

*ICT en
burgerparticipatie*

Colofon

ISBN 90-77389-16-4

NUR 740

Uitgave:

Kenniscentrum Grote Steden/
Social Quality Matters

Laan van Nieuw Oost Indië 300

Postbus 90750

2509 LT Den Haag

2509 LT Den Haag

telefoon: +31(0)70 34 40 966

fax: +31(0)70 34 40 967

e-mail: info@hetkenniscentrum.nl

web: www.hetkenniscentrum.nl

web: www.sqm.nl

Tekst en research:

TNO-STB: Mildo van Staden, Arnout Ponsioen, Desiree Hoving en Valerie Frissen

De InformatieWerkplaats: Ferd van den Eerenbeemt en Bert Mulder

Tekstbewerking en eindredactie:

JCM Tekstproducties, Utrecht

Grafisch ontwerp en fotografie:

Trapped in Suburbia, Den Haag

Drukwerk:

Veenman, Rotterdam

© Kenniscentrum Grote Steden, januari 2005

ICT en burgerparticipatie

wat werkt, *en hoe?*

INZET VAN ICT
PRAKTIJKVOORBEELDEN LANGS DE MEETLAT
WAT TE DOEN, WAT TE LATEN

Introductie

INTRODUCTIE

Dit is één van de vijf publicaties van het Kenniscentrum Grote Steden over informatie- en communicatietechnologie (ICT) in relatie tot sociale kwaliteit. Doel van deze boekjes is om beleidsmedewerkers te ondersteunen bij hun (ICT-)ideeën. Ze bieden de best mogelijke kennis over hoe ICT op lokaal niveau het dagelijkse leven kan verbeteren.

De inhoud is afkomstig uit het netwerk van Social Quality Matters (SQM), een samenwerkingsverband van het Kenniscentrum Grote Steden en X-S2/Kennisnetwerk Sociaal Beleid. Van oktober 2002 tot januari 2005 verzamelde, verbond en verspreidde SQM actief kennis rondom ICT en de thema's: buurten & wijken, burgerparticipatie, veiligheid, zorg en integratie. Veel van deze kennis is te vinden op www.sqm.nl.

Daarnaast heeft SQM de volgende publicaties uitgegeven:

- *Jaarboek ICT en Samenleving 2003* (2003), J. de Haan en J. Steyaert (red.), Amsterdam, Boom.
- *Toekomst van de Trapvelden* (2003), J. van den Steenhoven, M. de Lange en S. Lenos, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *De Digitale Kloof wordt dieper* (2003), J. van Dijk. Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *Hoe kan ICT de sociale kwaliteit in uw stad verbeteren?* (2003), Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *Een prettige buurt: ICT als gereedschap* (2004), F. van den Eerenbeemt, E.R. Kuiper en B. Mulder, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *Jaarboek ICT en Samenleving 2004* (2004), J. de Haan en O. Klumper (red.), Amsterdam, Boom.
- *ICT en maatschappelijke ondersteuning: wat werkt, en hoe?* (2004), Kennisnetwerk SQM, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *ICT en integratie: wat werkt, en hoe?* (2004), Kennisnetwerk SQM, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *ICT en veiligheid: wat werkt, en hoe?* (2004), Kennisnetwerk SQM, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *ICT en cohesie in buurten en wijken: wat werkt, en hoe?* (2004), Kennisnetwerk SQM, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *.NL tien jaar ICT en Samenleving* (2004), J. van den Steenhoven (red.), Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.

Voorwoord

N
A
A
M

Voorwoord

Inhoud

4	Introductie
6	Voorwoord
10	Inleiding
12	1 Het nut van ICT
12	1.1 Betrokkenheid van burgers verandert
15	1.2 Burgers zetten zelf ICT in
17	1.3 Er zijn ICT-voorbeelden met perspectief
22	2 Inspirerende voorbeelden
22	2.1 Beoordeling van projecten
	<i>Categorie: Burgers voor en met zichzelf</i>
24	2.2 Project: StemWijzer
	<i>Categorie: Burgers onderling</i>
32	2.3 Project: Geluidsnet
39	2.4 Project: Weblog Indische Buurt
46	2.5 Project: Jongeren Volendam
	<i>Categorie: Burger-professionals</i>
52	2.6 Project: Mannen worden er beter van. Vrouwen ook!
60	2.7 Project: Wijkaandelen
68	3 Adviezen voor een aanpak in gemeenten
69	3.1 Wat zijn de gewenste resultaten?
71	3.2 Welke algemene ICT-gereedschappen kunnen daarbij helpen?
72	3.3 Welke specifieke ICT-gereedschappen kunnen worden ingezet?
74	3.4 Welke technische randvoorwaarden zijn wenselijk?
75	3.5 Wat is de rol van de gemeente?
76	3.6 Wat zijn kritische succesfactoren?
80	Bijlage 1 De meetlat: beoordelingskader voor projecten op het terrein van ICT en sociale kwaliteit
85	Bijlage 2 Geïnterviewde experts
86	Bijlage 3 Noten

Inleiding

Onze samenleving hecht grote waarde aan de mogelijkheid van mensen om ontwikkelingen of beslissingen te kunnen beïnvloeden. Soms in de rol van burger, soms als medewerker, als lid van een vereniging of als aandeelhouder. Er zijn allerlei voorzieningen en regels om dit vorm te geven. Zo kunnen burgers invloed uitoefenen op de politieke besluitvorming via verkiezingen. Medewerkers in arbeidsorganisaties worden vertegenwoordigd door de ondernemingsraad. Er zijn ledenvergaderingen en aandeelhoudersvergaderingen; alles omgeven met regelgeving. Deze vormen van formele of institutionele democratie kennen een ruime traditie. Ook kunnen burgers op andere manieren invloed uitoefenen, bijvoorbeeld via inspraakrondes in planologische kernbeslissingen.

