijd geprobeerd een combi van fysieke/verdiepende contacten te hebben en digitaal. Aangezien op het digitale gebied verdiepen erg lastig is. Hoewel er wel opties zijn om het te doen, gaat de voorkeur toch uit naar fysieke participatie om te verdiepen.

Beviel het gebruik van deze digitale participatietools?

Het liefst had de gemeente een combi gehad met digitaal en fysiek.

Welke problemen of uitdagingen heeft u ondervonden bij het gebruik van deze tools?

Voor het gebruik van digitale participatietools moet je digitaal vaardig zijn. Niet iedereen beschikt over deze vaardigheden dus die mensen zijn lastig te benaderen. Verdiepen gaat makkelijk fysiek. Je loopt tegen andere aspecten aan met digitale participatie. Bijvoorbeeld hoe ga je met privacy om, hoe lang mag je de info bewaren etc. Bij digitale participatie heb je ook de kans dat een groep mensen alleen maar toeluisteraar zijn en bij fysieke participatie kun je dit meer voorkomen. Het is lastig om ze dan via non-verbaal contact aan de gang te krijgen.

Hoe heeft digitale participatie de kwaliteit van participatie beïnvloedt?

Verdiepen is lastiger digitaal.

Hoe heeft de verkregen input van digitale participatietools het besluitvormingsproces beïnvloedt?

De input is wat oppervlakkiger, maar kan wel grootschalig meer info krijgen zoals met een swipocratie of enquête.

Heeft u plannen om in de toekomst nog meer gebruik te maken van digitale participatietools of wellicht nieuwe digitale participatietools te implementeren?

Voor de toekomst ziet de gemeente Oost Gelre meer een combinatie van fysieke en digitale participatie voor zich. Dit willen ze doen doordat ze met digitale participatie een bepaalde doelgroep beter kunnen bereiken, maar met fysieke participatie nog steeds verder de diepte in kunnen gaan. De geïnterviewde medewerker geeft aan dat bewoners eerder betrokken moeten worden over allerlei beleidszaken, ook over bijvoorbeeld leefomgeving of biodiversiteit. Participatie geeft nooit de garantie dat er geen bezwaren komen, maar je doet het wel om ervoor te zorgen dat iedereen zich onderdeel voelt van wat er gebeurt.

Hoe zorgt u ervoor dat de participatie via digitale middelen toegankelijk is voor iedereen, ook voor mensen die minder vaardig zijn met digitale middelen sinds corona?

Heeft de gemeente niet per se iets mee gedaan. Maar de geïnterviewde medewerker vraagt zich af of je deze mensen dan ook echt mis. Waren deze mensen er wel geweest als het fysiek wel mogelijk was geweest.

Bent u op de hoogte van de handreikingen van de VNG op het gebied van digitale participatie. (Inspiratiegids Digitale Participatie, Digitale Democratie in de praktijk)?

Ja, gemeente Oost Gelre is op de hoogte.

Heeft uw gemeente gebruik gemaakt van de handreikingen van de VNG?

De geïnterviewde medewerker is bezig geweest met ontwikkelen van participatiebeleid, dus stap 1 is kijken naar wat er bij andere te vinden is. Ze leest het wel door, maar ze stelt dat ze meer heeft aan praktische voorbeelden. Dit vindt ze meer bij andere gemeenten. En kijkt op verschillende fora waar goede voorbeelden worden gedeeld. Ze snapt dat de VNG stukken moet bieden die voor zowel grote als kleine gemeenten werken, maar de echte inspiratie haalt ze uit voorbeelden van andere gemeenten. Dit kunnen dingen zijn als bijvoorbeeld opbouw van de website of de verbinding tussen participatie op sociale en fysieke onderwerpen.

Hoe zou uw gemeente al dan niet graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie

Dingen wat het meeste voorkomt in bijvoorbeeld de fysieke omgeving zijn schuttingen, bomen, uitbouw etc. Op dat soort dingen heeft de gemeente Oost Gelre de focus gelegd in hun eigen participatie. Daar heeft de gemeente de VNG niet voor nodig. Waar het voor de gemeente ingewikkeld wordt en waar de gemeente wel een tool die wordt onderhouden kan gebruiken is voor dingen die minder vaak voorkomen. En als er dan een tool is die de gemeente in die situaties aan kan houden waarvan ze weten dat als die tool gebruiken dat het op een goeie manier gebeurt.

Interviewverslag gemeente Peel en Maas

Functie geïnterviewde: senior adviseur communicatie

Hebben jullie bij de gemeente Peel en Maas in de afgelopen 3 jaar gebruik gemaakt van digitale participatie tools?

Ja, sinds corona maken we gebruik van bijvoorbeeld webinars in plaats van fysieke bijeenkomsten. Sinds dit jaar hebben we een online participatieplatform genaamd doemee.peelenmaas.nl. Daarop kunnen inwoners over verschillende onderwerpen meedenken. We zijn nu bijvoorbeeld bezig met cultureel erfgoed in beeld brengen. We gebruiken het ook om te peilen of inwoners het bijvoorbeeld goed vinden dat er in plaats van bezorging een paar afhaalpunten zijn voor de gemeentegids.

Wat voor soorten tools biedt jullie platform aan?

Stellingen waarop je bijvoorbeeld kan reageren, polls, zaken waar je een cijfer op kan geven, enquêtes, maar ook Maptionnaire. Maptionnaire is een tool waarmee inwoners dingen kunnen aangeven op een plattegrond.

Hoe vaak worden de tools die jullie aanbieden gebruikt?

Tot nu toe tussen de 5 en 10 keer per jaar. We hopen dat dat met het online platform zal gaan groeien.

Wat is de respons die je daarmee krijgt? Krijg je meer respons onder inwoners of is dat anders?

We merken ook wel dat we een andere respons krijgen. Het klinkt een beetje oneerbiedig, maar bij een fysieke bijeenkomst zitten toch vaak de mensen met grijs haar. Dat zijn 60-plussers die zich dan betrokken voelen om daaraan mee te doen. Het hangt ook af van welke dorpje we het over hebben. Via de digitale kanalen kunnen we een andere doelgroep bereiken. Dat zijn vaak jongere mensen. Soms zien we ook wel dat we meer respons krijgen, maar dat is op zich niet een doel voor ons.

