

# KEUZEWIJZER E-TOOLS 2.0

voor gemeenten die inwoners online willen betrekken

18 E-tools met  
praktijkvoorbeelden

6 Buurtplatforms met  
praktijkvoorbeelden



DIVERSE MENSEN



EEN GROTE GROEP



ONLINE EN OFFLINE



# INHOUDSOPGAVE

➤ Voorwoord	3
➤ Inleiding	4
➤ Leeswijzer	6
➤ 10 tips voor betere online burgerbetrokkenheid	8
➤ Beleidscyclus online burgerbetrokkenheid	10
➤ Inclusieve online participatie	11
➤ Matrix e-tools	13
➤ Matrix e-tools Buurtplatforms	15
➤ E-tools	17
➤ Online Buurtplatforms	71
➤ E-tools Buurtplatforms	72
➤ Overige interessante tools	92
➤ Meer lezen	94

# VOORWOORD

Beste wethouder, gemeenteraadslid en ambtenaar,

Online participatie bij gemeentelijke besluitvorming neemt een grote vlucht in Nederland. Het kent vele verschijningsvormen met even zoveel doelen. En dat is niet zo raar, want de voordelen zijn groot. Je kunt van heel veel bewoners ideeën aangereikt te krijgen, een stemming organiseren in de buurt, discussies voeren en de agenda van de gemeenteraad laten bepalen.

In Amsterdam West hebben we veel verschillende tools gebouwd. Zo hebben we bewoners de beschrijving van een fietstunnel laten ontwerpen (49 ontwerpen) en er daarna over laten stemmen (ca. 7.000 stemmers). Ieder jaar stellen we 300.000 euro ter beschikking voor participatief begroten (ca. 15.000 inwoners begroten jaarlijks mee). Bewoners hebben gekozen hoe de Kinkerstraat heringericht moet worden (1000 stemmers uit de buurt) en bewoners kunnen agendapunten voor de stadsdeelcommissie aandragen via Stem van West (In drie jaar tijd heel veel!). Deze sites/tools hebben we nu gebundeld in 1 platform. Dit is vanaf de zomer 2020 voor alle gemeenten beschikbaar via de VNG. In deze keuzewijzer leest u er meer over.

De inzet van deze steeds verschillende tools heb ik als bestuurder aangejaagd en mee uitgedacht, vanuit mijn visie: online participatie is primair een enorme verrijking van ons democratisch arsenaal. Besluitvorming wordt beter, transparanter en meer inwoners worden betrokken bij alle plannenmakerij en beslissingen.

Het is voor mij dan ook niet de vraag of ik digitale instrumenten moet gaan inzetten, maar hoe ik ze ga inzetten. Het arsenaal aan instrumenten is er, nu moeten we per project steeds de vraag beantwoorden of het iets toevoegt en zo ja, hoe we daar dan invulling aan geven. Het antwoord is ook wel eens 'nee'. Want het inzetten van online tools betekent ook iets voor de werkprocessen van de organisatie, de vragen aan (en vooral de antwoorden van!) bewoners, moe-

ten ook uitgevoerd kunnen worden. Ideeën en wensen uitvragen aan bewoners of vragen om een voorkeur, is niet vrijblijvend; de antwoorden en keuzes moet je respecteren. Dus moet ik als bestuurder daar ook de gemeenteraad in mee nemen; willen zij ook de beslissingen aan bewoners over laten?

De inzet van tools is daarmee niet een leuk trucje of een hippe trend. Het is een serieus democratisch instrument, net zoals formele inspraaktrajecten en zienswijzes: je moet wat met de uitkomsten! Maar als ik zie hoeveel moois het samenspel van bewoners oplevert, is het mij dubbel en dwars waard.

Zo is op het Mercatorplein de oproep van Eberhard van der Laan aan de Amsterdammers, 'Zorg goed voor onze stad en voor elkaar', prachtig vereeuwigd. Bewoners besloten welke plek hiervoor geschikt was, maakten tientallen ontwerpen en duizenden kozen het winnende ontwerp. Ruim 40.000 Amsterdammers hebben dit samen gerealiseerd. Allemaal via digitale tools.

De keuze om een tool in te zetten is een keuze die je weloverwogen moet maken. Het moet ambtelijk georganiseerd worden, bestuurlijk besloten en politiek gewenst zijn. Een mooi samenspel om er voor te zorgen dat steeds meer inwoners op een laagdrempelige manier betrokken worden bij beleidsvorming, agendering van onderwerpen en heldere keuzes.

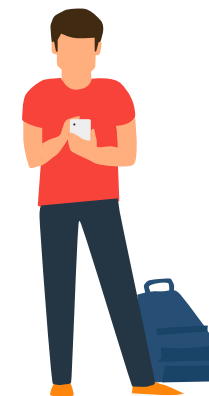
In deze keuzewijzer staan prachtige e-tools met voorbeelden uit het hele land. Hiermee is het een bron van informatie en inspiratie. Zo kunnen we van elkaar leren en de best-practices kopiëren.

Ik wens u veel tools toe!

Jeroen van Berkel, Stadsdeelbestuurder Amsterdam West

# BURGERS ONLINE BETREKKEN

Burgers actief online betrekken bij beleid- en besluitvorming wordt een steeds normaler onderdeel van gemeentelijke participatietrajecten. Of het nu gaat om het informeren en raadplegen tijdens de ontwikkeling van beleid of het meebeslissen over de uitvoering van concrete plannen en projecten. Er bestaat een heel scala aan digitale middelen die hierbij behulpzaam zijn. Om gemeenten enig inzicht te bieden in de mogelijkheden bracht Movisie twee jaar geleden de keuzewijzer e-tools uit. De keuzewijzer geeft gemeenten een overzicht van veelgebruikte digitale participatietools, hun toepassingsmogelijkheden en de ervaringen van gemeenten die deze al gebruiken. De technologische ontwikkelingen gaan snel, evenals de inzichten in hoe online burgerparticipatie vorm kan krijgen. Daarom hebben we de keuzewijzer verrijkt, geactualiseerd en op onderdelen herzien. Met deze versie bieden we opnieuw een actueel overzicht dat gemeenten kan helpen bij het kiezen van een tool die past bij hun participatiedoelstellingen.



## Denk- en ideeënkracht benutten

In deze keuzewijzer gebruiken we de overkoepelende termen 'online burgerbetrokkenheid' en 'digitale burgerparticipatie' als het gaat om het inzetten van e-tools. Het grote voordeel van deze vorm van participatie is dat hiermee snel grote groepen burgers zijn te betrekken. Naast inwoners die in reguliere participatietrajecten actief zijn, slagen gemeenten erin om ook andere inwoners te betrekken. Burgers die doorgaans niet worden bereikt met meer traditionele participatieprocessen. De toegankelijkheid van digitale participatie wordt onder andere vergroot doordat inwoners kunnen meedoen wanneer het ze uitkomt. Daarnaast is er meer tijd om zorgvuldig een idee of een antwoord in te brengen of gefundeerd te reageren op de inbreng van anderen zonder overschreeuwd te worden. Zo benut je beter de denk- en ideeënkracht van de gemeenschap. Daarnaast draagt het bij aan een groter draagvlak en een hogere kwaliteit van plannen en beleid. Deze technologische mogelijkheden kunnen de participatie van burgers – het meedenken, meebeslissen en meedoen in beleid en uitvoering - wezenlijk veranderen.

Er bestaat een groot scala aan e-tools die voor burgerparticipatie kunnen worden ingezet. Het is daarom van belang om de tijd te nemen om de juiste keuze te maken. Deze keuze hangt af van het type input dat er van burgers wordt gevraagd en

het doel van het participatieproces. De beschrijvingen in deze keuzewijzer helpen overzichtelijk te maken waar de kracht ligt bij de verschillende tools en hoe andere gebruikers de tools in de praktijk ervaren hebben. Deze voorkennis kan helpen om de inzet van een tool niet als 'experiment' te bejegenen, maar met vertrouwen een succesvol participatieproces vorm te geven.

## Wat is er nieuw?

### Buurtplatforms

In deze keuzewijzer zijn online buurtplatforms in een apart deel van de keuzewijzer opgenomen. Dit zijn ook digitale participatietools, maar deze hebben een sterkere link met een wijk of buurt. Deze platforms zijn vaak ontstaan op initiatief van of in nauwe samenwerking met de buurt. Door een samenwerking aan te gaan en in deze burgerinitiatieven te participeren, kunnen gemeenten het buurtnetwerk benutten dat via zo'n platform georganiseerd en geactiveerd is. Daarnaast worden dergelijke platforms vaak meer gedragen door buurtbewoners en sluiten ze aan bij de ontwikkeling van meer overheidsparticipatie: de gemeente die aansluit bij wat er bij inwoners leeft en belangrijk wordt gevonden. Bij sommige platforms kunnen ook

gemeenten het initiatief nemen voor een online participatietraject. Buurtplatforms kunnen in zo'n geval dus ook als e-tool worden ingezet. De platforms die zijn opgenomen kenmerken zich door hun hybride aanpak: ze berusten op een combinatie van offline en online burgerbetrokkenheid.

### **Aandacht voor inclusie**

Ook is er extra aandacht voor toegankelijkheid en inclusiviteit. De digitale mogelijkheden om beleid interactief en online te beïnvloeden, spreken een groeiende groep inwoners aan. Tegelijkertijd is er het risico dat een ander deel van hen hierdoor juist uitgesloten raakt, omdat zij geen toegang tot of kennis hebben van deze digitale middelen. Het is daarom niet alleen raadzaam om rekening te houden met de toegankelijkheid van de tool voor mensen met een beperking of bijvoorbeeld laaggeletterden, maar ook om online participatie altijd te combineren met andere vormen waarin inwoners of cliënten kunnen meepraten, adviseren of meebeslissen. We hebben hierover een aparte pagina opgenomen met achtergrondinformatie en ook op de pagina met tips is hiervoor extra aandacht. Daarnaast is de ontwikkelaars van tools expliciet gevraagd naar functionaliteiten die de toegankelijkheid vergroten bijvoorbeeld voor mensen die minder talig of anderstalig zijn of visueel beperkt zijn.

### **Meer aandacht voor ervaring van andere gemeenten met digitale tools**

In de vorige keuzewijzer was niet elke tool voorzien van een praktijkervaring van een gemeente. In deze tweede versie is bij elke tool wel een referentieproject opgenomen met goedkeuring van de betreffende gemeente. Daarmee heeft de betrouwbaarheid van deze praktijkvoorbeelden aan waarde voor de lezer gewonnen. Ook zijn alleen tools opgenomen die minimaal drie referentieprojecten konden noemen die in de afgelopen twee jaar zijn uitgevoerd of nog lopen.

Met deze nieuwe en extra informatie denken we dat deze keuzewijzer gemeenten nog meer handvatten geeft bij het maken van afgewogen keuzes over de manier waarop zij digitale burgerparticipatie vormgeven. Alle e-tools in deze keuzewijzer hebben bewezen goed te kunnen worden ingezet in de Nederlandse praktijk.



# LEESWIJZER

Per tool hebben we op diverse onderdelen informatie opgevraagd en beschreven. Daarnaast is van elke tool een referentieproject opgenomen. In de matrix aan het begin van de keuzewijzer zijn de tools in een oogopslag met elkaar te vergelijken op de belangrijkste onderdelen, waaronder de mate van online participatie en de verschillende functies om inwoners te laten participeren. Hieronder lees je een korte omschrijving van de verschillende onderdelen van de beschrijvingen.

## Resultaat

Bij het resultaat staat voornamelijk omschreven hoe de tool resultaten weergeeft. Wat voor rapportages zijn er en wat valt daaruit op te maken.

## Niveau van betrokkenheid

Bij niveau van betrokkenheid geven we aan welke mate van online participatie mogelijk is met de tool. Hiervoor gebruiken we de vijf treden van de participatieladder (Edelenbos 2000): informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en meebeslissen. Omdat raadplegen en adviseren sterk in elkaars verlengde liggen, hebben we ervoor gekozen om adviseren onder de noemer raadplegen op te nemen.

## Functionaliteiten

Onder het kopje functionaliteiten staat een opsomming van de belangrijkste functies van de tool. Kun je er alleen ideeën mee ophalen of is het bijvoorbeeld ook mogelijk om te stemmen, samen te werken of geld te verdelen?

## Aanpasbaarheid

Bij aanpasbaarheid gaat het er om in hoeverre de omgeving van de tool – website en/of app - is aan te passen. Bijvoorbeeld wat betreft de 'look and feel' en of het mogelijk is de site te embedden in de gemeentelijke website. Ook staat hier aangegeven of functionaliteiten kunnen worden aangepast. In de matrix staat ook of een tool als website, als app of op beide manieren te gebruiken is.

## Toegankelijkheid

De toegankelijkheid van een e-tool of platform heeft betrekking op mate waarin deze voor iedereen is te gebruiken. In hoeverre wordt rekening gehouden met

het gebruik door mensen die minder digivaardig zijn, mensen met een visuele of auditieve beperking en mensen die minder taalvaardig zijn of de Nederlandse taal minder beheersen.

In deze keuzewijzer geven we in de omschrijvingen van de tools aan of de tool is ontwikkeld volgens de Europese toegankelijkheidsrichtlijnen (WCAG 2.1) (zie ook pag. 12) en of er een toegankelijkheidsverklaring is gepubliceerd, waarin staat hoe ze voldoen aan de richtlijn. Wij baseren ons hierbij op de informatie die door ontwikkelaars aan ons is verstrekt, maar kunnen de juistheid van de informatie niet beoordelen. Mocht de inhoud in deze Keuzewijzer onvolledig en of onjuist zijn, dan kunnen wij daarvoor geen aansprakelijkheid aanvaarden. We raden gemeenten aan om altijd bij de ontwikkelaar na te vragen of en hoe er wordt voldaan aan de toegankelijkheidsrichtlijnen.

### *Extra aandacht voor toegankelijkheid*

Ook hebben we gevraagd in hoeverre de digitale tools een aantal specifieke functies bieden die de toegankelijkheid van de participatie binnen het platform/de tool vergroten. Er wordt in de keuzewijzer aangegeven of de tools functionaliteiten hebben die bijdragen aan het gebruik door mensen met een specifieke beperking. Denk aan gebruik van spraak, video of iconen voor mensen die minder talig of laaggeletterd zijn of specifieke functies voor mensen met een visuele of auditieve beperking. In de matrix krijgen tools die minimaal 4 extra functies hebben 3 sterren, tools met 2 of 3 extra functies krijgen 2 sterren, tools met 1 functie hebben 1 ster. Er staat een '-' als tools helemaal geen extra functies hebben.

## **Uitwisseling en samenwerking**

Bij uitwisseling en samenwerking staat omschreven hoe de tool stimuleert dat gebruikers informatie en meningen uitwisselen en/of samenwerking mogelijk maakt.

## **Kosten**

Bij het kopje kosten staat vermeld welke kosten door de ontwikkelaar in rekening worden gebracht voor het inrichten, gebruik en beheer van de tool. Het kan zowel gaan om eenmalige kosten als kosten voor een abonnement of licentie. Eventueel staan ook kosten voor training en doorontwikkeling vermeld.

## **Open source of commercieel**

Onder het kopje open source of commercieel staat omschreven of de software waarop de tool is gebaseerd, open en publiek (open source) is ontwikkeld. Dat wil zeggen dat er een mechanisme bestaat om gezamenlijk aan de verbetering van de software te werken, fouten te melden en functionaliteiten toe te voegen. Het resultaat is een publiek instrument dat gemeenschappelijk wordt verder ontwikkeld. Bij commerciële platformen vindt de ontwikkeling plaats bij het bedrijf en wordt het verloop van de ontwikkeling bepaald door de leverancier. Wel gebruiken een aantal ontwikkelaars open source software componenten. Open source betekent niet dat het gebruik van de tool die met deze software werkt zonder kosten is, maar wel dat de software gratis en inzichtelijk is en dat er kan worden geprofiteerd van de doorontwikkeling in samenwerking met andere gemeenten.

## **Website/App**

In de matrix geven we aan of de tool alleen als website en/of als app beschikbaar is. Onder app verstaan we een applicatie die op een telefoon kan worden geïnstalleerd en te verkrijgen is in de app-store van Google of Apple.

## **Privacy en dataverwerking**

Om aandacht te besteden aan de verantwoordelijkheid van platformen om de gegevens van burgers op een transparante en veilige manier te verwerken, wordt er in de keuzewijzer gevraagd om de verwerking van data op het platform toe te lichten. Welke gegevens zijn er nodig voor inloggen en hoe is het gegevensbeheer in de tool geregeld. Zorgt de ontwikkelaar voor gegevensopslag of ligt het beheer bij de gemeente?

## **Praktijkvoorbeelden**

Voor elke tool is een praktijkvoorbeeld aangeleverd dat tevens een (geverifieerde) referentie is van het gebruik van de tool door een gemeente. Bij de beschrijving van de praktijkvoorbeelden komen de items uit de leeswijzer ook terug. Ook staat daar in omschreven in hoeverre de tool gemakkelijk is in het gebruik en op welke schaal deze is toegepast. Daarnaast wordt beschreven wat gemeenten vinden van het gebruik van de tool en of ze nog tips hebben voor het gebruik.

## **En verder**

In deze keuzewijzer vind je verder 10 tips voor succesvolle online burgerparticipatie, lees je meer over hoe je zorgdraagt voor meer inclusieve participatie, zetten we tools op een rijtje die vooral inzetbaar zijn op een specifiek terrein en bieden we een overzicht van interessante sites en literatuur om meer te lezen over online burgerparticipatie. Ook vind je in deze keuzewijzer een overzicht hoe je als gemeente online burgerbetrokkenheid vorm kunt geven tijdens verschillende beleidsfasen en welke mate van participatie van inwoners daarbij mogelijk is.

# 10 TIPS VOOR BETERE ONLINE BURGERBETROKKENHEID

Online tools maken het makkelijk om inwoners bij idee- en besluitvorming te betrekken. Maar hoe zet je deze tools efficiënt in? En waar moet je op letten? Tien tips.



## 1. Maak een plan

Stel van tevoren duidelijke kaders vast. Deze ontleen je bij voorkeur aan je eigen redenen om voor online burgerbetrokkenheid te kiezen. Bepaal elke keer dat je een e-tool inzet in ieder geval je doel, de doelgroep, de motivatie van burgers en de punten die spelen voor inwoners in de buurt, de manier waarop mensen mee kunnen doen, welke tools passen bij inhoud en doelgroep, welke informatie zij daarvoor nodig hebben, hoe lang je ze ergens bij wilt betrekken, hoe ze kunnen bijdragen aan de besluitvorming en wie waarvoor verantwoordelijk is. Zorg dat deze kaders zowel binnen de gemeentelijke organisatie als bij de participerende inwoners bekend zijn en iedereen heldere verwachtingen heeft.

## 2. Wees concreet en transparant

Communiceer duidelijk waar de resultaten worden gepubliceerd en hoe ze gebruikt gaan worden. Hoe worden ze ingebed in het proces van besluitvorming? Koppel het participatieproces aan een concrete beleidsagenda of politiek besluit dat inwoners ook raakt en interessant voor hen is. Versterk deze link door (online en offline) interacties tussen deelnemers, beleidsmakers en politici. Onthoud dat inwoners meer invloed ervaren als zij kunnen meebe-slissen over concrete onderwerpen. Dan is het ook eenvoudiger om terug te koppelen wat er met de inbreng is gedaan. Organiseer digitale burgerparticipatie daarom rond concrete onderwerpen en geef inwoners daadwerkelijk een

stem. Houd dan rekening met de samenstelling van de wijk en stem ook hier je aanpak op af.

## 3. Garandeer privacy

Geef deelnemers garanties voor de veiligheid van hun persoonlijke gegevens. Wees duidelijk welke gegevens je gebruikt, waarvoor precies, hoe lang je die bewaart en hoe je de privacy waarborgt.

## 4. Pas je aanpak aan de doelgroep aan

Bepaal wiens inbreng je graag wilt hebben. Bijvoorbeeld van alle inwoners, of alleen van experts of jongeren. Pas de inzet van een e-tool aan op hun capaciteiten en verwachtingen. Let bijvoorbeeld op taalgebruik en jargon en maak informatie in meer talen beschikbaar. Zorg ook dat verschillende manieren van participeren zijn ingebouwd. Sommige burgers willen nu eenmaal veel tijd en moeite steken om mee te denken met beleid, anderen willen slechts een stem uitbrengen over een aantal opties. Ook de mate waarin mensen thuis zijn in een digitale of in een talige omgeving is verschillend. Bied waar nodig extra ondersteuning, zodat ook zij kunnen deelnemen. Dit kan door ze ondersteuning aan te bieden bij digitale participatie, bijvoorbeeld bij een wijkinformatiepunt of het stadskantoor.



## 5. Zorg voor een goede mix

Bij het ophalen van voorstellen kun je eenvoudig veel steunbetuigingen verzamelen en analyseren. Maar er is nog veel meer mogelijk. Denk bijvoorbeeld aan het rangschikken van voorstellen van belangrijk naar minder belangrijk, of mensen laten stemmen op hun favoriete voorstel. Stemmen is ook goed te combineren met een online dialoog (ook wel: deliberatie). Dat kan de inhoudelijke kwaliteit van de meningsvorming van deelnemers verbeteren. Verschillende tools bieden hier specifieke mogelijkheden voor. Denk bij het kiezen van instrumenten niet alleen aan online tools. Geef inwoners ook de kans om offline via andere kanalen mee te denken of te doen. Bijvoorbeeld door onderwerpen van de digitale participatie ook via offline participatie te behandelen, zoals op een bewonersavond. Je kunt ook verschillende fasen in het participatieproces aanbrengeen waarin tussentijds resultaten worden teruggekoppeld, zodat inwoners hier weer op kunnen reageren. Dit maakt de interactie tussen gemeente en inwoners meer tot een gelijkwaardig gesprek.

## 6. Test vooraf

Test voordat je van start gaat niet alleen de gebruiksvriendelijkheid van de tool, maar test ook of de uitleg en de vragen die je voor wilt leggen duidelijk zijn. Doe dit bijvoorbeeld met een aantal actieve bewoners uit een dorps- of wijkraad, jongerenpanel, seniorenraad, migrantenzelforganisatie of platform voor mensen met een beperking en binnen de eigen organisatie.

## 7. Maak het kenbaar

Investeer voldoende in communicatie en PR, zodat potentiële deelnemers zich uitgenodigd en geïnformeerd voelen en weten hoe ze mee kunnen doen. Een effectieve mobilisatiestrategie bestaat uit meer instrumenten op maat, waarmee verschillende doelgroepen worden bereikt. Combineer online kanalen, zoals Facebook of Instagram met werving via nieuwsbladen, flyers en posters. Realiseer je dat technologie niet neutraal is en ieder platform eigen kenmerken en gebruikers heeft. Hoop je op meer participatie van jongeren? Dan ligt Instagram meer voor de hand dan een melding in het huis-aan-huisblad.

Denk ook aan het betrekken van sleutelfiguren en maatschappelijke partners om bepaalde groepen te informeren en stimuleren om mee te doen. Inwoners zijn eerder geneigd mee te doen aan participatietrajecten als zij hiervoor gevraagd worden. Mobiliseer daarom ook netwerken van burgers. De tool kan hieraan bijdragen als initiatiefnemers bijvoorbeeld steun moeten verzamelen bij buurtbewoners voor hun voorstel. Op die manier mobiliseren de initiatiefnemers hun eigen sociale netwerk om te participeren.

## 8. Analyseer de resultaten

Zorg voor voldoende tijd, middelen en expertise om een grondige analyse van de ontvangen input te kunnen maken. Realiseer je dat het type vragen waar je voor kiest (open of gesloten) invloed heeft op hoeveel tijd en geld er voor de analyse nodig is. Houd ook bij de keuze voor een e-tool al rekening met de rapportagemogelijkheden.

## 9. Informeer deelnemers over de uitkomst en het vervolg

Publiceer de resultaten zo spoedig mogelijk en laat de deelnemers weten wat er gebeurt met hun bijdragen. Wat zijn de volgende stappen in het beleidsproces? Informeer de deelnemers ook hoe de resultaten zijn gebruikt bij het nemen van besluiten. Deze feedback kan goed digitaal ingebouwd worden.

## 10. Evalueer, verbeter en herhaal

Evalueer alle stappen in het traject. Wat is goed gegaan en wat kan er beter? Is de gewenste doelgroep bereikt? Wat is de impact op de besluitvorming? Zijn de deelnemers tevreden? Verbeter waar nodig, en start een nieuw traject. Digitale burgerbetrokkenheid is een leerproces. Digitale tools die je vaker inzet, kun je gebruiksvriendelijker maken en beter inbedden in bestaande besluitvorming.



# BELEIDSCYCLUS ONLINE BURGERBETROKKENHEID

Hoe kun je als gemeente online burgerbetrokkenheid vormgeven tijdens verschillende beleidsfasen? En welke mate van participatie van inwoners is daarbij mogelijk?

In deze illustratie staan suggesties per beleidsfase.

## AGENDAVORMING ▶

Hoe kunnen inwoners (maatschappelijke) vragen agenderen?



Door (on)gevraagd mee te denken over welke vragen of problemen in hun buurt, dorp of stad aandacht vragen.

Door mee te beslissen over welke vragen of problemen prioriteit krijgen.

## BELEIDS- VOORBEREIDING ▶

Hoe kunnen inwoners bijdragen aan het bedenken van oplossingen voor (maatschappelijke) vragen?



Door te adviseren over gemeentelijke plannen en oplossingsrichtingen.

Door zelf of samen met de gemeente plannen te ontwikkelen.

## BELEIDSBEPALING ▶

Hoe kunnen inwoners meebeslissen over de aanpak van (maatschappelijke) vragen?



Door hun voorkeur voor een van de beleids-opties aan te geven.

Door mee te beslissen over begrotingskeuzes.

## BELEIDS- EVALUATIE ▶

Hoe kunnen inwoners bijdragen aan de evaluatie van beleid en uitvoering?



Door de uitvoering van het beleid te volgen en te adviseren over verbeterpunten.

Door hun mening te geven over de effecten van het uitgevoerde beleid.

## BELEIDSUITVOERING ▶

Hoe kunnen inwoners een rol spelen in de aanpak van (maatschappelijke) vragen?



Door mee te denken over de vertaling van beleid naar concrete projecten.

Door mee te beslissen over het toekennen van middelen aan projecten en initiatieven.

# INCLUSIEVE ONLINE PARTICIPATIE

Deze keuzewijzer besteedt extra aandacht aan de randvoorwaarden die bijdragen aan het creëren van inclusieve online burgerbetrokkenheid. Inclusie is meer dan oog hebben voor diversiteit. Het gaat niet alleen om het betrekken van burgers met een verscheidenheid aan kenmerken, zoals gender, religie, etnisch-culturele achtergrond, handicap of chronische ziekte, seksuele voorkeur, leeftijd, opleiding en sociale klasse. Inclusie draait erom deze mix van mensen daadwerkelijk in staat te stellen om op een gelijkwaardige manier online mee te doen.



Online participatie biedt hierbij diverse voordelen. Online kunnen groepen mensen beter participeren die minder snel naar gemeentelijke bijeenkomsten komen. Denk aan mensen met een beperking, mensen die zich minder snel uitspreken in een groep of aan mensen met weinig tijd, zoals werkende ouders. Door een online participatiekanaal aan te bieden, kunnen inwoners in de thuissituatie de tijd en ruimte nemen om in te brengen wat zij belangrijk vinden op een moment en manier die ze uitkomt. Zij hebben ook de kans om de hulp van familie, vrienden, burens of een ondersteuner in te schakelen. Dat is met name van belang voor mensen met beperkte taal- en/of digitale vaardigheden.

## Evenveel kans

Verder heeft online participatie de unieke eigenschap dat een voorstel dat is ingediend door een individu evenveel kans maakt op draagvlak als een voorstel dat is ingediend door belangengroepen. Ook in dat opzicht is online participatie inclusief. Online ligt de focus in mindere mate op overredingskracht of netwerkvaardigheden, maar meer op de kwaliteit van het idee of de oplossing. Niet degene die het hardste roept, maar degene die met de beste oplossing komt, krijgt steun van andere burgers. Dit zorgt ervoor dat iedereen evenveel kans maakt om zijn of haar belangen te behartigen.

## Kwaliteit van e-tools

De kwaliteit van e-tools is bepalend voor echte inclusieve online burgerbetrokkenheid. De tools moeten goed aansluiten bij de mogelijkheden en behoeften van (potentiële) deelnemende burgers, zodat iedereen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt. Er zijn verschillende aspecten aan een online participatietool (app of website) die kunnen bijdragen aan het faciliteren van verschillende gebruikers en het gelijkwaardig representeren van verschillende meningen.

Online inclusie neemt toe als een e-tool:

- verschillende vormen van participatie op het platform mogelijk maakt, zoals stemmen, argumenteren en ideeën indienen, zodat mensen met verschillende vaardigheden kunnen kiezen hoe zij hun input willen leveren;
- mensen met een beperking (bijv. visueel of auditief) en mensen die minder taalvaardig zijn, faciliteert om van de tool gebruik te maken, bijvoorbeeld doordat inbreng via spraak of video mogelijk is;
- meertaligheid ondersteunt door automatische vertaling of de mogelijkheid uitleg in verschillende talen te lezen;
- meningen van minderheden en meerderheden evenredig zichtbaar maakt door de weergave van beide perspectieven of een focus op consensus;
- aan een ethische code voldoet door geen onnodige persoonsgegevens van gebruikers te vragen en anonimiteit mogelijk maakt;

- deelnemers aanzet tot dialoog en samenwerking, bijvoorbeeld door voorstellen op thematiek te groeperen en te stimuleren dat er een gemeenschap rond een voorstel ontstaat.

### Inclusie is maatwerk

Een belangrijke kanttekening bij het gebruik van e-tools is dat zij zowel de participatie van inwoners in een kwetsbare positie versterken als uitsluiting in de hand werken. De groeiende digitalisering veroorzaakt ook wel het zogeheten Mattheüs-effect: wie al participeert doet het nog meer, wie niet participeert doet het nog minder.

Veel mensen zijn niet digitaal vaardig. Deze inwoners zijn gebaat bij face-to-face contact. Online burgerbetrokkenheid werkt daarom vaak pas inclusief als het is gecombineerd met offline burgerbetrokkenheid. Burgers hebben dan de keuze om offline of online te participeren en bij voorkeur ook *hoe* zij online willen participeren.

Maatwerk en daarmee een geschikte combinatie van online en offline mogelijkheden voor burgerbetrokkenheid is van cruciaal belang. Elke doelgroep zal een andere voorkeur hebben. De *BurgerServiceCode* formuleert als eerste kwaliteitseis voor de relatie tussen burger en overheid in de moderne (digitale) samenleving de keuzevrijheid van het contactkanaal: balie, telefoon, e-mail, internet. Diverse participatiemogelijkheden aanbieden past binnen deze code.

De e-tools in de keuzewijzer zijn gevraagd om aan te geven op welke manier zij aandacht besteden aan de eerder genoemde aspecten van digitale inclusie en toegankelijkheid van hun tool. Dit biedt gemeenten extra handvatten om zelf (meer) ruimte te maken voor inclusieve participatie.

### EUROPESE TOEGANKELIJKHEIDSRICHTLIJNEN

Er zijn Europees geldende toegankelijkheidsrichtlijnen om de technische toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties te verbeteren. Deze richtlijnen verplichten overheidsinstanties om maatregelen te nemen om hun websites en mobiele applicaties op zo'n manier in te richten dat deze voor gebruikers 'waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust' zijn. Concreet houdt dit in dat er op de website een toegankelijkheidsverklaring wordt gepubliceerd en dat de website voldoet aan de *Web Content Accessibility Guidelines 2.1* (WCAG 2.1). In Nederland is deze richtlijn geïmplementeerd in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid onder de noemer Digitoegankelijkheid EN 301 549. Hierin staat dat websites die zijn gepubliceerd na 23 september 2018 aan niveau A en AA van de Europese WCAG-richtlijn moeten voldoen. Websites en applicaties gepubliceerd voor deze datum zijn nog voor een bepaalde tijd uitgezonderd. In Nederland kan het keurmerk 'Drempelvrij' gebruikt worden om aan te geven dat een website aan deze Europese toegankelijkheidsrichtlijn voldoet.

































### VERWIJZINGEN

- Waarmerk Drempelvrij  
[www.drempelvrij.nl](http://www.drempelvrij.nl)
- BurgerServiceCode  
[www.digitaleoverheid.nl/document/burgerservicecode](http://www.digitaleoverheid.nl/document/burgerservicecode)
- Digitale toegankelijkheid  
[www.digitoegankelijk.nl](http://www.digitoegankelijk.nl)
- Accessibility, Expertisecentrum voor toegankelijke ICT  
[www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl)

# E-TOOLS

Tool	📁 Functionaliteiten							👥 Niveau van betrokkenheid			
	Ideeën en voorstellen ophalen	Gesprek	Stemmen	Geld verdelen	Meeschrijven	Faciliteren van projectuitvoering	Anders	Informeren	Raadplegen	Co-produceren	Meebeslissen
Argu ▶	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Bpart ▶	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Burgerparticipatieapp (Webapptool) ▶	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Citizenlab ▶	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓
Consul ▶	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓
DoeMee ▶	✓	✓	✓		✓	✓			✓	✓	✓
Gemeentepeiler ▶	✓		✓					✓	✓		✓
Ik praat mee ▶	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓
Maptionnaire ▶	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Mett ▶	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MijnWijkPlan ▶	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓
OpenStad ▶	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Petities.nl ▶	✓				✓	✓		✓	✓		
Synthetron ▶	✓	✓	✓						✓	✓	✓
TIP Burgerpanel (gemeenschapspanel) ▶	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓
TopX ▶	✓	✓							✓	✓	
Wij willen dit ▶	✓	✓				✓		✓	✓	✓	
Youmee ▶	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓












## E-TOOLS

Tool	 App  Website	 Open Source	 Toegankelijkheid + ++ +++	Inbedding in eigen ICT-omgeving mogelijk
Argu ▶			+++	
Bpart ▶			+	✓
Burgerparticipatieapp (Webapptool) ▶	 		++	✓
Citizenlab ▶			+++	✓
Consul ▶			+++	✓
DoeMee ▶	 		+	✓
Gemeentepeiler ▶			+++	
Ik praat mee ▶			++	✓
Maptionnaire ▶			+++	✓
Mett ▶	 		+++	✓
MijnWijkPlan ▶	 		+	✓
OpenStad ▶			++	✓
Petities.nl ▶			+	
Synthetron ▶			-	
TIP Burgerpanel (gemeenschapspanel) ▶			++	✓
TopX ▶			-	
Wij willen dit ▶			++	✓
Youmee ▶	 		++	✓

## E-TOOLS BUURTPLATFORMS

Tool	📁 Functionaliteiten							👥 Niveau van betrokkenheid			
	Ideeën en voorstellen ophalen	Gesprek	Stemmen	Geld verdelen	Meeschrijven	Faciliteren van projectuitvoering	Anders	Informereren	Raadplegen	Co-produceren	Meebeslissen
Buurbook ▶	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gebiedonline ▶	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hoplr ▶	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mijnbuurtje.nl ▶	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
WijkConnect ▶	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Your Priorities ▶	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓

## E-TOOLS BUURTPLATFORMS

Tool	 App  Website	 Open Source	 Toegankelijkheid + ++ +++	Inbedding in eigen ICT-omgeving mogelijk
Buurbook ▶			+	
Gebiedonline ▶			+++	
Hoplr ▶			++	✓ (alleen voor het publieke inspraakplatform)
Mijnbuurtje.nl ▶			++	
WijkConnect ▶			+++	✓ (via API)
Your Priorities ▶			+++	





Argu is een online platform waarop burgers kunnen meedenken over het overheidsbeleid. Een discussie op Argu begint meestal met een open vraag of probleemstelling, waar mensen ideeën over kunnen aandragen. Anderen kunnen hierop stemmen en reageren met voor- en tegenargumenten. Ook is het mogelijk om op gemeentelijk of lokaal niveau enquêtes uit te zetten om verbeterpunten in kaart te brengen. De tool stimuleert een oplossingsgerichte en genuanceerde discussie, biedt een overzicht van het probleem, de mogelijke oplossingen en de belangrijkste overwegingen per oplossing.