Deze institutionele vormen van democratie en inspraak staan onder druk. Dit komt door grote maatschappelijke veranderingsprocessen zoals 'ontideologisering', individualisering en informalisering. De manier waarop mensen participeren lijkt steeds meer te verschuiven. Ze associëren zich minder langdurig met traditionele verbanden zoals politieke partijen, maar juist meer met organisaties die gericht zijn op single issues. Ze kijken naar thema's als natuur en milieu, veiligheid en internationale solidariteit, onderwerpen die dicht bij hun leefwereld staan. Omdat het moeilijker wordt voor politieke partijen om mensen te vinden die zich met 'de partij' identificeren, staat hun legitimatie onder druk.

Burgers zoeken naar alternatieve wegen om invloed uit te oefenen. De opkomst van ICT maakt het mensen mogelijk om zich op afstand te verbinden met elkaar. Ze kunnen zo ook op een informele manier participeren en invloed uitoefenen op ontwikkelingen en beslissingen. Bestuurders en ambtenaren hechten waarde aan een goede relatie met de burgers. Zij zullen dan ook een balans moeten zoeken tussen politieke belangen en de veranderende manier waarop groepen burgers invloed willen en kunnen uitoefenen. ICT kan een rol spelen om de participatie van burgers in steden te versterken. Daar gaat deze publicatie over.

Dit boek dient een pragmatisch doel. Het beoogt bestuurders en ambtenaren van gemeenten te ondersteunen, zodat ze ICT op een goede manier inzetten voor het vergroten van burgerparticipatie. In deze publicatie staan burgers centraal:

- Wat kunnen zij zelf en met elkaar doen?
- Wat kunnen zij doen met instanties, in het bijzonder de gemeente?

De opbouw is als volgt:

1. Het nut van ICT

Waarom ICT inzetten voor burgerparticipatie? Hoofdstuk 1 schetst relevante ontwikkelingen en helpt bestuurders bij het creëren van draagvlak om ICT in te zetten voor burgerparticipatie.

2. Inspirerende voorbeelden

Wat werkt? Drie clusters van voorbeeldprojecten laten dat zien. De ervaringen uit die projecten staan in hoofdstuk 2 overzichtelijk beschreven. Ze dienen als inspiratie om ICT-gebruik in de eigen gemeente toe te passen.

3. Adviezen voor een aanpak in gemeenten

Hoe toe te passen? De beschrijvingen en voorbeelden in de eerste twee hoofdstukken zijn ook toe te passen in andere contexten, bij andere gemeenten.

Adviezen daarover staan in het laatste hoofdstuk.

1 Het nut van ICT

ICT biedt mensen nieuwe mogelijkheden om zichzelf te informeren, om contact te leggen met anderen en om alledaagse zaken (beter of anders) te organiseren. Dat kan bijzonder nuttig zijn om participatie van burgers te bevorderen. In dit deel komt een aantal redenen aan bod om ICT hiervoor in te zetten. Het hoofdstuk valt uiteen in drie delen:

- betrokkenheid van burgers verandert;
- burgers zetten zelf ICT in;
- er zijn ICT-projecten met perspectief.

1.1 Betrokkenheid van burgers verandert

Het is voor burgers en bestuurders van groot belang een goede relatie te onderhouden met de burger. Het zijn immers de burgers die zorgen voor de legitimiteit van het bestuur. Die legitimiteit verandert. Bestuurders moeten rekening houden met de nieuwe manieren waarop burgers laten zien dat ze betrokken zijn bij de samenleving. Zo zijn ‘netwerkende burgers’ mondiger geworden en is hun relatie met overheid meer gelijkwaardig dan vroeger. Overheden moeten transparanter werken en voor goede informatie en dienstverlening zorgen. Juist op die aspecten worden ze, meer dan voorheen, beoordeeld en afgerekend. De rol van ICT hierin is een dubbele. Aan de ene kant heeft het die veranderde houding bij burgers (deels) veroorzaakt. Aan de andere kant kan ICT een belangrijk instrument zijn om de relatie tussen overheid en samenleving een nieuwe impuls te geven.

Verschuivende participatie

De kloof tussen burgers en overheid lijkt steeds groter te worden. De politiek noemt dit een ‘democratisch tekort’, dat te maken heeft met onder meer individualisering en consumentisme. Hierdoor neemt het ‘burgerschap’ af en verbreekt het sociale weefsel in onze samenleving. Toch is het te stellig om te zeggen dat de betrokkenheid van burgers inderdaad afneemt. Een probleem voor politieke partijen is dat zij minder gezaghebbend worden. Zij hebben ook steeds meer moeite om hun belangen duidelijk over het voetlicht te brengen.

Volgens het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) neemt het lidmaatschap van traditionele organisaties in het algemeen sterk af, hoewel de afname van ledenaantallen over zijn dieptepunt heen lijkt te zijn. Lidmaatschap van organisaties die met (internationale) hulp, natuur en milieu te maken hebben, neemt echter toe. Familiebanden zijn minder sterk, maar contacten met vrienden worden intensiever. Iets vergelijkbaars geldt voor politieke belangstelling. Die is minder gericht op partijen en het reguliere systeem; mensen willen meer directe invloed hebben¹

Een studie van TNO bevestigt dit beeld van een veranderd engagement van burgers: “Het richt zich vaker op *single issues* en op *life politics* en is wat wisselvalliger, vluchtiger en veelkoppiger geworden.” Met name ICT versterkt dit vluchtige gedrag. Burgers hoppen van de ene website naar de andere: op het ene moment doen ze mee aan een politiek forum, een muisklik later wordt een online petitie ondertekend die naar de gemeenteraad gaat. Voor gemeenten is het nodig om rekening te houden met een dergelijke verschuiving. Lokale overheden hebben er belang bij om participerende burgers actief te betrekken bij hun fysieke en sociale leefomgeving. Ze moeten goed kijken hoe. De vragen die daarbij – ook in deze publicatie – aan de orde komen, zijn:

- Wat mogen burgers én overheid verwachten van die participatie?
- Wat kan ICT daaraan bijdragen?