Beviel het gebruik van digitale participatietools eigenlijk?

Ja, want we kunnen er andere doelgroepen mee bereiken. Tegelijkertijd merken we ook dat het soms nog wel lastig is om mensen naar het platform toe te weten krijgen. Het blijkt lastig om bepaalde mensen te bereiken om deel te nemen aan ons digitale participatieplatform. Uiteindelijk bleek bij een bepaald project ook dat we dan zelfs meer toeloop hadden op fysieke inloopbijeenkomsten.

Welke problemen of uitdagingen hebben jullie nog meer ervaren met het gebruik van tools of is dat eigenlijk de grootste?

We hebben ook te maken met digitale toegankelijkheid waar we als overheid aan moeten voldoen. Dat werpt soms wel drempels op. Een tool als Maptionnaire is bijvoorbeeld superhandig, maar dat voldoet niet geheel aan de toegankelijkheidseisen. We zijn nu dan ook met partij daarachter bezig om toch die toegankelijkheid groter te maken bij die tool.

Hoe heeft de digitale participatie de kwaliteit van participatie beïnvloed? Zou je daar iets over kunnen zeggen?

We hebben andere groepen bereikt, maar inwoners kunnen bijvoorbeeld ook anoniem een reactie achterlaten. De digitale weg neemt daarom wel wat drempels weg. We zien soms ook dat de kwaliteit van de reacties beter is. Dat komt omdat er dan natuurlijk meer mogelijkheden zijn om iemand om een reactie te vragen, bijvoorbeeld door een automatische vervolgvraag.

Heeft dat ook invloed op de besluitvorming rondom participatieprocessen in de gemeente?

Dat is lastig te zeggen, ik denk het eigenlijk niet. Het besluit kan wel beter worden onderbouwd, maar ik denk niet dat het de besluitvorming echt beïnvloed heeft.

Zijn jullie op de hoogte van de handreikingen die de VNG heeft aangeboden in coronatijd over digitale participatie?

Ikzelf niet, ik weet ook niet of een collega van mij dat wel is.

Weet jij of er dan misschien ook gebruik van is gemaakt?

Nee.

Hoe zorgen jullie ervoor dat digitale participatie toegankelijk is voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn?

We hebben een steunpunt en we hebben ook op bepaalde momenten collega's voor een middag ergens laten zitten met de oproep dat inwoners met vragen of die hulp nodig hebben daar naartoe konden gaan.

Hebben jullie in de toekomst nog plannen om meer of andere tools toe te gaan passen?

We zijn nog bezig met het uitbouwen van ons digitaal platform. Het is dus de bedoeling dat daar nog meer tools op komen.

Hoe zou de gemeente Peel en Maas willen zien dat de VNG jullie al dan niet faciliteert in de vormgeving van digitale participatie in de toekomst?

Ik denk dat zo'n handreiking altijd goed is. Ik zie op andere plekken ook wel handreikingen voorbijkomen en dat zijn hele handige dingen. Een handreiking van veertig pagina's is echter wel te veel, dat zouden er bij wijze van spreken vier moeten zijn. Aan de andere kant is een handreiking van veertig pagina's met een duidelijke inhoudsopgave ook geen probleem. De VNG zou het ook kunnen stimuleren om als gemeenten binnen een regio met elkaar in gesprek te gaan.

Er ligt momenteel een wetsvoorstel versterking participatie. Zien jullie daarbij digitale mogelijkheden?

Jazeker, dat moet elkaar straks allemaal gaan versterken. Het kan digitale participatie ook zeker op een hoger niveau brengen.

Interviewverslag gemeente Tilburg

Functie geïnterviewde: adviseur inwoner- en overheidsparticipatie

Heeft u in de afgelopen 3 jaar (sinds het begin van corona) gebruik gemaakt van digitale participatietools?

Ja, de gemeente Tilburg maakte al voor corona gebruik van telefoon en mail. Vanaf corona gingen de gemeente gebruik maken van Teams en Zoom, ook om met inwoners te overleggen. Ook heeft de gemeente enquêtes afgenomen. Dit werd al voor corona gedaan, maar dat is na corona wel toegenomen. Daarnaast hebben ze gebruik gemaakt van een tool waardoor burgers op elkaar konden reageren.

Wat was het doel van de digitale participatietools?

Dat hing met het doel van de participatie samen. De gemeente heeft ze in ieder geval voor informeren, consulteren en meebeslissen gebruikt. Maar er wordt via de digitale participatietools vooral geïnformeerd en advies opgehaald. Meebeslissen gebeurt nog wat minder.

Door hoeveel mensen werden deze tools gebruikt? Heeft u daar ongeveer een indicatie van?

De participatietools werden heel veel ingezet, want de gemeente is in heel veel opgaven afhankelijk van de inwoners.

Beviel het gebruik van deze digitale participatietools?

Het was even wennen voor zowel de ambtenaren als de inwoners, omdat ze nog niet bekend waren met Zoom en Teams. Uiteindelijk liep het best goed. Wel heeft digitale participatie een nadeel, namelijk dat je niet iedereen bereikt. Het voordeel is daarbij wel dat de gemeente heel andere doelgroepen bereikt dan met 'fysieke' participatie. De conclusie was dat het wel goed beviel, maar dat er wat kanttekeningen te plaatsen zijn.

Wat voor doelgroepen bereikte de gemeenten met digitale participatie?

Met digitale participatie worden met name werkende mensen tot 50 jaar bereikt. Deze hebben niet de gelegenheid om naar een fysieke bijeenkomst te komen, omdat ze moesten werken of kinderen hebben. Moeilijk te bereiken doelgroepen zijn de laaggeletterden en anderstaligen.

Welke problemen of uitdagingen heeft u ondervonden bij het gebruik van deze tools?

Een debat voeren digitaal is erg lastig. Mensen individueel laten reageren op iets of een idee pitchen lukt wel, maar een gesprek voeren is lastig. Wat ook een probleem is, is om het te hebben over gevoelige onderwerpen online. En daarnaast hebben sommige mensen moeite met het begrijpen van digitale apparaten.

Hoe heeft digitale participatie de kwaliteit van participatie beïnvloedt?

Dat is een lastige vraag, omdat je niet weet wat je niet ophaalt met digitale participatie. Het is echter wel zo dat er een heel andere groep op digitale participatie afkomt. Dus je hoort andere geluiden dan met 'fysieke' participatie. Maar of daardoor andere besluiten zijn genomen weet de gemeente niet.