### 🚩 Resultaat

Met Argu worden burgers van begin tot eind betrokken bij lokale thema's. Gemeenten bereiken hiermee grote groepen inwoners. De oplossingsgerichte structuur zorgt ervoor dat er echt iets kan gebeuren met de input van deelnemers. De tool werkt ook als transparante rapportage: de vragen, voorstellen, argumenten en het draagvlak zijn inzichtelijk.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Informereren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

### 🧰 Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen
- Meeschrijven aan teksten en beleidsvoorstellen
- Anders: maatwerkoplossingen, waaronder het

importeren van raads- en stateninformatie en het zo interactief kunnen maken: [openbesluitvorming.nl](https://openbesluitvorming.nl)

### 🔧 Aanpasbaarheid

Argu is een website die kan worden aangepast aan de look and feel van de gemeentewebsite. Ook is het mogelijk om functies aan te passen en uit te breiden.

### 🔍 Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- Automatische vertaling of meertaligheid (via de browser).
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.
- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking.
- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* Argu voldoet aan de WCAG 2.1-richtlijn voor zowel AA als AAA.  
Zie: [argu.co/argu/t/10484](https://argu.co/argu/t/10484).

### 👥 Uitwisseling en samenwerking

Doordat mensen op argumenten kunnen stemmen, komt het belangrijkste argument voor én tegen naar boven. Zo hebben deelnemers de prikkel om inhoudelijk bij te dragen in plaats van alleen opinie te delen. Ook zorgt dit ervoor dat er vrijwel nooit gemodereerd hoeft te worden.

### 🔒 Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor aanmelding*

Een e-mailadres en gebruikersnaam

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- Er wordt een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruikers.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de gemeente.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

### 👤 Open source of commercieel

Argu is gebouwd op basis van diverse open source software. Waar mogelijk worden de data van Argu als open data beschikbaar gesteld volgens open standaarden. De broncode van Argu zelf is niet onder een open source-licentie beschikbaar.

### 📊 Kosten

Argu is in te zetten als centraal participatieplatform waar een onbeperkt aantal vragenlijsten, discussies en andere vormen van trajecten mee kunnen worden uitgezet. Op jaarbasis kost het platform € 5.000,- voor kleine gemeenten, €10.000 voor grote gemeenten. Korte trajecten zijn ook mogelijk vanaf € 950,-.

### 📌 Toegepast in

Amsterdam, Utrecht, Hollands Kroon, Roermond Bergen (NH), Schagen, Haarlem, Alkmaar, Vaals

### 📍 Contactinformatie

[info@argu.co](mailto:info@argu.co), 06-53962242, [argu.co](https://argu.co), [argu.co/argu/blog](https://argu.co/argu/blog)



## ? Vraagstuk

De gemeente wil verschillende stakeholders betrekken binnen de stad om ideeën en voorkeuren in kaart te brengen over de komst van een nieuw zwembad in Amsterdam-Oost.

## 🚩 Het resultaat

842 mensen hebben deelgenomen aan online dialoog over zwemwater in Amsterdam-Oost.

## 📈 Schaal

De tool is ingezet op stadsdeel-/dorpskernniveau.

## 👤 Deelnemers

842 mensen, veelal betrokkenen uit de directe omgeving en gebruikers van het zwembad.

## ✅ Pilot/regulier beleid

De tool is eerder succesvol ingezet voor een specifiek traject en kwam bij dit nieuwe traject ook weer handig van pas om inwoners te betrekken bij één specifiek thema. Argu wordt niet op reguliere basis ingezet.

## 👥 Niveau van betrokkenheid

informerend, raadplegend, coproducerend en meebeslissend

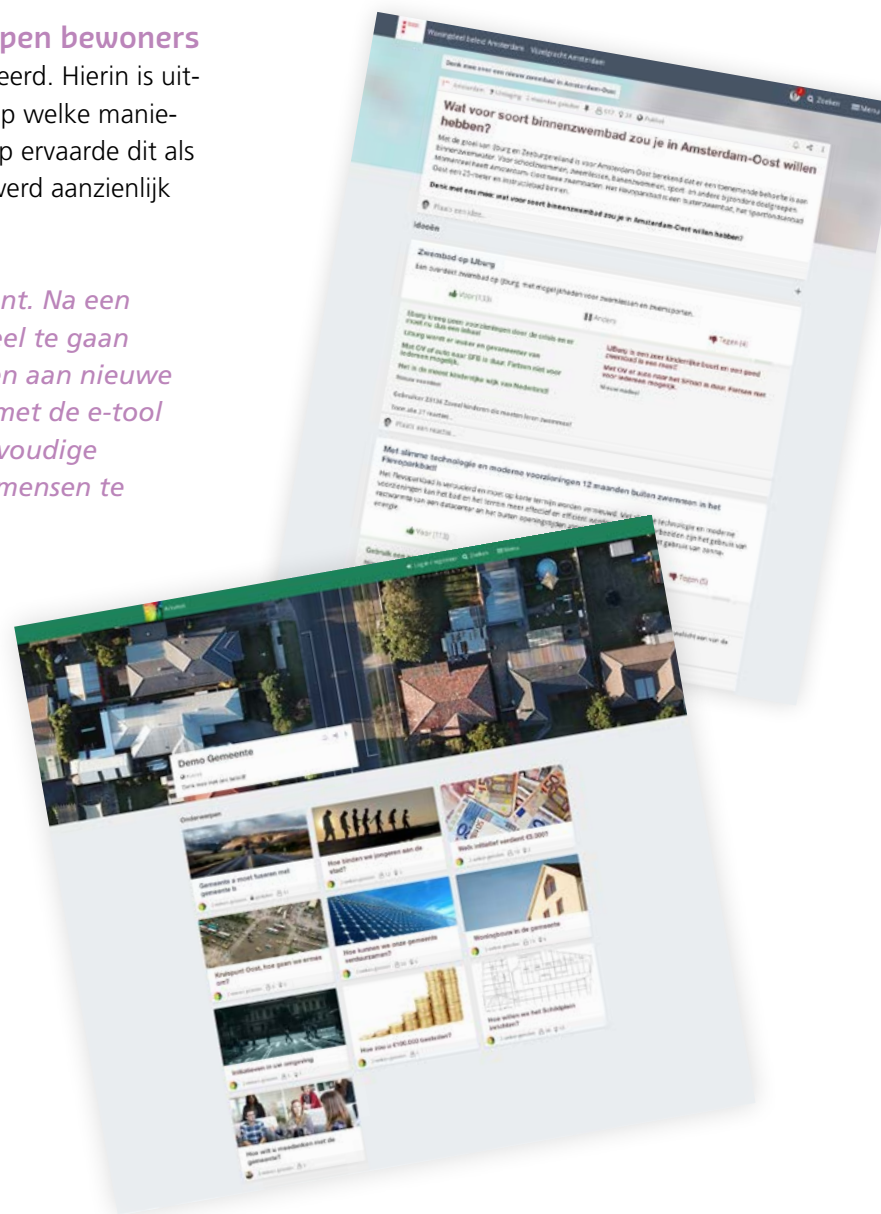
## ★ Gebruiksgemak

De e-tool was eenvoudig direct in te zetten. Wel vraagt het enige organisatorische en/of technische voorbereiding. Voor een beter resultaat is het bijvoorbeeld strategisch om een bijeenkomst te organiseren ter introductie van het systeem.

## 🗣️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Er zijn twee bijeenkomsten georganiseerd. Hierin is uitgelegd hoe de e-tool werkt en op welke manieren deze is te gebruiken. De doelgroep ervoer dit als prettig en het gebruik van de e-tool werd aanzienlijk beter.

*‘Een fijn en betrouwbaar instrument. Na een bijeenkomst en uitnodiging om deel te gaan nemen en regelmatig te herinneren aan nieuwe informatie op het platform is het met de e-tool van Argu mogelijk om op een eenvoudige en snelle manier een grote groep mensen te bereiken en te laten participeren.’*





Bpart kan worden ingezet als het centrale inspraakplatform voor lokaal beleid. Met Bpart zijn burgers en belanghebbenden online te betrekken (consulteren, meebeslissen) en transparant te informeren over het gehele proces. Ook is het mogelijk offline inspraakmomenten te integreren.

Binnen Bpart kunnen verschillende topics of projecten worden gelanceerd om stakeholders te informeren (bijvoorbeeld met een tijdlijn, informatieve pagina's, kalender met inschrijvingen, (tussentijdse) resultaten). Via interactieve modules kunnen burgers online worden betrokken per onderwerp. Ook is het mogelijk dat zij continu bijdragen (agendasetting, burgerinitiatief).

### 🚩 Resultaat

Een groter deel van de bevolking krijgt de kans om deel te nemen, inclusief doelgroepen die minder zijn betrokken. Een gemeente verzamelt meer bijdragen (ideeën of meningen) en er ontstaat een groter draagvlak voor beslissingen (stemming).

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren en mee-beslissen.

### 📦 Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen

- Meeschrijven aan teksten en beleidsvoorstellen
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering
- Anders, namelijk: inschrijven voor offline events, terugkoppelen van resultaten

### 🔧 Aanpasbaarheid

Het platform laat gemeenten toe de eigen huisstijl te integreren: zowel logo, kleurcodes als online lettertype worden ingesteld op maat van de lokale overheid. Gemeenten kunnen de CSS (laten) aanpassen om zo visualisaties op maat te (laten) ontwikkelen. Het participatieplatform kan als losstaande website toegankelijk zijn ([www.2820vraagt.be](http://www.2820vraagt.be)), kan gekoppeld worden aan een web-forward of kan geïntegreerd worden als subdomein van de website van de gemeente of het project ([doemee.burgerbegroting.be](http://doemee.burgerbegroting.be)). De gemeente kan alle functionaliteiten van het platform gebruiken, maar er is ook de mogelijkheid tot het op maat (laten) ontwikkelen van functionaliteiten.

### 🔍 Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- Automatische vertaling of meertaligheid.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.
- Anders: offline bijdragen (post-its, postkaarten, brieven, telefoon ...) kunnen op eenvoudige wijze gepubliceerd worden op het online platform.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* Bpart houdt bij de ontwikkeling rekening met de WCAG-toegankelijkheidsrichtlijnen.

### 🔗 Uitwisseling en samenwerking

Het platform herkent ofwel automatisch ofwel na moderatie soortgelijke voorstellen en nodigt burgers uit om samen te werken. Burgers kunnen reageren, zich opgeven om een project te volgen of te ondersteunen.

### 📊 Kosten

Na eenmalige opstartkosten is er een jaarlijkse licentie die voorziet in het gebruik en beheer van het platform en in training voor gebruik. Daarnaast is het mogelijk om, tegen meerkosten en in overleg, specifieke doorontwikkelingen voor de stad of gemeente aan te vragen. Ten slotte zijn er optionele modules die een gemeente kan activeren. Denk aan een budgetgame (€ 1.000,- per burgerbegroting), Bpart Live voor live events (€ 120,- per kwartaal) of de enquêtetool Survey-Gizmo (€ 1.500,- op jaarbasis). Nieuwe features worden voor iedereen uitgerold. Maatwerk in regie is op basis van dagtarief. Een richtbudget om één jaar met Bpart te werken bedraagt € 4.000,- tot € 6.000,-.

### 🔒 Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor inloggen*

De lokale overheid is eigenaar van de data en kan het registratieformulier zelf invullen: een minimum is het vragen van een e-mail adres, naam en voornaam. Dit kan uitgebreid worden met socio-demo's, specifieke vragen of digitale toepassingen als eID (elektronische identiteitskaart) of itsme.

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen. »



- De gebruiksgegevens worden beheerd door de gemeenten.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

**Open source of commercieel**

Commercieel

**Toegepast in**

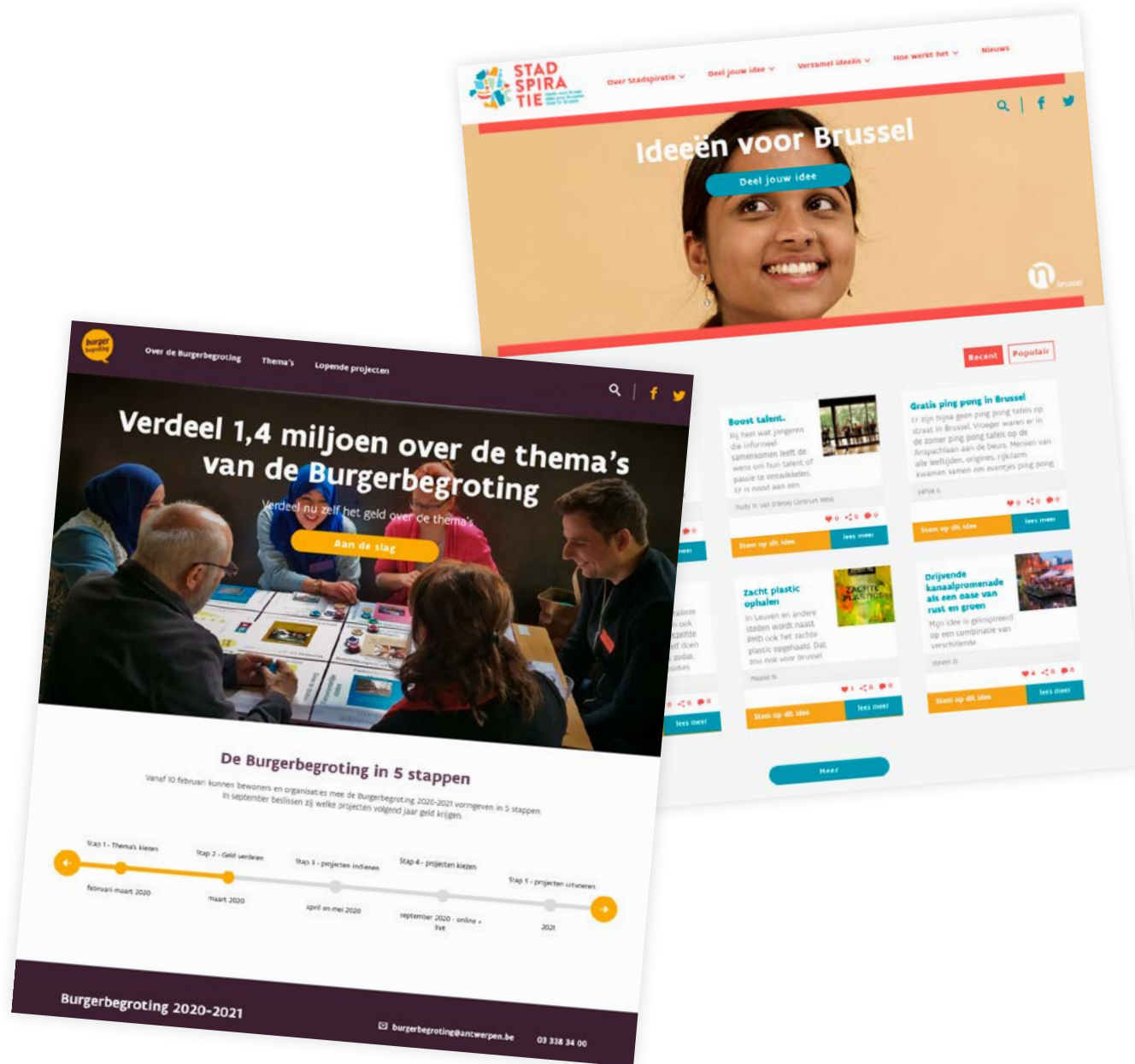
Grote steden, waaronder Brussel, Brugge en Antwerpen (+ 100.000 inwoners), en kleinere steden en gemeenten zoals Bonheiden (15.000 inwoners), Lennik (10.000 inwoners) en Geel (40.000 inwoners).

**Contactinformatie**

[info@treecompany.be](mailto:info@treecompany.be)  
[www.treecompany.be](http://www.treecompany.be)

**Aanvullende informatie**

Op [www.treecompany.be](http://www.treecompany.be) staat een database met case studies, artikelen en opinies over de digitale democratie. We voorzien steeds uitgebreide ondersteuning bij het gebruik van het platform en bieden via verschillende Nederlandse partners ook de mogelijkheid tot inhoudelijke procesbegeleiding.





### ? Vraagstuk

“Idee voor Geel” is de merknaam van participatie in Geel. [Ideevoorgeel.be](http://ideevoorgeel.be) is ingezet voor het strategisch meerjarenplan en het mobiliteitsplan. Burgers en medewerkers dienden rond 14 thema's, zoals armoede en onderwijs, hun voorstel in voor de beleidsperiode 2020-2025. Over het nieuwe mobiliteitsplan gaven zij hun concrete opmerkingen over bereikbaarheid, circulatie en fietszones door.

### 🚩 Resultaat

Er kwamen zo'n 500 online ideeën en opmerkingen om de plannen te finaliseren. Dat was naast de input van de offline informatiemarkten en gespreksplan. Op deze manier zijn meer mensen bereikt om mee te denken, omdat ook mensen die niet naar de offline events komen, kunnen meedoen.

### 📊 Schaal

Gemeentebreed: gericht op alle inwoners

### 👤 Aantal deelnemers en gebruikers

Voor het meerjarenplan namen zo'n 250 inwoners actief online deel, voor het mobiliteitsplan 160. Daarnaast namen 900 werknemers deel aan het interne onderdeel van het project. Samen met andere projecten registreerde Google Analytics ongeveer 44 000 bezoeken op [ideevoorgeel.be](http://ideevoorgeel.be) in het afgelopen jaar. Gegevens van deelnemers zijn bewust beperkt tot geboortjaar en dorp waarin men woont. Zowel ouderen als jongeren registreerden zich op [ideevoorgeel.be](http://ideevoorgeel.be).

### ✓ Pilot/regulier beleid

Het online platform is een onderdeel van een uitgebreidere participatieve aanpak.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Tot op heden is het platform ingezet als tool om te informeren en te raadplegen. Het online platform was steeds onderdeel van een breder project.

### ★ Gebruiksgemak

Het inzetten van de tool vraagt enige organisatorische en/of technische voorbereiding van de gebruiker (gemeente). Het platform biedt ruimte om duiding te geven bij complexere dossiers, zoals mobiliteit en is inzetbaar tijdens offline participatievents. Dit vraagt vanzelfsprekend enige voorbereiding.

### 🗣️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Minder digitale bewoners worden op andere manieren betrokken (via een informatiemarkt, postkaarten, buurtgesprekken ...). Offline opmerkingen over het mobiliteitsplan werden wel online gepubliceerd op het platform. Op de mobiliteitsmarkt waren ook verschillende laptops aanwezig.

*‘Met Bpart konden we heel laagdrempelig ideeën voor onze stad inzamelen. Anderzijds konden we dankzij de informatieve modules ook een complex dossier (mobiliteit) naar de burger nemen. De moderatiemodule liet ons toe efficiënt om te gaan met de ingediende bijdragen van de burgers.’*

### 💡 TIP

Het Bpart platform is flexibel en volledig aanpasbaar. Omdat je uitgebreid kan informeren en verschillende interactieve modules hebt, ondersteunt het platform echt jouw volledige proces. De tijdlijn geeft dit dan transparant weer aan de burger, die via nieuwsberichten voor, tijdens en na het consulteren eenvoudig op de hoogte gehouden wordt van het traject en de impact van zijn of haar stem.

### 📖 Aanvullende informatie

[www.ideevoorgeel.be](http://www.ideevoorgeel.be)

[hln.be/in-de-buurt/geel/vernieuwd-mobiliteitsplan-omvat-fietszone-en-nieuw-circulatieplan-geel-moet-goed-bereikbaar-maar-beperkt-doorrijdbaar-zijn](http://hln.be/in-de-buurt/geel/vernieuwd-mobiliteitsplan-omvat-fietszone-en-nieuw-circulatieplan-geel-moet-goed-bereikbaar-maar-beperkt-doorrijdbaar-zijn)

[hln.be/in-de-buurt/vorselaar/-zeggetis-vraagt-inwoners-om-ideeen-voor-een-betere-stad-te-delen](http://hln.be/in-de-buurt/vorselaar/-zeggetis-vraagt-inwoners-om-ideeen-voor-een-betere-stad-te-delen)



De burgerparticipatieapp creëert de mogelijkheid om via een app de mening van inwoners, ondernemers en ambtenaren over uiteenlopende onderwerpen op elk gewenst moment uit te vragen. Met deze input helpen inwoners, ondernemers en ambtenaren de gemeente actief mee bij het maken en uitvoeren van beleid. Met de app kan de gemeente informeren, vragen stellen en resultaten terugkoppelen. Inwoners hoeven dus niet fysiek bij elkaar te komen, maar kunnen ieder individueel de informatie tot zich nemen en reageren. Zo ontstaat in korte tijd een betrouwbaar en representatief beeld van hoe inwoners aankijken tegen een bepaald project of vraagstuk. Via een pushbericht zijn inwoners makkelijk en direct te bereiken. De app en website kunnen ook gebruikt worden voor het werven voor offline (participatie)bijeenkomsten en zijn ook op gebiedsniveau in te zetten.

### **Resultaat**

Het concrete resultaat is dat de gemeente een online inwonerspanel creëert van inwoners die zelf beslissen over welk onderwerp ze mee willen denken of praten. Resultaten zijn terug te lezen in de app. Deze worden opgemaakt in overzichtelijke infographics.

### **Niveau van betrokkenheid**

Informeren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

### **Functionaliteiten**

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering

- Geld verdelen.
- Anders: Deelnemers kunnen ideeën pinnen op een kaart, en foto's met een gps locatie uploaden.

### **Aanpasbaarheid**

De website en app kunnen worden ingebed en aangepast aan de look and feel van de gemeentewebsite. De app is te vinden in de appstore in de look & feel van de gemeente. Ook is het mogelijk om nieuwe functionaliteiten toe te voegen aan de app. De gemeente heeft zelf regie over het versturen van pushberichten.

### **Toegankelijkheid**

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* vanaf 23 september 2020 voldoet de app aan de WCAG 2.1 richtlijnen.

### **Uitwisseling en samenwerking**

Het primaire doel van de Burgerparticipatieapp is om op een laagdrempelige en efficiënte manier de mening van inwoners te peilen over onderwerpen die hen raken/interesseren. Aanvullende wensen van een gemeente kunnen worden ontwikkeld.

### **Kosten**

De eenmalige kosten voor het inrichten van de app voor een nieuwe gemeente en het plaatsen in de Apple Appstore en Google Playstore bedragen

€ 8.750,- De maandelijkse licentie- en hostingkosten zijn afhankelijk van het aantal inwoners in een gemeente en starten bij € 250,- per maand. De kosten voor het implementeren van een nieuwe campagne/vragenlijst zijn afhankelijk van de hoeveelheid vragen, het soort vraag (open, gesloten of stelling) en of er een analyse/rapportage gemaakt moet worden. De kosten variëren van € 150,- tot € 250,- per vraag (inclusief rapportage, exclusief opstartkosten).

### **Privacy en dataverwerking**

*Gegevens voor inloggen*

De gemeente bepaalt zelf welke gegevens worden gevraagd. Vaak zijn dat: postcode, geboortedatum, en beroep. In de online tool wordt verwezen naar de privacyvoorwaarden en die zijn AVG-proof.

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- Er wordt een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruikers, indien gewenst kan dat.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar (deze gegevens worden verder niet gebruikt).

### **Open source of commercieel**

Commercieel

### **Toegepast in**

Waddinxveen, Dalfsen, Steenwijkerland, Terschelling en binnenkort Gouda



### Contactinformatie

Webapptool Solutions B.V.

Zuid Hollandlaan 7, 2596 AL Den Haag

Mark Offenbergh – 06-43095555

Lydia Kuiterman – 06-19867780

[www.webapptool.com](http://www.webapptool.com), [www.burgerparticipatieapp.nl](http://www.burgerparticipatieapp.nl)





### ? Vraagstuk

Hoe tevreden zijn de inwoners over de openstelling van winkels op zondag? Dit is een van de zes onderzoeken die tot nu toe in de gemeente zijn gedaan.

### 🚩 Resultaat

Door het hoge aantal inwoners dat de vragenlijst in de app invulde, kon er een goede evaluatie plaatsvinden van de zondagsopenstelling van de winkels die in 2018 is ingevoerd.

### 📊 Schaal

De tool is gemeentebreed en op doelgroepenniveau ingezet.

### 👤 Deelnemers

In totaal vulden 1278 inwoners de vragenlijst in de app in. Waddinxveen kent ca. 29.000 inwoners. Op dit moment hebben 2.700 inwoners de app gedownload op hun telefoon. 1.300 hebben ingesteld push-berichten te willen ontvangen bij nieuwe enquêtes. Het is niet bekend welke groepen hebben deelgenomen.

### ✅ Pilot of onderdeel regulier beleid

De inzet van de burgerparticipatieapp Waddinxveen Denkt Mee is onderdeel van het reguliere gemeentelijke beleid. De app is inmiddels voor zes onderzoeken ingezet.

### 👥 Niveau betrokkenheid

Op dit moment zet de gemeente deze app in om samen met inwoners na te denken over beleid en projecten (raadplegen). De komende tijd wordt onderzocht

of een bredere inzet van deze app op de participatieladder mogelijk is.

### ★ Gebruiksgemak

Het inzetten van de e-tool vraagt enige organisatorische en/of technische voorbereiding. De organisatorische inzet die nodig is, is het goed voorbereiden van de vragenlijsten. De gemeente moet of de kennis daarvoor in huis hebben óf in huis halen.

### 🗨️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Inwoners die de app niet konden gebruiken, bijvoorbeeld omdat ze geen smartphone hebben of niet wilden downloaden, konden deze invullen op het gemeentehuis.

*'Deze burgerparticipatieapp zetten we naar volle tevredenheid in en ontwikkelen we samen met de aanbieder door. We krijgen daarbij begeleiding op maat en weten telkens weer nieuwe stappen te zetten. We vinden bij onze vragen de antwoorden van inwoners. Dat maakt deze app enorm waardevol.'*

### 💡 TIP

Ga samen met de aanbieder aan de slag om de app te laten voldoen aan de eigen lokale behoefte. Je krijgt goede begeleiding bij het verder ontwikkelen van de app naar het niveau waar je als gemeente wil staan als het gaat om burgerparticipatie.

### 📖 Aanvullende informatie

In de appstore/Google Play: Waddinxveen Denkt Mee







CitizenLab ondersteunt gemeenten en burgers door dialoog tussen beide te faciliteren. Dit gebeurt met name op het digitale participatieplatform. Daarnaast is ook persoonlijke begeleiding mogelijk. De tool beschikt over meer dan 8 participatiemethoden van informatie tot co-creatie. Het platform kan dan ook voor het hele scala van participatie worden ingezet. Van flitspeiling en enquête tot stemming, burgerbegroting en burgerinitiatieven. De gemeente kan via projecten of initiatieven inwoners zowel top down als bottom-up betrekken, hun inspraak beheren en nagaan of het project effectief is geweest. CitizenLab helpt gemeenten in Nederland, België, Frankrijk, Verenigd Koninkrijk, Scandinavië en Latijns-Amerika.

## Resultaat

CitizenLab helpt gemeenten om hun participatie online overzichtelijk vorm te geven en te centraliseren op één platform, voor inwoners en gemeente. Het proces is inzichtelijk via een tijdlijn die per project de fasen zichtbaar maakt. Feedback kan openbaar of persoonlijk gecommuniceerd worden. Het is mogelijk om overzicht te exporteren naar Excel om lokaal te bewerken. Daarnaast is een dashboard beschikbaar, waarin het aantal (nieuwe) gebruikers, stemmen en ideeën staan weergegeven. In de NLP-clustering (Natural Language Processing) staat een demografisch en thematisch overzicht van alle ideeën: zo kan de gemeente zien welke thema's leven en daarop inspelen. Het NLP-rapport kan ook geëxporteerd worden.

## Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren, meebeslissen

## Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering
- Anders: online Inspraak Workshops: Live met elkaar in gesprek gaan

## Aanpasbaarheid

Het is een website die kan worden ingebed en aangepast aan de look and feel van de gemeentewebsite. Ook kunnen functies van de e-tool worden aangepast en/of uitgebreid.

## Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten:*

- Automatische vertaling of meertaligheid.
- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.
- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* De tool is compliant aan de WCAG-2.1 standaard niveau AA. Er is een toegankelijkheidsverklaring waarin deze standaard en overige toepassingen worden toegelicht.

## Uitwisseling en samenwerking

Inwoners kunnen op elkaars ideeën reageren en op reacties reageren en/of stemmen. Inwoners kunnen ideeën pinnen op een geografische kaart. De projecten kunnen specifiek gericht worden op bepaalde gebieden, waardoor mensen uit een bepaalde kern of wijk op een bepaald project kunnen reageren.

## Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor inloggen*

Naam en e-mailadres. Eventuele overige velden zijn aanvulbaar en vereist te maken indien gewenst.

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- Gebruiksgegevens worden beheerd door de gemeente.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

## Open source of commercieel

Momenteel is CitizenLab nog closed source, maar er zijn plannen om in 2020 nog de slag te maken naar open source.

## Kosten

De prijs is gebaseerd op twee pijlers: inwoneraantal en mate van begeleiding. De behoefte aan begeleiding verschilt per gemeente. Daarom bestaat de keuze tussen drie prijsplannen, die qua inhoud lichtelijk verschillen qua functionaliteiten, maar vooral verschillen

»



op gebied van begeleiding. Voor beheer, inrichting en aanpassingen worden geen extra kosten in rekening gebracht, tenzij het een specifieke vraag betreft.

## Toegepast in

Aalsmeer, Amstelveen, Texel, Leiden, Harderwijk, Heumen, Dongen, Hollands Kroon, Medemblik, Cranendonk, Schiedam, Enschede, Den Haag, Meppel, Heusden en Zevenaar. Binnenkort volgen Utrecht en Wageningen.

## Contactinformatie

Telefoonnummer: +31 85 888 5277

E-mailadres: [aline@citizenlab.co](mailto:aline@citizenlab.co)

## Link

[www.citizenlab.co/nl](http://www.citizenlab.co/nl)

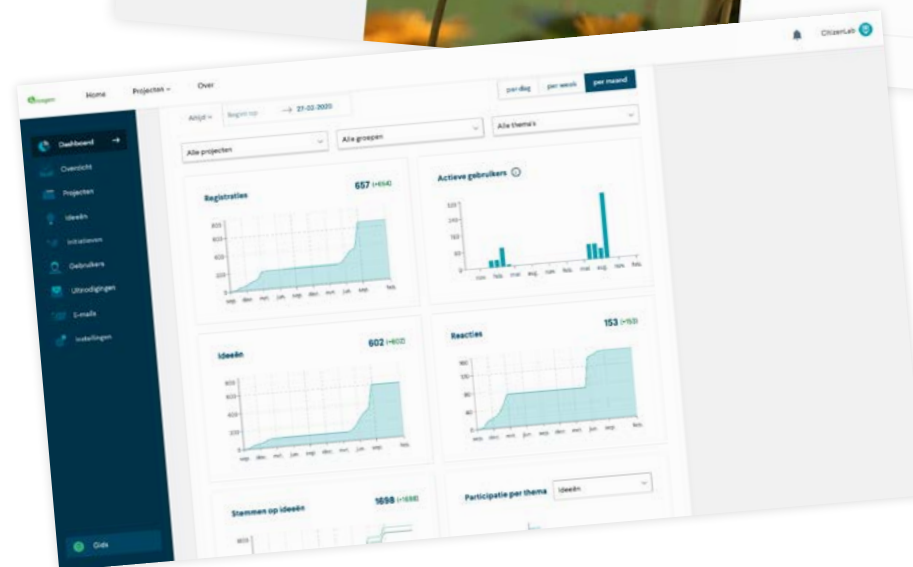
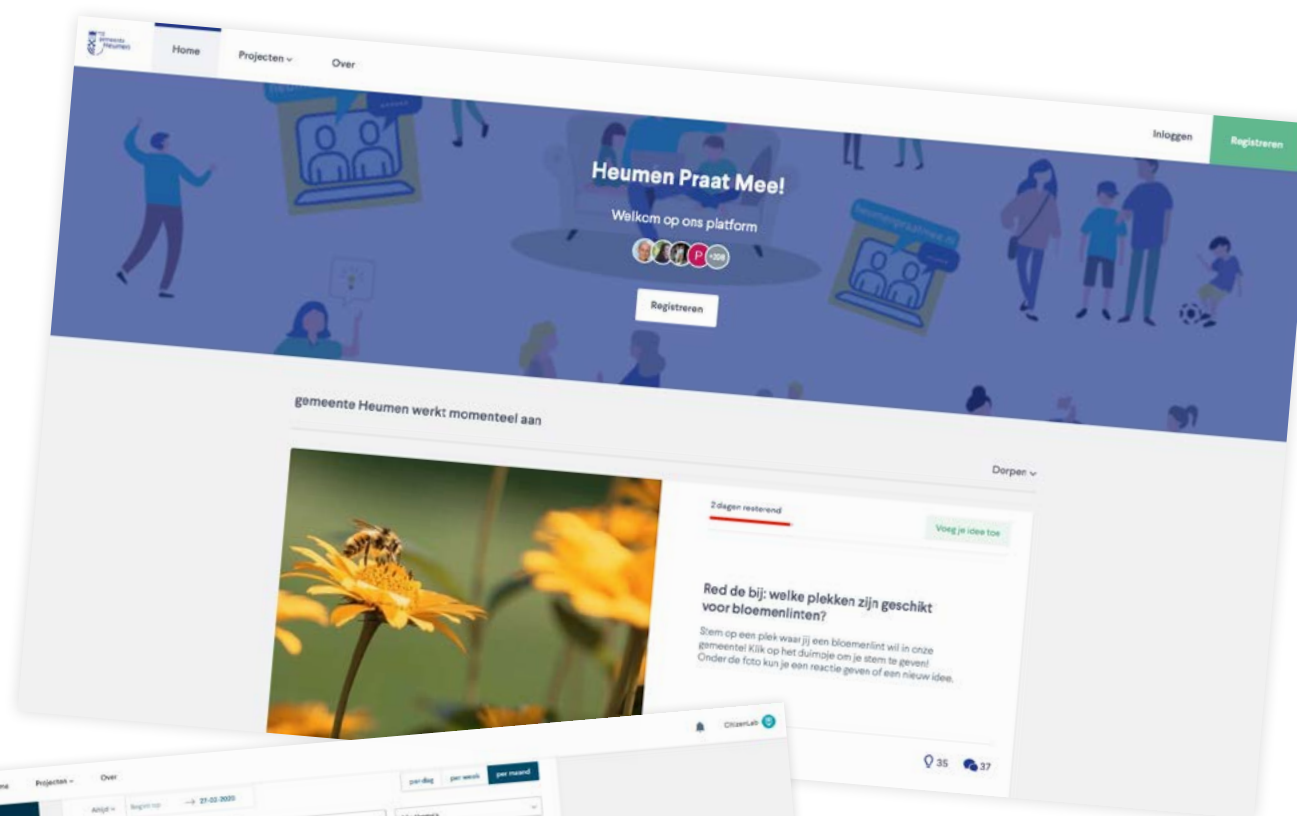
## Aanvullende informatie

Handleidingen

[www.citizenlab.co/nl/kennis](http://www.citizenlab.co/nl/kennis)

Use-cases zijn te vinden in onze blog:

[www.citizenlab.co/blog/?lang=nl](http://www.citizenlab.co/blog/?lang=nl)





### ? Vraagstuk

Inwoners betrekken bij de besteding van gelden aan maatschappelijke initiatieven met een burgerbegroting.

### 🚩 Resultaat

De inzet van CitizenLab heeft vier maatschappelijke initiatieven opgeleverd die elk € 3.750,- toegewezen kregen. Daarnaast heeft het een beeld gegeven van de ideeën die er spelen en is het platform bekender geworden in de gemeente.

### 📈 Schaal

De tool is gemeentebreed ingezet.

### 👤 Deelnemers

In totaal hebben er meer dan 800 inwoners meegedaan met deze uitvraag. De site werd ruim 5000 maal bezocht. Daarvan was 25% tussen de 45 en 54 jaar oud. Bijna 70% was vrouw.

### ✅ Pilot/regulier beleid

Het is onderdeel van het reguliere beleid. Iedereen met een idee voor een uitvraag kan dan ook gebruikmaken van CitizenLab.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Meebeslissen: Inwoners mochten zelf maatschappelijke initiatieven aandragen en op elkaars initiatief stemmen.

### ★ Gebruiksgemak

Het inzetten van de e-tool vraagt met name enige organisatorische voorbereiding. De tool zelf is vrij gemakkelijk onder de knie te krijgen. Organisatorisch kan het soms wat lastiger zijn om mensen aan te sporen om gebruik te maken van de tool, omdat het nog vrij ongebruikelijk is.

### 🗣️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Voor vragen konden inwoners terecht bij CitizenLab. Veelal oudere inwoners hebben hiervan gebruikgemaakt om toch hun idee op het platform te kunnen zetten.