De mondige burger

Vijf jaar geleden (1999) sprak oud-burgemeester en oud-minister van Binnenlandse Zaken Bram Peper over ‘horizontalisering in de samenleving’. Hij deed dit in het veel geciteerde essay *Op zoek naar samenhang en richting*: “Burgers hebben in materieel en immaterieel opzicht aanzienlijk meer in hun mars dan enkele decennia geleden. Overheid en gezagsdragers zijn letterlijk en figuurlijk dichterbij gekomen. Daarnaast zijn burgers – in de bekende, vermoede en sleetse bewoordingen -- kritischer, oplettender en mondiger geworden.” Zeggenschap over de eigen situatie – of althans de wens die zeggenschap te hebben – is steeds meer de norm geworden. Het gezag van de overheid is niet

Directe invloed

Single issues

Vluchtigheid

Horizontalisering

Legitimiteit
bestuurICT oorzaak en
instrument

Burgerschap

langer vanzelfsprekend; dat moet de overheid meer en meer verwerven. De overheid moet zich verklaren en verantwoording afleggen. Burgers spreken méér dan voorheen de overheid serieus aan op kwalitatief hoogwaardige diensten en voorzieningen. Ook verlangen ze van de overheid een herkenbare betrokkenheid bij problemen en ongemakken.

De relatie tussen overheid en burgers is door deze ontwikkeling directer geworden, de afstand is verkort. De relatie tussen de mondige burger en de overheid is horizontaler en informeler dan voorheen. Dat heeft uiteraard consequenties voor de manier waarop de overheid omgaat met haar communicatie. De commissie-Wallage zegt hierover dat "(...) communicatie in het hart van het beleidsproces staat ten dienste van de burger, en niet alleen van het bestuur. Dat vraagt om nieuwe spelregels waarin een balans moet worden gevonden tussen de onmiskenbare belangen, die de politieke top van een ministerie heeft bij het inzetten van de instrumenten van voorlichting en communicatie en de belangen en rechten van burgers op een transparante overheid, die niet het monopolie op publieke kennis en informatie heeft.³" Een overheid die met deze ontwikkelingen onvoldoende rekening houdt, heeft problemen met haar legitimiteit.

De netwerkende burger

De ontwikkeling van een netwerksamenleving ligt in het verlengde van die horizontalisering. Burgers zijn ieder een centrum van een netwerk van relaties, in allerlei levenssferen. Of een verbinding in een netwerk in stand blijft, is het resultaat van continue wederzijdse afwegingen: levert de relatie nog voldoende op? Loyaliteit op basis van verplichtingen is minder dominant. Voor de overheid betekent dit ook dat zij de relatie met de burger iedere keer opnieuw moet bevestigen. Bovendien is de overheid slechts één van de partijen in het netwerk waarmee burgers te maken hebben.

ICT als 'facilitator'

ICT versterkt de ontwikkeling van een netwerksamenleving. De traditionele

manier waarop burgers meepraatten en meebeslisten had altijd te maken met een territorium: als inwoner van een stad meepraten over planontwikkeling in de stad; als inwoner van Nederland of Europa een stem uitbrengen op het nationaal of Europees parlement. Het gebruik van internet doorbreekt die grenzen. ICT maakt het mogelijk dat mensen zich als individuen in netwerken organiseren en meningen ventileren over onderwerpen die grensoverschrijdend zijn.

ICT en participatie in de stad

ICT maakt nieuwe vormen van betrokkenheid mogelijk, waarbij de grenzen van de stad minder relevant worden. Maar tegelijkertijd kan het grenzeloze internet gebruikt worden als een lokaal gereedschap om juist de participatie bij de lokale gemeenschap te versterken. ICT heeft bij uitstek de functies die de mogelijkheden voor lokale burgerparticipatie vergroten. Met ICT kan een gemeente meer burgers bereiken. Andersom kunnen burgers op grotere schaal aan bestuurders laten blijken wat zij van bepaalde zaken vinden. Daarmee kan ICT de gemeentelijke doelstellingen op het gebied van burgerparticipatie ondersteunen.

1.2 Burgers zetten zelf ICT in

Het gebruik van ICT is voor de grote meerderheid van de Nederlandse bevolking gewoon en vanzelfsprekend geworden: voor het opzoeken van informatie, voor het leggen van contacten met anderen, voor het bestellen van goederen of het aanvragen van diensten.

ICT-gebruik: steeds meer

Het internet, de computer, *pda's* en mobieltjes zijn verregaand in de Nederlandse samenleving geïntegreerd. Eind 2003 beschikte 72% van de Nederlandse huishoudens over een internetaansluiting.⁴ Het aantal mobiele-telefoongebruikers bedraagt nu bijna 14 miljoen. Binnenkort zijn er zelfs meer simkaarten in omloop dan dat er bewoners zijn.⁵

ICT-gebruik: verschillende manieren

ICT wordt niet alleen steeds meer gebruikt, maar ook op andere manieren. Internet werd aanvankelijk vooral gebruikt voor e-mail en informatie zoeken. De laatste jaren is het ook steeds meer de plaats voor amusement (zoals *gaming*), voor het zoeken van contact met soortgenoten, met een deskundige of een potentiële partner, boodschappen doen en het afhandelen van bankzaken.