Bent u op de hoogte van de handreikingen van de VNG op het gebied van digitale participatie. (Inspiratiegids Digitale Participatie, Digitale Democratie in de praktijk)?

Ja, daar is de gemeente van op de hoogte.

Heeft uw gemeente gebruik gemaakt van de handreikingen van de VNG?

Ja, om een gedachte te vormen. Er zijn namelijk meer organisaties die handreikingen maken. De gemeente krijgt dus heel veel tegen en daar creëert het een gedachte mee. Maar het is niet stap voor stap gevolgd.

Hoe zorgt u ervoor dat de participatie via digitale middelen toegankelijk is voor iedereen, ook voor mensen die minder vaardig zijn met digitale middelen sinds corona?

In zijn algemeenheid, ja. Er is een programma voor het ondersteunen van laaggeletterden. Ook intern wordt er continu nagedacht hoe de gemeente het participatieproces kan vereenvoudigen. Dit doen ze bijvoorbeeld door symbolen te gebruiken in brieven. De bibliotheken hebben allerlei workshops voor computervaardigheid. Ook zijn de ambtenaren getraind, zodat zij konden uitleggen tijdens digitale gesprekken hoe de applicatie waar ze op zaten werkte.

Heeft u plannen om in de toekomst nog meer gebruik te maken van digitale participatietools of wellicht nieuwe digitale participatietools te implementeren?

De gemeente is ervan doordrongen dat de digitale participatietools van waarde zijn geweest. Daarnaast gebruikt de gemeente OpenStad. Daarnaast is er een club ondernemers in de stad, die met de gemeente meedenken hoe het participatieproces verbeterd kan worden. Er wordt gekeken naar een combinatie van fysieke en digitale participatie, omdat de gemeente de overtuiging heeft, dat deze combinatie in de toekomst het beste kan uitpakken.

Hoe zou uw gemeente al dan niet graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie?

Er zijn al ontzettend veel handreikingen, maar alle vernieuwingen waar de gemeente van kan leren zijn welkom. Hoe de VNG dan precies zou moeten faciliteren weet de gemeente niet. Wel opperde de gemeente dat de VNG alle handreikingen van de verschillende organisaties, zoals ministeries en participatie bureaus, op een grote hoop gooit en daar een overzichtelijk geheel van te maken. De VNG zou als het ware de handreikingen kunnen centraliseren. Wel zegt de gemeente dat dit waarschijnlijk onhaalbaar is. Daarnaast is de gemeente in dubio of de VNG energie moet steken in het faciliteren van de digitale participatie. Er zijn namelijk al erg veel organisaties die dat doen. Hierdoor kan de VNG zich beter op andere zaken focussen.

Interviewverslag gemeente Urk

Functie geïnterviewde: coördinator dienstverlening

Heeft u in de afgelopen 3 jaar (sinds het begin van corona) gebruik gemaakt van digitale participatietools?

De gemeente Urk maakt gebruik van zowel digitale als fysieke participatietools

Welke digitale participatietools heeft u gebruikt/hoe heeft u digitale participatie vormgegeven?

De gemeente Urk heeft dit op verschillende niveaus gedaan (informereren, consulteren en meebeslissen). De gemeente gaf als voorbeeld dat inwoners werd medegedeeld dat de openingstijden van de gemeente werden aangepast (informereren). Om te kijken welke openingstijden de voorkeur hadden is er een online vragenlijst gemaakt, waar inwoners op hun favoriete openingstijden konden stemmen (meebeslissen). Ook bij anderen onderwerpen wordt (digitaal) geparticipeerd. Maar ook werden er vaak avonden georganiseerd waar inwoners konden meepraten (consulteren) over bijvoorbeeld de ruimtelijke ordening.

Door hoeveel mensen werden deze tools gebruikt? Heeft u daar ongeveer een indicatie van?

Ongeveer de helft van de participatieprocessen zijn digitaal binnen de gemeente Urk. Er wordt namelijk ook best veel info binnengehaald via klanttevredenheidsonderzoeken. Wel ligt het aan de casus of er digitaal wordt geparticipeerd of fysiek. Sommige cases lenen zich meer voor fysieke participatie, zoals het meepraten over de inrichting van een veld, omdat je anders te grote enquêtes moet bouwen waardoor het te hoogdrempelig wordt voor mensen om te participeren.

Beviel het gebruik van de digitale participatietools?

Ja dat beviel zeker. Weer wordt het voorbeeld van de openingstijden genoemd. Door digitale participatie kan de gemeente heel concreet de mening van de inwoners uitvragen. Hierdoor is het participeren laagdrempelig. De gemeente Urk wil zoveel mogelijk input krijgen en maakt daardoor telkens de overweging of ze dit krijgen door middel van fysieke participatie of digitale participatie. Rendement halen uit participatie is erg belangrijk vindt de gemeente Urk. Of een casus zich leent voor digitale participatie heeft niet alleen te maken met het onderwerp, maar ook met de doelgroepen. Voor laaggeletterden en ouderen is digitale participatie soms moeilijk toegankelijk, dus is het hier minder verstandig om digitale participatietools in te zetten.

Zitten er ook nadelen aan digitale participatie?

Er zitten eigenlijk geen nadelen aan digitale participatie. Er moet alleen goed overwogen worden of het onderwerp zich leent voor digitale participatie, omdat er een bepaald rendement uit moet worden gehaald. Daarvoor moet participatie laagdrempelig zijn. Er zijn genoeg tools om participatie digitaal vorm te geven en te analyseren dus er zitten niet echt nadelen aan digitale participatie. Ook van de burgers krijgt de gemeente terug dat de digitale participatie ook laagdrempelig is.

Hoe zorgt u ervoor dat de participatie via digitale middelen toegankelijk is voor iedereen, ook voor mensen die minder vaardig zijn met digitale middelen sinds corona?

De gemeente Urk heeft beleid om de digitale vaardigheden van ouderen en laaggeletterden te verbeteren. Er worden vanuit de gemeente trainingen gegeven in de bibliotheek, om mensen die minder digitaal vaardig zijn, om te leren gaan met de digitalisering. Deze workshops worden laagdrempelig gegeven en er is veel animo voor.