*'Je moet er even energie in steken, maar dan levert het ook echt wat op. Daarnaast is de transparantie van het platform erg fijn, omdat je in een tijdlijn van A tot Z het proces in kaart kunt brengen.'*

### 💡 TIP

Probeer afwisseling te zoeken in de verschillende manieren hoe je iets uitvraagt. Uiteindelijk moet de data die je ophaalt ook werkbaar zijn. Daarnaast is het aan te bevelen om, zeker in het begin, een soort van campagne of iets dergelijks organiseren om bekendheid te creëren.



Consul faciliteert online burgerparticipatie in alle gangbare beleidsprocessen. Het doel van Consul is om de collectieve intelligentie van een stad, dorp of wijk aan te boren en een continu platform te bieden waarop bewoners kunnen meebeslissen over het beleid van de gemeente. Consul heeft verschillende functionaliteiten die aan- en uitgezet kunnen worden en in combinatie met elkaar kunnen worden gebruikt om ieder participatieproces te ondersteunen. Ook kunnen raadsleden direct met burgers in gesprek gaan.

### 🚩 Resultaat

Met het platform maakt de gemeente gezamenlijk met bewoners een keuze voor herinrichtingsplannen, creëert inzicht in de thema's die bewoners agenderen, kan experts laten meeschrijven aan nieuw beleid en verdeelt met een slimme verdeelsleutel budget over geprioriteerde voorstellen.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Informereren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen.

### 🛠️ Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen
- Meeschrijven aan teksten en beleidsvoorstellen

### 🔧 Aanpasbaarheid

Het is een website die kan worden ingebed en aangepast aan de look and feel van de gemeentewebsite. Functies van de e-tool kunnen worden aangepast en/of uitgebreid

### 🔍 Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- Automatische vertaling of meertaligheid.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.
- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking.

Om alle gebruikers, ondanks de grootte van hun sociale netwerk of hun communicatievaardigheden, op weg te helpen heeft Consul voor ieder voorstel een dashboard. Via gamification ondersteunt dit dashboard de initiatiefnemer om een communicatiecampagne op te zetten.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* De software voldoet aan het AA-level van WCAG 2.1-richtlijnen.

### 👥 Uitwisseling en samenwerking

Consul maakt gebruik van NLP (Natural Language Processing) om soortgelijke voorstellen te groeperen, zodat initiatiefnemers gezamenlijk aan een beter voorstel kunnen werken. Ook heeft elk voorstel een communitypagina waar de initiatiefnemer en andere gebruikers met elkaar in gesprek kunnen gaan rondom een voorstel en de voortgang kunnen volgen.

### 📊 Kosten

Doordat de software van Consul open source is, kan een gemeente met genoeg IT-kennis zelfstandig en gratis met de tool aan de slag. Alle documentatie over installatie, een handleiding voor admins en uitleg over de processen staan online op de website van Consul. Ook kunnen gebruikers via een Slackchannel de hoofdontwikkelaars en andere gebruikers vragen stellen over technische kwesties. De gemeente kan ook open source bedrijven inschakelen die de installatie en beheer van de tool kunnen verzorgen.

### 🔒 Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor inloggen*

Er zijn verschillende registratievormen waaruit de gemeente kan kiezen voor hun platform of voor een specifiek participatieproces op het platform. Deze zijn login via: een e-mailadres en wachtwoord, via een social media account, verificatie via een toegestuurde stemcode of via het privacyvriendelijke IRMA (I Reveal my Attributes). Ook kan er een koppeling gemaakt worden met de basisregistratie zodat gebruikers eenmalig kunnen worden geverifieerd als inwoners van de gemeente. Bij ieder van deze identificatiemethoden wordt een minimum aan persoonsgegevens gevraagd. Zodra een gebruiker is ingelogd, wordt deze verbonden aan een anonieme hash (reeks nummers), hierdoor kunnen burgers anoniem hun mening geven en stemmen.

*Gegevensbeheer*

- Er wordt een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruiker. »



- De gebruiksgegevens worden beheerd door de gemeente.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

### Open source of commercieel

Consul is geheel open source. Dit betekent dat de tool gratis en vrij te gebruiken is. Eventuele ondersteuning kan bij een open source bedrijf naar keuze worden ingekocht.

### Toegepast in

De tool heeft een internationaal netwerk van overheden die van de tool gebruikmaken en ontwikkelingen met elkaar delen.

In Nederland is Consul ingezet in Groningen, Badhoevedorp, Emmen.

### Contactinformatie

Consul Democracy Foundation:  
[info@consulfoundation.org](mailto:info@consulfoundation.org)

Website Consul: [consulproject.org](https://consulproject.org)

Nederlandse website: [consulproject.nl/nl](https://consulproject.nl/nl)

Voor toegang tot de community en helpdesk via het Consul Slack kanaal, stuur een e-mail naar:  
[info@consulfoundation.org](mailto:info@consulfoundation.org)

Ieder open source IT bedrijf is vrij om ondersteuning te bieden bij de installatie en het gebruik van Consul. Voorbeelden zijn:

- [democrateam.com](https://democrateam.com) (internationaal opererende hoofdontwikkelaars)

- [Participation.Tools](https://Participation.Tools)
- [enreda.coop/en](https://enreda.coop/en)

### Aanvullende informatie

Demo: [demo.consulproject.org](https://demo.consulproject.org)

Documentatie: [consulproject.org/en](https://consulproject.org/en)

Code: [github.com/consul/consul](https://github.com/consul/consul)

Gebruikers gids: [consulproject.org/docs/consul\\_use\\_guide\\_en.pdf](https://consulproject.org/docs/consul_use_guide_en.pdf)

Technische gids: [docs.consulproject.org/docs](https://docs.consulproject.org/docs)





### ? Vraagstuk

Consul is ingezet voor een buurtbegroting in de Oosterparkwijk in Groningen. Hierbij was 25.000 euro beschikbaar om te verdelen over ideeën die door inwoners zelf werden ingediend. De Coöperatieve Wijkraad wilde zo met meer wijkbewoners een gesprek over hoe publiek geld besteed moest worden om de wijk mooier en leefbaarder te maken. Het doel was om inwoners meer zeggenschap te geven over hun leefomgeving en om meer mensen te bereiken.

### 🚩 Resultaat

Uiteindelijk zijn er 11 ideeën door de inwoners gekozen. Deze hebben budget gekregen en worden uitgevoerd, soms door inwoners zelf, soms samen met de gemeente. Denk aan onder andere aan een minibieb, grijpstokken om afval mee op te ruimen, eetbaar groen, een duurzaamheidscampagne en een pingpongtafel.

### 📊 Schaal

Stadsdeel-/dorpskernniveau en op buurtniveau.

### 👤 Deelnemers

In totaal hebben zo'n 1000 inwoners hun stem uitgebracht en werden 68 ideeën ingediend. Het aantal pageviews was ruim 8 à 9000. De wijk heeft ongeveer 12.300 bewoners dus daar zijn we tevreden mee. Het is niet bekend of er specifieke groepen bewoners hebben meegedaan.

### ✔️ Pilot/regulier beleid

Dergelijke processen zijn binnen Groningen redelijk gangbaar. Het was echter de eerste keer dat dit proces online werd georganiseerd.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Coproduceren en meebeslissen. Inwoners hadden de mogelijkheid om zelf met ideeën te komen. Er was ondersteuning om, indien nodig, deze ideeën samen verder uit te werken. Na deze fase kon door inwoners gestemd worden. Het bepalen welke plannen budget kregen, is volledig door de inwoners gedaan. De gemeente heeft slechts gefaciliteerd.

### ★ Gebruiksgemak

Het inzetten van de e-tool vraagt enige organisatorische en/of technische voorbereiding. De teksten en het proces moeten online ingericht worden. Dit is niet wezenlijk anders dan wanneer een vergelijkbaar proces offline wordt georganiseerd, maar moet wel geregeld worden. Daarnaast is enige technische ondersteuning (hosting, technisch beheer, etc.) noodzakelijk.

### 🗨️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Alle inwoners van de wijk hebben een brief gekregen per post. Er zijn verschillende avonden georganiseerd waarbij inwoners met elkaar, en eventueel met ambtenaren, samen hun ideeën konden uitwerken. Daarnaast werd aangeboden om ook op papier te stemmen, het biljet kon worden ingeleverd bij het WIJ-team. Het WIJ-team is ook getraind om te ondersteunen bij het gebruiken van de tool.

*'De tool, maar ook zeker het proces, werd erg goed ontvangen door bewoners. Met een online winkelmandje konden inwoners aangeven hoe ze de 25.000 wilden besteden. Handig aan de tool was dat het goed te merken is dat de ontwerpers erg veel ervaring hebben met participatieprocessen en dit merk je ook in het ontwerp en het gebruik.'*

### 💡 TIP

Brede tool met veel functionaliteiten die eenvoudig zijn aan- en uit te zetten. Er is meer mogelijk dan alleen burgerbegrotingen. Makkelijk aan te passen. Maak ook gebruik van de kennis van de gemeenschap rondom Consul.

### 📖 Aanvullende informatie

[consulproject.org](https://consulproject.org)

[stemvan.groningen.nl](https://stemvan.groningen.nl)



DoeMee ondersteunt het besluitvormingsproces van een gemeente en helpt gemeenten om de expertise van de samenleving te benutten. Het is een app, waarmee iedereen over verschillende onderwerpen kan meedenken, meekijken en meebeslissen. Of het nu gaat om het betrekken van inwoners bij de nieuwe Omgevingswet, de verdeling van subsidie, bezuinigingen of hoe de gemeente het beste haar dienstverlening kan inrichten. De tool ondersteunt vijf stappen: agenderen, verkennen, oplossen, besluiten en uitvoeren. Groepen kunnen online samenwerken. Iedereen kan in de app meekijken en opmerkingen maken. Daarmee maakt DoeMee het hele proces transparant.

### 🚩 Resultaat

De app levert vier type resultaten op: een chatlog, een lijst van ingediende suggesties, een geordende lijst van onderwerpen op basis van het aantal stemmen en het resultaat van de beslissing (ja/nee met redenen). Daarnaast kan optioneel data-analyse opgeleverd worden ten aanzien van response over de tijd.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Raadplegen, co-producen en meebeslissen

### 🧰 Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Meeschrijven
- Faciliteren

Er wordt momenteel gewerkt aan de mogelijkheid om geld te verdelen.

### 🔧 Aanpasbaarheid

DoeMee wordt meestal gebruikt als een losstaande website met de look and feel van de ontwikkelaar waarop ruimte is ingericht voor de gemeente. De app heeft de look and feel van de ontwikkelaar met toegang per gemeente. Afhankelijk van de abonnementsvorm is het ook mogelijk om de site te embedden in de gemeentelijke website. In overleg kunnen functies worden aangepast en/of uitgebreid.

### 🔍 Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

Op dit moment heeft de tool geen specifieke functionaliteiten die de toegankelijkheid voor gebruikers met beperking ondersteunen. Wel staan meertaligheid en digital assistant op planning. Ook wordt gewerkt aan een chatbot, zodat via spraak kan worden gestemd. Daarnaast is het mogelijk om op verzoek additionele functionaliteit in te bouwen.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* DoeMee is nog niet ontwikkeld volgens de richtlijnen van WCAG 2.1.

### 🧩 Uitwisseling en samenwerking

Een groep deelnemers (aangewezen of geloot) ordent suggesties, zodat gelijkwaardige suggesties samengevoegd kunnen worden. Het is mogelijk om te chatten voor de groepen die ordenen en de groepen die verkennen en oplossen. Iedereen kan hierin

meekijken en opmerkingen maken. Bij het stemmen op de oplossing moet bij *nee* verplicht een reden ingevuld worden. Als minder dan 66% *ja* stemt, wordt het voorstel afgewezen. Dit voorstel kan vervolgens met behulp van de antwoorden van de *nee*-stemmers worden verbeterd. Bij *Ja* kan optioneel een reden gegeven worden, zodat bij een eventuele afwijzing van het voorstel meegenomen kan worden wat er wel behouden zou moeten worden.

### 🔒 Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor inloggen*

Als er gebruikgemaakt wordt van een identificatiemiddel ([itsme](#), [DigiD](#)) worden er geen gegevens vastgelegd van gebruikers bij het inloggen. Voor de chat wordt de naam getoond die wordt uitgewisseld via het identificatienummer bij het indienen van suggesties wordt de naam opgeslagen. Als er geen gebruik wordt gemaakt van een identificatiemiddel wordt het telefoonnummer en de woonplaats vastgelegd (afhankelijk van de eisen die organisatie stelt aan de deelnemers).

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- Gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.
- Er wordt een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruikers.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

»



### Open source of commercieel

De tool is ontwikkeld met behulp van open source tools (Kubernetes, Hyperledger, Node.js libraries), maar wordt aangeboden als commerciële dienst (een Software as a Service-oplossing).

### Kosten

DoeMee kan eenmalig ingezet worden voor een evenement of beslissing (1 agenderingsronde en binnen 3 maanden maximaal 4 oplossingen). Kosten: € 4.495,- voor maximaal 2000 gebruikers. Daarnaast is een abonnement mogelijk. Kosten €14.995,- per jaar, maximaal 30.000 gebruikers, (4 agenderingsrondes en maximaal 20 oplossingen). Ook is het mogelijk om extra trainingen of ondersteuning af te nemen.

### Toegepast in

Molenlanden, Vlaardingen, Hackathon Lelystad (burgerinitiatief), Democratiefestival (Vaardam)

### Contactinformatie

Lonneke Dikmans

Tel: +31 6 15083349, [info@doemeebeslismee.nl](mailto:info@doemeebeslismee.nl)

### Link

[www.doemeebeslismee.nl](http://www.doemeebeslismee.nl)

[web.doemeebeslismee.nl](http://web.doemeebeslismee.nl)

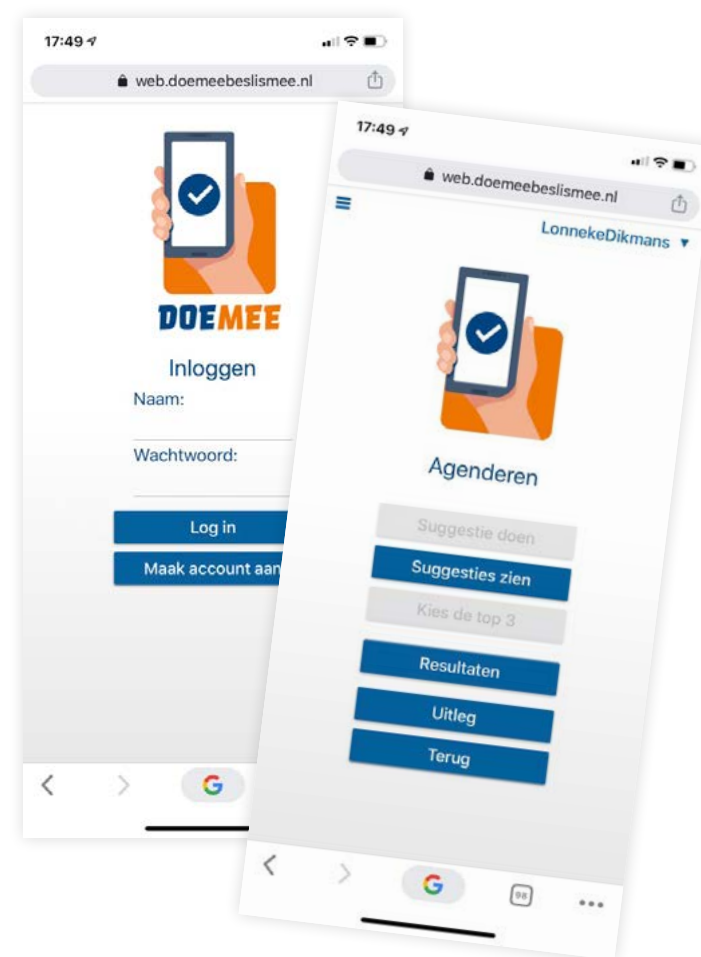
### Aanvullende informatie

Algemeen: [www.doemeebeslismee.nl](http://www.doemeebeslismee.nl)

Democratiefestival: [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com) (video)

Molenlanden: [www.hetkontakt.nl](http://www.hetkontakt.nl)

Vlaardingen: [www.vlaardingenbegroot.nl](http://www.vlaardingenbegroot.nl)







### ? Vraagstuk

Hoe kunnen we de betrokkenheid van inwoners bij de lokale politiek en de democratie vergroten?

Via de app is de vraag gesteld welke onderdelen binnen de lokale politiek te weinig aandacht krijgen of waarover inwoners zouden willen meedenken. Dit is gedaan in samenwerking met de jongerenbeweging Young4Waard van de gemeente. Daarnaast konden inwoners een reactie geven op en stemmen over een agendapunt in de gemeenteraad: het voorstel 'Tiny en Small Houses'.

### 🚩 Het resultaat

De proefpersonen zien de app als waardevol om naast fysieke participatie en democratie ook op een digitale manier hieraan invulling te geven. Er zijn nog wel aandachtspunten voor de vormgeving en schermen van de app, maar dat is meer inrichting. Het doet niets af aan de meerwaarde van de app.

### 📈 Schaal

De tool is ingezet op doelgroepniveau ten behoeve van de gemeenteraad.

### ✅ Pilot/regulier beleid

De app is ingezet als pilot.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

DoeMee is ingezet om te raadplegen, coproduceren en mee te beslissen.

### ★ Gebruiksgemak

In de pilot vroeg het enige voorbereiding aangezien de app nog niet via een appstore (Google of Apple) beschikbaar is.

### 🗣️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Er is een onboardingsessie gehouden voor de deelnemers en waar nodig is nog wat telefonische ondersteuning geboden.

*'Goed dat de gemeente het initiatief neemt om te kijken of inwoners, en specifiek jongeren, op andere manieren betrokken kunnen worden bij de politiek. Wij vonden het idee van deze vorm van participatie innovatief en goed passend bij onze doelgroep. De app zal nog aangepast moeten worden, zodat het toegankelijker en gebruiksvriendelijker wordt. Ons advies is dan ook om onderzoek te blijven doen naar andere vormen van betrokkenheid bij de politiek, door bijvoorbeeld een app of andere innovatieve ideeën.'*

### 💡 TIP

Begin klein en laagdrempelig met de meest aansluitende doelgroep, namelijk jongeren. Zij zijn zeker met betrekking tot de digitale inhoudelijke inzet zeer kritisch op het functioneren van een digitaal middel, gebruikersgemak en meerwaarde.



Gemeentepeiler is een gebruiksvriendelijke app, waarmee inwoners regelmatig hun mening kunnen geven over thema's en onderwerpen die spelen in hun gemeente, dorp, wijk, buurt of straat. Inwoners beantwoorden korte vragenlijsten (peilingen) over een specifiek thema. Door de focus op een structurele interactie tussen inwoners en de gemeente vergroot de tool de betrokkenheid van inwoners. Dat kan zowel bij het bedenken, voorbereiden en uitvoeren van beleid. Daarnaast kunnen met Gemeentepeiler snelle onderzoeken gedaan worden of kunnen meningen opgehaald worden als aanvulling op onderzoek. Voor de afname van onderzoek hoeft geen onderzoeksbureau ingeschakeld te worden maar dat kan wel (Gemeentepeiler werkt hiervoor o.a. samen met I&O Research). De app is gebruiksvriendelijk en eenvoudig in gebruik, waardoor meedoen makkelijk is.

### Resultaat

De gemeente analyseert de resultaten via een online dashboard. Hier kan per leeftijdsgroep, dorp, wijk of buurt bekeken worden hoe inwoners over een bepaald thema denken. De gemeente kan tijdens en na afloop van peilingen ook berichten sturen die extra context bieden bij de peiling of de inwoner op de hoogte houden van eventuele vervolgacties. Op die manier wordt voorkomen dat gebruikers na deelname nooit meer iets horen van de gemeente.

### Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen en meebeslissen

### Functionaliteiten

- Ideeën, meningen en voorstellen ophalen
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel

### Aanpasbaarheid

Het is een app met de look and feel van de gemeente en met toegang per gemeente. Als de inwoner zijn postcode invoert verschijnt de app automatisch in de huisstijl van de betreffende gemeente. Gemeentepeiler is snel inzetbaar: 3 weken na akkoord van de offerte is de app operationeel.

### Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.
- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking.
- Anders: Doordat Gemeentepeiler een app is, beschikt de gebruiker over alle toegankelijkheid opties die het besturingssysteem van de telefoon biedt. Afhankelijk van het besturingssysteem gaat het dan om het voorlezen van de peilingen, het koppelen aan een brailleleesregel, inzoomen op de tekst of het vergroten van de tekst.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* de WCAG 2.1 dient als leidraad. Daarnaast worden toegankelijkheidsrichtlijnen van Apple en Android toegepast, zodat de beschikbare faciliteiten van de smartphone kunnen worden benut.

### Uitwisseling en samenwerking

Er is niet echt sprake van samenwerking tussen gebruikers. Alle gebruikers beantwoorden peilingen en krijgen als beloning direct het (tussen-)resultaat te zien. Op die manier krijgen gebruikers direct feedback maar worden ze niet beïnvloed door elkaar omdat dit resultaat pas verschijnt nadat ze zelf hebben deelgenomen. Binnen de app is verder geen ruimte tot discussie.

### Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor inloggen*

Roepnaam, postcode, geboortjaar, geslacht

*Gegevensbeheer*

- Er wordt een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruikers.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

De gemeente is eigenaar van de resultaatdata en kan peilingresultaten op elk gewenst moment zelf verwijderen. Wanneer een gebruiker zijn/haar account verwijdert, worden ook de persoonlijke gegevens verwijderd.

### Kosten

De gemeente betaalt een vast bedrag per jaar dat gebaseerd is op het aantal inwoners binnen de gemeente. Hier komen verder geen opstartkosten bij en er is geen beperking op het aantal gebruikers of het aantal peilingen. De kosten liggen tussen de € 4.000,- voor



## E-TOOL GEMEENTEPEILER

een gemeente met minder dan 20.000 inwoners en € 16.000,- voor gemeenten met 110.000 tot 140.000 inwoners.

Bij dit bedrag is onder andere vormgeving in de huisstijl van de gemeente inbegrepen, evenals training en ondersteuning van medewerkers van de gemeente en automatische updates. Daarnaast is het mogelijk om een wervingsplan op maat te ontvangen.

### Open source of commercieel

Gemeentepeiler is een commerciële Software as a Service-applicatie.

### Toegepast in

Rotterdam, Den Helder, Roosendaal

### Contactinformatie

Thijs van Hall

0620085003

[thijs@gemeentepeiler.nl](mailto:thijs@gemeentepeiler.nl)

link: [www.gemeentepeiler.nl](http://www.gemeentepeiler.nl)

Apple: [apple.co/2UHHD4b](https://apple.co/2UHHD4b)

Android: [bit.ly/2TXu0k5](https://bit.ly/2TXu0k5)

### Aanvullende informatie

User cases: [www.gemeentepeiler.nl/rotterdam](http://www.gemeentepeiler.nl/rotterdam)





### ? Vraagstuk

De gemeente wil met de inzet van de Gemeentepeiler bewoners betrekken. Daarnaast wil de gemeente kennis opdoen over wat er leeft in de stad, kwaliteit van adviezen en besluiten verbeteren, en daarmee de positie van de adviesraden in de wijken versterken. De adviesraden zijn in de meeste gevallen de partij die Gemeentepeiler inzetten. Er zijn peilingen gestuurd naar alle Rotterdamse deelnemers over onderwerpen als toerisme, duurzaamheid, fietsgebruik, sportbeoefening, winkelstraten en openbare ruimte. In de wijken wordt Gemeentepeiler voor wijkspecifieke thema's ingezet, zoals duurzaamheidswinkel (bekendheid en ervaringen), buurttevredenheid en bewonersbetrokkenheid.

### 🚩 Resultaat

De Gemeentepeiler is opgenomen in de gemeentelijke 'gereedschapskist' voor (digitale) participatie, wat een onderdeel is van het uitvoeringsprogramma 'Betrokken Stad'. De app telt inmiddels ruim 5000 gebruikers. Er is veel belangstelling vanuit de organisatie om de app in te zetten. Inmiddels zijn meer dan 100 enquêtes/peilingen uitgezet, waarvan ruim 70 in de wijken. De naamsbekendheid neemt snel toe, zowel bij de organisatie, als gebiedscommissies en wijkraden. Het merendeel van de gebruikers waardeert de app. Dit blijkt uit de evaluatiepeiling en onderzoek van de Erasmus Universiteit dat is opgestart om resultaten te analyseren.

### 📊 Schaal

De tool is zowel gemeentebreed ingezet als op stadsdeel en buurtniveau.

### 👤 Deelnemers

Bijna 5000 Rotterdammers hebben meegedaan, verspreid over de stad. Daarbij zien we dat spreiding van gebruikers over de wijken nog wat ongelijk is. In Rotterdam Noord en Hoogvliet is de deelname hoger dan in Zuid en de Centrumwijken. Ook is er een lichte oververtegenwoordiging van de leeftijdsgroep 40+. Verder vragen we zo min mogelijk gegevens om het meedoen zo laagdrempelig mogelijk te maken.

### ✅ Pilot/regulier beleid

Gemeentepeiler is in eerste instantie ingezet als pilot. Door te experimenteren deden we ervaringen op, leerden we daarvan, benutten we die geleerde lessen en ontwikkelden we de app en de dienstverlening. De opgedane kennis en ervaringen hebben ertoe geleid dat Gemeentepeiler een door de wethouder omarmd instrument voor participatie is geworden. Het is sinds juni 2019 onderdeel van de reguliere gemeentelijke werkwijze. Dat gebeurt door de onderzoeksafdeling (Onderzoek en Business Intelligence, OBI) in nauwe samenwerking met participatieadviseur van de afdeling Kennis Innovatie en Projecten (Dienstverlening)

### 👥 Niveau betrokkenheid

Vanaf 2019 is in de wijken ervaring opgedaan met raadplegen coproduceren en meebeslissen. Bij coproduceren gaat het om input geven voor wijkplannen. Daarbij zijn de verschillende mogelijkheden van de Gemeentepeiler gebruikt: voorkeuren aangeven, meningen geven, maar ook in open vragen een denkproces bij de mensen in gang zetten.

### ★ Gebruiksgemak

Het inzetten van de e-tool vraagt enige organisatorische en/of technische voorbereiding van de gebruiker. Zo is het nodig om afspraken te maken over privacy en veiligheid, een verwerkersovereenkomst te maken en inzet van medewerkers te organiseren.

### 🗨️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Bij enkele peilingen is de inzet van Gemeentepeiler gecombineerd met een fysieke bijeenkomst voor betrokkenen, waarbij hulp is geboden bij installatie en gebruik.

Commentaren van inwoners uit de 2e evaluatiepeiling:

*'Geen tips maar alleen complimenten. Het is goed om mee te denken en dit is een perfect middel, top!'*

*'Lekker kort en krachtig houden zodat het laagdrempelig blijft.'*

*'Over het algemeen zeer positief, vooral in het begin. Een aantal (latere) peilingen bevatte behoorlijk 'sturende' vragen, met 'politiek correcte' keuze antwoorden.'*

*'Wellicht de mogelijkheid geven om een antwoord toe te lichten zodat mogelijk ook de achterliggende gedachte bij het beantwoorden van een vraag wordt belicht.'* (is inmiddels toegevoegd, red.)



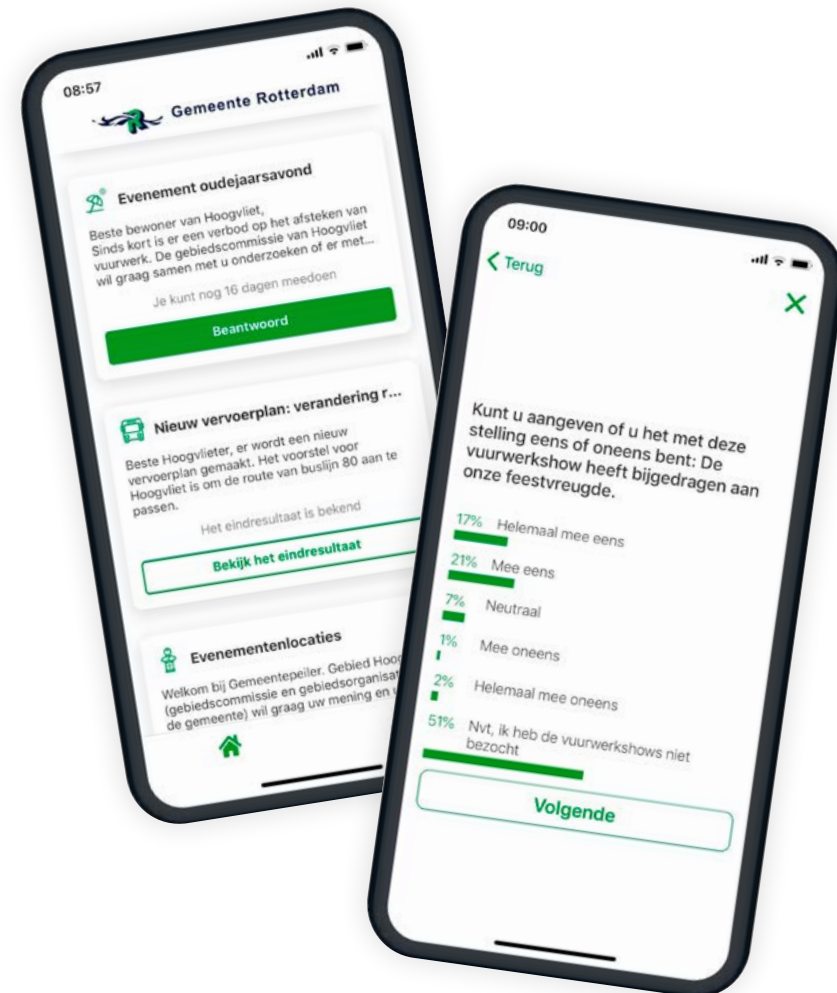
'De mogelijke antwoorden zijn te restrictief / dekken vaak het antwoord niet wat ik zou willen geven.'

#### TIPS

- Experimenteer met een open houding en nieuwsgierige blik
- Mond tot mondreclame werkt; zet netwerken in; zoek ambassadeurs
- Hou er rekening mee dat realiseren van medewerking in de organisatie tijd kost
- Organiseer je werk vooraf goed door enkele zaken op papier te zetten (overeenkomst, privacy, doelen en verwachtingen)

#### Aanvullende informatie

- [www.lokale-democratie.nl/rotterdamers-digitaal-bereiken-tijden-van-corona](http://www.lokale-democratie.nl/rotterdamers-digitaal-bereiken-tijden-van-corona)
- [www.rotterdam.nl/wonen-leven/gemeentepeiler](http://www.rotterdam.nl/wonen-leven/gemeentepeiler)
- [www.rotterdam-nesselande.nl/nieuws/zuidplas/rotterdam/nesselande/wonen/2020/06/16/wijkcomite-nesselande-kiezen-voor-plan-bewoners](http://www.rotterdam-nesselande.nl/nieuws/zuidplas/rotterdam/nesselande/wonen/2020/06/16/wijkcomite-nesselande-kiezen-voor-plan-bewoners)
- [www.noordereiland.org/2019/gemeentepeiler-noordereiland](http://www.noordereiland.org/2019/gemeentepeiler-noordereiland)





Met het eParticipatieplatform Ikpraatmee is het mogelijk om online in gesprek te gaan met inwoners en onderzoek te doen naar onderwerpen die in de gemeente spelen. Via de verschillende beschikbare gespreksinstrumenten zijn online gesprekken mogelijk op verschillende niveaus van de participatieladder. Zo bereikt de gemeente inwoners die normaal hun stem niet laten horen. Bewonersparticipatie is hiermee makkelijker te realiseren. Gespreksdeelnemers vinden, informatie delen, een gesprek aanknopen, het is snel en gemakkelijk uitvoerbaar. De tool is in gebruik bij 10 gemeenten.

### 🚩 Resultaat

Een dashboard geeft direct inzicht in aantal deelnemers en activiteit op het platform. De resultaten van vragenlijsten zijn beschikbaar in de vorm van tabellen, grafieken en open antwoorden. De forumdiscussie en het online debat kunnen via backend gemodereerd en gedownload worden. Uitkomsten van polls zijn via front- en backend beschikbaar.

### 🧰 Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Informereren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

### 🔧 Aanpasbaarheid

De website kan worden ingebed en aangepast aan de look and feel van de Gemeentewebsite. Ook is het mogelijk om functies aan te passen en/of uit te breiden.

### 🔍 Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- Visueel materiaal, zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden kan worden toegevoegd.
- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking.
- Het platform kan gemakkelijk voorzien worden van een voorleesfunctie. De keuze hierin wordt gemaakt met de opdrachtgever.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* de tool is gebouwd op basis van de webtoegankelijkheidsrichtlijnen. De ontwikkelaar geeft bij implementatie advies over content om zo toegankelijkheid op goed niveau te houden.

### 🧩 Uitwisseling en samenwerking

Er is een forumdiscussie beschikbaar, waarbij op elkaar kan worden gereageerd. Ook is een debat mogelijk, waarbij voor- en tegenstanders discussie kunnen voeren. Op een initiatievenprikbord kunnen deelnemers op ingediende ideeën en initiatieven reageren. Tot slot is er een reactiemogelijkheid op nieuwsberichten.

### 📊 Kosten

De kosten bestaan uit zowel kosten voor inrichting en opstartkosten, als een abonnement voor gebruik. Levering van de tool op basis van de huisstijl van gemeente inclusief basiscontent, gebruikerstrainingen is afhankelijk van de grootte van de gemeente en varieert tussen € 3.950,- en € 5.950,-. Maandelijkse kosten voor hosting, beveiliging, service en participatieadvies bedragen tussen € 350,- en € 550,-.

### 🔒 Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor inloggen*

Inloggen is noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van een deel van de gesprekstoelen en voor het voeren van een online gesprek in een afgeschermd groep. Hiervoor zijn een e-mailadres en wachtwoord nodig. De gemeente bepaalt zelf welke gegevens gevraagd worden voor het kunnen aanmelden als deelnemer. Het enige verplichte gegeven is een werkend e-mail adres.

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden permanent opgeslagen.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de gemeente.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

»



## Open source of commercieel

De tool is ontwikkeld op basis van Sterkr Community software. Sterkr bezit veel functionaliteit om mensen binnen verenigingen, bedrijven en clubs te verbinden. Deze functionaliteit is gebruikt om Ikpraatmee te ontwikkelen voor gemeenten.

## Toegepast in

Deventer, Twenterand, Tynaarlo, Dronten, Geertruidenberg, Steenbergen, Hof van Twente, Wierden, Hellendoorn

## Contactinformatie

SIR communicatie & participatie  
Voortsweg 131, 7523 CD Enschede - Overijssel  
053 4307044  
[www.sir.nl](http://www.sir.nl), [info@sir.nl](mailto:info@sir.nl)

## Link

[www.ikpraatmee.nl](http://www.ikpraatmee.nl)

## Aanvullende informatie

- [www.sir.nl/inspiratie/36/hoer-voer-je-online-het-participatiegesprek](http://www.sir.nl/inspiratie/36/hoer-voer-je-online-het-participatiegesprek)
- [www.sir.nl/inspiratie/43/gemeente-wierden-online-in-gesprek-met-inwoners](http://www.sir.nl/inspiratie/43/gemeente-wierden-online-in-gesprek-met-inwoners)
- [www.sir.nl/inspiratie/51/in-gesprek-over-koopzondag-in-twenterand](http://www.sir.nl/inspiratie/51/in-gesprek-over-koopzondag-in-twenterand)
- [www.sir.nl/klantvraag/95/inwoners-schrijven-mee-aan-profiel-nieuwe-burgemeester-twenterand](http://www.sir.nl/klantvraag/95/inwoners-schrijven-mee-aan-profiel-nieuwe-burgemeester-twenterand)

The screenshot shows the website for Gemeente Dronten. At the top, there is a navigation bar with links for HOME, DEELNEMEN, GESPREKSONDERWERPEN, UW IDEE, and CONTACT. A 'Registreer en praat mee' button and a 'Login' button are also visible. The main content area features a large banner image of a park with the text 'Los of aan de lijn?' and a sub-header 'Gemeente Dronten'. Below the banner, there is a paragraph of text and two buttons: 'Registreren' and 'Inloggen'. Further down, there are three article cards with dates and titles: '21 jan 63% van de hondenbezitters geeft aan dat afvalbakken met Inwoners en honden; hoe gaat dat samen', '19 jan Uitkomsten onderzoek melden criminaliteit', and '20 dec Uw begroting voor de gemeente Dronten'.