ICT-gebruik: toenemende vaardigheden

Het omgaan met ICT – en internet in het bijzonder – is een meer alledaagse activiteit geworden. De mate waarin iemand de vaardigheid heeft om ermee om te gaan, beïnvloedt zijn of haar zelfredzaamheid. Steyaert (2000)⁶ onderscheidt instrumentele, structurele en strategische vaardigheden. De instrumentele vaardigheden gaan over knoppenkennis en de structurele vaardigheden over de mate waarin mensen informatie op waarde kunnen schatten. De strategische vaardigheden betreffen het omgaan met grote hoeveelheden informatie. Frissen (2003) voegt hier nog netwerkvaardigheden aan toe: ICT is bij uitstek een middel om sociaal kapitaal op te bouwen, waarmee de zelfredzaamheid en de zelforganisatie van mensen een grote impuls kan krijgen.⁷ In het algemeen nemen ICT-vaardigheden toe, maar er zijn nog aanzienlijke verschillen tussen mensen. Omdat ICT-gebruik de zelfredzaamheid kan versterken, heeft de overheid ook een taak om vaardigheden – vooral bij achterblijvers – te stimuleren.

Ook voor burgerparticipatie

Als ICT zo'n alledaags gebruiksmiddel is, dan is het vanzelfsprekend dat mensen ook via ICT informatie willen verkrijgen over hun gemeente, hun buurt en omwonenden. Zeker voor mensen die weinig tijd hebben maar wel contact met omwonenden willen hebben, kan internet helpen om die betrokkenheid te uiten. De verschillende informatiemomenten waarbij ICT een rol kan spelen, kunnen we terugbrengen tot vier categorieën: informeren, uitwisselen, agenderen en besluiten. Ze vormen samen een keten van communicatiemomenten, de zogeheten 'waardeketen van elektronische betrokkenheid'⁸:

- *Informeren*: zoals ook de commissie-Wallage aangeeft: het alleen ter beschikking stellen van informatie is niet voldoende. Het toesnijden van informatie op burgers vraagt (ook) bij de inzet van ICT de nodige inspanning.
- *Uitwisselen*: gezamenlijk overleg vormt de basis van een democratische manier van participeren. Door het uitwisselen van gezichtspunten en standpunten kan meer inzicht en begrip ontstaan voor verschillen en overeenkomsten. Uitwisselen heeft ook een schaduwkant: op internet kunnen discussies sneller ontsporen tot scheldpartijen.
- *Agenderen*: via de inzet van ICT is het voor burgers ook mogelijk een onderwerp 'op de agenda te plaatsen'. Zo kunnen ze bijvoorbeeld eenvoudig een mailactie beginnen en worden steeds meer overheidssites interactiever.
- *Besluiten*: uiteindelijk zouden burgers verregaande invloed kunnen krijgen op de besluitvorming. ICT kan dit ondersteunen, bijvoorbeeld via een interactieve manier van beleidsvorming. Of het kan de faciliteiten bieden waarmee burgers een stem kunnen uitbrengen.

1.3 Er zijn ICT-voorbeelden met perspectief

Er is ervaring met het inzetten van ICT en er zijn voorbeelden die perspectief bieden. Het zijn initiatieven van bewoners en gemeenten, waardoor burgerparticipatie een stimulans heeft gekregen. In deze paragraaf geven we hier voorbeelden van. De meest succesvolle en bruikbare worden verder belicht in hoofdstuk 2. Het uitgangspunt daarbij is hoe burgers ICT zelf gebruiken. We onderscheiden:

- *Burgers voor en met zichzelf*: hoe kunnen individuele burgers ICT inzetten om zichzelf te informeren en uitdrukking te geven aan hun opvattingen en meningen?
- *Burgers onderling*: hoe ondersteunt ICT mensen om met elkaar van gedachten te wisselen en duidelijkheid te krijgen over overeenkomstige en

Sociaal kapitaal

Zelfredzaamheid

Waardeketen elektronische betrokkenheid

uiteenlopende standpunten? Hoe kunnen ze een onderwerp agenderen en daar zo mogelijk een stem over uitbrengen?

· *Burger-professionals*: hoe ondersteunt ICT de uitwisseling, agendering en besluitvormingsprocessen tussen burgers en professionals (bestuurders, ambtenaren)?

ICT voor burgers, voor en met zichzelf

De *Stemwijzer* (www.stemwijzer.nl) is bij uitstek een middel voor mensen om hun eigen opvattingen te toetsen en die vervolgens in verband te brengen met de voorkeuren van politieke partijen. Het instrument deed eind vorige eeuw zijn intrede en wordt nu ingezet voor allerlei verkiezingen: voor het nationale en Europese parlement en voor de waterschaps- en provinciale verkiezingen. Gemeenten gebruiken de stemwijzers nauwelijks; dat is een gemiste kans. Iets wat enigszins op een stedelijke stemwijzer lijkt, is de *Politicam* in Amsterdam (www.politicam.nl). Lokale politici reageren op actuele onderwerpen, zodat burgers een idee krijgen waar partijen voor staan. Via de website kunnen ze hun mening geven op een reactie, door middel van een rapportcijfer. Het is niet bekend of burgers hier veel gebruik van maken. Het bepalen van voorkeuren kan ook gebeuren bij een plan of beleidsvraagstuk. Aan de hand van een aantal vragen wordt dan duidelijk waar iemands voorkeur ligt. Echter, hoe complexer het vraagstuk, hoe moeilijker zo'n keus via deze methode te bepalen is.