Hoe heeft digitale participatie de kwaliteit van participatie beïnvloed?

Het heeft de kwaliteit ten goede gedaan, omdat er nu een keuze kan worden gemaakt tussen digitale en fysieke participatie. Als je die keuze moet maken, maak je de overweging wat meer input zal krijgen. Het 'participatierendement' wordt verhoogd. Wel is het belangrijk om de 'spelregels' van tevoren bekend te maken bij de deelnemers. Hiermee wordt bedoeld dat het van tevoren duidelijk moet zijn of het gaat om meebeslissen of consulteren.

Bent u op de hoogte van de handreikingen van de VNG op het gebied van digitale participatie. (Inspiratiegids Digitale Participatie, Digitale Democratie in de praktijk)?

De gemeente Urk is bekend met de handreikingen van de VNG.

Heeft uw gemeente gebruik gemaakt van de handreikingen van de VNG?

Er worden op dit moment participatietrainingen gegeven binnen de gemeente. Binnen de verschillende domeinen wordt voorgelicht waarom participatie belangrijk is en wat je ermee kan bereiken. Dit wordt gedaan met inspiratie van de VNG.

Heeft u plannen om in de toekomst nog meer gebruik te maken van digitale participatietools of wellicht nieuwe digitale participatietools te implementeren?

De gemeente Urk denkt dat digitale participatie een groeiproces is en dat het alleen maar groter zal worden. Door de trainingen die de gemeente Urk geeft, komt er steeds meer bewustwording binnen de gemeente. Hierdoor kan er steeds vaker gebruik worden gemaakt van digitale participatietools. Maar het zal altijd een afweging blijven tussen fysieke en digitale participatie. Dit omdat de gemeente een zo hoog mogelijk rendement wil halen uit het participatieproces.

Hoe zou uw gemeente al dan niet graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie?

De gemeente zet zelf al veel in op digitale participatie, dus het is niet essentieel dat de VNG hierin helpt. Wel zal er ongetwijfeld gebruik worden gemaakt van de handreikingen die de VNG nog zou ontwikkelen. De gemeente Urk noemt zichzelf een lerende organisatie en staat dus altijd open voor feedback en input van buitenaf. Er zitten nog wel wat vraagstukken waar de gemeente van kan leren, alleen de gemeente denkt wel dat ze al ver zijn in de ontwikkeling van digitale participatie.

Interviewverslag gemeente Valkenswaard

Functie geïnterviewde: projectleider omgevingsmanagement

Heeft u in de afgelopen 3 jaar (sinds het begin van corona) gebruik gemaakt van digitale participatietools?

Ja, dat heeft de gemeente Valkenswaard. Ze zaten in een groot participatietraject toen corona uitbrak. Deze was tot dan toe fysiek gedaan, maar door corona kon dat niet meer. Toen zijn ze overgestapt op digitale participatie binnen dat project. Ook bij andere projecten heeft de gemeente Valkenswaard een digitale participatie ingezet.

Welke digitale participatietools heeft u gebruikt/hoe heeft u digitale participatie vormgegeven?

De gemeente heeft Maptionnaire gebruikt. Dat is een systeem waar je kaartgebaseerde vragenlijsten kan maken. De gemeente Valkenswaard heeft Maptionnaire gebruikt zodat bewoners konden tekenen hoe de nieuwe weg moest gaan lopen. Dit is een vorm van een enquête. Uiteindelijk heeft de gemeente Valkenswaard dit project fysiek doorgezet. Ook heeft de gemeente Valkenswaard een digitale presentatie gegeven, waarbij inwoners vragen konden stellen. Dit was dus een online bijeenkomst. Ook heeft de gemeente een inwonerspanel. Deze is deels digitaal en deels fysiek. Hier worden vragen gesteld als, vindt u de gemeente veilig genoeg?

Beviel het gebruik van de digitale participatietools?

De voorkeur gaat uit naar fysieke participatie, omdat je met fysieke participatie echt in gesprek kan gaan met de inwoners. Tijdens de coronatijd was het wel een goed alternatief, want de gemeente moest roeien met de riemen die het had. Een voordeel van digitale participatie is daarbij wel dat alle data direct beschikbaar is.

Zitten er nog andere voordelen aan digitale participatie?

Niet echt. Misschien dat mensen die niet goed ter been zijn of geen tijd hebben om een avond te komen nog mee kunnen doen online. Voor de gemeente is het fijner om mensen fysiek te spreken, omdat je hierdoor een genuanceerder beeld van de mening van inwoners krijgt.

Wat zijn de nadelen van digitale participatie?

Je kan niet echt met mensen in gesprek gaan. Je wil als gemeente uitleggen waarom bepaalde dingen gaan zoals ze gaan. Als inwoners een online enquête invullen denken ze niet aan het volledige plaatje, maar alleen aan wat er voor hun stoep gebeurt.

Hoe heeft digitale participatie de kwaliteit van participatie beïnvloed?

De gemeente zou de digitale participatie niet zo snel meer inzetten, hoewel ze wel een online inwonerspanel hebben die zowel digitaal als fysiek is. Dit is zo, omdat het makkelijk is, omdat mensen kunnen reageren wanneer ze willen. Maar bij grote vraagstukken moet je mensen fysiek spreken.

Hoe heeft de verkregen input van digitale participatietools het besluitvormingsproces beïnvloed?

Ook de data uit digitale participatie wordt meegenomen. Digitale participatie heeft dataverwerking makkelijker gemaakt, maar het heeft niet meer invloed gehad op het besluitvormingsproces dan fysieke participatie.

Bent u op de hoogte van de handreikingen van de VNG op het gebied van digitale participatie. (Inspiratiegids Digitale Participatie, Digitale Democratie in de praktijk)?

De gemeente heeft de toolbox van de VNG bekeken en is wel eens naar bijeenkomsten geweest.

Heeft uw gemeente gebruik gemaakt van de handreikingen van de VNG?

De gemeente heeft er geen gebruik van gemaakt. Dit komt, omdat de gemeente vindt dat je per project moet kijken wat een project nodig heeft. De tools die in de toolbox van de VNG staan, zijn voor de grote projecten van de gemeente Valkenswaard niet relevant. De gemeente vindt de bijeenkomsten van de VNG ook niet nuttig. Je wordt namelijk in subgroepjes geplaatst met mensen die er heel veel of juist heel weinig over weten. Sylvia weet erg veel op het gebied van participatie, dus ze had het gevoel dat zij meer andere gemeenten aan het helpen was dan dat ze zelf iets aan het leren was. De toolbox zit ook niet zo sterk op het netvlies dat de gemeente voordat ze aan een project beginnen kijken wat de VNG te bieden heeft.