### ? Vraagstuk

Bij wijze van proef is een koopzondag gehouden in het centrum van Vroomshoop, één van de grote vier dorpen in Twenterand. Naar aanleiding van die proef heeft de gemeenteraad van Twenterand het college gevraagd deze pilot koopzondag te evalueren. Daarbij moesten verschillende belangen zorgvuldig afgewogen worden en er moest een voorstel komen voor een eventueel vervolg van koopzondagen in Twenterand. De mening van inwoners was hierbij belangrijk. Verwachting was dat er verschillen per woonkern zouden zijn met betrekking tot de openstelling van winkels op zondag.

### + Doel

De mening van de inwoners van de verschillende woonkernen was sterk bepalend voor de invulling van het nieuwe winkeltijdenbesluit van de gemeente. De mening van de winkeliers/ondernemers werd via andere kanalen opgehaald alsook de mening van andere belangengroepen zoals kerken

### 🚩 Resultaat

Inzicht in de mening van inwoners van de verschillende dorpskernen. Dit heeft geleid tot een flexibele winkeltijdenregeling waar per dorpskern een eigen invulling aan kan worden gegeven.

### 📊 Op welke schaal is de e-tool ingezet?

Gemeentebreed en per stadsdeel-/dorpskernniveau.

### 👤 Deelnemers

Ruim 4000 inwoners gaven via de tool hun mening. Het onderwerp leefde binnen de verschillende woonkernen. Iedereen mocht meedoen en hier werd dan ook massaal gebruik van gemaakt. We beoordeelden op basis van leeftijd, gezinssituatie en woonplaats de representativiteit van de uitkomsten.

### ✔️ Pilot/regulier beleid

De tool werd ingezet in het kader van een pilot. Om zo beter te kunnen beslissen of de gemeente ook bij andere vragen met online participatie aan de slag wil.

### 👥 Niveau betrokkenheid/participatie

Informereren en raadplegen: inwoners konden hun mening geven over het al dan niet open zijn van winkels op zondagen en hoe vaak dit mogelijk zou moeten zijn. Ze konden daarbij aangeven wat hun motieven waren en wat hun advies aan de gemeente was.

### ★ Gebruiksgemak

Het inzetten van de e-tool vraagt enige organisatorische en/of technische voorbereiding. Werken met de tool is niet ingewikkeld. Maar de eerste keer goed inrichten en gebruiken van de tool in het kader van een pilot gaat beter met ondersteuning vanuit de leverancier. We hebben dit in het kader van de pilot dan ook overgelaten aan SIR.

### 🗨️ Acties voor specifieke groepen bewoners

De vragen over dit onderwerp konden ook schriftelijk beantwoord en ingediend worden. Hier is weinig gebruik van gemaakt.

*'We waren verrast over de massale deelname van inwoners. Ze vonden de weg naar het platform en de te beantwoorden vragen snel en gemakkelijk. Het leverde ons heel goed inzicht op in de houding en mening van onze inwoners. De uitkomst was helder en daar durfde onze gemeenteraad dan ook een besluit op te baseren.'*

### 💡 TIP

De eerste vraag die je met de tool gaat beantwoorden zet de toon rondom de tool. Begin daarom met een onderwerp dat actueel is en waarbij je inschat dat veel inwoners hun mening willen delen. Zo werk je aan een goede eerste inzet van zo'n nieuw instrument. Daarna kun je gemakkelijker gaan experimenteren met kleinere of specifiekere onderwerpen, waarbij je ook een participatiegesprek over meerdere rondes kunt laten lopen.





Maptionnaire is een online participatietool, waarmee ideeën en belevingen op de kaart worden gezet. Het is een enquêtetool met GIS-functionaliteit. Door respondenten locatievragen te stellen over hun eigen omgeving, creëren zij een belevingskaart. Deze kaart zegt in één oogopslag meer dan duizend woorden. Maptionnaire faciliteert het participatieproces doordat het relevante kennis ophaalt van de 'local experts'. De locatiegebonden kennis helpt bij ontwikkelingen in de leefomgeving. De belevingskaart voegt extra waarde toe doordat de waar-vraag daadwerkelijk een plek krijgt. Waar voelt u zich onveilig? Waar mist u een fietspad? Waar heeft u vaak last van hondenpoep? De kaart geeft het antwoord.

### 🚩 Resultaat

De gemeente krijgt inzicht in de belevingswereld van haar bewoners. Waar speelt wat? De ingebouwde analysepagina geeft snel en eenvoudig interactief inzicht in de kaartresultaten. De output van een Maptionnaire-enquête is zowel een shapefile als een excel. Deze geven de mogelijkheid voor verdere analyse en direct gegenereerde grafieken van responsdata.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen.

### 🧰 Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel

- Geld verdelen
- Anders, namelijk: Ideeën en belevingen in kaart brengen

### 🔧 Aanpasbaarheid

Het is een website die kan worden ingebed en aangepast aan de look and feel van de gemeentewebsite.

### 🔍 Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- Automatische vertaling of meertaligheid.
- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.
- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* De tool voldoet grotendeels aan de Europese richtlijnen; de niet-essentiële kaartcomponent is uitgesloten van digitale toegankelijkheid, zie artikel 1 sectie 4 (d) in de richtlijn over toegankelijkheid websites en apps in de publieke sector [eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj](http://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

### 🧩 Uitwisseling en samenwerking

Maptionnaire kan zo ingesteld worden dat de respondent een enquête maar één keer kan invullen. Hierdoor bepaalt de grootste schreeuwer niet langer de stemming. Elke respondent krijgt een uniek ID. Dit geldt ook voor de locatie-antwoorden. Een aangewezen locatie (Welk verkeerskruispunt vindt u gevaarlijk?) geldt slechts als één antwoord, hoe hard je ook schreeuwt.

### 📊 Kosten

Maptionnaire werkt op basis van project- of jaarlicenties. De prijs van projectlicenties wordt deels bepaald door de looptijd van de enquête in maanden. Het andere deel van de prijs wordt bepaald door de modules die de klant wil inzetten; Core, Pro of Complete. Deze modules en het aantal te bouwen enquêtes bepalen de prijs van de jaarlicentie. Er zijn nu twee varianten van licentiegebruik. Er is een licentie vanaf € 950,- voor 1 maand gebruik voor 1 project/enquête. Vanaf € 5.000,- is een jaarlicentie beschikbaar. Hiermee kunnen onbeperkt enquêtes en gebruikers worden aangemaakt.

### 🔒 Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor inloggen*

Maptionnaire is een Finse tool. Qua privacy wordt het maximale gedaan om de respondent alle vrijheid te geven. Zo worden er geen IP-adressen opgeslagen en hoeft de respondent zich nergens voor te registreren of aan te melden. Het enige dat wordt opgeslagen, is een uniek, onherleidbaar, random gegenereerd respondentnummer en de vrijwillig ingevulde antwoorden van de respondent. Desgewenst kunnen antwoorden op bepaalde vragen (zoals naam, e-mailadres, etc.) losgekoppeld worden van de andere vragen, zodat er geen link kan worden gelegd tussen de persoonlijke gegevens en inhoudelijke respons. De licentiehouder heeft als enige toegang tot de responsdata. Dit legt de verantwoordelijkheid bij hen. Dit geldt ook voor de gestelde vragen.

»



### Gegevensbeheer

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de gemeente.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

### Open source of commercieel

Maptionnaire is een commerciële dienst.

### Toegepast in

Gorinchem, Huizen, Stichtse Vecht, Gooise Meren, Heusden, 's-Hertogenbosch, Lelystad, Groningen, Leeuwarden, Leusden, Dinteloord, Roermond, Dronten, Arnhem

### Contactinformatie

Ontwikkelaar in Finland  
Support Request  
sales@maptionnaire.com  
Vironkatu 3 D 4  
FI-00170 Helsinki  
VAT number FI23992735  
[maptionnaire.com](http://maptionnaire.com)

Reseller in de Benelux:

Smarticipatie  
Brink 7  
5236 AR, 's-Hertogenbosch  
T 073 78 20 298  
E [info@smarticipatie.nl](mailto:info@smarticipatie.nl)  
[smarticipatie.nl](http://smarticipatie.nl)





## ? Vraagstuk

Herinrichtingsvraagstuk in het historische centrum, Het Eind. Er speelde verkeers-, gebruiks- en inrichtingsproblematiek. Eind Goed Al Goed was de titel. Het doel was om met een blanco start zoveel mogelijk bewoners, lokale ondernemers en passanten te betrekken over en te betrekken bij de herinrichting. De tool is twee keer ingezet. Eerst voor de inventarisatie van problemen en kansen. Daarna met scenario's en beelden voor keuze en uitwerking. De input van de respondenten werd door het architectenbureau meegenomen. Zij maakten een vertaling van de input naar ontwerpschets. Het was geen carte blanche voor de meeste stemmen gelden, maar de respons werd zoveel mogelijk meegenomen in een realistisch en samenhangend ontwerp.

## 🚩 Resultaat

**Kwalitatief:** Er was een grote deelname en betrokkenheid, mede omdat burgers het zo toegankelijk vonden. Oude weerstand viel weg, doordat inzichten en problemen maar ook kansen onderling zichtbaar werden op de kaart. De visueel sterk uitgewerkte scenario's hebben tot keuze en uitvoering zonder protest geleid. **Kwantitatief:** in twee rondes waren er circa 1400 betrokken responses. Voor ons een mooi project wat na een valse start, jaren ervoor, nu door de aanpak en uitvoering van argwaan naar meedenken en meewerken is gegaan.

## 📊 Schaal

De tool is ingezet op stadsdeelniveau en op buurt-niveau.

## 👤 Deelnemers

Er hebben 838 deelnemers meegedaan. Het zwaartepunt lag bij de directe bewoners (256) en ondernemers (98). De enquêtes zijn breder gepubliceerd en, omdat het om het historisch centrum ging, heeft ook een deel van buiten de buurt gereageerd. Tevens komen er dagelijks vele honderden passanten over Het Eind vanaf de pont de stad in. Ook door hen is substantieel bijgedragen (300) en vanuit overige inwoners (194). We weten dat het overgrote deel van de bewoners ouder dan 50 jaar is. Passanten zijn gemiddeld jonger, omdat er veel scholieren met de pont oversteken. Bij bijeenkomsten hebben we 80+-ers enthousiast gezien maar ook begin-twintigers. Het beeld is dat alle leeftijdsgroepen hebben deelgenomen. Er is geen profielvraag gesteld m.b.t. gezinssamenstelling of leeftijd, dus daar zijn gegevens van. Bij de bijeenkomsten (er zijn er 3 geweest) was vertegenwoordiging van scholieren tot hoogbejaarden te zien.

## ✅ Pilot/regulier beleid

De inzet van de tool en MapTables was door het architectenbureau in hun aanpak opgenomen. De gemeente wilde zo breed mogelijk betrekken en inventariseren en daarom is de keuze op deze aanpak gevallen. Het was de eerste keer om zo te werk te gaan, passend in regulier beleid en aanpak.

## 👥 Niveau van betrokkenheid

**Raadplegen:** er is gestart vanuit een blanco situatie (er was geen plan, geen ontwerp) met raadplegen wat problemen waren, wat men goed/mooi vond, wat fout/lelijk en welke ideeën er waren voor verbetering.

**Coproduceren:** door het ophalen van wat men graag zou zien, voorbeelden insturen via de tool (foto's, plattjes, documenten etc). Die beelden en voorbeelden zijn door het architectenbureau verwerkt in scenario's waar vervolgens ook iedereen op kon reageren met suggesties voor verbetering.

**Meebeslissen:** dit is gedaan door de respons gewogen mee te nemen in het ontwerp.

## ★ Gebruiksgemak

De tool was eenvoudig direct in te zetten, maar wel met enige organisatorische en/of technische voorbereiding van de gemeente. De gemeente heeft zelf de tool niet ingericht. Dat is in co-creatie tussen het architectenbureau en Smarticipatie gedaan. De inrichting vroeg enige kaart/ondergrond bewerking (luchtfoto's) en in de 2e ronde het inpassen van de ontwerpvoorbeelden in de kaart. De gemeente heeft wel meegedacht met enquêtevragen.

## 🗨️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Alleen voor het enthousiasmeren voor de deelname is op verschillende manieren en in media aandacht gevraagd. Zo zijn op de veerpont zelf deelnemers geworven, in het bijzijn van de wethouder. Hiervoor is gebruikgemaakt van een mactable. Al varende zijn respondenten aan de slag gegaan.

Tijdens de bijeenkomsten was een team beschikbaar voor hulp. Circa 90% van de respondenten heeft vanuit huis meegedaan.



*'De ideeën van bewoners en bedrijven geven ons een goed inzicht in de plekken waar we iets mee moeten en ook waar we juist van af moeten blijven. De 'wisdom of the crowd' heeft ons echt positief verrast!'*

*Andre van der Dussen, Gemeente Gorinchem*

#### TIP

De tool is naar zeggen niet ingewikkeld. Start je er mee, neem dan wel een beetje hulp in de arm of volg een workshop. De inzet kan eigenlijk in elk project waar je een ruimtelijk vraagstuk hebt en je al dan niet binnen kaders, burgers wil horen, betrekken of mee laten bedenken en beslissen.

Het is visueel sterk en heel fraai in te richten. Dat maakt het toegankelijk voor vele doelgroepen en opgaven.

#### Aanvullende informatie

De eerste enquête ronde: [app.maptionnaire.com/nl/1817/](https://app.maptionnaire.com/nl/1817/)

De tweede ronde met ontwerp visuals: [app.maptionnaire.com/nl/2414/](https://app.maptionnaire.com/nl/2414/)

Projectverhaal: [smarticipatie.nl/projecten/eind-goed-al-goed-gorinchem](https://smarticipatie.nl/projecten/eind-goed-al-goed-gorinchem)

Video: [vimeo.com/359316318](https://vimeo.com/359316318)



Meepraten, meebeslissen, meedoen. Met Mett is het mogelijk om participatie slim en efficiënt te organiseren en offline activiteiten, zoals bewonersavonden, online te versterken. Denk aan punten op de kaart zetten, stemmen, waarderen, reageren en 85 andere functionaliteiten. Mett biedt gemeenten een e-toolbox om participatie online te organiseren. Van informeren tot meedenken, van inventariseren tot stemmen, en zowel openbaar als besloten. Mett is geschikt voor grote projecten, maar ook voor kleinere projecten en initiatieven vanuit de samenleving.

### **Resultaat**

Resultaten kunnen bestaan uit volgers, mensen die inhoudelijk reageren, mensen die een stem of een waardering uitbrengen, mensen die zelf items toevoegen (zoals een initiatief, of een melding op de kaart) of mensen die een formulier invullen. Al deze input is te downloaden als databestand voor nadere analyse. Ook zijn de resultaten (indien gewenst) direct zichtbaar voor deelnemers.

### **Niveau van betrokkenheid**

Informeren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

### **Functionaliteiten**

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen
- Meeschrijven aan teksten en beleidsvoorstellen
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering

- Anders:
  - Communityvorming
  - Online versterken of vervangen van fysieke bijeenkomsten (bijv. bewonersavond) met combinatie van informeren en interactie
  - Antwoordformulieren tbv vragenlijsten, aanmelden, vraag stellen, enquête
  - Pagina's volgen voor e-mailnotificaties, mailings verzenden

### **Aanpasbaarheid**

Het is een website die kan worden ingebed en aangepast aan de look and feel van de gemeentewebsite. Functies van de e-tool kunnen worden aangepast en/of uitgebreid.

### **Toegankelijkheid**

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- Automatische vertaling of meertaligheid.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en videos voor laag of minder geletterden.
- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking.
- Speciale functionaliteit in de teksteditor om teksten te controleren.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* Sinds 2020 wordt Mett jaarlijks getoetst op de WCAG 2.1, level AA. Om aan de digitoegankelijk EN 301 549 norm te voldoen, wordt de software jaarlijks getoetst volgens de WCAG-EM. Er is voor alle klanten een toegankelijkheidsverklaring beschikbaar die in gaat op deze keurmerken/normen. Voor Mett is digitoegankelijkheid een belangrijk

speerpunt. Het is een aantoonbaar onderdeel van het ISO-ontwikkelp proces.

### **Uitwisseling en samenwerking**

In Mett bepaalt de beheerder zelf welke samenwerkingsvorm het best bij de vraag past. Een open discussie, een meer gesloten reactie, samen stemmen, waarderen en prioriteren en in dialoog over dilemma's zijn voorbeelden. Daarnaast kunnen gebruikers samenwerken in semi-besloten werkgroepen en daarin kennis en documenten delen.

### **Kosten**

Mett hanteert eenmalige kosten (vanaf € 3.993,-) voor het inrichten en opstarten. Daarbij hoort een begeleidingstraject door één of meer adviseurs, dat bestaat uit een kick-off, een strategiesessie en een aantal werksessies waarin het platform gezamenlijk wordt ingericht.

Het gebruik van het product is op basis van een abonnement (vanaf € 342,- per maand), waaraan jaarlijkse kosten zijn verbonden. Dit is inclusief hosting, een professionele helpdesk via e-mail, telefoon en chat en regelmatig contact met een adviseur om doelen, succes en mogelijkheden te bespreken. De kosten zijn flat-fee: een vast bedrag per jaar, onafhankelijk van het aantal gebruikers of de hoeveelheid data.

Nieuwe, aangepaste functionaliteiten of op detail-niveau doorvoeren van een huis- of projectstijl kan tegen meerkosten. »



Mett is ook een tool voor online samenwerken met de omgeving. In het platform kunnen website-, extranet- en communityfuncties worden gebruikt zonder dat daar aanvullende functionaliteiten voor moeten worden afgenomen.

## Privacy en dataverwerking

### Gegevens voor inloggen

Gebruikers kunnen deelnemen zonder inlog. Als een inlog gewenst is, wordt tenminste een voornaam, achternaam en e-mailadres gevraagd. Beheerders kunnen verder zelf aanvullende velden bepalen en ook of die verplicht of optioneel zijn. Technisch-functioneel voldoet Mett aan de AVG. Mett coacht haar klanten en beheerders bij het voldoen aan de regelgeving. Mett doorloopt op dit moment het proces om in oktober 2020 een ISO 9001, ISO 2700 en NEN 7510 certificering te behalen. En daarnaast aan de volgende niet certificeerbare normen te voldoen: BIO, ISO 27701 aanvulling over privacy, ISO 12207 richtlijn over ontwikkelen van software en de NCSC (National Cyber and Security Center) richtlijnen.

### Gegevensbeheer

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- Er wordt een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruikers.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de gemeente.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

- Gebruikers kunnen eigen gegevens beheren, downloaden en het eigen profiel verwijderen.

## Open source of commercieel

Commercieel

## Toegepast in

Zoetermeer, Veenendaal, Uithoorn, Den Haag, Breda, Nieuwegein, Velsen, Leidschendam-Voorburg, Bergen NH, Heiloo, Castricum, Winterswijk

## Contactinformatie

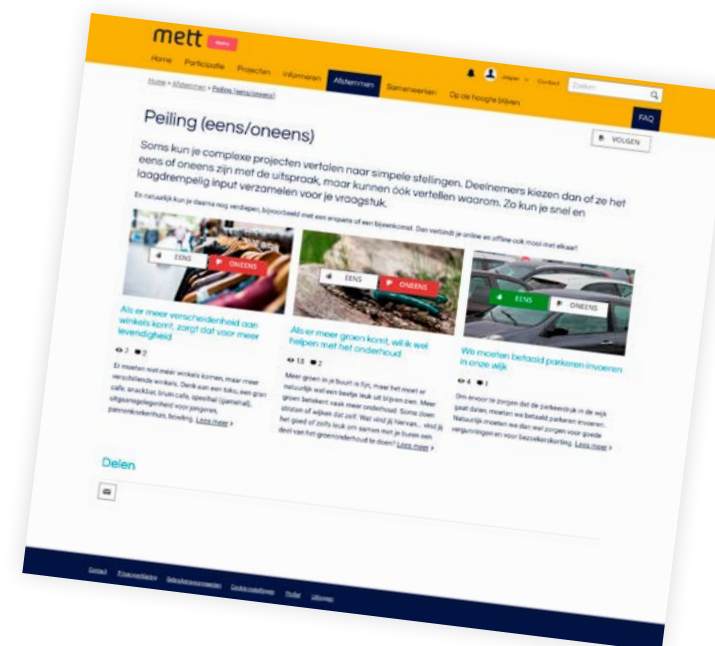
Mett B.V.

Hooghiemstraplein 59  
3514 AX Utrecht

[mett.nl/participatiewebsite](http://mett.nl/participatiewebsite)

## Aanvullende informatie

Alle openbaar beschikbare informatie is te vinden op [mett.nl/participatiewebsite/](http://mett.nl/participatiewebsite/) Hier staat zowel een beschrijving als use cases.





### ? Vraagstuk

Om de inwoners actief online mee te laten denken bij het maken van plannen voor de stad, startte de gemeente [www.planbreda.nl](http://www.planbreda.nl) op basis van Mett. Hiermee wil de gemeente Breda allereerst meer ervaring opdoen met digitale participatie. De bedoeling is dat het daarna breed ingezet wordt, onder andere voor de Omgevingswet.

### 🚩 Resultaat

Een van de eerste projecten op het platform was voor de herinrichting van de wegen in een Bredase wijk. Het doel was om de mensen die niet in de gelegenheid waren om naar informatiebijeenkomsten te komen, kennis te laten nemen van conceptontwerpen. De inwoners waardeerden de combinatie van offline en online. De inzet van de tool heeft het mogelijk gemaakt dat inwoners van de wijk op ieder moment konden reageren op de ontwerpen, in verschillende fasen van het project. Er was daarbij ook interactie met de projectleider mogelijk. Het heeft waardevolle input en inzichten opgeleverd. Zo ook dat de projectleider merkte dat de kritiek online scherper is dan tijdens informatiebijeenkomsten. Dit komt ook, omdat gekozen is voor de open reactiemodule om te reageren. De drempel hiervan is laag wat een voordeel is.

### 📊 Schaal

Stads- en buurtniveau

### 👤 Deelnemers

Per project doen enkele tientallen tot honderden mensen mee. Deels om te reageren op de plannen per straat, deels om informatie op te zoeken (plannen, tijdlijn). Er is (nog) geen inzicht in gebruikersgroepen.

### ✅ Pilot/regulier beleid

De gemeente rolt de participatiesite stapje voor stapje uit. Door zelf projecten op de site te plaatsen, maar ook bewoners daarvoor de ruimte te geven. De tool was in het begin nog geen gewoonged binnen de gemeente. Het is een vrij lange periode gebruikt om ervaringen op te doen met verschillende projecten en plannen. Op basis van deze ervaring komt er aanpassing in de keuze van beschikbare functionaliteit in Mett, maar vooral ook duidelijkere spelregels: er wordt dan nog meer gewerkt vanuit de bedoeling en deelnemers weten nog beter wat ze kunnen doen.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Informereren, raadplegen en meebeslissen. We vragen bij ieder plan om in ieder geval inwoners te informeren over het plan en basisinformatie te geven. Ook over het proces (met een tijdlijn). We koppelen ook terug wat er met de opbrengst van het participatieproces of een stap daaruit is gedaan. Raadplegen is gebeurd bij diverse plannen: door het geven van een reactie of het invullen van een formulier. Bij de mobiliteitsvisie is doorgelinkt naar een extern gehost vragenformulier. PlanBreda fungeerde hier vooral als uitvalsbasis. Meebeslissen is het geval geweest bij de projecten Yangzhou Paviljoen en de plannen voor de Haagse Beemden/Asterdplas. Hier is de stemfunctionaliteit ingezet.

### ★ Gebruiksgemak

Mett biedt veel mogelijkheden, die we nog niet allemaal gebruiken. Het is flexibel en begrijpelijk, maar het helpt wel als je het vaak gebruikt. We werken vooralsnog met een kleine redactie, en tot op heden gaat dat goed. Als we verder gaan “bouwen” en het platform nog breder gaan inzetten, dan willen we er nog meer uithalen. Dan moeten we de redactie uitbreiden. De organisatorische voorbereiding vraagt ook het meenemen van de organisatie. Het is goed om ervaringen te delen en te laten zien wat het opbrengt. Het vraagt ook veel inzet van initiatiefnemers en eventueel anderen (aanleveren content, communiceren over de mogelijkheid om online te participeren, helde- re kaders, analyseren data etc.). Dit is ook in “reguliere participatietrajecten”, maar onbekend maakt ook dat men zich niet realiseert wat erbij komt kijken. Kortom, aandacht voor adoptie.

### 🗨️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Nee, nog niet. Maar de verwachting is, dat dat we dat meer gaan doen als de tool meer ingezet wordt.

### 📖 Aanvullende informatie

[www.planbreda.nl](http://www.planbreda.nl)

*Het is prettig om deze tool in te kunnen zetten bij participatietrajecten omdat er veel mogelijk is. De ondersteuning van Mett is ook prima. Het is daarnaast handig om digitaal vaardige mensen in huis te hebben, om de tool echt optimaal in te zetten.*

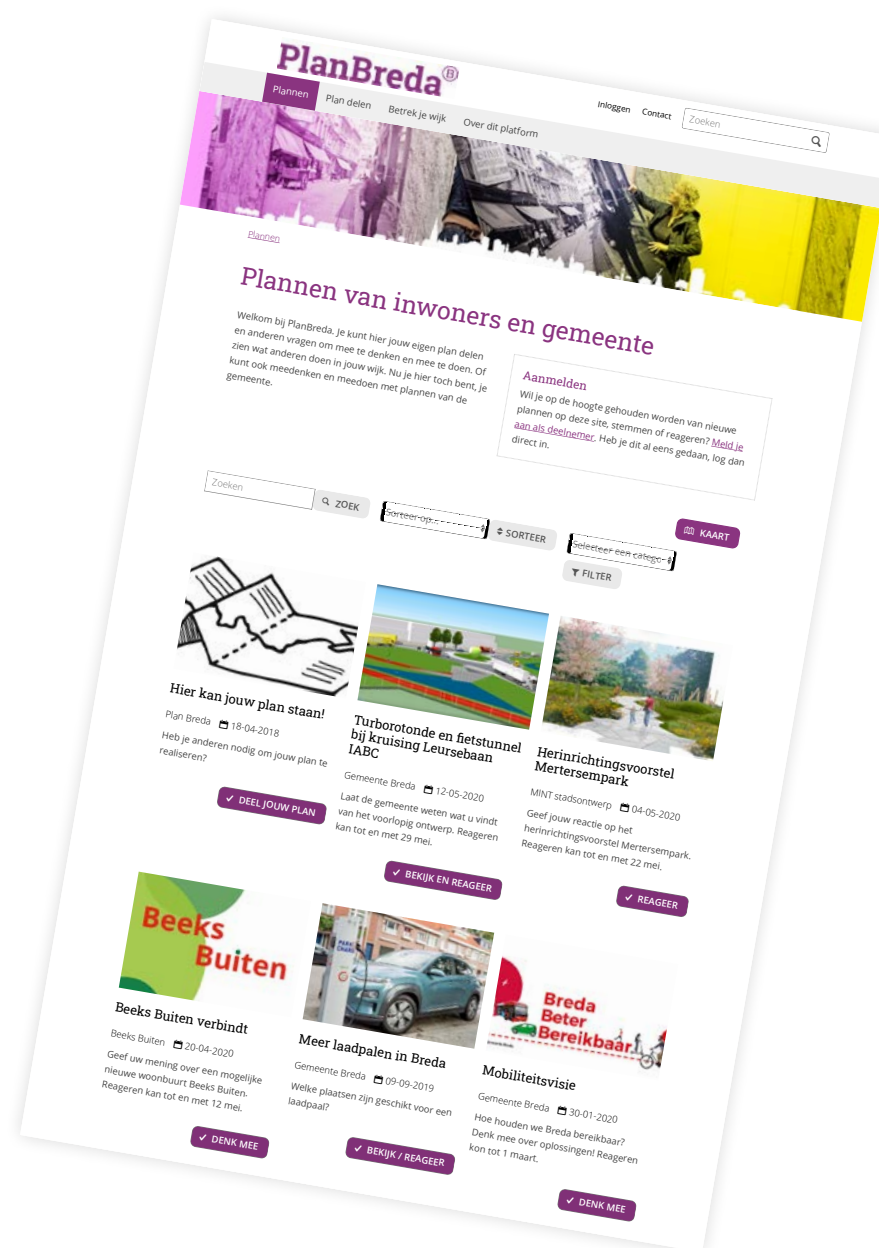


### TIP

Omdat je in Mett zelf je paginaindeling bepaalt, is het belangrijk om het beheer goed te regelen. Het is ook goed om daarbij na te denken over hoe je informatie actueel en kloppend houdt. Participatietrajecten zijn soms veranderlijk. Dit kan betekenen – afhankelijk van hoe je het platform opbouwt – dat je op meerdere plekken informatie moet wijzigen. Ideaal zou een signaalfunctie zijn richting redactie/ beheerders, die ook aangeeft welke informatie verouderd is of welke pagina's aangepast moeten worden of waar stemmingen of reactieperiodes aflopen.

### Tips voor als je aan de slag gaat:

1. Zorg dat je het doel van je platform helder hebt
2. Maak duidelijke spelregels (wat kan men hier doen?)
3. Werk aan adoptie in de organisatie.







MijnWijkplan is een digitaal platform voor burgerparticipatie. Bewoners, gemeente en andere stakeholders werken hier samen aan het verbeteren van de leefomgeving. Of het nu gaat om het indienen en uitwerken van een initiatief of over het meedenken over een project of beleid. MijnWijkplan geeft in de eerste plaats transparant informatie over projecten in de openbare ruimte. Bewoners kunnen vragen stellen en meedenken gedurende het proces. In de tweede plaats biedt het platform mogelijkheden voor bewoners om ideeën voor hun wijk in te sturen en deze samen met de gemeente uit te werken aan de hand van criteria, zoals draagvlak en budget.

### 🚩 Resultaat

Met MijnWijkplan worden meer bewoners en een bredere samenstelling van bewoners bereikt. Daarnaast stelt MijnWijkplan bewoners in staat om mee te denken met de gemeente en zelf ideeën in te dienen, waardoor de betrokkenheid van bewoners in hun wijk wordt vergroot. De transparantie van het platform maakt voor iedereen inzichtelijk wat er speelt in de gemeente.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

### 📦 Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel

- Geld verdelen
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering

### 🔧 Aanpasbaarheid

Het is een website die kan worden ingebed en aangepast aan de look and feel van de gemeentewebsite. Functies van de e-tool kunnen worden aangepast en/of uitgebreid.

### 🔍 Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* MijnWijkplan voldoet aan toegankelijkheidsrichtlijn WCAG 2.1.

### 👥 Uitwisseling en samenwerking

Voor- en tegenargumenten zijn evenredig zichtbaar, waardoor de meerderheid de minderheid niet kan overstemmen. Criteria waaraan voldaan moet worden zijn voor iedereen inzichtelijk (transparant). Dit helpt ook in de argumentatie waarom iets wel of niet heeft kunnen plaatsvinden.

### 📊 Kosten

MijnWijkplan wordt aangeboden in SaaS-vorm (Software as a Service). De licentiekosten lopen uiteen van € 5.000,- voor een kleine gemeente tot € 10.000,- voor grote gemeenten. Binnen dit abonnement is standaard ruimte om het platform naar wens in te richten voor wat betreft thematiek en look&feel, zo-

dat het aansluit op de huisstijl van de gemeente. Het platform is modulair opgebouwd en functionaliteiten zijn naar wens aan- of uit te zetten. Optioneel kan de ontwikkelaar ondersteunen bij de implementatie van (het werken met) deze tool binnen de gemeentelijke organisatie. Dit is maatwerk.

### 🔒 Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor inloggen*

Er is uitgegaan van privacy by design. Hierdoor wordt alleen het absolute minimum aan gegevens gevraagd van de gebruikers: voornaam, achternaam, e-mailadres, wijk.

Bezoekers kunnen ook zonder account alle informatie raadplegen. Pas als zij zelf een initiatief willen starten, daaraan willen deelnemen of willen discussiëren, is het aanmaken van een account vereist.

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

### 👤 Open source of commercieel

De tool is ontwikkeld met behulp van open source tools, maar wordt aangeboden als commerciële dienst.

### 📌 Toegepast in

Nijmegen, Oss en Zwolle





**Contactinformatie**

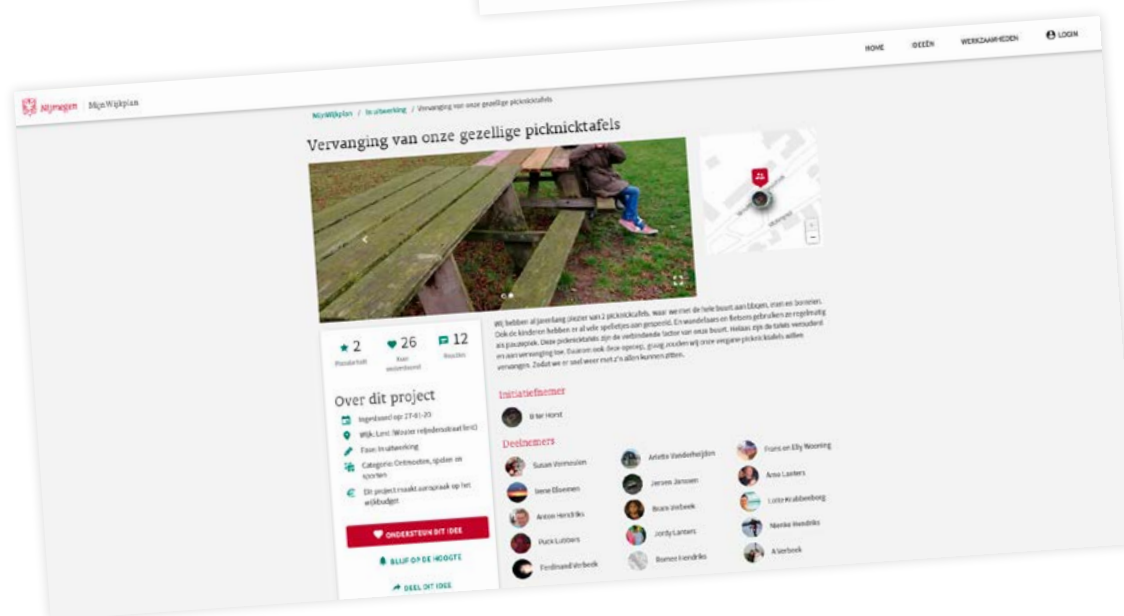
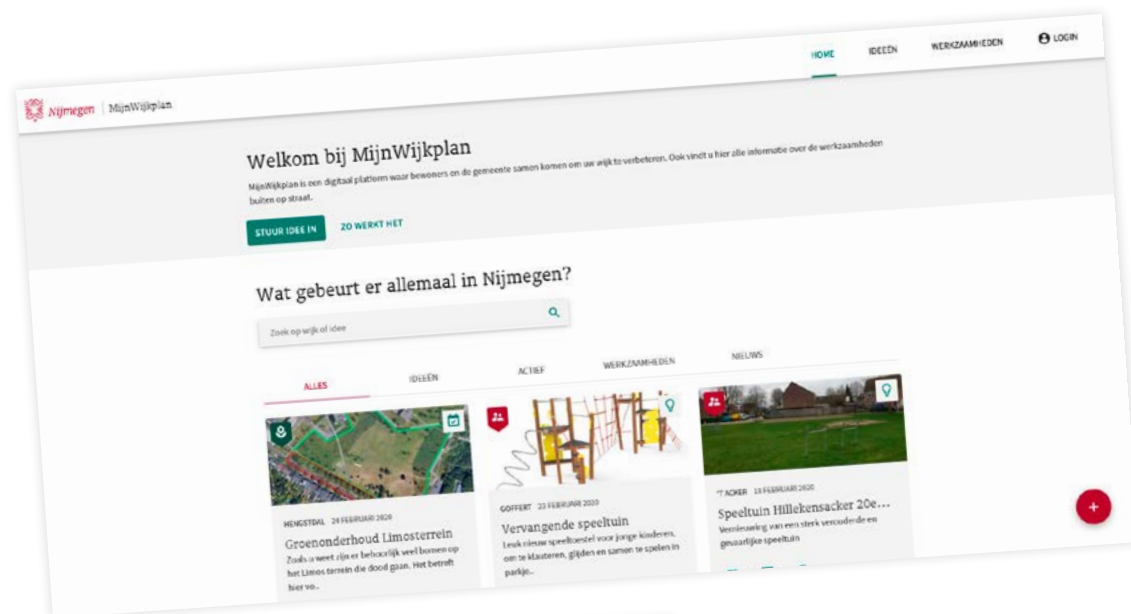
Planterra  
 Fernand Schuurman  
[info@planterra.nl](mailto:info@planterra.nl)

**Link**

[www.mijnwijkplan.nl](http://www.mijnwijkplan.nl)

**Aanvullende informatie**

[www.stadswerk.nl/Magazine/artikelteruglezen/hand-lerdownloadfiles.ashx?idnv=1238684](http://www.stadswerk.nl/Magazine/artikelteruglezen/hand-lerdownloadfiles.ashx?idnv=1238684)





### ? Vraagstuk

MijnWijkplan wordt binnen de gemeente Nijmegen ingezet om ideeën te verzamelen van bewoners voor de openbare ruimte in de wijk. Er is dus niet één concreet vraagstuk, maar een open vraag aan bewoners. Wat kan er beter in de wijk? Daarnaast vinden bewoners informatie over de werkzaamheden aan de openbare ruimte in hun wijk op MijnWijkplan.