De website www.zestienmiljoenmensen.nl biedt burgers de gelegenheid zelf deel te nemen aan het maatschappelijke debat over waarden en normen. De website geeft informatie en links over dit onderwerp en bezoekers kunnen over een groot aantal stellingen hun mening geven en stemmen. Daardoor zien bezoekers ook hoe andere mensen over dit onderwerp denken. De website verwijst ook naar meer van dit soort initiatieven, zoals www.waarden.org/kindersite/prikbord, een plek waar kinderen over allerlei onderwerpen hun mening kunnen geven.

Ook politici zelf informeren de burger. Ze geven bijvoorbeeld via weblogs inzage in het politieke proces. Via chatsessies is het daarnaast mogelijk meningen uit te wisselen. Succesvolle voorbeelden zijn de chats van Melouki Cadat (www.cadat.nl) en van de Tilburgse wethouder Hamming (www.tilburg.nl/hamming). Maar ook burgers hebben hun eigen websites en weblogs. Op het populaire www.geenstijl.nl komen veel politieke onderwerpen op een scherpe, uitdagende toon aan de orde. Bezoekers kunnen er hun mening vormen en reageren.

ICT voor burgers onderling

Internet versterkt de politisering van burgers. Een TNO-onderzoek naar het gebruik van internet door maatschappelijke organisaties laat dat zien. Burgers verbinden zich onder meer met behulp van internet in maatschappelijke organisaties (MO's). Internet stelt hen in staat om heel gemakkelijk en snel in te spelen op politieke issues of actualiteiten. De politiek houdt nog te weinig serieus rekening met de potentie van MO's die op internet ontstaan.² Een voorbeeld is de *Tuftufclub*. Deze beweging verzette tegen het snelheidscontrolebeleid van de Nederlandse overheid. De website van de *Tuftufclub* groeide uit tot de spreekbuis van de gefrustreerde automobilist en trok veel bezoekers. De website bestaat niet meer; omdat de *Tuftufclub* vaak over het randje ging (door bijvoorbeeld officieren van justitie te beledigen) en in de clinch kwam met de overheid, konden de initiatiefnemers het werk niet meer volhouden. Een ander voorbeeld van politisering van burgers is *Jongeren volendam* (www.jongerenvolendam.nl). Deze website, opgezet door een gemeenteraadslid, is vooral bedoeld voor jongeren. Die gebruikten het voor rouwverwerking en *community building* na de cafébrand, waarna de website uitgroeide tot een plek waar jongeren kunnen discussiëren over lokale onderwerpen die met de jeugd te maken hebben. Ook de bekende websites www.maghreb.nl en www.maroc.nl, die de laatste tijd veel media-aandacht kregen, zijn plekken waar burgers meningen uitwisselen over onder meer politieke en religieuze onderwerpen.

Politisering

Community building

StemWijzers

Meetnetwerk

Een aantal initiatieven laat zien hoe burgers de handen ineenslaan om iets voor elkaar te krijgen. Op www.geluidsnet.nl namen burgers het initiatief om geluidsoverlast rond Schiphol te meten en op internet te laten zien. Hoe meer mensen zich aansluiten, hoe beter de geluidspatronen inzichtelijk worden. In de nieuwbouwwijk De Kersentuin in het Utrechtse wijk Leidsche Rijn hebben bewoners de handen ineen geslagen om een gezamenlijke inkoopcombinatie te vormen voor voorzieningen in de wijk (<http://kersentuin.net>). Dankzij initiatieven als de *Buurtontwikkelaar* en de *Buurtsmederij* krijgen burgers middelen in handen die inzicht geven in de buurt- en wijkproblematiek. De *Buurtontwikkelaar* (www.buurtontwikkelaar.nl) is een analysemethode in verschillende stappen. De methode geeft burgers een beeld van verschillende – met elkaar samenhangende – thema's in de wijk. Na een analyse van deze thema's kan de buurt plannen en scenario's maken, en deze voorleggen aan politici. Zo proberen ze de politieke agenda te beïnvloeden. De *Buurtsmederij* is een wijk in Deventer (www.buurtsmederij.nl) waar burgers op een speelse wijze laten zien wat ze belangrijk vinden in de wijk. Politici kunnen deze sites gebruiken bij hun planvorming. Op andere buurt-websites ligt het accent meer op de discussie over politieke onderwerpen. Websites als www.indischebuurt.nl in Amsterdam en www.transvaalbuurt.nl in Den Haag zijn opgezet door burgers. Regelmatig doen gemeenteraadsleden mee aan de discussies.

Gezamenlijk inkopen**Politieke agenda beïnvloeden****Digitaal burgerinitiatief**

Steeds meer gemeenten 'institutionaliseren' dit soort initiatieven van burgers. Via websites in onder meer Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag zijn procedures en aanmeldingsformulieren voor inspraakprocedures te downloaden. Zoetermeer heeft het zogenaamde digitale burgerinitiatief, waarmee inwoners de mogelijkheid krijgen om eerst in een forum over ideeën te praten, medestanders te vinden, hulp of advies te vragen. Vervolgens kunnen ze via internet het voorstel uitwerken en indienen. De voortgang van de (behandeling van) de voorstellen is via internet te volgen.⁹ Voor iedere stad is een minimum aantal indieners vastgesteld.