Hoe zorgt de gemeente ervoor dat digitale participatie toegankelijk is voor iedereen?

De participatie wordt zo breed mogelijk uitgezet. Zo heeft de gemeente voor ieder project een nieuwsbrief waar mensen zich voor kunnen aanmelden. Ook proberen ze door middel van advertenties het bewustzijn onder inwoners te verhogen.

Heeft u plannen om in de toekomst nog meer gebruik te maken van digitale participatietools of wellicht nieuwe digitale participatietools te implementeren?

Niet specifiek. De gemeente weet hoe digitale participatie moet en hoe het werkt. Als het nuttig lijkt dan zal de gemeente het ook inzetten, maar buiten het inwonerspanel dat deels digitaal is, zijn er geen plannen op verdere uitbreiding van digitale participatie. De voorkeur van de gemeente gaat echt uit naar fysieke participatie.

Zou de VNG nog een rol kunnen spelen in het faciliteren van digitale participatie?

Als de VNG iets nuttigs kan ontwikkelen, zou dat zeker kunnen.

Wat zou u als nuttig beschouwen?

De gemeente heeft het de afgelopen tijd zelf uitgevogeld. De gemeente zou graag willen leren van andere gemeenten. Dit kan de VNG faciliteren. Wel moet de VNG pas iets gaan faciliteren als er een echte vraag is vanuit gemeenten.

Interviewverslag gemeente Vlissingen

Functie geïnterviewde: beleidsmedewerker overheid- en burgerparticipatie

Heeft u in de afgelopen 3 jaar (sinds het begin van corona) gebruik gemaakt van digitale participatietools VNG? (lokale democratie website, digitale democratie in de praktijk gids, inspiratiegids digitale participatie 2021, webinars, praktijkverhalen)

De gemeente Vlissingen is bekend met de handreikingen van de VNG. Op dit moment gebruik ik ze zelf niet, omdat er geen trajecten plaatsvinden waarbij participatie plaatsvindt. Mijn collega's bij communicatie hebben ze wel gebruikt. Zij hebben digitale participatie destijds uitbesteed aan een externe bureau. Er heeft dus wel digitale participatie plaatsgevonden. We hebben daarbij gebruik gemaakt van de methodieken die externe bureaus in gebruik hadden en we hebben gebruik gemaakt van onze eigen website. Inmiddels hebben we wel wat meer tools. We hebben samen met andere gemeenten hier in Zeeland een participatienetwerk. Dit is een netwerk dat bestaat uit allerlei mensen die bezig zijn met het onderwerp participatie. Hierin stemmen wij af hoe we dingen doen. De eerste presentatie van CitizenLab hebben we samen met gemeente Middelburg gedaan, maar inmiddels zijn ook Goes, Schouwen-Duiveland en Terneuzen aangesloten.

Welke digitale participatietools heeft u gebruikt/hoe heeft u digitale participatie vormgegeven in de coronatijd?

Aan het begin van de coronacrisis hebben we een aantal dingen uitgesteld, omdat fysieke participatie op die thema's gewoon de beste methodiek was. Andere dingen konden wel doorgaan in een "ouderwetse" vorm zoals mail of digitaal vergaderen (Zoom). We hebben in de coronatijd echt heel veel geïmproviseerd. Ik heb in die periode eigenlijk wel elk platform gebruikt dat te vinden was om te kijken wat het beste werkt. Ik was ook voor corona al begonnen met het werken met platforms, maar de coronaperiode heeft dat wel in een versnelling gebracht. Wij hebben inmiddels een website (doemee.vlissingen.nl) dat werkt via CitizenLab. Hier kun je ontzettend veel mee, van informatie delen tot stemmen en enquêtes. Deze website willen we voor alle participatietrajecten gaan gebruiken.

Beviel het gebruik van deze digitale participatietools (bij inwoners)?

Daar kan ik nog niet veel over zeggen, want we zijn er pas eind 2022 mee gestart. Ik heb er wel voor gekozen, omdat van alle platforms deze (doemeevlissingen/CitizenLab) heel laagdrempelig is. Het blijft wel een digitaal platform waarmee je niet iedereen kan bereiken. Daarom zullen we het altijd blijven gebruiken in combinatie met andere (fysieke) vormen. Het is een extra tool. Een voordeel is ook dat je inbreng uit fysieke bijeenkomsten vervolgens kan inbrengen op DoeMeeVlissingen waardoor je de dataverwerking eenvoudiger kan maken. Veel mensen hebben zich geregistreerd, uit allerlei doelgroepen. Als je dat vergelijkt met wat erbinnen komt lopen op een fysieke bijeenkomst, was ik erg blij met het aantal deelnemers op DoeMeeVlissingen. Het vergroot zeker de diversiteit.

Heeft u plannen om in de toekomst nog meer gebruik te maken van digitale participatietools of wellicht nieuwe digitale participatietools te implementeren?

Zeker, we zijn pas net gestart!

Hoe zorgt u ervoor dat participatie via digitale middelen toegankelijk is voor iedereen, ook voor mensen die minder vaardig zijn met digitale middelen?

We houden de combinatie met fysieke participatie of we bieden hulp bij het gebruiken van de digitale tool. In veel dorpshuizen wordt computerondersteuning gegeven en welzijnsorganisaties kunnen ook inwoners hierin ondersteunen.

Er ligt op dit moment een wetsvoorstel versterking participatie op decentraal niveau. Dit voorstel heeft mede als doel de omschakeling van de huidige inspraakverordening naar een nog bredere participatieverordening. Dit zal betekenen dat participatie in de toekomst een nog grotere en bredere rol moet krijgen. Zien jullie hierbij digitale mogelijkheden?