### + Doel

Bewoners meer betrekken bij het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Bewoners kunnen aanspraak maken op het wijkbudget voor de realisatie van hun ideeën.

### 🚩 Resultaat

De inzet levert nieuwe ideeën voor met name omvormingen van de openbare ruimte. Er worden voornamelijk spelwensen ingediend op MijnWijkplan, maar ook veel aanvragen voor het vervangen van grijs voor groen.

### 📈 Schaal

Gemeentebreed

### 👤 Deelnemers

Op dit moment heeft MijnWijkplan ruim 4700 gebruikers. Dit zijn bewoners met een account op MijnWijkplan. Zij nemen actief deel door ideeën te plaatsen, op ideeën te reageren in de reacties of hartjes uit te delen voor ideeën. Daarnaast is alle informatie op MijnWijkplan openbaar. Iedereen kan dus meedoen door te kijken op MijnWijkplan. Opvallend aan de gebruikers

van MijnWijkplan is dat we een jongere doelgroep bereiken dan op bijvoorbeeld bewonersavonden. Ruim driekwart van de bezoekers van MijnWijkplan is jonger dan 45 jaar. Daarmee is MijnWijkplan een mooie aanvulling op de bewonersavonden waar voornamelijk oudere inwoners op af komen.

### ✔️ Pilot/regulier beleid

De inzet van MijnWijkplan is onderdeel van de reguliere uitvoeringspraktijk van de gemeente Nijmegen.

### 👥 Niveau betrokkenheid

Informereren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen. Iedereen kan op MijnWijkplan informatie vinden over de openbare ruimte in de wijk. De werkzaamheden die de gemeente uitvoert, maar ook de ideeën van bewoners. Zo informeert de gemeente de bewoners over de werkzaamheden. Bewoners kunnen reageren op de projecten en zo meepraten. Via MijnWijkplan worden bewoners ook uitgenodigd voor informatie- en bewonersavonden. MijnWijkplan wordt dus ook ingezet om bewoners te raadplegen. Daarnaast kunnen bewoners zelf ideeën indienen en daarmee plannen maken. Andere bewoners kunnen op deze ideeën stemmen door hartjes uit te delen. Bij voldoende draagvlak wordt het idee samen met de gemeente verder uitgewerkt.

### ★ Gebruiksgemak

Het inzetten van de e-tool vraagt veel organisatorische én technische voorbereiding van de gebruiker (gemeente). Het is belangrijk om alle afdelingen goed te betrekken bij de inzet van MijnWijkplan.

Zo moeten de projecten geplaatst worden en bijgehouden worden. Ook moeten er reacties gegeven worden op de ideeën. Dit vraagt inzet en medewerking.

### 🗨️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Elk stadsdeel heeft een steunpunt in de wijk (STIP). Deze Stips ondersteunen bewoners bij vragen over (het gebruik van) MijnWijkplan. Er zijn verschillende communicatietechnieken ingezet om verschillende doelgroepen te bereiken.

### 💡 TIP

Zorg dat je vooraf goed weet waarvoor je MijnWijkplan in wilt zetten en zorg dat je de betrokken afdelingen goed informeert en betreft bij de implementatie. Het is belangrijk dat iedereen er mee kan en gaat werken om het tot een succes te maken. Sta ook daadwerkelijk open voor de ideeën. MijnWijkplan stelt een open vraag. Dit vraagt ook een open houding van de mensen die deze verzoeken behandelen.

### 📄 Informatie

[Nijmegen.nl/mijnwijkplan](https://nijmegen.nl/mijnwijkplan)



OpenStad is een CMS (sitemanagementsysteem), waarmee gemeenten voor uiteenlopende projecten, zonder veel technische kennis, vrij snel en eenvoudig op maat een interactieve site kunnen inrichten. De site kan voor allerlei vormen van burgerparticipatie worden ingezet. Van het peilen van meningen tot het uitschrijven van ontwerpwedstrijden en van participatief begroten tot het cocreëren van buurtvisies of het ophalen van knelpunten of meningen. Tijdens de coronacrisis is de site ook ingezet voor het verbinden van hulpvragen en -aanbod. Inwoners kunnen via de site voorstellen op de politieke agenda zetten en de uitvoering van aangenomen plannen volgen.

OpenStad is begonnen als site van de gemeente Amsterdam.

### 🚩 Resultaat

Per project wordt na afloop een analyse opgeleverd, evenals de lessons learned ten aanzien van het participatieproces en de online tool. Het team OpenStad verzamelt deze gegevens. Op basis van de concrete ervaringen past team OpenStad samen met collega's uit de projectteams werkprocessen aan en doet iteraties aan de software. Kennis en tools worden vervolgens meegenomen in vergelijkbare projecten in de gemeente, waardoor online participatieprojecten sneller kunnen worden opgestart en de tools slim kunnen worden hergebruikt.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

### 📁 Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrenge tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen
- Anders, namelijk reacties/ideeën/voorstellen plaatsen op een interactieve kaart. Dit is een keuzewijzer, waarbij bewoners aan de hand van hun voorkeuren filmpjes kunnen uploaden, argumenten liken en omhoog of omlaag stemmen en notificaties kunnen versturen.

### 🔧 Aanpasbaarheid

Het is een website die kan worden ingebed en aangepast aan de look and feel van de gemeentewebsite. Functies van de e-tool kunnen worden aangepast en/of uitgebreid.

### 🔍 Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- Automatische vertaling of meertaligheid
- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren

Afhankelijk van de doelgroep kunnen tekst, iconen en stemprocedures worden aangepast.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* De software voldoet aan de WCAG-richtlijnen.

### 🧩 Uitwisseling en samenwerking

Bij sommige tools is draagvlak bij buurtbewoners nodig voor ingediende plannen (denk aan het agendingsplatform voor stadsdeelcommissies en sites voor participatief begroten). Deze spelregel geeft een incentive om plannen te delen en samen te bespreken. Indieners delen hun plan in de buurt, waarbij bewoners een gesprek kunnen voeren over het plan en argumenten voor en tegen plannen kunnen indienen. Bij het platform voor initiatieven tijdens de coronacrisis werd uitwisseling tussen initiatieven ondersteund door zoekmachines van vraag en aanbod en de mogelijkheid om hulpvragen aan elkaar te posten.

### 📊 Kosten

Gemeenten moeten rekening houden met kosten voor gebruik, inrichting en opstarten, beheer en aanpassing en doorontwikkeling (zie voor een specificatie hieronder). Vanaf eind juni 2020 kunnen gemeenten (al dan niet met hulp van een internetbedrijf) het CMS OpenStad relatief eenvoudig installeren.

*Installatie CMS:*

Platforminstallatie (inclusief dns-server en email-instellingen) ca € 5.000,-

Vormgeving naar gemeentelijke huisstijl: € 500,- tot € 5.000,-

Hosting: max € 500,- p/m

»



Overige kosten zijn per site variabel:

- Techniek: een standaard tool in het CMS is gratis te gebruiken, aan maatwerk zijn kosten verbonden voor ontwerp en ontwikkeling.
- Proceskosten: is er een webredactie die site kan vullen of wordt hiervoor externe capaciteit ingehuurd?
- Projectkosten: reguliere capaciteit, pr en communicatiekosten

Ervaring leert dat kosten bij hergebruik afnemen (voor content, procesontwerp en tool).

### Privacy en dataverwerking

Gegevens voor inloggen

Per project is in te stellen welke authenticatie en verificatie (minimaal) noodzakelijk is en welke gegevens worden opgeslagen. Mogelijkheden: anoniem; postcode; postcode en emailadres; naam, unieke stemcode; IP-adres.

Gegevensbeheer

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de gemeente.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

### Open source of commercieel

OpenStad software is open source.

### Toegepast in

Amsterdam, Den Haag, Alphen aan de Rijn, Haarlem, Utrecht (2e helft 2020)

### Contactinformatie

Gemeente Amsterdam  
[openstad@amsterdam.nl](mailto:openstad@amsterdam.nl)

### Aanvullende informatie

Na de zomer 2020 is een website live ([openstad.org](http://openstad.org)) met informatie over:

- het CMS OpenStad
- One klik demo CMS
- Dummie/standaard –tools
- Usecases uit verschillende gemeenten
- CMS installatiekit met technische handleiding
- (online) Community voor projectleiders, webredacteurs, ontwerpers, developers, privacy en security specialisten etc.

Bij de VNG wordt een supportorganisatie opgestart om gemeenten die geïnteresseerd zijn verder te helpen.





### ? Vraagstuk

Verzamelen van initiatieven van en voor bewoners van een bepaalde wijk om de eigen directe leefomgeving te verbeteren. Er is gekozen te experimenteren met het online verzamelen van initiatieven. We wilden expliciet gebruikmaken van de kracht en ideeën van de samenleving en in de beoordeling van die ideeën onze collega's stimuleren om met een 'ja, tenzij'-attitude de beoordeling aan te gaan. Dus zowel 'buiten' ophalen in plaats van zelf verzinnen waar behoefte ligt als intern leren om op een nieuwe manier met initiatieven om te gaan.

### 🚩 Resultaat

We zijn in de eindfase van het experiment. Er zijn 43 initiatieven ingediend. Dat zijn er meer dan we hadden verwacht. Er is dus ingespeeld op een behoefte. Daarnaast zijn zeer positieve ervaringen opgedaan met collega's die via de 'ja, tenzij'-attitude initiatieven hebben beoordeeld op haalbaarheid. De eerste contouren van een culturomslag zijn zichtbaar.

### 📈 Schaal

Stadsdeel-/dorskernniveau

### 👤 Deelnemers

In de eerste fase, de periode 1 feb - 8 mrt 2020, waren er 4.914 unieke bezoekers op [centrumbegroot.alphenaandenrijn.nl](http://centrumbegroot.alphenaandenrijn.nl). In de wijk wonen ruim 16.000 inwoners. Op dit moment is nog niet duidelijk hoeveel inwoners in de stemfase hun stem uitbrengen. Indieners van initiatieven zijn deels al bekend bij ons als gemeente, deels zien we nieuwe initiatiefnemers.

### ✔️ Pilot/regulier beleid

De tool is ingezet als pilot.

### 👥 Niveau betrokkenheid

Meebeslissen, alle inwoners van een bepaald post-codegebied, van 12 jaar en ouder, mogen stemmen. Ze beslissen daarmee welke ingediende en haalbare initiatieven als winnaar uit de bus komen en hoe een bedrag van € 30.000,- verdeeld wordt.

### ★ Gebruiksgemak

Het inzetten van de e-tool vraagt veel organisatorische én technische voorbereiding van de gebruiker (gemeente). De organisatorische component van inzet van deze tool is groter (en belangrijker) dan de technische component. Goed online communiceren en interacteren vraagt een goede voorbereiding en consistente en betrouwbare uitvoering. De techniek verdient natuurlijk aandacht, maar deze volgt wel. Voor de technische component is een stevige webregisseur in huis. Voor overige technische ondersteuning is een internetbureau ingehuurd.

### 🗨️ Acties voor specifieke groepen bewoners

We hebben de mogelijkheid van offline ondersteuning door gebiedsadviseurs gecommuniceerd en aangeboden bij het indienen van initiatieven. Hier is ook gebruik van gemaakt.

*'We zijn zeer tevreden met de tool, zowel wat betreft inzetbaarheid voor verschillende participatievragen als de werkbaarheid ervan. Ook hebben we goede ondersteuning ervaren bij het inzetten. Dit bestond uit het delen van proceskennis en technische kennis en daar waar nodig een verwijzing naar externe technische ondersteuning. Open Stad is continu in ontwikkeling, dus de techniek wordt steeds makkelijker bruikbaar.'*

### 💡 TIP

Het inzetten van een participatietool is niet een simpele kwestie van het aanschaffen en implementeren van software. Het voorbereidingstraject (procesontwerp, wijze van communiceren), de procesmatige begeleiding van het participatietraject en het vormgeven van transparantie is vele malen belangrijker dan de tool zelf. Zorg er daarnaast voor dat je een goede webredacteur hebt, die ook de capaciteit heeft om de tool eigen te maken en optimaal te benutten. En in staat is om technisch ondersteunende partijen aan te sturen.

### 📖 Aanvullende informatie

[centrumbegroot.alphenaandenrijn.nl](http://centrumbegroot.alphenaandenrijn.nl)



Op de website [petities.nl](https://petities.nl) kunnen gemeenten een Petitieloket openen. Inwoners kunnen via dit loket zelf petitie starten en indienen over onderwerpen die zij willen agenderen. Het loket geeft inzicht in welke petitie er zijn gepubliceerd en wat de stand van zaken is. Elke petitie gaat voor publicatie langs een inhoudelijke eindredactie van [petities.nl](https://petities.nl) die ervoor zorgt dat de petitie goed leesbaar is met een duidelijk verzoek aan de juiste ontvanger. Binnen een uur tot maximaal enkele dagen staat een petitie 'open' voor ondertekening, afhankelijk van de urgentie en de inhoud. Alle ondertekenaars van de petitie krijgen, in samenwerking met griffie, een antwoord op de petitie in toegankelijke taal. Ook als het verzoek niet ingewilligd wordt, lezen ondertekenaars wanneer en hoe het besproken is en welke afwegingen er zijn gemaakt.

### 🚩 Resultaat

Van elke petitie is altijd inzichtelijk wat het verzoek was, hoeveel ondertekenaars er waren of het is overhandigd en wat het antwoord was.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Informereren, raadplegen

### 🧰 Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Meeschrijven aan teksten en beleidsvoorstellen (de petitie lijkt een beetje op een motie en wordt in die vorm soms gebruikt door de ontvanger van de petitie).

### 💬 Wie bepaalt de onderwerpen?

Burgers bepalen de onderwerpen. Griffie noch [petities.nl](https://petities.nl) sturen hierin. Ook de gemeenteraad kan het niet bepalen. De agenda van de gemeenteraad bepaalt wel op welk moment de overhandiging van de petitie plaatsvindt.

### 🔧 Aanpasbaarheid

Gemeente kunnen hun logo toevoegen aan hun petitieloket. De petitie zijn in de look en feel van [petities.nl](https://petities.nl).

### 🔍 Toegankelijkheid

[Petities.nl](https://petities.nl) heeft geen functies die de toegankelijkheid vergroten.

Voor inwoners zonder internet is het mogelijk dat petitioneris papieren ondertekenlijsten laat circuleren. Voor burgers die een petitie bij het petitieloket openen worden enige basisvaardigheden verondersteld. Taalvaardigheid is geen grote eis, aangezien een eindredactie helpt met formuleren.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* standaard EN 301 549 ligt ten grondslag aan het ontwerp.

### 🧩 Uitwisseling en samenwerking

De petitioneris is leidend voor het proces. Zij of hij kan besluiten om met een groepje te werken of om alles alleen te doen. Vaak bieden ondertekenaars zich aan om mee te helpen. Dit is een ongestructureerd en vrij proces, dat ook offline en via andere media plaatsvindt. Doel van de presentatie van elke petitie is om

eenheid uit te stralen. Geen tegenstrijdige berichten, geen discussie, geen mechanisme met 'likes' of dergelijke vormen van weging, beloning en onderscheiding. Alles gaat (per e-mail) via de petitioneris. De petitioneris is ook het aanspreekpunt voor de griffie. Als de petitioneris wegvalt kan een petitie aan een nieuwe eigenaar gegeven worden met toestemming van de vorige.

### 🔒 Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor aanmelding*

Een e-mailadres en het klikken op een bevestigingslink.

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar (de ondertekenaar kan informatie altijd wissen of (grotendeels) zelf aanpassen).

De ondertekenaarslijst (met naam, functie en woonplaats van ondertekenaars) is te downloaden voor petitionerissen om te overhandigen. Deze lijst is beschermd door de AVG en dient alleen om de steun voor de petitie te tonen.

### 👤 Open source of commercieel

De code van [Petities.nl](https://petities.nl) is volledig gebaseerd op open source oplossingen en is zelf ook weer openbaar te controleren en te kopiëren vanaf [github.com/petities](https://github.com/petities).

»



### Kosten

Een petitieloket kost € 1.800,- per jaar. Dit bedrag is inclusief ondersteuning en training van de griffie.

### Contactinformatie

Reinder Rustema, oprichter en beheerder Petities.nl  
[webmaster@petities.nl](mailto:webmaster@petities.nl)  
 020-7854412.  
[www.petities.nl](http://www.petities.nl)  
 Overzicht petitieloketten: [petities.nl/petitions/desks](http://petities.nl/petitions/desks)

### Aanvullende informatie

De site [handboek.petities.nl](http://handboek.petities.nl) is de openbare documentatie over petities, de site en alles wat ermee te maken heeft.







### ? Vraagstuk

Inwoners van Utrecht hebben via e-petities een laagdrempelig instrument om zich met oplossingen of zorgen te melden bij de gemeenteraad. Via een petitie kunnen inwoners aangeven dat ze iets willen veranderen of dat ze vinden dat politieke actie nodig is. De groep inwoners wordt vervolgens per e-mail geïnformeerd over het vervolg.

### 🚩 Resultaat

De petitie is een instrument geworden waar inwoners uit alle wijken van Utrecht gebruik van maken. Het wordt sinds 2016 in Utrecht ingezet. Sindsdien zijn er rond de 70 petities ingezet. Hiervan in het merendeel ook ingediend en beantwoord.

### 👥 Deelnemers

Afgaand op onderwerpen, verspreiding over de stad en contacten met voorstellers, hebben we de indruk dat het een redelijk inclusief medium is.

### ✔️ Pilot/regulier beleid

De e-petitie is één van de instrumenten die de griffie gebruikt om burgers contact te laten maken met de raad. Tijdens het aanbiedingsproces worden, naast de gemeente zelf, ook de voorstellers en de ondertekenaars geïnformeerd over de voortgang van het proces.

### 👥 Niveau betrokkenheid

Inwoners leggen via een e-petitie hun ideeën en plannen voor aan de raad.

### ★ Gebruiksgemak

De Stichting [petities.nl](http://petities.nl) neemt het meeste werk uit handen. Het vergt alleen enige oplettendheid om in de gaten te houden of er petities lopen over onderwerpen die ter besluitvorming voorbij komen. Daarover moet een e-mail naar de ondertekenaars via [petities.nl](http://petities.nl).

### 👥 Acties voor specifieke groepen bewoners

De gemeente Utrecht schakelt [petities.nl](http://petities.nl) in om burgers te assisteren in het voor- en natraject van een petitie.

*'Petities kunnen heel goed dienen om grote hoeveelheden burgers achter een plan of actie te verzamelen. Voor ons als gemeente is het prettig dat het petitieloket ons veel werk uit handen neemt.'*

#### 💡 TIP

Het is een eenvoudig en effectief instrument en een goede aanvulling op andere vormen van burgerbetrokkenheid. In het beste geval leiden e-petities tot co-creatie, meestal stimuleren ze in elk geval de betrokkenheid van burgers bij stad en stadsbestuur.

### 📖 Aanvullende informatie

[www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/initiatief-en-invloed/e-petities/](http://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/initiatief-en-invloed/e-petities/)



Synthetron is een dialoogplatform. Per dialoog kunnen 10-1000 mensen tegelijkertijd in 1 uur met elkaar in gesprek zijn, ideeën uitwisselen en evalueren. Eventueel met beeld en film. Op deze manier is het mogelijk om in korte tijd bottom-up ideeën op te halen en te evalueren over wat goed gaat en wat beter kan in de wijk, gemeente of heel Nederland.

## Resultaat

De resultaten worden in Word, PowerPoint of in een infographic weergegeven. Direct klaar om met anderen te delen.

## Niveau van betrokkenheid

Raadplegen, coproduceren en meebeslissen

## Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel

## Aanpasbaarheid

Het is een app met de look and feel van de ontwikkelaar met toegang per gemeente

## Toegankelijkheid

De app heeft geen functionaliteiten die de toegankelijkheid voor specifieke groepen vergroten.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* het is niet bekend of wordt voldaan aan de WCAG 2.1-richtlijnen.

## Uitwisseling en samenwerking

Ideeën worden eerst door kleine groepjes beoordeeld, voordat iedereen het ziet. Dat voorkomt scheldpartijen, omdat die worden weg-gefilterd door de mensen zelf. De app nodigt bovendien uit tot argumentatie.

## Kosten

- Gebruik kan eenmalig of via een abonnement
- Inrichting en opstartkosten vanaf € 3.000,-
- Abonnement vanaf € 10.000,-
- Training voor gebruik vanaf € 2.000,-
- Aanpassing en doorontwikkeling zit in het abonnement.

## Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor aanmelding*

Deelnemers krijgen toegang via een link in een uitnodiging.

*Gegevensbeheer:*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- Er wordt een geanonimiseerd koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruikers.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

## Open source of commercieel

Commercieel

## Toegepast in

Den Haag, Groningen, Utrechtse Heuvelrug, Ermelo. Daarnaast is de tool ook in de interne gemeentelijke organisatie gebruikt door Amsterdam en Rotterdam.

## Contactinformatie

[www.synthetron.com](http://www.synthetron.com)

Leo Dijkema,

[leo.dijkema@synthetron.com](mailto:leo.dijkema@synthetron.com)

06-42812284





### ? Vraagstuk

De gemeente Den Haag wil burgers betrekken bij het opstellen en/of toetsen van wijkuitvoeringsplannen. Met de chatsessies van Synthetron kunnen bewoners vanuit huis online in gesprek met hun mede-buurtbewoners over een aantal vooraf vastgestelde onderwerpen. De chatsessies vormen voor de gemeente een nieuwe manier om de mening en input van bewoners op te halen, en voor bewoners een nieuwe manier om met de gemeente mee te denken over het verbeteren van hun leefomgeving. De chatsessies dragen bij aan het vergroten van de toegankelijkheid van de gemeente (wat een van de doelstellingen is uit het Actieplan Burgerparticipatie van de gemeente).

### 🚩 Resultaat

In 2017 en 2018 zijn in totaal elf chatsessies georganiseerd in verschillende wijken. De chatsessies leveren niet zozeer nieuwe perspectieven en ideeën op, maar zijn vooral geschikt als controle-instrument om te checken of we aandacht besteden aan de juiste onderwerpen. Daarnaast hebben we nieuwe bewoners bereikt die nog niet eerder hadden deelgenomen aan een door de gemeente georganiseerd participatieproces (gemiddeld 80% van de deelnemers nam voor het eerst deel). Ook zijn jongere bewoners bereikt (leeftijdsgroep 25-25 jaar). Het merendeel van deze bewoners (93%) gaf aan ook in de toekomst vaker te willen meedenken over het verbeteren van hun wijk.

### 📈 Schaal

De tool is ingezet op buurtniveau.

### 👤 Deelnemers

Het aantal deelnemers verschilde per wijk: er waren minimaal 11 en maximaal 58 deelnemers per sessie. In totaal hebben ruim 400 inwoners meegedaan. Leeftijd en opleidingsniveau van deelnemers is bekend. Dit verschilde per wijk. Ook is er inzicht in de man-vrouw-verhouding. In de meeste wijken deden meer vrouwen mee dan mannen.

### ✅ Pilot/regulier beleid

Het betrof een pilot, maar inmiddels is de tool ook na het afronden van de pilot door verschillende onderdelen van de gemeente Den Haag ingezet bij het raadplegen van bewoners.

### 👥 Niveau betrokkenheid

Raadplegen en co-producen

### ★ Gebruiksgemak

Het inzetten van de e-tool vraagt veel organisatorische én technische voorbereiding van de gebruiker. De voorbereidingstijd van een chatsessie is 10 weken, dan kan er voldoende aandacht worden besteed aan het bereiken en mobiliseren van mogelijke deelnemers. Zowel vanuit het stadsdeel, de communicatieadviseur en het Team Burgerparticipatie is ongeveer een tijdsinvestering van 40 uur p.p. nodig geweest, dus een totaal van 120 uur per chatsessie. Er moet ook rekening gehouden worden met de werving van deelnemers. Hiervoor is ook budget nodig.

### 🗨️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Die zijn niet ingezet. Wel is het goed om te weten dat de chatsessies een zeker niveau van taalbeheersing vereisen. Als de discussie in het Nederlands wordt gevoerd is het instrument niet geschikt voor Hagenaars die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen. In voorkomende gevallen kan er ook voor gekozen worden om de discussie in een andere taal te voeren, bijvoorbeeld in het Pools of Arabisch.

*'Brainstormen met dorpsgenoten vanuit je eigen huis, perfect!'*

*'Leuk om te doen. Moest wel even wennen aan het systeem. Het ging me soms te snel!'*

*'Laagdrempelige en snelle methode om meningen te peilen.'*

*'Leuk, maar zie graag wat de topaanbevelingen naar de gemeente worden en zie graag of daar wat mee wordt gedaan.'*



**TIPS**

Bedenk vooraf goed wat voor participatieproces je met deze nieuwe groep bewoners wilt doorlopen en vraag je af welke participatievormen daar het beste bij passen. Reserveer vooraf voldoende geld en capaciteit voor het gehele proces, inclusief voorbereiding, werving, terugkoppeling en -indien gewenst- vervolgstappen.

Bespreek vooraf met alle betrokkenen hoe de follow-up wordt uitgevoerd. Als we bewoners vragen of ze vaker mee willen denken, verplichten we ons ook om daar een vervolg aan te geven. Bedenk met een projectgroep hoe een vervolgtraject moet worden vormgegeven.

Het terugkoppelen van de resultaten van de chatsessies aan de deelnemers kan in veel gevallen sneller en uitvoeriger. Idealiter ontvangen deelnemers binnen een week een verslag. Het verdient aanbeveling om ook het uitvoeriger rapport onder de deelnemers te verspreiden.

1 NOVEMBER 2018

### Uitkomsten chatsessie Bezuidenhout Midden en Oost

**24**  
deelnemers deden mee

**476**  
berichten werden gestuurd

**56%**  
is vrouw, 44% man

**50%**  
is jonger dan 45

**79%**  
denkt voor het eerst mee

**95%**  
wilt vaker meedelen

PLUSPUNTEN VAN DE WIKEN  
Deelnemers zijn blij met:

Het groen in en om de wijk.

De goede bereikbaar van de wijk met auto en OV en de ligging dichtbij het centrum.

De wijk: leuk, sociaal en divers.

De goede voorzieningen en activiteiten, zoals winkels en sportvelden.

VERBETERPUNTEN

### Bewoners zien in hun wijk ook punten voor verbetering:

De verkeersstromen in de wijk en de drukte op de A12 met CO2 uitstoot.

De rol en aanwezigheid van wijkagenten en handhavers.

De zorg over ontwikkeling van hoogbouw.

VERDIEPING

### Ideeën van de bewoners voor een betere wijk:

**Duurzaamheid**  
60% van de deelnemers is actief bezig met duurzaamheid, minder dan 10% is er niet mee bezig.

**Leefbaarheid**  
In een groeiende wijk leefbaar te houden goede parkeervoorzieningen nodig, naast zijn belangrijk: een goed OV, eehoud van politiebureau, sportzaal, plekken, scholen en zwembad.

**Fietsveiligheid**  
Fietsveiligheid wordt als een serieus probleem gezien.

**Andere onderwerpen**  
Deelnemers brachten ook andere onderwerpen naar voren, die aandacht nodig hebben.

**Wat kunnen we doen?**

- ✓ Neem vaker de fiets
- ✓ Afval scheiden

**Wat kunnen we doen?**

- ✓ Afval reduceren en eigen omgeving schoonhouden
- ✓ Andere mensen aanspreken op niet wenselijk gedrag

**Aandachtspunten:**

- ✓ Verkeerd fietsgedrag
- ✓ Fietspad Theresiastraat
- ✓ Minder auto's bij scholen

**Onderwerpen**

- ✓ Afvalprobleem
- ✓ Aanleg van glasvezel
- ✓ Wijk hittebestendig maken

Gemeente Den Haag  
Datum: 1 november 2018  
bron: chatsessie Bezuidenhout midden & oost



Een Tip-burgerpanel is een onafhankelijk digitaal raadgevend burgerpanel, waarbij bewoners hun ideeën en visie delen op actuele onderwerpen in hun directe leefomgeving. Hierdoor weten beleidsmakers en -bepalers wat er speelt in de lokale samenleving. Bij een Tip-burgerpanel gaat het om onderzoeksmethode raadplegingen, waarbij getoetst is of onderzoeksresultaten een verkleinde afspiegeling zijn van de werkelijkheid (MOA-richtlijn).

Op lokaal niveau wordt door het bureau Toponderzoek op eigen initiatief contact gelegd met mediapartijen en andere stakeholders. Dit om de burgerparticipatiecirkel rond te maken: de opgehaalde resultaten uit de gemeenschap ook daadwerkelijk breed terugkoppelen aan dezelfde gemeenschap. Alle onderzoeksresultaten worden separaat naar deze belanghebbende partijen toegestuurd. De mediapartijen krijgen het verzoek om een vooraankondiging te plaatsen via hun kanalen. Een lokaal panel start als er voldoende (minimaal 100) inwoners zijn geworven om raadplegende vragen aan voor te leggen. Dit duurt doorgaans 3 weken, mits lokale stakeholders via een bijeenkomst zijn geïnformeerd of via de pers aandacht is besteed aan het initiatief voor een Tip-burgerpanel.

Een gemeente kan de onderzoeksresultaten gratis ontvangen, maar kan ook zelf gebruikmaken van het panel door gemeentevragen toe te voegen bij de periodieke raadplegingen. Doordat de raadplegingen periodiek worden verzonden, heeft de gemeente de flexibiliteit om maandelijks te bepalen om wel of geen vragen toe te voegen aan een raadpleging.

### Resultaat

De gemeente kan over een aparte website (portal) beschikken waar de onderzoeksresultaten van de gemeente komen te staan en waar zij aan de achterkant real-time de resultaten kunnen bekijken. Per raadpleging verschijnt er een rapportage met grafieken, bevindingen en onderzoeksverantwoording. De rapportage wordt geplaatst op de lokale site, sociale media en verspreid, via een stakeholderslijst, naar belanghebbende partijen in de gemeente waaronder de lokale media (onder naam van Tip-panel). Op verzoek kan de rapportage worden verrijkt met duiding, die in een dialoog kan worden gepresenteerd aan de opdrachtgever.

### Niveau van betrokkenheid

Raadplegen en meebeslissen

### Functionaliteiten

In alle stappen van de beleidscyclus is het Tip-panel een instrument om meningen te raadplegen:

1. Maken van een omgevingsanalyse  
Burger geeft raad over aspecten die hij/zij belangrijk vindt bij het beter wonen en leven – eventueel ingezoomd op een bepaalde gebiedsontwikkeling.
2. Beoordelen en analyseren  
Tip organiseert denkkraft. Doordat verschillende personen de situatie analyseren (op een raadplegende wijze) ontstaan nieuwe denkrichtingen.
3. Kiezen  
In de vorm van een rangorde wordt de burger gevraagd om bijvoorbeeld een burgerbegroting te maken of te kiezen uit verschillende scenario's.

### 4. Uitvoeren

In de vorm van mogelijke projecten wordt de burger gevraagd om de kar mee te trekken. Uitgevraagd wordt of burgers willen deelnemen aan burgertop, inspraakavond of projectgroep.

### 5. Evalueren

Burgers worden gevraagd om, op een raadplegende wijze, terug te kijken op projecten.

### Aanpasbaarheid

Het is een website die kan worden ingebed en aangepast aan de *look and feel* van de gemeentewebsite als de gemeente zelf het panel inzet als eigen inwonerspanel. Zo bestaat TipHorstaandeMaas.nl dat maandelijks vragen stelt over actuele onderwerpen, daarnaast gebruikt de gemeente TipHorstaandeMaas.nl als eigen inwonerspanel. Als er geen directe gemeentelijke opdrachtgever is, wordt door Toponderzoek i.s.m. lokale (media-)partijen zelf een panel opgezet. Functies van de e-tool kunnen worden aangepast en/of uitgebreid.

### Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* Tip-burgerpanel streeft naar toegankelijkheid volgens de Europese toegankelijkheidsrichtlijnen. »



### **Uitwisseling en samenwerking**

Na elke raadpleging volgt het Tip-burgerpanel de tips. Hierbij mogen deelnemers zelfstandig hun onderwerpen aandragen. Ook zijn de onderzoeksresultaten openbaar en worden, uiteraard in overleg met de opdrachtgever, via een persbericht gecommuniceerd. Om de gewenste dialoog op het Tip-burgerpanel op peil te houden, heeft onderzoeksbureau Toponderzoek een jaarplanning opgesteld, waarbij periodiek raadplegingen starten, ongeacht of de opdrachtgever gebruikmaakt van de verkregen raadgevingen of adviezen.

### **Kosten**

- Gebruik € 250,- per vraag (plug-en-play)
- Abonnement (afhankelijk van het aantal raadplegingen daalt de prijs per vraag en de opdrachtgever betaalt alleen voor gebruik)

Beheer, training voor gebruik, aanpassing en doorontwikkeling en ondersteuning bij persberichten en communicatie via bijvoorbeeld social media zijn inclusief.

### **Privacy en dataverwerking**

#### *Gegevens voor inloggen*

Van gebruikers worden 7 demografische variabelen gevraagd, waaronder: geslacht, woonplaats (postcode), geboortjaar, beroepssituatie, burgerlijke staat en opleiding. Daarnaast moeten deelnemers akkoord gaan met de algemene voorwaarden (voorbeeld [TipHorstaandeMaas.nl](http://TipHorstaandeMaas.nl)).

#### *Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

### **Open source of commercieel**

Commercieel

### **Toegepast in**

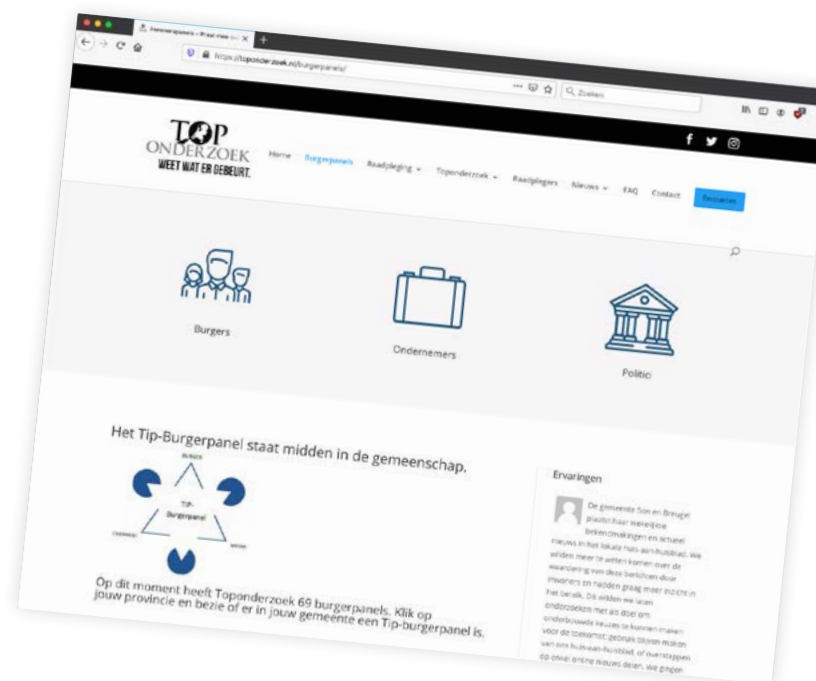
Onderzoeksbureau Toponderzoek beheert in meer dan 70 gemeenten een Tip-panel, waaronder: Pijnacker-Nootdorp, Horst aan de Maas, Etten-Leur, Vijfheerenlanden, Molenlanden, Zaltbommel

### **Contactinformatie**

[www.toponderzoek.nl](http://www.toponderzoek.nl)

### **Aanvullende informatie**

[toponderzoek.nl/wp-content/uploads/2017/12/Infographic-Toponderzoek-1.pdf](http://toponderzoek.nl/wp-content/uploads/2017/12/Infographic-Toponderzoek-1.pdf)





### **Vraagstuk**

De gemeente Laarbeek zet het Burgerpanel in voor vraagstukken rondom afvalbeleid, retail, communicatie, verkiezingen en evenementenbeleid.