ICT voor burger-professionals

De laatste voorbeelden zijn initiatieven waarbij inwoners actief aansluiting (kunnen) zoeken bij de formele besluitvorming binnen gemeenten. Gemeenten kijken naar verschillende manieren om inwoners te betrekken bij het gemeentelijk beleid, gesteund door digitale media. Het gaat dan vaak om informeren en consulteren, zoals in het Toekomstdebat van Den Haag.¹⁰ Soms delegeert de gemeente de besluitvorming, binnen vooraf aangegeven kaders. Een voorbeeld daarvan is het initiatief *Wijkaandelen* in de wijk Minervavleijn in Delft (www.wijkaandelen.nl/). Volgens een uitgekende procedure hebben inwoners een wijkaandeel en beslissen ze zelf over de besteding van middelen voor het opknappen van hun buurt. Andere mogelijkheden zijn digitale debatten. De gemeente neemt de uitkomst van die debatten verregaand mee in de besluitvorming. Helaas mislukken nog veel digitale debatten. Dat komt doordat de organisatorische begeleiding niet voldoende is, of omdat een onderwerp de – beoogde – deelnemers niet genoeg raakt. Digitale debatten zijn vaak ook kostbaar. Voorbeelden die wel goed gewerkt hebben zijn: *Future of food* (www.future-of-food.nl) en het emancipatiedebat (www.mannenwordenerbetervan.nl).

Informeren Raadplegen**Organisatie****Kosten**

2 Inspirerende voorbeelden

Goede praktijkvoorbeelden over ICT en burgerparticipatie bieden een indruk van wat er speelt, maar ze geven vaak nog onvoldoende aan of ze toepasbaar zijn in een andere situatie. Het is bovendien niet altijd aantoonbaar dat ze effectief zijn geweest. De behoefte aan goed beschreven en beoordeelde projecten is groot. Dit hoofdstuk bevat zes van zulke projecten. Het zijn praktijkvoorbeelden, waarvan tot op zekere hoogte vaststaat dat ze succesvol zijn.

2.1 Beoordeling van projecten

Om een project te 'meten' is een zogeheten meetlat gebruikt. Deze bevat een aantal categorieën en criteria om de succes- en faalfactoren van een project te beschrijven. Er is eerst een *longlist* van projecten samengesteld. Dit gebeurde op basis van desk- en webresearch en interviews met de mensen uit het veld: experts, programmaleiders en projectleiders. Ook de onderzoekers van de projecten zijn betrokken bij het samenstellen van de *longlist*. Vervolgens hebben zowel de onderzoekers als de mensen uit het veld de meetlat erbij genomen en de projecten in detail beoordeeld. Dit resulteerde in de *shortlist* van zes *proven practices*. Dat was niet altijd eenvoudig. Vooral omdat de ervaringen met de inzet van ICT op dit terrein nog relatief jong zijn, was het niet altijd mogelijk harde resultaten te laten zien. Zo zijn er (nog) weinig evaluaties van projecten beschikbaar. Toch biedt deze werkwijze een goede vergelijking van projecten. Projectleiders en experts hebben achteraf alle scores van de meetlat – van alle projecten – nogmaals beoordeeld. Ze zijn het erover eens dat de projecten zo valide mogelijk zijn beoordeeld en dat deze zes het predikaat *proven practice* verdienen. In bijlage 1 zijn het gebruik en de opzet van de meetlat verder onderbouwd. De meetlat meet achteraf, maar gemeenten kunnen het instrument ook gebruiken als toetsingskader om lopende of toekomstige ICT-projecten te beoordelen.

Succes- en
faalfactoren

Meetlat

Drie categorieën

De projecten vallen in één van de volgende categorieën, die we in het vorige hoofdstuk al aankondigden:

- *Burgers voor en met zichzelf*: hoe kunnen burgers ICT inzetten om zichzelf te informeren en uitdrukking te geven aan hun opvatting en meningen? (1 project)
- *Burgers onderling*: hoe ondersteunt ICT mensen om met elkaar van gedachten te wisselen en duidelijkheid te krijgen over overeenkomstige en uiteenlopende standpunten? Hoe kunnen ze een onderwerp agenderen en daar zo mogelijk een stem over uitbrengen? (3 projecten)
- *Burger-professionals*: hoe ondersteunt ICT de uitwisseling, agendering en besluitvormingsprocessen tussen burgers en professionals (bestuurders, ambtenaren)? (2 projecten)

Zes projecten

De zes geselecteerde projecten in dit hoofdstuk zijn gekozen omdat ze bewezen effect hebben, óf omdat ze een grote potentie hebben om effectief te zijn:

- project *Stemwijzer* (landelijk);
- project *Geluidsnet* (Amsterdam/Schiphol);
- project *Weblog indische buurt* (Amsterdam);
- project *Jongeren volendam* (Volendam);
- project Digitaal debat 'Mannen worden er beter van. Vrouwen ook!' (landelijk);
- project *Wijkaandelen* (Delft).

Per project beschrijven kunt u de resultaten, de organisatie en de leereffecten lezen, gevolgd door de scores op de meetlat.

Categorie: Burgers voor en met zichzelf

2.2 Project: StemWijzer

Het project *Stemwijzer* laat zien hoe burgers zich op een betrekkelijk eenvoudige manier kunnen laten informeren over de verschillen tussen partijprogramma's van politieke partijen. *Stemwijzer* profileert zich rond verkiezingen en mengt zich niet in peilingen rond actuele gebeurtenissen. De *Stemwijzer* is vooral bekend van Tweede-Kamerverkiezingen. Maar er zijn ook stemadviezen geweest voor Europese en waterschapsverkiezingen, en de verkiezing van 'de Grootste Nederlander'. De werking is eenvoudig. *Stemwijzer* bestaat uit stellingen, gemaakt op basis van partijprogramma's en opinie-onderzoek. De stellingen geven de belangrijkste 'strijdpunten' in verkiezingstijd weer. Na het beantwoorden van de stellingen volgt een stemadvies. De *Stemwijzer* staat online, maar er zijn ook schriftelijke versies in bijvoorbeeld tijdschriften en kranten.