Ja, zeker. We zijn al op deze wetswijziging aan het voorsorteren. Ik heb al een concept inspraak- en participatieverordening waarin je die verschillende onderwerpen bij elkaar brengt. Als het goed is wordt die in mei door de gemeenteraad vastgesteld. Ik denk dat het goed is om al die verschillende vormen van inspraak en participatie op een logische manier bij elkaar te brengen. Bij het vormgeven van de verordening hebben wij ook een voorbeeld van de VNG gebruikt. Dit is fijn, want dan vergeet je geen onderdelen. Wij hebben dit voorbeeld grotendeels gevolgd, behalve op de onderdelen van de "oude inspraakverordening" de "oude burgerinitiatiefverordening"; die hadden wij nog redelijk recent geüpdatet. Deze hebben wij inhoudelijk niet aangepast, maar we hebben het wel samengevoegd tot een logisch geheel.

Ben je tevreden over de rol van de VNG hierin?

Mja. Ik denk heel genuanceerd. Het feit dat de VNG dit soort voorbeeldverordeningen voorbereid is heel erg fijn. Aan de andere kant mogen ze wel wat strakker zitten in bepaalde dingen; bijvoorbeeld in de uitvoerbaarheid van de omgevingswet voor gemeenten. Het blijft wel een vereniging dus de massa bepaald. De ene keer is iets daardoor wel heel erg van toepassing op onze gemeente, de andere keer niet. Je zou kunnen zeggen "ik heb 2/3 van de voorbeeldverordening weggegooid." Toch ben ik blij dat het er dan is, want dan kan ik makkelijk checken of ik niks gemist heb.

Welke problemen/uitdagingen heeft u ondervonden bij het gebruik van deze tools?

Het is een nieuw digitaal platform. Daar moeten ook mijn collega's aan wennen. Het is een uitdaging om intern zoveel mogelijk mensen de vaardigheden te laten opbouwen om digitale tools goed te gebruiken. De meeste collega's zijn wel heel enthousiast om er mee aan de slag te gaan. Een jaar of 5 geleden was er nog wel meer weerstand over het thema participatie op zich. Ik merk nu dat eigenlijk iedereen inziet dat het belangrijk is. Er is geen discussie meer over de vraag of bewoners moeten participeren. De discussie gaat nu over de vraag op welk niveau, verwachtingenmanagement etc.

Nu de tijd van coronarestricties voorbij is, heeft fysieke participatie weer de voorkeur of toch digitale participatie?

De combinatie.

Hoe zou uw gemeente al dan niet graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie?

Ik denk dat zij de kennis en ervaring van andere gemeenten zouden kunnen bundelen en verspreiden. Hiermee kun je van de fouten én de goede ervaringen van andere gemeenten leren. Dit doen wij al met gemeenten in Zeeland, maar dat zijn er maar dertien. De VNG zou hier landelijk een rol in kunnen spelen.

Is er aan de technische kant ook behoefte aan bijvoorbeeld programma's vanuit de VNG?

De vraag is of dat de specifieke deskundigheid van de VNG is. Ik denk dat marktpartijen daar sterker in zijn. Voor mij hoeven zij geen dingen te ontwikkelen. Als overheden bezig gaan met ICT-ontwikkelingen gaat het meestal niet zo heel goed. Je moet niet alles zelf willen kunnen doen.

Interviewverslag gemeente Waadhoeke

Functies geïnterviewden: communicatieadviseur en programma dienstverlening

Heeft u in de afgelopen 3 jaar (sinds het begin van corona) gebruik gemaakt van digitale participatietools VNG? (lokale democratie website, digitale democratie in de praktijk gids, inspiratiegids digitale participatie 2021, webinars, praktijkverhalen)

Gemeente Waadhoeke heeft geen gebruik gemaakt van de handreikingen van de VNG. De communicatieadviseur had er nog nooit van gehoord, de man van programma dienstverlening "had weleens wat voorbij zien komen", maar heeft er ook nooit iets mee gedaan. Op het gebied van digitale participatie wordt er veel gedaan in provincieverband. Er is recent een pilot opgestart: stem van Waadhoeke. Dat is een online participatieplatform. De eerste pilot is bijna afgerond. Hier konden inwoners meedenken over de soort muurschildering in een tunnel. De pilot is goed bevallen; het is laagdrempelig en flexibel. Ook vanuit de inwoners worden positieve geluiden gehoord. Een online platform zoals stem van Waadhoeke is vooral bedoeld om mensen laagdrempelig mee te laten doen zonder dat je ze fysiek/digitaal op één moment samen moet laten komen. Inwoners krijgen één of twee weken de tijd om hun mening/ideeën te laten horen over een bepaald onderwerp. Vervolgens krijgen ze de mogelijkheid om te laten weten wat ze vinden van de ingebrachte ideeën vinden. Daarna kunnen stemrondes volgen. De interactie wordt op deze manier in een bepaald stappenplan gegoten waarna het de bedoeling is dat er een besluit genomen wordt waar inwoners tevreden over zijn. Het idee is dat deze manier van participeren veel meer mensen bereikt, en vooral ook andere doelgroepen dan die naar fysieke bijeenkomsten komen. Bij de pilot was de 'oplossing' voor het probleem eigenlijk al bedacht door de voorzitter van de dorpsraad en zijn buurman, maar uiteindelijk is de uitkomst een heel ander plan geworden. Dit is een mooi voorbeeld van dat het echt heeft gewerkt om iedereen zijn ideeën/mening te laten horen.

Welke digitale participatietools heeft u gebruikt/hoe heeft u digitale participatie vormgegeven in de coronatijd?

In eerste instantie werden heel veel dingen afgeblazen. Vóór corona waren we voornamelijk gericht op participatie d.m.v. fysieke bijeenkomsten. We deden weleens wat online enquêtes, maar bijeenkomsten waren nooit digitaal. De fysieke bijeenkomsten werden aan het begin van corona dus afgezegd, maar op een gegeven moment hadden we wel in de gaten dat het door moest gaan. Toen zijn er wat digitale bijeenkomsten georganiseerd, via Zooms of Teams.

Beviel het gebruik van deze digitale participatietools (bij inwoners)?

We vonden het grote groepsbellen niet heel handig om input op te halen bij inwoners, omdat je toch minder goed mee krijgt wat men vindt. Daarnaast waren er strikte regels (wie krijgt wanneer het woord?) nodig om het goed te laten verlopen.

Heeft u plannen om in de toekomst nog meer gebruik te maken van digitale participatietools of wellicht nieuwe digitale participatietools te implementeren?