### **Resultaat**

Via het panel wordt denkkracht georganiseerd en worden ideeën verzameld over maatschappelijke vraagstukken. Het levert bruikbare antwoorden op en biedt de mogelijkheid om over eenzelfde onderwerp meerdere keren vragen te stellen. Daardoor is ook het effect van beleidsbeslissingen te meten. Dat maakt het panel tot een waardevol instrument voor de beleidsmakers.

### **Schaal**

*Het panel wordt ingezet op verschillende niveaus.* Gemeentebreed, op stadsdeel-/dorpskernniveau, op buurtniveau en op doelgroepniveau.

### *Deelnemers*

Rond de 1.000, verspreid over alle kernen en dorpen en leeftijdsgroepen.

### *Pilot/regulier beleid*

Na een proefperiode heeft de gemeente besloten een langdurige samenwerking aan te gaan met de initiatiefnemers van TIP Burgerpanel. Hiermee is het onderdeel geworden van het reguliere beleid en is het raadplegen van het panel meer gewoonte geworden dan uitzondering.

### **Niveau betrokkenheid**

Raadplegen

### **Gebruiksgemak**

De tool was eenvoudig direct in te zetten.

### **TIP**

Een valkuil is om als gemeente zelf een gemeentepanel op te willen zetten. In verband met onafhankelijkheid en werving is dit niet wenselijk. Laat het liever over aan de experts. Omdat op meerdere plekken TIP-burgerpanels zijn, kan van elkaar geleerd worden. Wanneer meerdere gemeenten via dezelfde tool dezelfde vragen uitzetten is ook eenvoudig een benchmark te maken.



Topx is een gebruiksvriendelijke online tool om diverse doelgroepen op een gemakkelijke, doeltreffende manier te laten meedenken over ontwikkelingen, een proces of onderwerp. Via de tool kunnen gemeenten ideeën verzamelen, de agenda van een participatie-bijeenkomst bepalen of nagaan hoe ze eerder gegeven ideeën het beste kunnen toepassen.

Gemeenten kunnen Topx inzetten als online onderzoeksmiddel om data te verzamelen bij de beoogde doelgroepen, maar ook om interactie te stimuleren. De tool werkt in twee rondes, waarin een gesprek met en tussen betrokkenen ontstaat. De eerste ronde is een vragenlijst, een aantal gerichte, open vragen dagen deelnemers uit om hun mening/visie te geven. In de tweede ronde worden deelnemers uitgedaagd op elkaar te reageren en elkaars antwoorden aan te vullen en te prioriteren. Via een algoritme krijgen deelnemers een selectie van antwoorden van andere deelnemers. Ze kunnen daarop reageren en aangeven welke antwoorden zij het beste vinden. Zo komen de beste ideeën bovendien en ontstaat een gedeelde ambitie.

### Resultaat

Topx biedt inzicht in de mening van bewoners, ondernemers en/of belanghebbenden. Het resultaat van de tweede ronde wordt samengevat in een onverzichtelijke top 5 met een duidelijke prioritering en motivering achter keuzes van deelnemers.

### Niveau van betrokkenheid

Raadplegen en coproduceren.

### Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen.
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren.

### Aanpasbaarheid

Het is een losstaande website met de look and feel van de ontwikkelaar waarop ruimte wordt ingericht voor de gemeente. Functies van de e-tool kunnen worden aangepast en/of uitgebreid.

### Toegankelijkheid

Topx heeft nog geen functies die de toegankelijkheid ondersteunen.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* Topx houdt rekening met de Europese richtlijnen.

### Uitwisseling en samenwerking

Topx werkt in verschillende rondes, waarin een gesprek met betrokkenen ontstaat. Doordat deelnemers op elkaars ideeën en antwoorden kunnen reageren, komen de beste ideeën en opmerkingen bovendien. In de tweede ronde hebben deelnemers de mogelijkheid om hun antwoord uit de eerste ronde bij te stellen naar aanleiding van de visie van anderen.

### Kosten

Er zijn kosten voor gebruik en inrichting- en opstartkosten. Topx is beschikbaar vanaf € 1.500,- (incl. inrichting, analyse en advies over inzet, vraagstelling en uitkomsten en excl. BTW).

### Privacy en dataverwerking

#### Gegevens voor inloggen

Deelnemers aan het onderzoek worden om naam en emailadres gevraagd. Topx gebruikt de e-mailadressen en namen uitsluitend voor het laten functioneren van de applicatie.

#### Gegevensbeheer

- Er wordt een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruikers.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.

### Open source of commercieel

Commercieel

### Toegepast in

Houden, Pijnacker-Nootdorp, Den Haag, provincie Zuid-Holland

### Contactinformatie

+ anderen, [www.plusanderen.nl/product/topx](http://www.plusanderen.nl/product/topx)  
+31(0)103076828, [post@plusanderen.nl](mailto:post@plusanderen.nl)







## ? Vraagstuk

Houten en de omliggende regio zijn erg in trek. Veel mensen willen hier blijven of komen wonen. De komende jaren zijn in Houten veel nieuwe woningen nodig. Voor ouderen en gezinnen, maar ook voor jonge starters. In de hele regio is er een woningbehoefte van ruim 100.000 woningen tot 2040. De gemeente Houten wil antwoord geven op deze enorme woningvraag en wil 4.000 tot 5.000 nieuwe woningen bouwen. Wat, hoe en waar we dat als gemeente kunnen en willen doen, werken we uit in een Ruimtelijke Koers voor Houten. De gemeente nodigt inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties uit om mee te denken over het karakter en de kwaliteiten van Houten. Wat is belangrijk voor Houtenaren om in de toekomst ook prettig in Houten te wonen? De bijbehorende vraag is hoe de gemeente ervoor kan zorgen dat ook met extra woningbouw de stad aantrekkelijk blijft om te wonen, te werken en te recreëren.

## 🚩 Resultaat

Topx is onderdeel geweest van een participatieaanpak waarbij verschillende middelen zijn ingezet. Topx is ingezet als online middel om zo ook de inwoners, ondernemers en organisaties die niet zo snel naar een bijeenkomst komen, uit te nodigen mee te denken. Door een combinatie aan stellingen en open vragen is opgehaald hoe de inwoners van Houten tegen de groei van de gemeente aankijken en wat daarin voor hen belangrijk is. Zo zijn er honderden meningen en ideeën opgehaald. In de tweede ronde kregen de deelnemers de kans om prioritering aan te brengen en de ideeën van anderen aan te vullen: concreet resultaat

voor de Ruimtelijke Koers. Daarnaast is de tool direct een agendasetter voor vervolgstappen: zo hebben enkele uitkomsten geleid tot vervolgvragen die in de volgende fase in diverse bijeenkomsten aan de orde zijn gekomen.

## 📈 Schaal

De tool is gemeentebreed ingezet.

## 👤 Deelnemers

Er hebben ruim 225 personen deelgenomen. Er is aan de deelnemers gevraagd welk geslacht en welke leeftijd zij hebben. Houten telt in totaal 49.555 inwoners waarvan er 49.3% man en 50.7% vrouw zijn. Te zien is dat er bij deze Topx naar verhouding iets meer mannen mee hebben gedaan dan er gemiddeld wonen in Houten.

## ✅ Pilot/regulier beleid

De tool is onderdeel van het reguliere gemeentelijke beleid.

## 👥 Niveau betrokkenheid

Coproduceren: de tool is ingezet om zoveel mogelijk wensen en ideeën op te halen over de toekomst van Houten. Met enkele open vragen en de mogelijkheid om op elkaar te reageren zijn ideeën uitgewerkt in concrete behoeften en oplossingen.

## ★ Gebruiksgemak

De e-tool was eenvoudig direct in te zetten. De gemeente is bij de inzet van Topx volledig ontzorgd door +anderen. Met elkaar hebben we vooraf nagedacht

over een beperkt aantal goede vragen. Na afloop ontvingen we de ideeën van bewoners, gerangschikt naar het aantal bewoners dat gestemd had op de ideeën. Uiteindelijk gepresenteerd in een overzichtelijke top 5.

## 🗨️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Er zijn geen speciale acties ondernomen om specifieke doelgroepen te ondersteunen.

## 📖 Aanvullende informatie

[www.houten.nl/burgers/wonen-en-leefomgeving/ruimtelijke-koers-houten](http://www.houten.nl/burgers/wonen-en-leefomgeving/ruimtelijke-koers-houten)

*'Topx heeft ons geholpen om naast de participatie via bijeenkomsten en onze website, nieuwe doelgroepen te bereiken die mee hebben gedacht over de Ruimtelijke Koers. Daarnaast is het makkelijk in gebruik en levert het direct resultaat: een overzichtelijke top 5 met de gedragen ideeën, oplossingen of vervolgvragen.'*

### 💡 TIP

Formuleer een zeer beperkt aantal open vragen, waarbij deelnemers alle ruimte krijgen om hun eigen idee in te brengen. Als je nog geen lijst met potentiële deelnemers hebt, kun je deelnemers werven met een (beperkte) campagne via bijvoorbeeld sociale media.



Wijwillendit is speciaal voor gemeenten en woningcorporaties die samen met bewoners en ondernemers concreet aan de slag willen met initiatieven. Wijwillendit biedt inwoners en ondernemers de mogelijkheid om hun initiatief of idee letterlijk op de kaart te zetten en daarover in gesprek te gaan met anderen. Op die manier ontstaan maatschappelijke initiatieven en krijgt de gemeente zicht op wat er leeft in de gemeente. Ook inwoners zien precies welke ontwikkelingen er in hun buurt zijn.

Alle initiatieven en projecten van een gemeente worden getoond op een overzichtelijke kaart die gebaseerd is op de BGT (Basisregistratie Grootchalige Topografie). Hier zijn alle initiatieven en projecten vindbaar per deel van de stad, het dorp of het gebied. Met slimme filters vinden bezoekers snel het initiatief dat ze zoeken. Inwoners, ondernemers en andere maatschappelijk betrokkenen met een initiatief kunnen dat eenvoudig op het platform plaatsen en zo een gesprek met geïnteresseerden starten. Op een projectpagina is het mogelijk om nieuwsberichten toe te voegen, te reageren op een vraag en een projectplanning en/of documenten te delen.

### Resultaat

Een compleet overzicht van alle initiatieven in een gemeente. Zowel van gemeenten en woningcorporaties als van bewoners en ondernemers.

### Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen en coproduceren.

### Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen.
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren.
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering.

### Aanpasbaarheid

Het is een website die kan worden ingebed en aangepast aan de look and feel van de gemeentewebsite.

### Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren.
- Visueel materiaal, zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* De tool voldoet nog niet aan de Europese standaard voor digitale toegankelijkheid.

### Uitwisseling en samenwerking

Initiatiefnemers (gemeente, bewoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers) zetten hun idee letterlijk op de kaart. Ze kunnen anderen uitnodigen om samen te werken. Op de projectpagina kunnen bezoekers op een gemakkelijke manier meedenken. Niet via een open forum, maar via de mogelijkheid om te reageren op een vraag van de initiatiefnemer. Op die manier is de discussie altijd relevant en zijn de antwoorden altijd bruikbaar.

### Kosten

Er zijn inrichtings- en opstartkosten. Daarnaast is er een maandlicentie. De kosten zijn afhankelijk van de grootte van de gemeente. Eenmalige opstartkosten bedragen € 4.995,- met aanvullend: training, advies en ondersteuning. Een maandlicentie kost vervolgens € 295,-.

### Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor inloggen*

Bij het toevoegen van een initiatief op Wijwillendit wordt verplicht gevraagd naar de naam het emailadres.

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden permanent opgeslagen.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.

Alle gegevens van gebruikers worden alleen voor de tool zelf gebruikt. Er wordt geen informatie met derden gedeeld.

### Open source of commercieel

Commercieel

### Toegepast in

Capelle aan den IJssel, Pijnacker-Nootdorp, Nissewaard

### Contactinformatie

+ anderen

+31(0)103076828, [post@plusanderen.nl](mailto:post@plusanderen.nl)

[www.plusanderen.nl/product/wijwillendit](http://www.plusanderen.nl/product/wijwillendit)

[info.wijwillendit.nl](http://info.wijwillendit.nl)



### ? Vraagstuk

De wens van de gemeente Capelle aan den IJssel is om aan de slag te gaan met een interactief platform waarop Capellenaren kunnen bijdragen aan de ontwikkelingen in de gemeente en ook zelf – via moderatie van de gemeente – relevante initiatieven op de kaart kunnen zetten. Wijwillendit is het afgelopen jaar een belangrijk instrument geworden voor onder andere het intake-team, transformatieloket en de Doe mee!-aanpak en maakt nu onderdeel uit van primaire processen.

### 🚩 Resultaat

Het resultaat van de inzet van Wijwillendit binnen de gemeente Capelle aan den IJssel zijn uitnodigende processen, elke maand weer meer unieke bezoekers op het platform en inzichten op onze projecten. Daarnaast hebben we steeds meer zicht op de ideeën en initiatieven van onze inwoners en ondernemers. Ook zijn we met onze inzet van het platform een inspiratiebron voor andere gemeenten.

### 📈 Schaal

De tool wordt zowel gemeentebreed ingezet als op stadsdeel-/dorskern- en buurtniveau.

### 👤 Deelnemers

In Capelle aan den IJssel staan ruim 170 initiatieven op de kaart. Wijwillendit is voor iedereen die een mooi initiatief op de kaart wil zetten. We verzamelen verder geen persoonsgegevens via het platform. Er zijn dus geen achtergrondkenmerken bekend anders dan dat gebruikers wonen of werken in Capelle aan den IJssel.

### ✔️ Pilot/regulier beleid

In Capelle aan den IJssel is Wijwillendit gelanceerd als pilot. Inmiddels is het platform onderdeel van het reguliere gemeentelijke beleid.

### 👥 Niveau betrokkenheid

Coproduceren: Op Wijwillendit zetten alle initiatiefnemers (gemeente, bewoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers) hun idee op de kaart en kunnen ze anderen uitnodigen om samen te werken. Op deze manier komen succesvolle initiatieven tot stand en ziet iedereen in één oogopslag wat er leeft in de stad. Op de projectpagina kunnen bezoekers op een gemakkelijke manier meedenken door te reageren op een vraag van de initiatiefnemer. Gebruikers kunnen dus direct de ideeën en meningen van inwoners en ondernemers inventariseren via likes, reacties en discussies.

### ★ Gebruiksgemak

De tool was eenvoudig direct in te zetten. Wijwillendit is zo ontworpen dat jong en oud snel hun weg vinden en kunnen reageren op initiatieven van anderen of zelf ideeën kunnen plaatsen. Het aanmaken van een account gaat heel eenvoudig. Ook het beheren van het platform en de projectpagina's is bijzonder gebruiksvriendelijk. Wat je ziet, is wat je krijgt. Er zijn dus geen drempels om op Wijwillendit mee te doen.

### 👤 Acties voor specifieke groepen bewoners

Er zijn geen acties uitgevoerd om specifieke groepen bewoners te betrekken.

### 💡 TIP

Het platform biedt een 'podium' voor initiatieven en ideeën van inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers. En hiermee is het een ideaal communicatiemiddel van bijvoorbeeld het intake-team en initiatieventafel of -loket van de gemeente. De gemeente heeft continu zicht op de initiatieven die in de gemeente spelen en wat anderen van ontwikkelingen van de gemeente vinden. Zo krijg je zicht op alle ideeën die in jouw stad of dorp spelen. Via Wijwillendit kun je initiatieven stimuleren en faciliteren die invulling geven aan jullie gezamenlijke visie!

*“Dankzij het aanbod van uitgebreide functionaliteiten van Wijwillendit wordt het verzamelen van ideeën en initiatieven leuk en makkelijk!”*





Youmee [spreek uit: joemie] heeft als doel luisteren, verbinden en beslissen. Het maakt het gemakkelijk om (grote) groepen mensen digitaal te betrekken bij vraagstukken. Mensen kunnen reageren overal waar internet is: met een smartphone, tablet of computer. Met Youmee is het mogelijk open vragen en meerkeuzevragen te stellen en stemmingen uit te voeren. Foto's en documenten zijn makkelijk toe te voegen. Zo kunnen gemeenten ideeën ophalen, keuzes voorleggen en vragen om een toelichting. Iedereen kan elkaars reactie zien en de toelichting van een ander liken. In statistieken ziet elke gebruiker hoeveel mensen er meedoen en hoe de groep over het vraagstuk denkt. Youmee werkt het beste volgens de theorie van Deep Democracy: elke mening doet ertoe en de kwaliteit van de besluitvorming is het grootst wanneer zowel de meerderheids- als de minderheidsstemmen meetellen in het eindresultaat.

### 🚩 Resultaat

Het resultaat is meer betrokkenheid van bewoners, ondernemers en jongeren bij het ontwikkelen, beoordelen en beslissen over vraagstukken. Mensen voelen zich gehoord, gezien en hun mening wordt erkend. Youmee is transparant: de deelnemers aan de vraagstukken zien precies hetzelfde als de regisseur van het vraagstuk. In de statistieken is te zien hoeveel mensen er mee doen, uit welke leeftijdscategorie en postcodegebied en hoe zij over het onderwerp denken. Youmee biedt de regisseur per vraagstuk en per dialoog (losse vraag binnen het vraagstuk) de mogelijkheid om de RAW-data te downloaden als CSV-file.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren, meebeslissen

### 📁 Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen
- Meeschrijven aan teksten en beleidsvoorstellen

### 🔧 Aanpasbaarheid

Youmee kan zowel als website als app worden ingezet. Beide hebben de look en feel van de ontwikkelaar met ruimte/toegang voor de gemeente. De website stuurt geen pushberichten, maar werkt verder hetzelfde als de app. Functies van de e-tool kunnen worden aangepast en/of uitgebreid. Op basis van ervaringen wordt er voortdurend doorontwikkeld. De nieuwe functies zijn meteen toegankelijk voor iedereen.

### 🔍 Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden
- Anders: Alle mogelijkheden die je smartphone of tablet biedt

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* Het is niet bekend of wordt voldaan aan de WCAG 2.1-richtlijnen.

### 👤 Uitwisseling en samenwerking

Voor- en tegenargumenten zijn evenredig zichtbaar waardoor de meerderheid de minderheid niet kan overschreeuwen. Gebruikers kunnen elkaars bijdrage liken. Er kunnen ook nieuwsberichten, afbeeldingen en bestanden naar de deelnemers worden gestuurd. Zij krijgen daarvan een pushnotificatie.

### 📊 Kosten

Voorafgaand aan de ingebruikname geeft Youmee een verplichte training om het systeem op de juiste wijze in te kunnen zetten. Deze training kost € 395,- p.p. met een minimum van 4 personen. De ontwikkelaar raadt aan om ook een training Deep Democracy te organiseren en Forward Thinking in te zetten omdat dan de resultaten beter zijn.

De opstartkosten per gemeente zijn € 295,-. Een jaarabonnement op Youmee kost € 50,- per maand. Bij betaling ineens, is er 1 maand korting. Tarieven zijn exclusief 21% btw.

### 🔒 Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor inloggen*

E-mailadres, postcode, geboortejaar, man/vrouw anders, gezinssamenstelling en een zelf gekozen wachtwoord

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen, namelijk tot de gebruiker het account opheft.





- Er wordt een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruikers.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar

## Open source of commercieel

Commercieel

## Toegepast in

Zoetermeer, Den Haag, Duiven

## Contactinformatie

Dutch Appdesign BV

Margriet Twisterling en Felix Wielinga

06-14422577

[margriet@dutchappdesign.nl](mailto:margriet@dutchappdesign.nl)

[felix@dutchappdesign.nl](mailto:felix@dutchappdesign.nl)

[www.youmee.nl/downloaden/](http://www.youmee.nl/downloaden/)

Wanneer jouw gemeente niet meedoet met Youmee, zijn er geen vraagstukken zichtbaar.

## Aanvullende informatie

[youmee.nl/omgeving-van-morgen-eljo-de-galan](http://youmee.nl/omgeving-van-morgen-eljo-de-galan)

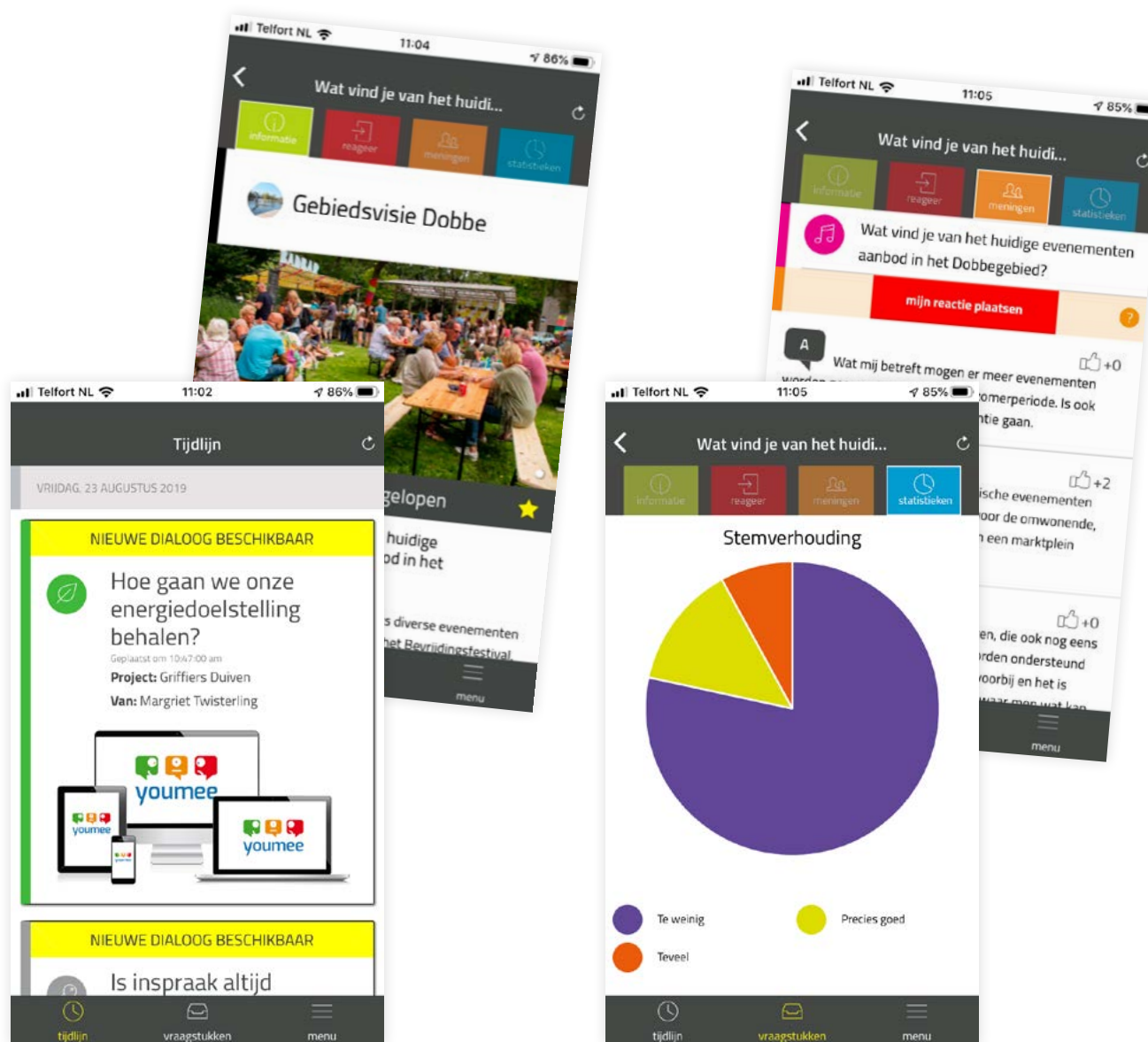
[youmee.nl/omgeving-van-morgen-karola-schroder](http://youmee.nl/omgeving-van-morgen-karola-schroder)

[youmee.nl/omgeving-van-morgen-arjen-stam](http://youmee.nl/omgeving-van-morgen-arjen-stam)

[youmee.nl/omgeving-van-morgen-thierry-limonet](http://youmee.nl/omgeving-van-morgen-thierry-limonet)

[youmee.nl/omgeving-van-morgen-rene-de-haan](http://youmee.nl/omgeving-van-morgen-rene-de-haan)

[youmee.nl/omgeving-van-morgen-margriet-twisterling](http://youmee.nl/omgeving-van-morgen-margriet-twisterling)





### ? Vraagstuk

In de woonwijk moest de openbare ruimte opnieuw worden ingericht. Boomwortels hadden het wegdek opgelicht, er waren onvoldoende parkeerplaatsen en de straten waren verzakt. Ook waren er onveilige oversteekplekken en moest het groen worden aangepakt. De tool werd ingezet om wensen op te halen, voorstellen te toetsen en informatie te verstrekken.

### 🚩 Resultaat

Inhoudelijk ontvingen we goede reacties van de bewoners. Er werd echt meegedacht en eerlijk geantwoord. Hierdoor wisten we wat de bewoners belangrijk vonden en konden we de plannen op een positieve manier bijstellen.

### 📈 Schaal

Stadsdeel/buurt

### 👥 Deelnemers

Het aantal mensen dat we uiteindelijk hebben bereikt was beperkt, mogelijk had dat te maken met een gebrek aan vertrouwen van de bewoners in de gemeente. Er was al langere tijd veel beloofd, maar niets gedaan en er liep een gerechtelijke procedure tegen de gemeente. Het is niet bekend of er specifieke groepen bewoners hebben meegedaan.

### ✅ Pilot/onderdeel regulier beleid

Pilot

### 👥 Niveau betrokkenheid

Informeren, raadplegen en een klein beetje coproduceren

### ★ Gebruiksgemak

De e-tool was eenvoudig direct in te zetten. Wel waren er regelmatig technische mankementen.

### 🗣️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Ja tijdens een bijeenkomst in het wijkcentrum en door het verspreiden van een flyer die Youmee beschikbaar stelde.

*'Op zich een handige tool. Inhoudelijk kunnen er ook goede reacties op komen.'*

#### 💡 TIP

Er is veel reclame nodig voor de tool en is dus alleen geschikt voor langdurende projecten of continu gebruik. Bewoners moeten er aan wennen dat deze tool er is en ook de organisatie moet wennen aan het idee dat deze tool er is. Het is nuttig om eerst de app te gebruiken en pas daarna de traditionele middelen: zo worden mensen die de app gebruiken 'beloond', zij weten als eerste wat er speelt.

# ONLINE BUURTPLATFORMS

In deze Keuzewijzer e-tools is specifieke aandacht voor online buurtplatforms. Deze platforms zijn vaak ontstaan op initiatief van of in nauwe samenwerking met de buurt. Door een samenwerking aan te gaan en in deze burgerinitiatieven te participeren, kunnen gemeenten het buurtnetwerk benutten dat via zo'n platform is georganiseerd en geactiveerd. Bij sommige platforms kunnen ook gemeenten het initiatief nemen voor een online participatietraject. Buurtplatforms kunnen in zo'n geval als e-tool worden ingezet. De platforms die zijn opgenomen kenmerken zich door hun hybride aanpak: ze berusten op een combinatie van offline en online burgerbetrokkenheid.



## Initiatief van de buurt

In vergelijking met e-tools die in beheer zijn van de gemeente ontstaan online buurtplatformen meestal op initiatief van of in nauwe samenwerking met de buurt. Ze roepen het beeld op van digitale buurthuizen in zelfbeheer van bewoners. Het eigenaarschap van het platform ligt dan ook vaak in de eerste instantie bij buurtinitiatieven. Ook de functiebevestiging ligt in handen van de inwoners zelf. Het platform kan bijvoorbeeld (zorg)vraag en (zorg)aanbod in de buurt makelen, functioneren als een agenda van de wijk, als een deliberatief forum, voor participatieve budgettering of gemeenschappelijk beheer van de publieke ruimte faciliteren. Het platform sluit hierbij in eerste instantie aan op de behoeften van de buurt. In een samenwerking en door te participeren in deze burgerinitiatieven, kunnen gemeenten het buurtnetwerk van het platform benutten. Zo kunnen er in goed overleg bijvoorbeeld bepaalde participatievraagstukken of beleidsopgaven, op het buurtplatform worden uitgezet. Het voordeel is dat er een duurzame community wordt opgebouwd. Deze verdwijnt niet en het is ook niet nodig die opnieuw te activeren bij een volgend participatieproject. Het benutten van deze platformen past ook bij de ontwikkeling van meer overheidsparticipatie: de gemeente die aansluit bij wat er bij burgers leeft en belangrijk wordt gevonden.

## Zeggenschap

In de praktijk zijn deze platformen meestal door de buurt zelf geïnitieerd (bijvoorbeeld het coöperatief model van Gebiedonline.nl). Hier heeft de buurt volle zeggenschap over inrichting en gebruik. In andere gevallen (zoals bij Hoplr of Mijnbuurtje.nl) speelt stimulering vanuit de gemeente een belangrijke rol. De

buurt heeft een mate van zeggenschap over inrichting en gebruik, afhankelijk van de met de gemeente gemaakte afspraken. Sommige platforms (zoals BUURbook) worden door zowel buurten als gemeenten gestart maar fungeren in beide gevallen als neutraal platform dat door alle partijen kan worden gebruikt.'

## Hybride

In deze keuzewijzer zijn buurtplatforms opgenomen die hybride zijn. Dat wil zeggen dat ze berusten op de combinatie van offline en online burgerbetrokkenheid. Ze combineren gebiedsgerichte online input met offline activiteiten. Gebruikers kunnen bijvoorbeeld zowel in buurtbijeenkomsten *in real life* als op het online buurtplatform kwesties signaleren en bespreken die zij in de publieke ruimte tegenkomen. Ook zijn deze platformen wijk- en buurtgericht: zij maken de burgerbetrokkenheid bij beleid van inwoners mogelijk op wijk- en buurt-niveau. Vaak met de (fysieke) inzet van begeleiders, zoals opbouwwerkers of buurtverbinders.

De inzet van hybride online buurtplatforms vergroot de inclusiviteit van online buurtparticipatie. Ze zijn laagdrempeliger in gebruik en sluiten beter aan bij de behoeften van bepaalde groepen. Door buurtplatforms op te nemen in het instrumentarium, waarmee gemeenten de input van bewoners ophalen, ontstaat er meer keuzevrijheid voor burgers om een geschikte participatievorm te kiezen. Met name voor bepaalde groepen, zoals digibeten en laaggeletterden, zijn dit soort platforms beter bereikbaar en toegankelijker.



BUURbook helpt organisaties (gemeenten én bewoners) effectief samen te werken met bewoners. BUURbook faciliteert en begeleidt participatie- of co-creatieprojecten van A tot Z. Dat gebeurt zowel online als offline, inclusief co-creatieplan, modereren van discussies, leiden van bewonersavonden, aansturen van de communicatie en organisatieadvies. Elke buurt krijgt een eigen digitale omgeving, waarin bewoners en professionals kunnen samenwerken en elkaar op de hoogte houden van activiteiten en discussies. Van een straatfeestje, de yogacursus om de hoek of de discussie over een parkeeroplossing. Zo ontstaat een onafhankelijk digitaal dorpsplein met een overzicht van alles in de buurt: een buurtgids, een sociale kaart, een buurtagenda en smoelenboek.

BUURbook kent 3 doelen:

1. Verbinden gemeenten met bewoners
2. Versterken van sociale cohesie in buurten
3. Versterken van de buurteconomie

Primair is het platform bedoeld voor het faciliteren van de samenwerking tussen bewoners en de gemeente en tussen bewoners onderling.

## Inzet door gemeenten

Gemeenten kunnen BUURbook gebruiken om bewoners te informeren, mee te laten denken en reacties te vragen over beleid, plannen en vraagstukken op elk niveau van de participatieladder. Ook kunnen ze BUURbook gebruiken om bewoners te faciliteren hun initiatieven te laten groeien en aan te haken.

## Resultaat

Gemeenten kunnen met BUURbook complexe of gevoelige ruimtelijke of beleidsvraagstukken met draagvlak van bewoners afronden, bewonersinitiatieven en sociale cohesiegroei faciliteren. Het aantal aangehaakte bewoners, reacties en sitebezoek wordt gemeten en inzichtelijk gemaakt.

## Combinatie online en offline

BUURbook begeleidt, indien gewenst, een co-creatie- of participatieproces van A tot Z, inclusief co-creatieplan, modereren van discussies, leiden van bewonersavonden, communicatie- en organisatieadvies. Door de beproefde methode en combinatie van online en offline wordt tijdens iedere stap de hoogst haalbare input behaald. In buurten lukt het om tot 60% van de huishoudens aan te haken. Daarnaast kunnen (participatie) medewerkers van de gemeente zelf offline activiteiten inzetten, eventueel in overleg met BUURbook. Ook is maatwerk mogelijk.

## Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

## Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren in open of besloten omgevingen
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel en geven van rapportcijfers over verschillende aspecten in de buurt
- Geld verdelen

- Meeschrijven aan teksten en beleidsvoorstellen o.a. door delen documenten en online archief
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering
- Anders: Het organiseren van livestreams met livechat en live stemmen

## Aanpasbaarheid

De functies van BUURbook kunnen worden aangepast en/of uitgebreid. Het gebruikersgedeelte van de website en app kunnen worden aangepast wat betreft look and feel.

## Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren.
- Optioneel is het mogelijk om een vertaalmodule toe te voegen en/of een readspeakerabonnement (voorleesprogramma).

Gebruikers die minder digitaal vaardig zijn kunnen gebruikmaken van assistentie door de lokale community-builder. BUURbook biedt behalve een online platform met haar partners een dienstenpakket om participatie tot een succes te maken. Van organisatie- en communicatieadvies, tot in-company trainingen, het modereren van de dialoog met bewoners online en tijdens bewonersavonden en desgewenst het vertalen van de bewonersinput naar een participatief (stedenbouwkundig) ontwerp of concept.

»





*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* BUURbook voldoet deels aan de Europese richtlijn en zet vervolgstappen op dit vlak.

### **Uitwisseling en samenwerking**

Voor- en tegenargumenten van een voorstel of idee zijn evenredig zichtbaar, waardoor de kwaliteit van de argumenten voorop staat. BUURbook of een gemeente-medewerker kan desgewenst als moderator (interactief) optreden om de dialoog te sturen en begeleiden.

### **Privacy en dataverwerking**

*Gegevens voor inloggen*

Forumnaam, emailadres, wachtwoord en postcode.

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen (BUURbook maakt voor de opslag van data gebruik van servers van Nederlandse bedrijven gelegen op Nederlands grondgebied).
- Er wordt een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruikers.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.

De verwerking van gegevens van gebruikers is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en is in overeenstemming met de wettelijke voorschriften (AVG). BUURbook maakt gebruik van een SSL-verbinding en persoonlijke informatie zoals wachtwoorden wordt versleuteld opgeslagen. BUURbook maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming of profilering.

### **Kosten**

Het pricing model van BUURbook wordt vanwege de diverse mogelijkheden om zowel op buurt- of op projectniveau in te steken, per aanvraag bekeken en hangt af van het aantal bewoners dat online betrokken wordt. Gewerkt wordt met opstart- en abonnementskosten en met aanvullende diensten als trainingen, workshops, begeleiding, modereren, advies over communicatie, transitie, communicatieplan, procesbegeleiding, online modereren, voorzitten bewonersavonden en begeleiden van co-creatie(ontwerp)sessies. Afhankelijk van het aantal inwoners zijn de inrichtingskosten vanaf € 850,- en jaarlijkse abonnementskosten vanaf € 350,- per wijk. Kosten voor training en begeleiding in de opstartfase zijn vanaf € 570,- per dagdeel.

### **Open source of commercieel**

BUURbook is een sociale onderneming. Het platform is ontwikkeld met open source componenten. Bewoners kunnen gratis gebruikmaken van BUURbook. Er is een betaalde optie als een buurt of gemeente een eigen omgeving (url) met een eigen look and feel wil voor een buurt of project en/of ondersteunende diensten afneemt.