Resultaten

Stemwijzer is een succes, deels te danken aan internet. Waren er in 1998 nog 6.500 volledige adviezen uitgebracht; bij de Tweede-Kamerverkiezingen van 2002 lag dat aantal op ruim 2 miljoen en 9 maanden later op 2,2 miljoen. Vooral jongeren en vrouwen maken – via internet – meer dan gemiddeld gebruik van de *Stemwijzer*.

Bijdrage aan burgerparticipatie

De doelstelling van *Stemwijzer* is kiezers te helpen bij hun stemkeuze bij naderende verkiezingen. Dat gebeurt door het stemadvies, maar ook door de discussie die uit het advies voortvloeit. Die discussie – op school, thuis of op het werk – is net zo belangrijk. In die zin helpt *Stemwijzer* nadrukkelijk bij het vormen van een mening. Bovendien gebruiken radio- en tv-programma's de stellingen en de uitkomsten van de test om debatten tussen politici op gang te brengen. Dit geeft politici ook inzicht in wat er leeft in het land.

Impact op kiezer én politicus

Politici zijn gevoelig voor de uitkomsten van stellingen en reageren op deze uitkomsten. In partijprogramma's lijken zij er rekening mee te houden dat hun standpunten helder geformuleerd zijn. Een exact bewijs voor die stelling is echter niet te geven. *Stemwijzer* lijkt dus ook de agendasetting van politici te beïnvloeden. Uit het online onderzoek naar de *Stemwijzer* Tweede Kamer 2003 en de *Stemwijzer* Europa 2004 door Marcel Boogers¹¹ bleek dat 5 tot 10% van de bezoekers van de *Stemwijzer* op basis van het advies op een andere partij heeft gestemd. Omgerekend zou dit betekenen dat het adviesinstrument twee tot drie zetels in de Tweede Kamer heeft bepaald. Dit percentage geldt natuurlijk wel voor alle negen à tien partijen die in de *Stemwijzer* vertegenwoordigd zijn. Hetzelfde onderzoek toont aan dat bij de laatste Europese verkiezingen rond de 15% van de bezoekers van de *Stemwijzer* niet de intentie had om te stemmen. Het raadplegen van de *Stemwijzer* betekende toch een motivatie om te gaan stemmen. Dit is democratische winst, omdat het instrument blijkbaar groepen bereikt die niet geneigd waren te gaan stemmen. Dit alles toont aan dat het meer is dan alleen een leuk spelletje. *Stemwijzer* kan direct impact hebben op het stemgedrag bij verkiezingen.

Invloed op
stemgedrag

Organisatie

Stemwijzer is een maatschappelijk initiatief, opgezet vanuit de stichting Burgerschapskunde. Die stichting is in 1994 opgegaan in het Instituut voor Publiek en Politiek (IPP). *Stemwijzer* is er al vanaf 1989 en is geïnspireerd op psychologische testen in bladen als *Cosmo* en *Viva*. Zo'n concept moet ook op het politieke terrein aanslaan, zo was de gedachte. De komst van internet én een spannende verkiezingscampagne betekenden de doorbraak van de *Stemwijzer*. Andere succesfactoren zijn de goede vormgeving, het handzame formaat, de snelheid van het stemadvies (binnen tien minuten) en het 'verrassingseffect' van de uitslag.

Succesfactoren

Betrouwbaarheid

Methode

Bij de samenstelling van het instrument vormen de verkiezingsprogramma's het uitgangspunt. Hieruit komen 'discriminerende' stellingen naar voren; stellingen waar alle partijen het over eens zijn komen niet in de *Stemwijzer*. Vervolgens vraagt *Stemwijzer* aan de politieke partijen met de stellingen in te stemmen, op basis van hun verkiezingsprogramma. Uiteindelijk blijven er vijftientig tot dertig stellingen over. Of een stelling het wel of niet 'haalt' hangt ook af van een aantal andere criteria die de *Stemwijzer* zo betrouwbaar mogelijk maken. Bijvoorbeeld: zijn alle partijen het eens of oneens over de stelling? Zijn de scores niet te veel 'neutraal'? Is een stelling niet te omstrepen? De stellingen worden ook voorgelegd aan beoogde gebruikers om te kijken of zij zich in de stellingen kunnen vinden en of ze denken dat ze aanslaan bij de kiezers.

Kosten

Om een *Stemwijzer* te verwezenlijken is subsidie van een opdrachtgever onontbeerlijk. De subsidiegever is bijna altijd een overheidsorgaan (zoals ministerie, gemeente of waterschappen).

De kosten voor een *Stemwijzer*-campagne liggen tussen € 10.000 en € 20.000. Gemeenten betalen ongeveer € 12.500. *Stemwijzer* vindt dit een relatief goedkope manier om burgers te informeren en te betrekken bij de politiek. Zeker in vergelijking met de grote bedragen die de overheid kwijt is aan het ontwikkelen en distribueren van voorlichtingsmateriaal.