De pilot Stem van Waadhoeke is goed bevallen. De gemeente ziet zeker toekomst in de ontwikkeling van digitale participatietools zoals deze, maar niet in tools zoals Teams en Zoom. Hier is destijds mee geëxperimenteerd in de coronatijd, omdat er geen andere alternatieven waren. Fysieke bijeenkomsten houden echt de voorkeur voor grote groepsgesprekken. Teams en Zoom zijn alleen nuttig voor het zenden van informatie, zoals bij webinars. Voor het ophalen van informatie is Stem van Waadhoeke zeer nuttig en de verwachting is zeker dat dit programma na de eerste pilot verder ontwikkeld zal worden.

Hoe zorgt u ervoor dat participatie via digitale middelen toegankelijk is voor iedereen, ook voor mensen die minder vaardig zijn met digitale middelen?

De pilot van de stem van Waadhoeke was een combinatie van offline en online. We hebben naast de site ook brieven gestuurd en drie keer een fysieke bijeenkomst gehouden. Deze bijeenkomsten waren bedoeld om mensen te informeren en te betrekken, maar ook om uit te leggen hoe de stem van Waadhoeke werkt. Dit hebben we gedaan om mensen te betrekken die minder digitaal vaardig zijn.

Er ligt op dit moment een wetsvoorstel versterking participatie op decentraal niveau. Dit voorstel heeft mede als doel de omschakeling van de huidige inspraakverordening naar een nog bredere participatieverordening. Dit zal betekenen dat participatie in de toekomst een nog grotere en bredere rol moet krijgen. Zien jullie hierbij digitale mogelijkheden?

Ja, enorm. Stem van Waadhoeke was een pilot op één specifieke afdeling van de gemeente. Maar participatie speelt natuurlijk op meer afdelingen. Met de participatieverordening die er aan komt zullen we dit ook meer moeten bundelen om het tot de gewenste resultaten te laten leiden. We zien wel dat er veel interesse is in onze pilot vanuit collega's op andere afdelingen. Ze vragen ons of we ook wat voor hun kunnen betekenen. Dit is eigenlijk een beetje onze strategie, om het als een soort olievlek over de organisatie te laten uitgroeien.

Hoe zou uw gemeente al dan niet graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie?

Inhoudelijk verwacht gemeente Waadhoeke weinig van de VNG. Dit betekent dat ze geen inhoudelijke technieken/programma's en tools van de VNG verwachten. Wel zou de VNG kunnen ondersteunen door voorbeelden/praktijkverhalen/webinars te geven zodat gemeenten door het land ook van elkaar kunnen leren. Maar gemeente Waadhoeke doet, zoals gezegd, veel in provincieverband en dit bevalt prima. Ze noemde voorbeeld van webinar over de verkiezingen via het Rijk die ze laatst hebben gezien en dat was heel handig. Dit soort webinars vanuit de VNG zouden zo nu en dan ook welkom zijn. Gemeente Waadhoeke ziet zeker wel het belang van samenwerking en uitwisseling van ideeën. Zo is de Stem van Waadhoeke gebouwd op een software die wordt gebruikt door meerdere gemeenten en provincies (stem van Friesland, stem van Groningen). Ze noemen ook de software OpenStad die in samenwerking met VNG is gemaakt. Dit soort software is dus wel degelijk handig, alleen heeft Waadhoeke tot nu toe nog geen gebruik gemaakt van de handreikingen van de VNG hierin.

Interviewverslag gemeente Westerkwartier

Functie geïnterviewde: innovatie aanjager

Heeft u in de afgelopen 3 jaar (sinds het begin van corona) gebruik gemaakt van digitale participatietools?

Na de herindeling, is niet duidelijk welke Tools wel of niet zijn gebruikt door de 4 verschillende gemeentes. Tijdens Corona is wel gebruikt gemaakt van digitale participatietools, maar die zijn niet vanuit de VNG gekomen, maar vanuit de gemeenten zelf. De gemeenten heeft gebruik gemaakt van verschillende online platformen zoals Teams en Zoom. Ook hebben ze digitale enquêtes afgenomen onder hun inwoners Ook hebben ze verschillende digitale festivals georganiseerd, waarbij inwoners digitaal verschillende kraampjes konden bezoeken en in contact konden komen met de gemeenten. De gemeente is niet alleen bezig met de inwoners dichterbij de gemeenten te krijgen, maar is ook bezig de Stakeholders, ondernemers, onderzoekspraktijken, scholen, en inwoners op een platform te krijgen, zodat er beter samengewerkt kan worden.

Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van digitale participatietools in de afgelopen 3 jaar?

De herindeling heeft ervoor gezorgd dat veel informatie over de afgelopen 3 jaar niet echt is opgeslagen, maar de gemeente heeft in ieder geval niks gedaan met de participatie tools die de VNG heeft opgesteld

Heeft u wel overwogen om digitale participatietools te gebruiken sinds corona?

De aangereikte participatietools van de VNG zijn absoluut niet gebruikt, maar de gemeente zelf heeft wel volop aan digitale participatie gedaan

Is er sprake geweest van een andere vorm van participatie in de afgelopen 3 jaar?

Online gesprekken, bewonersvergadering, Stakeholders Vergadering, Enquêtes en festivals

Zou uw gemeente overwogen om in de toekomst wel gebruik te maken van digitale participatietools?

De gemeente is momenteel bezig met het uitbreiden op het gebied van participatie. Voor de herindeling, was 1 van de 4 gemeenten al verder op het gebied van participatie dan de rest. Echter na de herindeling is de informatie van die gemeenten verloren gegaan, en zijn de gemeenten een geworden en nu bezig met een nieuwe participatie form aan het opzetten.

Bent u op de hoogte van de handreikingen van de VNG op het gebied van digitale participatie? (Inspiratiegids Digitale Participatie, Digitale Democratie in de praktijk)

Nee, VNG wordt voornamelijk door deze gemeenten gebruikt als platform om in contact te komen met andere gemeenten.

Hoe zou uw gemeente al dan niet graag zien dat de VNG hen in de toekomst faciliteert in de vormgeving van digitale participatie?