### **Toegepast in**

Landsmeer, Montfoort, Goeree-Overflakke, Haarlem, Leiden, Bunschoten, De Ronde Venen, Rotterdam, Dordrecht, Zoeterwoude

### **Contactinformatie**

Maarten van der Velde

06 4243 3118

Mail: [maarten@buurbook.nl](mailto:maarten@buurbook.nl)

Tw [twitter.com/BUURbook](https://twitter.com/BUURbook)

Fb [www.facebook.com/BUURbook](https://www.facebook.com/BUURbook)

Li [www.linkedin.com/company/buurbook](https://www.linkedin.com/company/buurbook)

### **Link**

[buurbook.nl](https://buurbook.nl)

### **Aanvullende informatie**

[buurbook.nl/scan-gemeente](https://buurbook.nl/scan-gemeente)

[buurbook.nl/dit-is-buurbook](https://buurbook.nl/dit-is-buurbook)

Snelle handleiding

[buurbook.nl/dit-is-buurbook/hoe-werkt-het-snelle-handleiding](https://buurbook.nl/dit-is-buurbook/hoe-werkt-het-snelle-handleiding)

Uitgebreide handleiding

[buurbook.nl/dit-is-buurbook/inloggen-en-inschrijven](https://buurbook.nl/dit-is-buurbook/inloggen-en-inschrijven)



## ? Vraagstuk

In de wijk Havenzathe in Landsmeer moet de riolering worden vervangen. Dat is voor de gemeente de aanleiding om samen met bewoners na te denken over de herinrichting van hun wijk, maar ook om samen te bepalen of er op andere beleidsterreinen iets nodig is. Het platform wordt ingezet om makkelijk met bewoners te kunnen samenwerken, voor een integrale, gebiedsgerichte aanpak en als pilot voor de nieuwe omgevingswet.

## 🚩 Resultaat

Het inzetten van BUURbook heeft een groot bereik opgeleverd. Zo'n 445 bewoners van de 1600 zijn aangemeld en maken gebruik van BUURbook. Naar schatting is dit ruim 60% van de huishoudens. Dit hoge aantal maakt dat wij de bewoners makkelijk kunnen bereiken. Ook vergroten wij zo de transparantie.

## 📈 Schaal

BUURbook is ingezet op buurtniveau voor 650 huishoudens

## ✅ Pilot/regulier beleid

Pilot

## 👥 Niveau betrokkenheid

Coproducteren en meebeslissen

## 👤 Acties voor specifieke groepen bewoners

Bewoners die geen internet hebben of niet vaardig genoeg zijn met computers konden terecht bij Wonen plus, een stichting die mensen ondersteunt in ICT.

## ★ Gebruiksgemak

BUURbook is een makkelijk te gebruiken online platform. Degene die er bij de gemeente mee werkt moet even zijn weg vinden en de vele berichten goed modereren. Zodra je dat door hebt is het een geweldig platform om mee te werken door zijn vele mogelijkheden.

## 🌐 Combinatie online en offline

Er zijn fysieke bijeenkomsten georganiseerd en, i.v.m. de coronacrisis, een interactieve livestream bewonersavond met livechat en livepolling.

## 💬 Evaluatie met bewoners

Er is nog niet geëvalueerd met bewoners. Gezien de hoeveelheid gebruikers en de vele berichten en discussies gaan we ervan uit dat het goed bevalt.

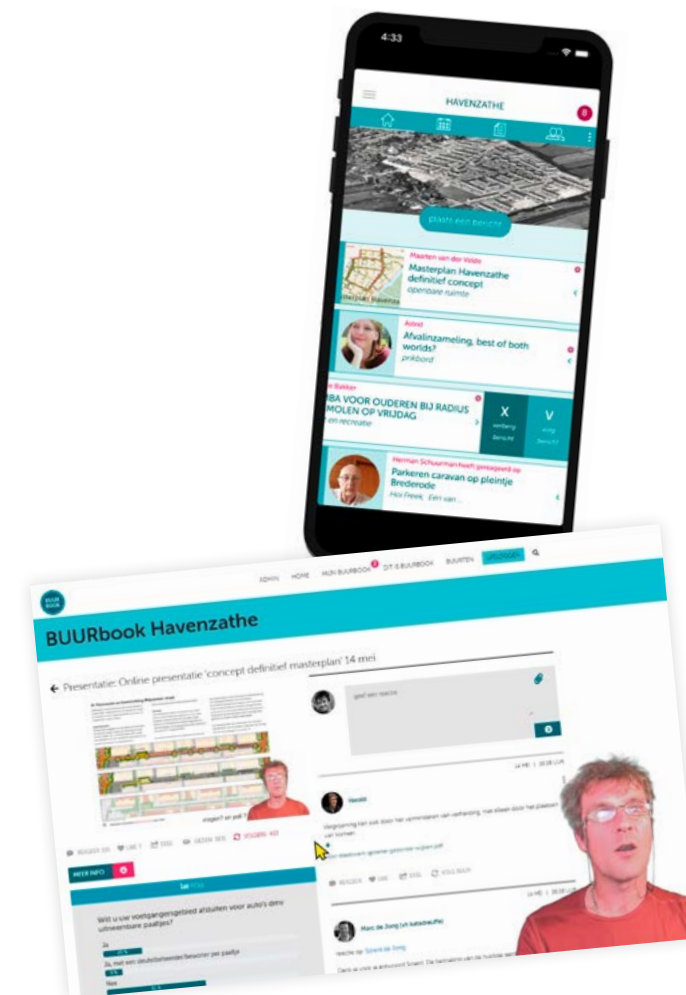
*'Geweldig programma, groot bereik, gebruiksvriendelijk, erg overzichtelijk, laagdrempelig en ook te gebruiken in een app.'*

### 💡 TIP

Gebruik BUURbook als ondersteuning in het participatieproces

## 📖 Aanvullende informatie

[Havenzathe.buurbook.nl](https://havenzathe.buurbook.nl)





Gebiedonline is een coöperatie van 40 bewonersorganisaties, die elk hun eigen buurtplatform hebben. De leden werken samen in de coöperatie, die verantwoordelijk is voor de technische doorontwikkeling en beheer van het platform. Het platform faciliteert informatie-uitwisseling tussen bewoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties en gemeente en bevordert daarmee de sociale cohesie en positieve ontwikkeling van de buurt.

### Inzet door gemeenten

Via het platform is het mogelijk om te informeren, te raadplegen, kennis uit te wisselen, prioriteiten af te stemmen, budgetten te verdelen en besluitvorming te delegeren.

### Combinatie online en offline

Het platform kan gebruikt worden om online informatie uit te wisselen en gesprekken te voeren. Met de ingebouwde agendafunctie kunnen offline bijeenkomsten worden aangekondigd. Deelnemers kunnen informatie krijgen via een nieuwsbrief, narrowcasting en pushnotificaties. Het platform kan realtime verslaglegging doen van offline bijeenkomsten. Via de video-conferencing kunnen fysieke bijeenkomsten ook online worden bijgewoond.

Het buurtplatform is te gebruiken met offline/ online inzet van de (participatie)medewerkers van de gemeente. Ook is het buurtplatform offline/online te gebruiken in samenwerking tussen aanbieder en gemeenten. Binnen de coöperatie Gebiedonline is ruime deskundigheid voor het online begeleiden van

gebruikers. Al sinds de start van Hallo IJburg in 2012 is ruime ervaring opgedaan en hebben diverse online experimenten plaatsgevonden. De deskundigheid voor het offline begeleiden brengen de leden van de coöperatie zelf in.

### Resultaat

De gebiedsplannen in stadsdeel Oost worden via de buurtplatforms van Gebiedonline opgesteld. Bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties stellen samen met de gemeente de gebiedsplannen op. De gebiedsplannen van 2019 waren voor meer dan 50% gevuld met projecten van buiten de gemeentelijke organisatie.

### Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

### Functionaliteiten

- Informeren
- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen
- Meeschrijven aan teksten en beleidsvoorstellen
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering
- Anders: uitleenfunctie lokale bibliotheek, goede doelen producteneveiling

### Aanpasbaarheid

Het is een losstaande website met de look and feel van de ontwikkelaar waarop ruimte wordt ingericht voor de gemeente. Functies van het online buurtplatform kunnen worden aangepast en/of uitgebreid.

### Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- Automatische vertaling of meertaligheid.
- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.
- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* De websites zijn volledig conform de WCAG-richtlijnen opgesteld.

### Uitwisseling en samenwerking

Het platform stelt gebruikers in staat om ideeën te delen en aan te geven hoeveel belang er aan bepaalde gebiedsdoelen wordt toegekend. Hierdoor wordt zichtbaar wie gemeenschappelijke interesses en belangen hebben. Deze groepen worden door het platform gefaciliteerd om contact met elkaar te zoeken en elkaar te versterken.

### Kosten

Inrichting- en opstartkosten: € 2.500,- incl btw, eenmalig

Abonnement: € 1.000,- incl. btw jaarlijks

»



Deze bedragen betreffen het lidmaatschap van de coöperatie. Alle gebruikersorganisaties worden lid en daarmee ook mede-eigenaar van de software. Er is geen klant-leverancier-relatie.

## 🔒 Privacy en dataverwerking

### Gegevens voor inloggen

Voor het inloggen en reageren op andermans content is alleen een e-mailadres, een voornaam en een achternaam nodig. Als de gebruiker content wil plaatsen, is een profielfoto nodig.

### Gegevensbeheer

Gebruiksgegevens worden permanent opgeslagen. De gebruiksgegevens worden beheerd door de coöperatie, dus door de gebruikerorganisaties zelf.

## 🔓 Open source of commercieel

De software van de coöperatie Gebiedonline is eigendom van en beschikbaar voor alle leden. Het platform is gebaseerd op een gratis dienst van CrossmarX.

## 📌 Toegepast in

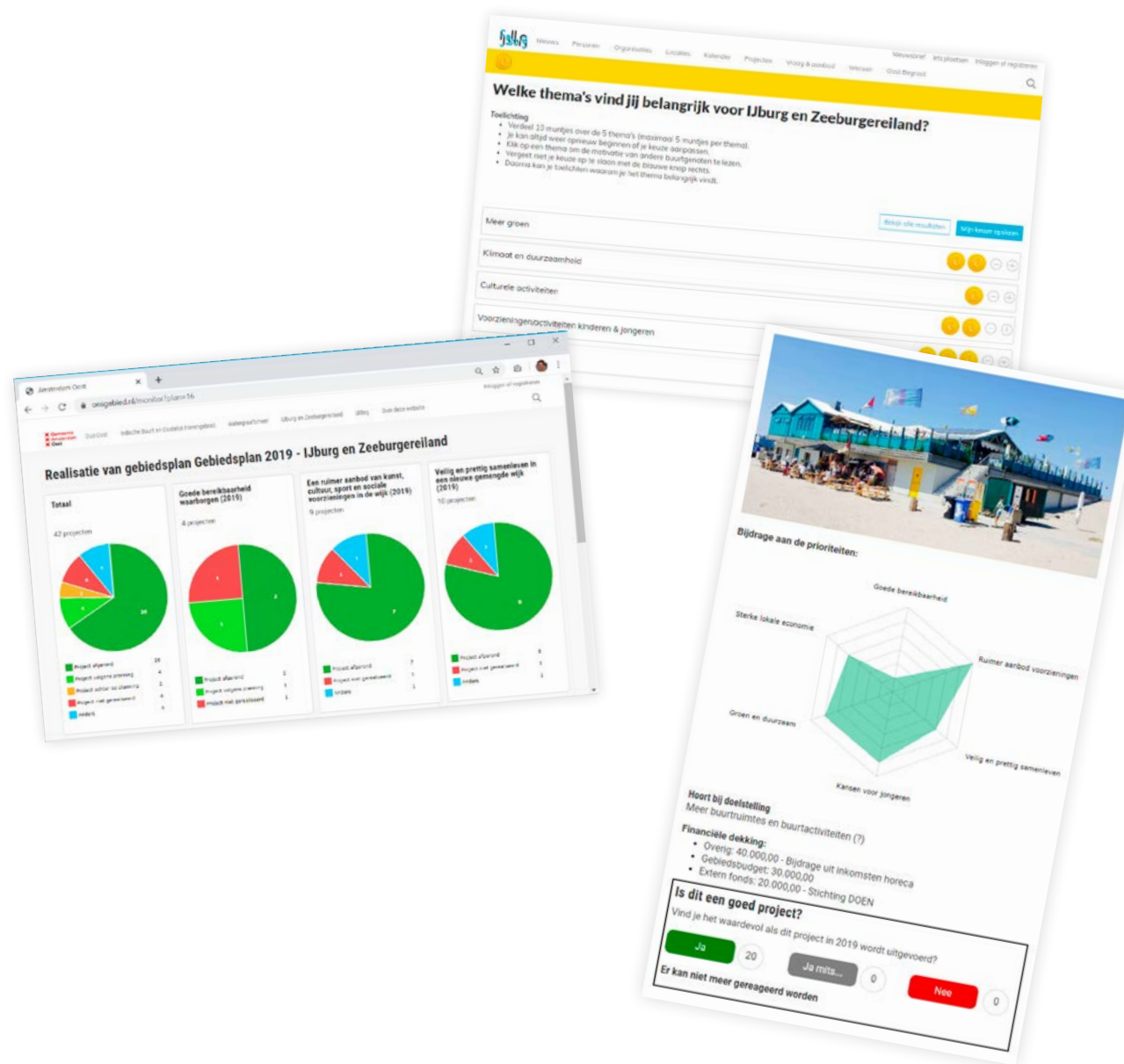
Amsterdam, Amersfoort, Deventer, Eindhoven, Gouda, Haarlemmermeer, Utrecht, Zaandam

## 📍 Contactinformatie

Michel Vogler (technisch manager Gebiedonline)  
[info@gebiedonline.nl](mailto:info@gebiedonline.nl)  
[gebiedonline.nl](http://gebiedonline.nl)

## 📖 Aanvullende informatie

[onsgebied.nl/resultaat](http://onsgebied.nl/resultaat)





### ? Vraagstuk

Voorheen schreven ambtenaren de gebiedsplannen voor Amsterdam. We wilden graag meer samenwerken met bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties, zodat alle partijen meer betrokken worden en verantwoordelijkheid nemen voor de ontwikkeling van het gebied. Gebiedonline hebben we ingezet voor het opstellen van de jaarlijkse plannen voor de 5 gebieden in Stadsdeel-Oost van de gemeente Amsterdam, samen met bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties.

### 🚩 Resultaat

We zagen dat bewoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen actief projecten gingen voorstellen en zich meer betrokken voelden dan voorheen. In 2019 was meer dan de helft van de projecten in het plan afkomstig van deze partijen.

### 📈 Schaal

Stadsdeel

### 👤 Deelnemers

In 2018 (toen we het gebiedsplan maakten voor 2019) hebben 200 personen van buiten de gemeentelijke organisatie voorstellen voor de gebiedsplannen ingediend (bewoners, ondernemers en medewerkers van maatschappelijke organisaties). 2000 personen hebben gereageerd op deze voorstellen. De voorstellen zijn overwegend ingediend door actieve bewoners. Wie er op de voorstellen gereageerd hebben, is niet bekend.

### ✅ Pilot/regulier beleid

In 2016 zijn we begonnen als pilot. Daarna is elk jaar opnieuw besloten om op deze wijze door te gaan. Dit heeft er toe geresulteerd dat ook in 2017, 2018 en 2019 de gebiedsplannen met Gebiedonline zijn opgesteld. Voor 2020 moet nog worden besloten wat we doen.

### 👥 Niveau betrokkenheid

Informeren, raadplegen en coproduceren

### ★ Gebruiksgemak

Het vraagt organisatorische voorbereiding. De techniek is geheel verzorgd door Gebiedonline.

### 🔗 Combinatie online en offline

Er zijn in de gebieden diverse bijeenkomsten georganiseerd om extra aandacht aan de gebiedsplannen te geven en bewoners/ondernemers te stimuleren om input te leveren.

### 🗣️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Om het online proces te stimuleren hebben we studenten op straat mensen laten aanspreken en om input gevraagd.

### 💬 Evaluatie met bewoners

Er heeft geen formele evaluatie plaatsgevonden. Alle mensen die een voorstel hadden ingediend zijn na afloop benaderd over de uitslag: of hun project wel/niet doorging. In die (offline) gesprekken hebben we teruggekregen dat het een handige manier was (laagdrempelig).

Anderzijds worden bewoners die met een project aan de slag gaan, periodiek gevraagd een update te geven – op het platform. Bewoners maken meer en beter gebruik van deze voortgangsmonitor, door o.a. foto's te uploaden, dan betrokken ambtenaren.

Marinus Knulst, voorzitter Stichting Natuurlijk IJburg: *'Ik ben heel blij met de online gebiedsplannen van Stadsdeel Oost, omdat het laat zien waar de prioriteiten liggen, het nodigt uit tot allerlei vormen van participatie en het is transparant over de besluitvorming. Ik zie om me heen dat meer buurtgenoten mee willen doen en eigenaarschap voelen.'*

#### 💡 TIP

Handige manier om, op gebiedsniveau, de offline participatie uit te breiden, te verrijken met online. Door het in meerdere gebieden in te zetten, kun je de backoffice beter structureren en alsnog het contact lokaal en gebiedsgericht laten plaatsvinden.

### 📖 Aanvullende informatie

[Onsgebied.nl](https://onsgebied.nl)



Hoplr is een privaat sociaal buurtnetwerk (hoplr.com, iOS, Android) dat burens verbindt met elkaar én met hun lokale overheid. Hoplr stimuleert offline ontmoetingen. Het uitgangspunt: sociale cohesie en betrokkenheid zijn de basisvereisten voor betekenisvolle inclusie en burgerparticipatie.

Hoplr verlegt de focus van het individu naar de lokale gemeenschap. Het idee is de kracht van het collectief benutten om te anticiperen op de maatschappelijke uitdagingen van morgen, zoals vergrijzing, buurtzorg, inclusie en burgerparticipatie.

### Inzet door gemeenten

Hoplr biedt gemeenten zowel kennisdiensten als een Service Dashboard (services.hoplr.com) om de gemeentelijke dienstverlening te versterken met modules voor inclusie en buurtzorg, buurtgerichte communicatie, burgerparticipatie en omgevingsanalyse.

### Combinatie online en offline

Het Service Dashboard biedt online participatieprocessen zoals polls, projecten, enquêtes, referenda, oproepen, burgerbudgetten en een overzichtelijk publiek inspraakplatform. Dit kan gecombineerd worden met offline participatieprocessen, zoals activiteiten, workshops en denktafels die per buurt kunnen worden bekendgemaakt via het online buurtnetwerk, al dan niet begeleid door burgerparticipatie-experts van Hoplr.

Offline en online inzet is in samenwerking tussen aanbieder en gemeente te gebruiken.

### Resultaat

- Men richt zich niet tot een individu, maar tot de lokale gemeenschap (community) - Een breder doelpubliek van 30 tot 50% van de gezinnen (stille meerderheid)
- Een hogere participatiegraad (x10) door de sociale cohesie en betrokkenheid. Alles wordt gerapporteerd en inzichtelijk gemaakt via het Service Dashboard en kan geëxporteerd worden naar Excel of PDF.

### Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

### Functionaliteiten

- Informeren
- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen
- Meeschrijven aan teksten en beleidsvoorstellen
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering
- Anders, namelijk ook volksraadpleging (stemmen op identiteit)

### Aanpasbaarheid

Het online buurtplatform is beschikbaar als een losstaande website met de look and feel van de ontwikkelaar waarop ruimte wordt ingericht voor de gemeente. Hoplr is ook beschikbaar als app met de look and feel van de ontwikkelaar met toegang per gemeente. Het publieke inspraakplatform wordt gemaakt in de huisstijl van de klant.

### Toegankelijkheid

*Functies die de toegankelijkheid vergroten*

- Automatische vertaling of meertaligheid.
- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking ondersteunen in het gebruik.

Input kan zowel offline als online geleverd worden (intermediairs zorgen voor online omzetten van offline content die bijvoorbeeld door digibeten geleverd wordt).

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* Hoplr is ontwikkeld in lijn met de WCAG-richtlijnen.

### Uitwisseling en samenwerking

Door het bouwen van lokale communities en te focussen op het gemeenschapsgevoel wordt de uitwisseling en samenwerking tussen gebruikers sterk bevorderd. Een voorstel of idee wordt steeds in de buurtfeed getoond. Mensen kunnen hierop stemmen en reageren met hun voor- en tegenargumenten.

### Kosten

De gemeente of externe partij betaalt jaarlijks een licentie voor gebruik. Hierbij zijn kosten voor inrichting, beheer, training en aanpassing en doorontwikkeling opgenomen. Hoplr kan worden opgezet binnen de gemeente vanaf € 0,40 per huishouden per jaar. De jaarlicentie kan per jaar worden stopgezet of verlengd. Voor inwoners is het gebruik van Hoplr gratis en reclamevrij. »



## 🔒 Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor inloggen*

Voornaam, achternaam, e-mailadres en thuisadres zijn verplicht bij registratie.

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- Er wordt een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruikers.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

## 🔓 Open source of commercieel

Commercieel, al wordt het publieke inspraakplatform dat ingericht kan worden volgens de huisstijl van de klant wel open source aangeboden.

## 📌 Toegepast in

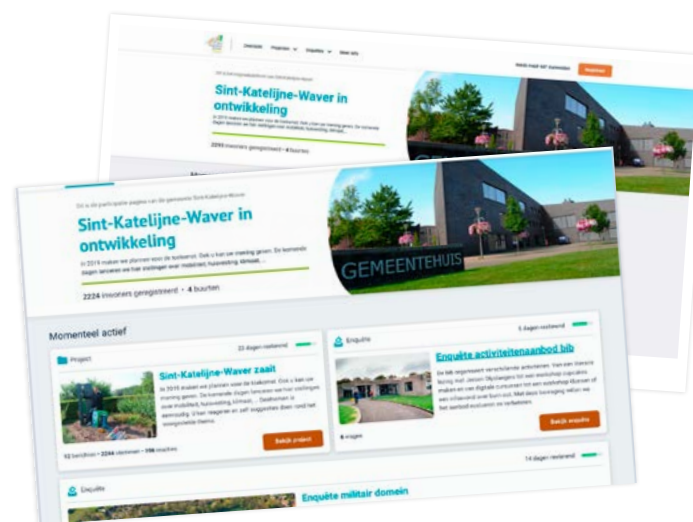
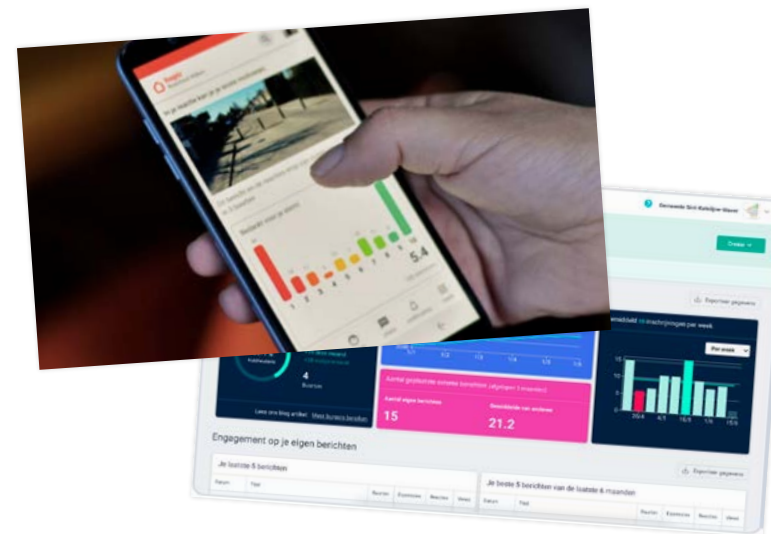
Almere, Den Haag, Mechelen, Brugge, Sint-Niklaas, Boechout, Sint-Katelijne-Waver en 80 andere lokale overheden.

## 📍 Contactinformatie

Jennick Scheerlinck  
 Founder, CEO Hoplr  
 +32 485 51 33 84  
[www.hoplr.com](http://www.hoplr.com), [services.hoplr.com](http://services.hoplr.com)

## 📖 Aanvullende informatie

[help.hoplr.com](http://help.hoplr.com)  
[blog.hoplr.com](http://blog.hoplr.com)  
[services.hoplr.com/nl/kenniscentrum](http://services.hoplr.com/nl/kenniscentrum)





## ? Vraagstuk

Het gemeentebestuur van Sint-Katelijne-Waver roept de hulp in van haar inwoners voor de opmaak van de beleidsnota en het meerjarenplan voor 2020-2025. (8 thema's). Onder de noemer SKW Zaait wil het gemeentebestuur de inspraak van haar inwoner vergroten. Iedereen die plannen heeft om het leven van onze inwoners aangenamer te maken, kan van zich laten horen.

## 🚩 Resultaat

Het leverde voornamelijk veel input. Op elk voorstel werd gemiddeld 270 keer gestemd. Op een open vraag in verband met participatie kon het bestuur ook nog eens 46 voorstellen verzamelen.

## 📈 Schaal

Gemeentebreed en op buurniveau

## 👤 Deelnemers

1 op 3 van de gezinnen in onze gemeente is aangesloten op Hoplr. 1.364 huishoudens (82%) hebben het participatietraject gevolgd en 519 huishoudens (31%) hebben ook actief stemmen en suggesties aangebracht. Het project werd in totaal 36.835 keer bekeken. Zowel inzicht in buurt, straat, beroep en leeftijd was beschikbaar.

### Leeftijdverdeling

18-24: 8,02%	25-34: 25,18%
35-44: 25,57%	45-54: 15,65%
55-64: 15,26%	65+: 10,31%

## ✔️ Pilot/regulier beleid

Hoplr is een onderdeel van het gemeentelijk communicatiebeleid.

## 👥 Niveau betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen. Voor het coproduceren van plannen hebben we geopteerd voor een offline moment. Met succes; er zijn op 24 augustus in totaal 120 inwoners naar het gemeenteplein afgezakt – ondanks de verpletterende hitte die dag. Op het ontmoetingsmoment werden 24 ideeën gerepresenteerd.

## ★ Gebruiksgemak

Voor ons participatieproject was het meteen inzetbaar, aangezien het doelpubliek al aanwezig is op het online buurnetwerk. De lancering van Hoplr vraagt in principe weinig werk, enkel op organisatorisch vlak vergt het wat voorbereiding: Welke buurtindeling? Welke dienst is verantwoordelijk? Hoe gaan we het precies inzetten?

## 🔗 Combinatie online en offline

SKW Zaait was een heel breed participatieproject. Een combinatie van online en offline inwonerparticipatie. Zo was er onder andere een bijeenkomst op het gemeenteplein.

## 💬 Evaluatie met bewoners

De burgers waren ontzettend enthousiast en zijn (samen met het bestuur) vragende partij voor regelmatige participatiemomenten.

## 📖 Aanvullende informatie

- [www.hln.be/in-de-buurt/sint-katelijne-waver/gemeentebestuur-vraagt-inwoners-ideeen-te-zaaien](http://www.hln.be/in-de-buurt/sint-katelijne-waver/gemeentebestuur-vraagt-inwoners-ideeen-te-zaaien)
- [www.radioreflex.be/2019/07/19/sint-katelijne-waver-nodigt-inwoners-uit-mee-te-werken-aan-opmaak-meerjarenplan-2020-2025](http://www.radioreflex.be/2019/07/19/sint-katelijne-waver-nodigt-inwoners-uit-mee-te-werken-aan-opmaak-meerjarenplan-2020-2025)
- [blog.hoplr.com/nl/sint-katelijne-waver-participatie](http://blog.hoplr.com/nl/sint-katelijne-waver-participatie)

*“Hoplr is zeer actief in onze gemeente. Bijna 30% van de inwoners is aangesloten.”*

*“Als gemeente deden we al veel op vlak van communicatie en inspraak. Zo zijn we vorige legislatuur gestart met Hoplr. En nu willen we dat doortrekken naar inspraak 2.0 en meer participatie. Op dat vlak biedt Hoplr veel mogelijkheden, waardoor we nu die stap vooruit weer kunnen zetten.”* Kristof Sels, Burgemeester van gemeente Sint-Katelijne-Waver

*“Een leuk project waar ik als communicatie-ambtenaar al ontzettend veel van geleerd heb. Dankzij de steun van Joris en zijn collega's.”* Anja Houtmeyers, communicatieambtenaar gemeente Sint-Katelijne-Waver

### 💡 TIP

Hoplr is een veelzijdig platform en makkelijk in gebruik. Het biedt voordelen op vlak van sociale dienstverlening, buurtgerichte communicatie als betrokkenheid bij participatieprojecten. Hoplr zorgt er voor dat onze buurtbewoners op elk moment snel en efficiënt bereikbaar zijn zonder dat we hen telkens weer moeten activeren.





Mijnbuurtje.nl maakt succesvol samenwerken met en tussen inwoners en organisaties mogelijk. Het is onderdeel van een communityaanpak, waarin 60 gemeenten met inwoners als buurtverbinder samenwerken aan opgaven. Het doel: betrokken buurten waar men elkaar vindt. Mijnbuurtje.nl betreft mensen bij opgaven als omgevingswet, eenzaamheid, armoede, energietransitie. Het platform is wetenschappelijk getoetst en flexibel door een modulaire opzet.

### Inzet door gemeenten

Een getraind team Buurtverbinders (dat bestaat uit inwoners, professionals en ambtenaren) implementeert samen het platform. Door in samenwerking berichten te delen, polls te plaatsen of te reageren op wat er speelt wordt een grote groep inwoners bereikt én betrokken. De filosofie van Mijnbuurtje.nl is om inwoners niet eenmalig bij een thema te betrekken, maar het creëren van een structurele samenwerking en community met en van inwoners, organisaties en gemeente.

### Combinatie online en offline

De implementatie start via een offline participatieproces met inwoners en training van het buurtverbindersteam. Zij stimuleren offline, want ze wonen zelf in de buurt. Via het online platform (polls, verhalen etc) betreft de gemeente inwoners bij haar opgaven. Het platform integreert met sociale media en met lokale offline media. De afgelopen jaren trainde mijnbuurtje.nl 750 inwoners en professionals als buurtverbinder en meer dan 250 ambtenaren in het offline & online samenwerken met inwoners.

### Resultaat

Het betrekken van véél inwoners voor gedragen keuzes bij het participatieproces. Niet alleen eenmalig. Er is ook continue groei van betrokkenheid van inwoners. Het resultaat: 60% meer ontmoetingen en initiatieven (onderzoek Erasmus universiteit). Dit leidt tot lagere zorgkosten.

### Niveau van betrokkenheid

Informereren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

### Functionaliteiten

- Informeren
- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen
- Meeschrijven aan teksten en beleidsvoorstellen
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering
- Anders, namelijk geld ophalen (crowdfunding), Assets uit de buurt vinden voor projecten (sociale kaart, inwonerskaart), vrijwilligersvacaturebank, vraag & aanbod, ondernemersgids, agenda, datauitwisseling met derden

### Aanpasbaarheid

Het is een website die kan worden ingebed en aangepast aan de look and feel van de gemeentewebsite. De site is daarnaast beschikbaar als webapp. Functies van het platform kunnen worden aangepast en/of uitgebreid.

### Toegankelijkheid

*Functies die toegankelijkheid vergroten*

- Automatische vertaling of meertaligheid.
- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.
- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking.

Anders: Donkere modus voor visueel gehandicapten

Input kan zowel offline als online geleverd worden. Intermediairs zorgen voor online omzetten van offline content die bijvoorbeeld door digibeten geleverd wordt. Ook is er een aparte module in het platform waarmee mensen met een beperking eenvoudig toegang hebben tot betrouwbare en gevalideerde toegankelijkheidsinformatie. Zoals bijvoorbeeld informatie over de ingang, het toilet en mobiliteit binnen een gebouw.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* Mijnbuurtje.nl voldoet aan de WCAG-richtlijnen.

### Uitwisseling en samenwerking

Voor- en tegenargumenten van een voorstel of idee zijn evenredig zichtbaar waardoor de kwaliteit van de argumenten voorop staat. Het getrainde buurtverbindersteam zorgt samen met de gemeente voor activering en betrokkenheid van inwoners, voor de communicatie en voor de monitoring van de kwaliteit van content en reacties. Omdat zij zelf in de buurt wonen, stimuleren zij ook iedereen offline. »



## Kosten

Gemeenten die het platform al hebben geïmplementeerd kunnen voor € 1.995,- de participatiemodule gebruiken.

Kosten voor implementatie voor alle gemeentelijke opgaven:

- Driedaagse training 12 buurtverbinders en professionals: € 5.000,-
- Implementatie platform afhankelijk van modules: tussen € 1.995,- en € 8.000,-
- Advies, vanaf € 75,- per uur
- Jaarlijkse licentie- en servicekosten voor platform, nieuwe releases, email, opslag, servicedesk, online kennisplatform, halfjaarlijkse buurtverbindersdagen afhankelijk van modules: tussen € 1.995,- en € 7.500,-

Alle bedragen zijn exclusief btw.

## Privacy en dataverwerking

*Gegevens voor toegang*

Naam, adres, emailadres en goedkeuring met AV-privacyreglement

*Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden voor een bepaalde periode opgeslagen.
- Er wordt een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen inloggegevens en input van gebruikers.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.

- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren. Het platform voldoet aan de gemeentelijke BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en applicatie architectuurstandaarden.

## Open source of commercieel

Het platform is ontwikkeld met componenten van open source software (dus niet van private leveranciers als Microsoft, Oracle, CrossMarx etc). Mijnbuurtje.nl zelf is een commerciële dienst die door gemeenten kan worden ingekocht.

## Toegepast in

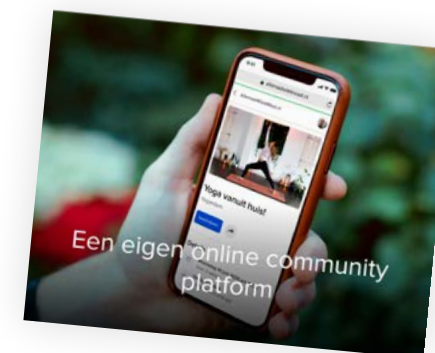
Amsterdam, Overbetuwe, Papendrecht, Hellevoetsluis, Gorinchem, Arnhem, Venlo, Den Bosch, Epe, Ede, Nieuwegein, Zwolle, Voorst, Mook en Middelaar, Alphen-Chaam, Eijsden-Margraten, Fryske Marren, Tynaarlo, Montferland.

## Contactinformatie

Mijnbuurtje.nl  
Berg en Dalseweg 127  
6523BE Nijmegen  
024 - 2022265  
[contact@mijnbuurtje.nl](mailto:contact@mijnbuurtje.nl)  
[www.mijnbuurtje.nl](http://www.mijnbuurtje.nl)

## Aanvullende informatie

Infographic over mijnbuurtje.nl en buurtplatform-voorbeelden op [nijmegen-oost.nl](http://nijmegen-oost.nl) (wijk), [maasburen.nl](http://maasburen.nl) (dorp) of [puurpapendrecht.nl](http://puurpapendrecht.nl) (gemeente).





### ? Vraagstuk

Het ontwikkelen van een nieuw bestemmingsplan voor 4 kernen op basis van inbreng van de inwoners. Het doel is om bewoners te laten meedenken over de inhoud en inhoudelijk te laten beslissen over hun nieuwe bestemmingsplan om zo te komen tot een gedragen bestemmingsplan, waarbij de inbreng van inwoners voorop staat.

### 🚩 Resultaat

Er zijn 153 stellingen opgehaald bij de open vraag, "Wat willen jullie geregeld hebben". Deze zijn vertaald in stellingen/polls waarop inwoners konden reageren. Bij 3 kernen waren er 4 themapolls, bij 1 kern 5 themapolls. Deze zijn in totaliteit 1019 keer ingevuld. Van alle stellingen waarbij de score boven de 80% was, zijn de stellingen meegenomen in het raadsvoorstel tot vaststelling van het bestemmingsplan.

### 📊 Schaal

Gemeentebreed en op dorpskernniveau

### 👤 Deelnemers

375. Van inwoners is bekend dat ze inwoner zijn van de dorpen die meededen. Meer kenmerken waren in dit kader niet nodig.

### ✔️ Pilot/regulier beleid

Het buurtplatform bestaat al een aantal jaar, is gefaciliteerd door de gemeente en opgezet door inwoners. De gemeente biedt dit platform aan als voorliggende voorziening en heeft hier o.a. ook de sociale kaart en

de toegankelijkheidsinformatie van gebouwen op ondergebracht.