Werkwijze waarbij gemeenten door de VNG op een platform in contact kunnen komen met andere gemeentes over participatie is een nuttige tool. Ook de Europese samenwerking kan door de VNG goed verlopen en het platform voor de Oekraïense vluchtelingen is een handige tool. Het advies van deze gemeente is ook, dat de VNG niet zelf informatie beschikbaar moet gaan opstellen, maar zich echt moet richten op een plek waarbij gemeenten kunnen communiceren met elkaar

Interviewverslag gemeente Woerden

Functie geïnterviewde: participatie adviseur

Heeft u in de afgelopen drie jaar, sinds dat corona is toegeslagen, gebruik gemaakt van digitale participatietools bij de gemeente Woerden?

Dat kan ik slecht beantwoorden, want ik werk er pas een jaar, dus dat is net na corona. Er zijn digitale avonden gehouden tijdens corona en we hebben vers van de pers sinds een maand een digitaal participatieplatform.

Wat voor soort participatietools biedt jullie website aan?

Eigenlijk bijna alle doorsnee digitale mogelijkheden. Je kunt er echt heel veel mee. We hebben ook dialoogtools zodat we in gesprek kunnen gaan met de inwoners. Als voorbeeld hebben we bijvoorbeeld een tekening van een nieuwe straat. Daar kunnen mensen dan opmerkingen op maken en die kunnen dan weer geliked of op gereageerd worden. Die zijn openbaar. We gaan zo echt de dialoog aan. We maken geen gebruik van vlog- of podcasttools. Wel hebben we monitoringstools.

Door hoeveel mensen werden deze tools gebruikt? Heeft u daar ongeveer een indicatie van?

Ja, dat kan ik je niet vertellen. Dat weet ik niet. De ouderwetse vorm van digitale participatie waren digitale bijeenkomsten. Daarvan heb ik begrepen dat de opkomst hoog was. Ik ben daar zelf niet bij geweest, dus dat weet ik niet. Er werden wel meer mensen verwacht dan op een fysieke avond. We hebben andere doelgroepen bereikt met de digitale bijeenkomsten, zeker omdat het een stuk praktischer is voor bijvoorbeeld mensen met kinderen.

Beviel het gebruik van digitale participatie tools voor u? Kunt u daar iets over toelichten?

Ik moet uitgaan van de verhalen van mijn collega's, maar ja, er was echt een meerwaarde. Er werd gezegd dat we dit ook gewoon op een bepaalde manier moesten blijven doen.

Weet u ook welke problemen of uitdagingen gemeente Woerden heeft ondervonden bij het gebruik van digitale participatietools?

Ja, technische problemen. Het is gewoon de techniek die dan nog onbekend is, zeker aan het begin. Daarnaast is het online toch anders om een gesprek te voeren of om dingen op te halen. Je kunt bijvoorbeeld niet de lichaamstaal bekijken, dus het is wel anders.

Heeft de digitale participatie de kwaliteit van participatie beïnvloed?

In zijn algemeenheid heeft het participatie heel sterk op de kaart gezet. Digitaal konden opeens meer mensen meedoen omdat het makkelijk en laagdrempeliger was. Het was een manier die eigenlijk voor corona minimaal bestond, hoewel er ook echt wel gemeenten waren die daar al mee bezig waren.

Hoe heeft de extra input ervoor gezorgd dat het besluitvormingsproces is beïnvloed?

Het besluitvormingsproces ligt bij gemeente Woerden nog steeds bij de raad, dus je kunt vooral meedenken, meepraten en niet zozeer meebeslissen. Uiteindelijk haal je wel input op en ga je daar mee aan de slag, dus het heeft wel degelijk invloed ja.

Bent u op de hoogte van de handreikingen die de VNG heeft gepubliceerd op het gebied van digitale participatie?

Ja, die heb ik gelezen. Ik vond het allemaal wel zeer theoretisch en ambtelijk. Daar kan nog wel een slag overheen. Het is niet iets wat je eventjes bekijkt en dan denkt van: ah, het staat hier allemaal goed samengevat.

Heeft u ook gebruik gemaakt van de handreikingen, webinars en tools van de VNG?

Nee, er zijn makkelijkere tools. Er is meer dan alleen de VNG natuurlijk. Dat is heel vervelend voor de VNG, maar ze zijn niet de enige. Je gaat dus ook andere boeken en bronnen benaderen. We denken niet meteen aan de VNG als we dan bij digitale participatie ergens tegenaan lopen of een vraag hebben.

Hoe zorgt u ervoor dat participatie via digitale middelen toegankelijk is voor iedereen, ook voor mensen die minder vaardig zijn met digitale middelen?

Ja, dat is een lastige. Hoe iemand een computer of telefoon gebruikt, heb ik geen invloed op. Je kunt er wel een kleine beschrijving bij doen om zo mensen te helpen. Voor mensen die angst hebben voor een computer is het wel heel lastig. Zo'n uitleg werkt ook niet voor iedereen, daar ben ik wel achter. Voor veel mensen is zo'n uitleg al een drempel, om dat helemaal te lezen en te doen.

Hoe zou de gemeente Woerden al dan niet graag zien dat de VNG jullie in de toekomst faciliteert in het vormgeven van digitale participatie? Welke rol is daarvoor weggelegd voor de VNG en hoe zouden jullie graag zien dat de VNG jullie daarin ondersteunt?

Nou, heel praktisch zou het fijn zijn als je een bepaalde gids hebt met 100 manieren van participeren. Dat is heel praktisch. Dat zou ik wel echt waardevol vinden. Dat zit natuurlijk nog heel erg in het hogere niveau, en ik denk dat het uiteindelijk bij participatie vooral zit in het doen. Het delen van ervaringen en praktische informatie, dat zou ik heel fijn vinden. Zoiets als een inspiratiegids moet natuurlijk ook, maar het kan breder.

Wat zou u dan zeggen dat de VNG meer kan doen in digitale participatie of doen ze al genoeg?

Ik denk dat de intentie heel goed is. Het moet alleen uitgebreid worden. Bijvoorbeeld doordat er meer gebruik wordt gemaakt van het platform over Digitale Participatie. Dat is best wel rustig nu.

Heeft u een idee hoe de VNG daar zichtbaarder in kan worden?

Ja, dat is pure communicatie. Alle gemeenten zouden gewoon aangesloten moeten zijn. De VNG kan ook zelf iets in communicatie doen. Jij hebt mij bijvoorbeeld ook gevonden. Persoonlijke benadering is het beste van de hele wereld.