### 👥 Niveau van betrokkenheid

Informereren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen. Inwoners is eerst gevraagd hun inbreng te geven over wat ze in het bestemmingsplan terug willen zien. Deze inbreng was volledig open en inwoners konden ook op elkaar reageren. Vervolgens is deze inbreng tijdens een offline bijeenkomst met inwoners vertaald in stellingen die voldoen aan de wettelijke kaders. Deze stellingen zijn, gerubriceerd per thema, ondergebracht in polls. Inwoners konden gedurende vier weken hun stem uitbrengen op deze polls. Door het coronavirus is de afsluitende bijeenkomst om de polls (score 50-80%) nogmaals te beoordelen via een online bijeenkomst gehouden. Deze is via onsoverbetuwe.nl gestreamd. Inwoners van de betreffende kernen zijn via het platform op de hoogte gebracht van deze bijeenkomst.

### ★ Gebruiksgemak

Het gebruik/inzetten van het online buurtplatform vraagt enige organisatorische en/of technische voorbereiding. Omdat dit een nieuw traject was, is nauw samengewerkt met de leverancier van het platform, mijnbuurtje.nl en met de buurtverbinders. Dit zijn door mijnbuurtje.nl getrainde inwoners die het platform lokaal faciliteren.

### 🌐 Combinatie online en offline

Online en offline versterkten elkaar. Er zijn inwonersavonden geweest waarbij gesproken is met de

dorpsraad. Deze groep heeft tijdens een bijeenkomst ook meebevestigd over de vertaling van de inbreng van inwoners tot stellingen. Naast digitaal zijn in drie dorpen ook nog vragenlijsten verspreid. De opbrengst hiervan was niet zo hoog.

### 🗣️ Acties voor specifieke groepen bewoners

Het traject Flexibel Bestemmen werd ondersteund door Mensor (tegenwoordig: Vifora). Dit bureau organiseerde samen met de gemeente de inwonersavonden en hielp de gemeente bij het formuleren van de juiste vragen. Om te zorgen dat ook inwoners mee konden doen die niet zo digivaardig zijn, zijn papieren vragenlijsten uitgedeeld.

### 💬 Evaluatie met bewoners

Evaluatie van het proces moet nog plaatsvinden. Positief is dat we een middel konden gebruiken dat al benut werd door de inwoners. Het was prettig om bestaand platform in te zetten.

*'Met het platform is in korte tijd een groot bereik te verkrijgen. Het feit dat mensen een account moeten aanmaken om deel te nemen aan het proces Flexibel Bestemmen is een drempel gebleken. Dit kwam door de gekozen werkwijze.'*



### TIPS

Het is een praktisch hulpmiddel om je inwoners te bereiken. Als je dit succesvol in wilt zetten moet je zorgen voor verschillende vormen van promotie, zowel online als offline om zodoende inwoners te attenderen en te betrekken bij het project op het buurtplatform. In ons proces is gebleken dat het verspreiden van flyers zeer efficiënt werkt. Aanvullend met het buurtplatform als digitaal communicatiemiddel kun je een grote doelgroep bereiken. Een dergelijk proces moet goed voorbereid worden, neem daar genoeg tijd voor.

### Aanvullende informatie

- [www.gelderlander.nl/overbetuwe/inwoners-mogen-hun-zegje-doen-in-overbetuwehoe-werkt-dat~ae9ceb3c](http://www.gelderlander.nl/overbetuwe/inwoners-mogen-hun-zegje-doen-in-overbetuwehoe-werkt-dat~ae9ceb3c)
- [www.youtube.com/watch?v=AQuZ7AMKqVU](http://www.youtube.com/watch?v=AQuZ7AMKqVU)
- [www.onsoverbetuwe.nl/flexibelbestemmen](http://www.onsoverbetuwe.nl/flexibelbestemmen)

**Inrichting onze wijk**  
Wijkcommissie  
65 326 deelnemers  
Bewoners weten het beste wat er nodig is in hun straat, buurt en wijk en hebben vaak slimme en praktische oplossingen. Daarom kunnen inwoners meedelen... Lees meer

**Ideeën insturen**  
Heb je ideeën om onze wijk nog fijner, veiliger of leuker te maken? Deel je ideeën en wie weet ontvingt je het budget dat je nodig hebt om het te realiseren!

Schrijf iets

**Deanne Leenen**  
Maandag 18 mei 2020, 15:00  
Ik heb steeds vaker moeite met slecht geparkeerde fietsen in de straat. Daarom stel ik voor dat we extra fietsenrekken aanschaffen. 10 extra fietsenrekken verspreid door de wijk om de doorgang op de stoepen weer vrij te maken van scheef geparkeerde fietsen.

**Verdeel je 100 punten over de 15 onderwerpen die hieronder staan.**  
401 deelnemers 29 dagen, 8 uren restierend Stem uitzoeren

1. Aantien van de wijk	231 deelnemers	1353 pt (3,4%)
2. Betaalbare/goedkope voorzieningen in de wijk	184 deelnemers	1465 pt (3,7%)
4. Duurzaamheid	255 deelnemers	3755 pt (9,4%)
5. Bouw	2025 pt (5%)	
6. Evenwichtigheid	151 deelnemers	1559 pt (3,9%)
7. Groen	308 deelnemers	4957 pt (12,4%)
8. Mobiliteit en verkeer	237 deelnemers	3606 pt (9%)



WijkConnect is een online buurtplatform met de missie 'mensen verbinden in de wijk.' Het idee is dat verbonden buurten prettiger zijn om in te wonen. WijkConnect is gestart én doorontwikkeld in de wijk. Het is mogelijk om een eigen platform te bouwen op buurt- wijk- dorp of stadsniveau met een keuze uit 50 bouwstenen.

### Inzet door gemeenten

Gemeenten kunnen het platform gebruiken om te:

1. Informeren: Projecten en ideeën zichtbaar maken om meer bewoners te bereiken.
2. Verbinden: Individuen en groepen op één plek samenbrengen voor de dialoog.
3. Stimuleren: Bewoners zelf aan de slag laten gaan in co-productie met gemeente.

### Combinatie online en offline

WijkConnect heeft een Wijk Informatie Model ontwikkeld met offline en online voorbeelden om inwoners te betrekken:

- Printen van overzichten om te tonen op bijeenkomsten.
- Mobiele versie voor invoer op locatie en op straat.
- Slideshowweergave, te tonen op schermen in bijvoorbeeld buurtcentra.
- Live samenstellen van het platform in sessie met inwoners.

WijkConnect biedt ondersteuning en begeleiding voor een zo goed mogelijke inzet van online en offline. Het buurtplatform is zelfstandig samen te stellen en in te zetten passend bij de offline participatiemiddelen ge-

kozen door de gemeente. Hiervoor is geen inzet van de ontwikkelaar nodig.

### Resultaat

Het platform kan resultaten meten op buurt- wijk- dorp of stadsniveau:

1. Statistieken: Bereik van inwoners per themapagina.
2. Geplaatste content: Inzicht in belangrijke thema's en vragen.
3. Betrokkenheid van inwoners: Aanmeldingen, volgers en reacties.

### Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

### Functionaliteiten

- Informeren
- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering
- Anders, namelijk: WijkConnect heeft 50 Bouwstenen ontwikkeld om de interactie en verbinding in een wijk of stad succesvol te maken. Per doel kan dus een andere samenstelling worden gekozen, in samenspraak met inwoners.

### Aanpasbaarheid

Het is een website die kan worden ingebed en aangepast aan de look and feel van de gemeentewebsite. Functies van het online buurtplatform kunnen worden aangepast en/of uitgebreid. Inwoners en gemeente

kunnen zelf of gezamenlijk de combinatie van functies bepalen, vormgeving aanpassen en naamgeving inclusief hosting op domein kiezen.

### Toegankelijkheid

*Functies die toegankelijkheid vergroten*

- Automatische vertaling of meertaligheid.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.
- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking.

Input kan zowel offline als online geleverd worden. Intermediairs zorgen voor online omzetten van offline content die bijvoorbeeld door digibeten geleverd wordt. WijkConnect gebruikt een testpanel van senioren en gebruikers met lagere taal- en digitale vaardigheden dan de gemiddelde gebruikers. De gebruiksvriendelijkheid is ingericht op intuïtief gebruik voor alle doelgroepen.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* WijkConnect streeft naar toegankelijkheid volgens de meest recente toegankelijkheidsrichtlijnen. Een toegankelijkheidsverklaring is te vinden op [www.wijkconnect.com/toegankelijkheid](http://www.wijkconnect.com/toegankelijkheid).

### Uitwisseling en samenwerking

Er is een forum, waar inwoners kunnen reageren op toegevoegde thema's. Bij projecten worden inwoners gematched op basis van gelijke interesse, beschikbaarheid of vraag en binnen projecten kunnen taken worden toegekend, gekozen en gevolgd. Op de kennisbank kunnen gemeente en inwoners artikelen delen en beoordelen op kwaliteit. »



## **Kosten**

Inrichtings- en opstartkosten: 20% van de jaarlicentie (vervalt bij een driejarige overeenkomst)  
 Kosten voor abonnement, afhankelijk van doelstelling en schaalniveau: van € 600,- tot € 2.400,-  
 Training voor gebruik: € 500,- per dagdeel  
 Aanpassing en doorontwikkeling: aanpassen naar eigen ontwerp: jaarlijks € 150,-, hosting op eigen domeinnaam: jaarlijks € 250,-  
 Updates en technische support zijn inbegrepen.  
 Maatwerk doorontwikkelingen gebeurt in samenspraak.

## **Privacy en dataverwerking**

### *Gegevens voor inloggen*

Voor bezoekers:

- Bezoekers hoeven geen account aan te maken.
- Bij reageren op content, wordt om een e-mailadres gevraagd om reacties te ontvangen. Hier krijgt bezoeker een bevestiging van met een link om zichzelf daarna te kunnen uitschrijven.

Voor gebruikers:

- Gebruikers die content willen delen, maken een account aan.
- Hier wordt voornaam, achternaam, e-mailadres gevraagd.
- Standaard is een gebruiker onzichtbaar en heeft een eigen keuze in zichtbaarheid op het platform.
- Gebruikers kunnen in hun inlogomgeving in 1 overzicht alle gegevens zien die zij gedeeld hebben. Met één knop kun je al deze gegevens verwijderen uit het platform en de database.

### *Gegevensbeheer*

- Gebruiksgegevens worden permanent opgeslagen.
- De gebruiksgegevens worden beheerd door de ontwikkelaar.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

WijkConnect voldoet aan de GDPR / AVG. Er worden geen persoonlijke cookies verzameld.

## **Open source of commercieel**

De Online Buurtplatforms en Bouwstenen worden door WijkConnect BV in eigen huis ontwikkeld. Er is een eigen framework opgezet (ontwikkeld in PHP) om tegemoet te komen aan alle wensen en criteria die de meer dan 100 partners hebben gedeeld in hun gebruikerservaringen. WijkConnect heeft een Community Driven Development aanpak, waarbij gebruikers actief meedenken en mee ontwikkelen aan het Online Buurtplatform en de Bouwstenen. Het framework is opgezet om in korte tijd een betaalbaar platform naar eigen wens samen te stellen dat voldoet aan alle kwaliteitseisen voor wat betreft gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid, interactiviteit, flexibiliteit en veiligheid.

## **Toegepast in**

Schiedam, Utrecht, Rotterdam, Enschede, Den Haag, Horst aan de Maas

## **Contactinformatie**

WijkConnect BV

Contactinformatie oprichter: Berny de Vries

[berny@wijkconnect.com](mailto:berny@wijkconnect.com), 06-29002489.

[www.wijkconnect.com](http://www.wijkconnect.com).

## **Aanvullende informatie**

- Online Buurtplatform Schiedam Oost (Wijkportaal Oost Pact Door): [wijkportaal.oostpactdoor.nl](http://wijkportaal.oostpactdoor.nl)
- Online Buurtplatforms alle wijken Utrecht: [www.wijkconnect.com/utrecht](http://www.wijkconnect.com/utrecht)
- Concept toepassing koppeling 3D model omgevingsvisie Gemeente Utrecht: [www.slimcity.nl/nieuws/2017/demonstrator-1-speelruimte](http://www.slimcity.nl/nieuws/2017/demonstrator-1-speelruimte)
- Online Buurtplatform Delfshaven Rotterdam: [www.delfshavenlokaal.nl](http://www.delfshavenlokaal.nl)
- Online Buurtplatform Enschede West: [www.wijkconnect.com/enschede/enschede-west](http://www.wijkconnect.com/enschede/enschede-west)
- Online Buurtplatform Schilderswijk Den Haag: [www.schilderswijk.nl](http://www.schilderswijk.nl)
- Online Buurtplatform Horst aan de Maas (Grubbenvorst): [www.grubbenvorst-online.nl](http://www.grubbenvorst-online.nl)
- Algemeen Online Buurtplatform WijkConnect: [www.wijkconnect.com](http://www.wijkconnect.com)
- Presentatie op het congres van Sociaal Werk Nederland over online-offline verbinding: [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)
- Publicatie Online Buurtplatform WijkConnect in Movisie handboek 'bouwen aan buurthulp' [www.movisie.nl/publicatie/bouwen-aan-buurthulp](http://www.movisie.nl/publicatie/bouwen-aan-buurthulp)
- Overzichtelijke infographic met Bouwstenen passend bij de 3 doelen voor verbinding [www.wijkconnect.com](http://www.wijkconnect.com)
- Downloadbaar Wijk Informatie Model [www.wijkconnect.com](http://www.wijkconnect.com)



## ? Vraagstuk

Na een analyse van de huidige sociale kaart bleek deze niet geschikt om het beleid op Ontmoeting / Wijknetwerk van de toekomst te kunnen vormgeven met bewoners. Als Gemeente Schiedam zochten we een platform dat wijkgericht, interactief en flexibel in te richten was. WijkConnect is daarbij als voorkeursplatform gekozen om een stadsbrede en wijkgerichte sociale kaart in te richten. De wijk Schiedam Oost is qua participatieproces de eerste wijk geweest en het meest betrokken. Het platform wordt ingezet als communicatiekanaal voor het conceptbeleid rondom ontmoeting:

1. Informeren: Zichtbaar en vindbaar maken van wijk informatie rondom ontmoeting.
2. Raadplegen: Feedback verzamelen van bewoners.
3. Coproduceren: Met bewoners concepten ontwikkelen.

## 🚩 Resultaat

1. Een *pact* tussen bewoners, organisaties en ondernemers in de wijk Schiedam Oost
2. 80 nieuwe activiteiten gericht op Ontmoeting
3. Conceptbeleid geschreven mét bewoners
4. Lancering bijeenkomst van het online buurtplatform met 100 aanwezigen
5. Aantoonbaar meer netwerken tussen inwoners

## 📈 Schaal

Gemeentebreed, op staddeel- en dorpskernniveau en op doelgroepniveau.

## 👤 Deelnemers

1. Participatieproces (*pact* Oost *Pact Door*): Kerngroep 5 mensen, plus ca 50 ambassadeurs die de boodschap hielpen uitdragen en inwoners informeerden en ondersteunden, meerderheid 30-50 en deels senioren, deels allochtoon, meerderheid autochtoon.

2. Bereik met Online Buurtplatform platform in 1 wijk:
  - 4000 bewoners bereikt (van de 11.000 inwoners)
  - 235 actieve individuele aanmeldingen
  - 60 organisaties en initiatieven betrokken die samen 80 ontmoetingsactiviteiten deelden

In verband met laagdrempeligheid en privacy zijn hier geen kenmerkende gegevens verzameld.

## ✅ Pilot/regulier beleid

De wijk Schiedam Oost was een pilot. De aanpak wordt nu gefaseerd in alle Schiedamse wijken geïntroduceerd.

## 👥 Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen en coproduceren. Via het online buurtplatform zijn inwoners/gebruikers geïnformeerd. Wijk informatie rondom ontmoeting: activiteiten, initiatieven, organisaties en oproepen en ideeën van bewoners zijn zichtbaar en vindbaar gemaakt. Via het online buurtplatform hebben we inwoners geraadpleegd. In groepsbijeenkomsten en individuele gesprekken met bewoners is het Online Buurtplatform gebruikt om nieuwe ideeën te presenteren en om discussie te hebben over datgene wat al op het Online Buurtplatform gepresenteerd stond. Met bewoners

zijn vervolgens nieuwe concepten ontwikkeld rondom ontmoeting. Denk aan activiteiten in wijkcentra, bij mensen thuis, een koffie-uurtje, taalles en een mobiele buurtpost. Deze zijn zichtbaar gemaakt via het Online Buurtplatform via de Agenda of Organisatiegids. Er is om hulp gevraagd via het Prikbord. En bewoners hebben hun betrokkenheid kenbaar gemaakt via het Burenboek.

## ★ Gebruiksgemak

Het platform was eenvoudig direct door ons te gebruiken/in te zetten. Het platform zelf is makkelijk in gebruik. Daar heeft WijkConnect ook veel in geïnvesteerd. In samenspraak met bewoners in de wijk Schiedam Oost is een lijst gemaakt met verbeteringen die stap voor stap werden doorgevoerd. Waar we in de opschaling naar stadsbreed gebruik van het Online Buurtplatform wel rekening mee houden, is dat er nog niet in iedere wijk een *pact* gesloten is met betrokken buurtbewoners zoals in Schiedam Oost wel het geval was. Om die reden heeft de Welzijnsorganisatie de opdracht gekregen om het Online Buurtplatform per wijk in samenwerking met bewoners vorm te geven.

## 🌐 Combinatie online en offline

De visie van WijkConnect is dat online en offline hand in hand gaan. In de samenwerking is besloten dat de inzet van het Online Buurtplatform versterkt zou worden met groepsbijeenkomsten, inloopmomenten op locatie en individuele gesprekken.



**Acties voor specifieke groepen bewoners**

- Het pact is deels financieel ondersteund in inzet uren, materiaal en locatiegebruik.
- De welzijnsorganisatie heeft locaties beschikbaar gesteld voor ontmoetingsactiviteiten.
- Er is een inloopspreekuur georganiseerd voor minder digitaal vaardige bewoners.

**Evaluatie met bewoners**

Er is stevig geëvalueerd met bewoners over de gebruiksvriendelijkheid, het nut en het resultaat van de inzet van het buurtplatform. De mate waarin bewoners kunnen vormgeven en mee ontwikkelen aan het platform, heeft voor een positieve aanbeveling richting gemeente gezorgd.

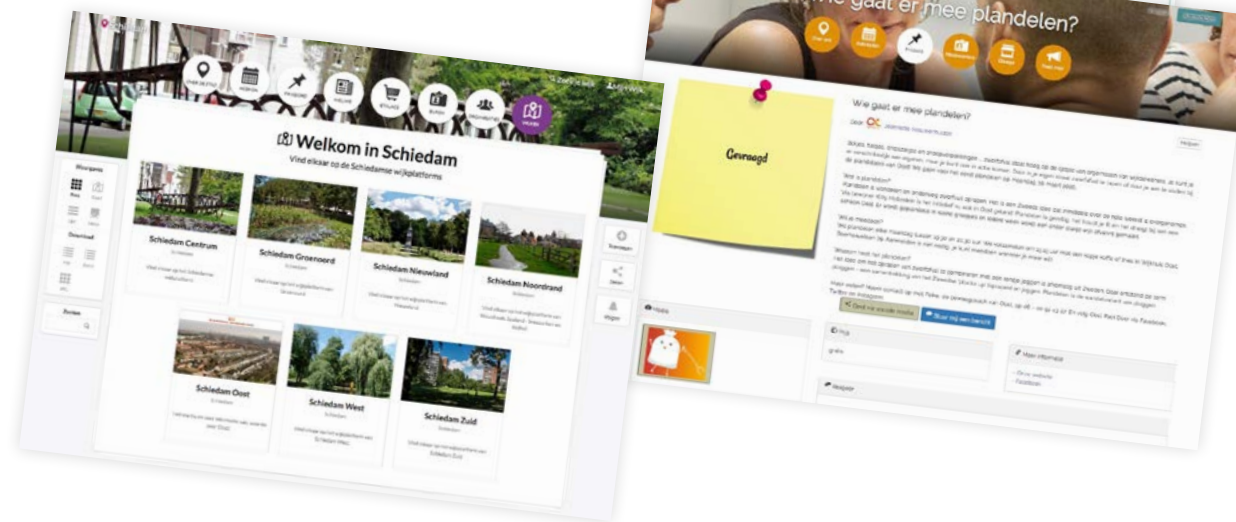
Reactie buurtbewoner uit het Pact:  
*'We zijn blij dat de mobiele versie is gelanceerd. Dat maakt de introductie in de wijk een heel stuk eenvoudiger. We kunnen nu zelfs op straat iedereen aanspreken en online helpen. Wat ons betreft zijn wijknetwerken en WijkConnect onlosmakelijk met elkaar verbonden!'*

**Aanvullende informatie**

Online Buurtplatform Schiedam Oost (Wijkportaal Oost Pact Door): [Wijkportaal.oostpactdoor.nl](http://Wijkportaal.oostpactdoor.nl)

**TIPS**

1. Online en offline verbonden
  - Zorg dat het Online Buurtplatform goed toegankelijk is op pc, tablet, mobiel.
  - Richt inloopplekken en tussenpersonen in voor de niet-digitale doelgroep.
2. Wijkgerichte aanpak
  - Stimuleer wijkbewoners dat ze onderling netwerken vormen en help daarbij.
3. Gestructureerde aanpak
  - Zorg voor een gestructureerd plan, waarbij je wel ruimte laat per wijk voor eigen invulling.







Your Priorities is een online platform om samen ideeën te genereren en te bespreken. Het verbindt overheden en non-profitorganisaties met burgers. Your Priorities is de afgelopen 11 jaar door meer dan 1,5 miljoen mensen gebruikt om de besluitvorming in honderden projecten in 20 landen te verbeteren. Gebruikers voegen ideeën toe, bekijken de ideeën van anderen en kunnen vervolgens elk idee bespreken.

### Inzet door gemeenten

Your Priorities heeft meerdere democratische functies: agendasetting, participatieve budgettering en crowdsourcing van beleid. Dat betekent dat het kan worden gebruikt in openbare projecten om grote aantallen burgers bij besluitvorming te betrekken, maar ook in projecten waar kleinere groepen mensen op afstand kunnen samenwerken aan ideeën, beraadslagingen en beslissingen.

### Combinatie online en offline

Het online platform kan gebruikt worden om uit een grotere groep mensen de belangrijkste ideeën en argumenten voor en tegen die ideeën te verzamelen. In offline bijeenkomsten kunnen deze ideeën (al dan niet met live online input) worden uitgewerkt tot gedetailleerde voorstellen. Deze voorstellen kunnen vervolgens eventueel opnieuw worden voorgelegd aan de grotere groep, bijvoorbeeld via een online stemming of een referendum.

Citizen's Foundation kan ondersteuning bieden bij de combinatie van online en offline. Gemeenten kunnen dit ook zelf uitvoeren.

### Resultaat

Burgers beïnvloeden de agenda van de gemeente en delen hun goede ideeën met de gemeente. Dit vergroot het onderlinge vertrouwen en de transparantie in de gemeentelijke besluitvorming.

### Niveau van betrokkenheid

Informeren, raadplegen, coproduceren en meebeslissen

### Functionaliteiten

- Ideeën en voorstellen ophalen
- Gesprek: argumenten delen en op elkaar reageren
- Stemmen: prioritering aanbrengen tussen voorstellen in tekst en/of visueel
- Geld verdelen
- Meeschrijven aan teksten en beleidsvoorstellen
- Faciliteren van projectorganisatie en -uitvoering
- 

### Aanpasbaarheid

Het is een losstaande website met de look and feel van de ontwikkelaar waarop ruimte wordt ingericht voor de gemeente. Indien gewenst is het ook mogelijk om de website aan te passen aan de look and feel van de gemeente en in te bedden in de gemeentesite. Ook is Your Priorities als app beschikbaar.

### Toegankelijkheid

- Automatische vertaling of meertaligheid.
- De mogelijkheid om gesproken en/of visuele input te leveren.
- Visueel materiaal zoals emoticons, afbeeldingen en video's voor laag of minder geletterden.

- Ondersteuning van voorleesprogramma's voor mensen met een visuele beperking.

Input kan zowel offline als online geleverd worden. Hiervoor kan de gemeente zelf intermediairs regelen, maar dat kan de Citizen's Foundation ook organiseren.

*Toegankelijkheidsrichtlijnen:* Your Priorities is ontwikkeld volgens de Europese webtoegankelijkheidsrichtlijnen (WACG 2.1).

### Uitwisseling en samenwerking

Het platform herkent soortgelijke voorstellen en nodigt gebruikers uit om samen te werken. Voor- en tegenargumenten zijn evenredig zichtbaar waardoor de meerderheid de minderheid niet kan overschreeuwen. Ingevoerde gegevens kunnen gemakkelijk geëxporteerd worden naar spreadsheets. Integratie met Google Analytics maakt het mogelijk om op basis van een A.I. analyse 3D clusters van vergelijkbare ideeën en discussiepunten weer te geven.

### Kosten

Your Priorities is open source, zodat het zonder externe kosten kan worden gebruikt als de IT-vaardigheden aanwezig zijn: [github.com/CitizensFoundation/your-priorities-app](https://github.com/CitizensFoundation/your-priorities-app)

»



## 🔒 Privacy en dataverwerking

### Gegevens voor inloggen

Alle gegevens van gebruikers worden alleen voor de tool zelf gebruikt. De gebruiker houdt totale controle over de eigen gegevens. Als de gemeente dit wenst, is anoniem deelnemen mogelijk.

Er wordt geen informatie met derden gedeeld.

zie ook: [docs.google.com/document/d/1k\\_eI2IfMzZ94uT\\_1sLcvIK\\_hXR7u3fxdAdSKrFcAa4g](https://docs.google.com/document/d/1k_eI2IfMzZ94uT_1sLcvIK_hXR7u3fxdAdSKrFcAa4g)

### Gegevensbeheer

- De gebruikgegevens worden beheerd door de gemeente.
- De gemeente kan een Privacy Impact Assessment (PIA) uitvoeren.

## 🌐 Open source of commercieel

Open source

## 📌 Toegepast in

Amsterdam-Oost, Katwijk, Heuvelrug, Stichtse Vecht.

In het buitenland in: City of Reykjavik (Frome Town Council), City of Kopavogur (City of Hafnarfjörður), New Gorbals Glasgow Frome, State of New Jersey, Scottish Parliament

## 📍 Contactinformatie

Citizen's Foundation

[robert@citizens.is](mailto:robert@citizens.is)

[citizens.is/getting-started](https://citizens.is/getting-started)





### **Vraagstuk**

Politiek weer toegankelijk maken in de vorm van een buurtparlement (Op de Stip) en mensen bij elkaar brengen in een politiek gesprek.

### **Resultaat**

Er zijn 9 bijeenkomsten georganiseerd in Amsterdam Oost (Oosterpark, OBA Javaplein). Hier waren tussen de 10 en 25 aanwezigen.

### **Schaal**

Buurtniveau

### **Deelnemers**

Tussen de 20 en 40 deelnemers. De deelnemers/gebruikers van de tool waren niet super divers. Veel wit en Nederlandse achtergrond, wel waren allerlei leeftijden vertegenwoordigd en was er een representatieve verdeling van vrouwen en mannen.

### **Pilot/regulier beleid**

De tool is ingezet op eigen initiatief van bewoners van Amsterdam Oost.

### **Niveau betrokkenheid**

Co-produceren. Deelnemers (buurtgenoten) burens konden via YourPriorities hun agendapunten inbrengen of stemmen op die van anderen. Die punten (te beginnen met de meeste stemmen) werd dan automatisch de agenda tijdens de fysieke bijeenkomsten. Bij die bijeenkomsten kwamen bewoners, burens en stadsdeel politici bijeen om die punten verder uit te werken.

### **Gebruiksgemak**

Het inzetten van Your Priorities vraagt enige organisatorische en/of technische voorbereiding. Het feit dat het een aparte website is, was soms een drempel. Men moest eerst naar de website van Op de Stip en vervolgens met een link naar de website van Your Priorities. Het zou een verbetering zijn als Your Priorities embed is op een bestaande website van organisaties die het platform willen gebruiken.

### **Combinatie online en offline**

Het platform is in eerste instantie gebruikt om agendapunten te verzamelen en hierin via stemmen een prioritering in aan te brengen. Daarna zijn er bijeenkomsten georganiseerd waar bewoners bijeen kwamen om hieraan verder te werken.

### **Acties voor specifieke groepen bewoners**

Er zijn geen acties ondernomen om specifieke groepen bewoners te ondersteunen bij het gebruik van het platform.

*'Fijn gebruik, fijn dat het zomaar gratis beschikbaar is. Heel tof dat er dit soort handige tools bestaan die een directere vorm van democratie mogelijk maken. Dat is hard nodig.'*

# OVERIGE INTERESSANTE TOOLS

Onderstaande tools vinden we het vermelden waard. Ze zijn niet met een uitgebreide beschrijving opgenomen in de keuzewijzer, maar kunnen voor gemeenten wel heel nuttig zijn. Bijvoorbeeld, omdat ze op specifiek terrein inzetbaar zijn of omdat ze vooral inzetbaar zijn om te informeren (de onderste trede van de participatieladder).

## Tools gericht op betrekken inwoners bij hun fysieke leefomgeving

*Apps en tools waarmee inwoners meldingen kunnen doen over hun omgeving:*

- **BuitenBeter**

Met de BuitenBeter app kunnen inwoners snel een melding doen over problemen in de openbare ruimte. BuitenBeter is ontwikkeld vanuit het perspectief van zowel inwoner als gemeente, zodat meldingen makkelijk gedaan en opgelost kunnen worden. Zo kunnen inwoners zelf bijdragen aan een prettige leefomgeving en helpt het de gemeente om de buitenruimte op orde te houden.

- **Slim Melden**

Slim Melden is een oplossing om het proces voor Meldingen Openbare Ruimte (MOR) te vereenvoudigen. Slim Melden stroomlijnt en routeert meldingen van burgers. Hiervoor gebruikt de tool open data en open standaarden en zorgt voor integratie met (zaak)systemen.

- **Verbeter de buurt**

Op het online platform Verbeterdebuurt kunnen inwoners zelf meldingen doen over problemen in de openbare ruimte. Ze zetten de melding openbare ruimte letterlijk op de kaart, door het plaatsen van een rode punaise op [www.verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl) of via een app. Ook kunnen inwoners ideeën achterlaten om hun buurt beter maken.



*Specialistische tools voor het betrekken van inwoners bij omgevings-/inrichtingsvraagstukken:*

- **Stakeholder Journey**

De online applicatie StakeholderJourney meet structureel hoe tevreden stakeholders zijn bij omgevingsgevoelige bouwprojecten. Wie is enthousiast? Wie niet? Waarom? En welke tips leven er? Via een online panel creëert de Stakeholder Journey mogelijkheden voor opdrachtgevers (gemeentes en andere overheden), opdrachtnemers (bouwers) en gebiedsgebruikers (zoals bewoners, bedrijven en instanties) om projecten te verbeteren en stakeholders actief te laten meedenken / co-creëren.

- **HELLO Buurman – bewonersparticipatie**

HELLO Buurman maakt het mogelijk om bewoners op een eenvoudige manier mee te laten beslissen over hun omgeving, op een plaats of moment dat het hen zelf uit komt. Hierdoor kan het participatieproces anders worden ingericht. HELLO Buurman filmt de betreffende locaties in 360-graden. Daarna wordt in samenspraak met de opdrachtgever realistische (tevens in 360-graden) herinrichtingen gemaakt. Bewoners downloaden HELLO Buurman op hun eigen telefoon en brengen een stem uit op de herinrichting van hun keuze (en kunnen desgewenst opmerkingen plaatsen). De gemeente kan in een dashboard de uitkomsten bekijken, er op reageren en opmerkingen verzamelen. Ook is het mogelijk om uitkomsten te delen in de app of ze te bespreken tijdens een bijeenkomst. Tot slot kan de gemeente vanuit het dashboard rapportages samenstellen voor bijvoorbeeld intern overleg of verantwoording aan het bestuur. Na besluitvorming kan HELLO Buurman worden gebruikt als communicatiemiddel tijdens de herinrichting (denk aan het versturen van pushberichten bij de start van werkzaamheden).

## Tools gericht op informeren van inwoners

- **Notubiz**

Met de e-tools Politiek Portaal en Notubiz kunnen gemeenten in Nederland op een gemakkelijke gebruikersvriendelijke manier informatie over de lokale politiek ontsluiten. Denk aan agenda's en vergaderstukken.

- **Parlaeus**

Parlaeus is een vakapplicatie voor besluitvorming. De tool maakt besluitvorming voor inwoners toegankelijker op twee manieren. Ten eerste maakt een gemeente de beschikbare informatie over besluitvorming (vanuit de raad, het college én het ambtelijk apparaat) veel toegankelijker. Door vanaf het allereerste begin slimmer te ordenen (in dossiers), krijgt een inwoner overzicht over de historie en de toekomst van een onderwerp én in wat hij kan bijdragen. De gemeente verzamelt informatie in Parlaeus én publiceert het online.

Ten tweede maken gemeenten met de dossier-aanpak van Parlaeus, verbinding tussen het besluit-/vergaderproces en de ideeën uit online raadplegingen. Hoe? Koppel online tools voor collectieve raadpleging zoals Argu, Open Stad, of Petities.nl aan Parlaeus en werk de ideeën die zijn verzameld online uit (in dossiers) met kleine groepjes mensen van binnen en buiten de organisatie. Het uitgewerkte plan is daarmee direct gekoppeld aan ambtelijke-/ bestuurlijke- of politieke besluitvorming én toetsing. Dit dossier kan rechtstreeks een besluit-/vergaderproces in. Alle informatie over het besluitproces, wordt in dat dossier opgeslagen. [parlaeus.nl/burgerparticipatie](http://parlaeus.nl/burgerparticipatie)

## Overige Buurtplatforms

- **Buurtpeil**

Het online platform Buurtpeil verzamelt in 4 stappen eenvoudig de creativiteit en energie in de buurt om samen tot een concreet, inspirerend en uitvoerbaar plan voor 'de buurt van morgen' te komen. Iedere bewoner krijgt de ruimte om zijn of haar ideeën te delen. Alle ideeën gebundeld laten zien met welke acties de buurt echt aan de slag wil! BuurtPeil is voor iedere buurt flexibel in te richten; het kan in huisstijl en thema's worden aangepast aan de specifieke wensen van iedere gemeente of dorpsraad.

# MEER LEZEN

Wil je meer weten over online burgerparticipatie? Onderstaande websites en publicaties geven informatie.

- [Handreiking Digitale Democratie](#)
- [Digitale Democratie in de praktijk](#). Een gids voor lokale overheden over het succesvol implementeren van digitale participatie-instrumenten
- [Digital Democracy](#). A guide on local practices of digital participation
- [E-Participatietools in Nederland](#)
- [Griffiers en Digitalisering](#)
- [Lokale Digitale Democratie – Kennisbank Digitale Democratie](#)
- [Digitale Democratie Toolkit op Pleio](#)
- Handige hulpmiddelen voor [digitale besluitvorming](#)
- [Inspiratiegids Digitale Participatie](#)
- [Handleiding online en offline participatie](#)
- [Let's go digital](#). Eerste hulp bij digitale bijeenkomsten
- [Participatie in de omgevingsvisie](#). Een praktische handleiding voor gemeenten in Nederland

## Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl).

## Colofon

Auteurs: Daan de Bruijn (d.debruijn@movisie.nl), Mellouki Cadat-Lampe (m.cadat@movisie.nl), m.m.v Anne de Zeeuw, Netwerk Democratie (info@netdem.nl).

Coördinatie en redactie: Noëlle van Wijgerden, NvW\*CMMNCT

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & illusie

Met dank aan:

- Annelieke van den Berg, Promovenda 'Inclusive Government-Citizen Interactions in Online Public Platforms'
- Nephtis Brandsma, Product owner lokale digitale democratie, Gemeente Groningen
- Marlene Dirven, E-democracy Strategist en Country Manager Nederland, CitizenLab
- Eva Mos, Promovenda 'Platform Labor', Universiteit van Amsterdam
- Renée van Os, Senior onderzoeker Citisens
- Ted Benschop, Clusterdirecteur WPI, Strategisch adviseur, Gemeente Ede
- Ineke Kosterman, Projectleider Sociaal Domein, gemeente Houten
- Bart van Emden, B-to-b marketing specialist, Stakeholder Journey
- Alle gemeenten voor het delen van hun ervaringen met de tools.

Movisie is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of onjuistheden in de beschrijvingen van de tools.

Downloaden: [www.movisie.nl/keuzewijzer-etools](http://www.movisie.nl/keuzewijzer-etools)

©Movisie, versie 2, juli 2020



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

NET  
WERK  
DEMO  
CRATIE



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

Dit rapport is mede tot stand gekomen met subsidie van het ministerie van VWS