Projectorganisatie

IPP is de trekker van het project. Dit instituut heeft ook de eindredactionele verantwoordelijkheid en het auteursrecht, wat de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid waarborgt. Het IPP werkt samen met het Documentatiecentrum Nederlandse Politieke Partijen (DNPP) van de Rijksuniversiteit Groningen, en met de Universiteit Twente. Het DNPP brengt de politieke partijen in kaart. De Universiteit Twente kijkt naar de methodische en technische kant van het project. In campagnetijd werken vier tot vijf mensen permanent aan een

Stemwijzer. Daarnaast zijn nog eens vijf tot tien mensen op los-vaste basis aan het project verbonden. *Stemwijzer* heeft goede contacten met mediapartners en is landelijk zeer bekend. In de aanloop naar de verkiezingen is er altijd veel publiciteit rond de *Stemwijzer*. Tegen een royalty fee mogen omroepen het instrument gebruiken in hun programma.

Politiek-ambtelijke context

De *Stemwijzer* kan de participatie bij verkiezingen verhogen en burgers beter informeren. Dit sluit goed aan doelen bij politieke doelen, om burgers meer bij de politiek te betrekken. Gemeenten die een probleem hebben met een lage opkomst, of gemeenten die gericht zijn op ICT, zullen sneller geneigd zijn iets met de *Stemwijzer* te doen. Sommige partijen gebruiken het instrument om met burgers in discussie te treden. Maar er zijn ook politici die vinden dat de test hun eigen partij niet goed naar voren laat komen of dat het stemadvies naar een politieke partij tendert. Partijen met uitgesproken meningen komen in stemadviezen vaker 'boven drijven' dan bijvoorbeeld coalitiepartijen. Uit onderzoek blijkt dat de *Stemwijzer* uiteindelijk een zeer beperkte invloed heeft op het stemgedrag, maar dat het een grote rol speelt in het publieke debat.

Leereffecten*Bruikbaarheid en overdraagbaarheid*

Stemwijzer biedt veel opschalingsmogelijkheden. Die zijn in de praktijk al te zien. Naast de Tweede-Kamerverkiezingen, zijn er al campagnes geweest rond de waterschapsverkiezingen, de Europese verkiezingen en de verkiezing tot 'de Grootste Nederlander'. Ook vanuit het buitenland is de belangstelling groot. Er is sinds 2002 een Duitse equivalent, de *Wahl-O-Mat*, met maar liefst 3,6 miljoen bezoekers. Ook in Zwitserland sloeg het concept met de drietalige *Politarena* aan. Vrijwel alle EG-lidstaten en landen als Japan, Zuid-Korea de VS en Argentinië, kijken met belangstelling naar het concept. Bij de Europese verkiezingen van 2004 was er een Europese *Stemwijzer*, die een advies verstrekke voor één van de Europese politieke partijen (*VoteMatch*).

Voor- en tegenstanders

Grote belangstelling

Evaluatie en onderzoek

Het instrument is op een aantal manieren geëvalueerd. Na iedere campagne volgt een evaluatie met de opdrachtgever. In het tijdschrift *Beleid en Maatschappij* (Uitgeverij Boom) heeft een wetenschappelijke discussie plaatsgevonden: *Zin en Onzin over de Stemwijzer*. In de bundel *Politiek en Internet* onder redactie van dr. G. Voerman en dr. M. Boogers (nog te verschijnen) staat een overzichtsartikel: *De Opkomst van de Stemwijzer*. Dit artikel is te zien als een *lessons learned*-beschrijving. Het gaat in op de kritiekpunten rond de *Stemwijzer*, zoals de selectie van stellingen, de antwoordcategorieën en de rekenmethode. Ook geeft het artikel de verbeteringen weer die in de loop der jaren zijn aangebracht. In diverse onderzoeken van onder meer het NIPO, Politiek & Internet en de universiteiten van Tilburg en Düsseldorf was de vraag in hoeverre de *Stemwijzer* invloed heeft gehad op het stemgedrag van kiezers.

Innovativiteit

De *Stemwijzer* zelf is technologisch gezien niet innovatief, maar wel effectief. Het programma zit vernuftig in elkaar. Het is een generieke tool, in principe geschikt voor alle soorten verkiezingen. Bijzonder is de grote bekendheid die *Stemwijzer* heeft gekregen, dankzij goede mediacampagnes.

StemWijzer (www.stemwijzer.nl)		Score ¹⁵	Antwoord
Algemeen			
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?		Ja.
	2. Wat waren de meetbare doelstellingen van het project?		Niet meetbaar gemaakt: · Zoveel kiezers bereiken om ze behulpzaam te zijn bij het maken van een keuze. · Kennis vergroten over programmatische verschillen en overeenkomsten tussen politieke partijen.
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ²⁷		
	Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):		
	a. Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	*****	In 2003 hebben ruim 2,2 miljoen mensen de complete test gedaan en een volledig verstrekt advies gekregen voor de Tweede-Kamerverkiezingen.
	b. Is de toegang tot ICT verbeterd?	*****	Advisering geschiedt online via de website. Eenvoudig in gebruik.
c. In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?	*****	(zie 3a). In 1998 waren er nog maar 6.500 online verstrekte adviezen.	
d. Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	*****	Relatief veel jongeren en vrouwen gebruiken <i>StemWijzer</i> . 15% van de bezoekers die niet van plan was om te stemmen is dankzij <i>StemWijzer</i> toch gemotiveerd om te gaan stemmen bij de laatste Europese verkiezingen.	
e. Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	*****	De <i>StemWijzer</i> is volledig gerealiseerd. Het is een generieke tool die bij iedere verkiezing ingezet kan worden. Ook didactisch materiaal is beschikbaar.	
Specifiek: burgerparticipatie			
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van burgerparticipatie?	*****	Vergroten van kennis bij kiezers over programmatische verschillen tussen politieke partijen, d.m.v. advisering en debat.
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?)		
	Bijvoorbeeld (score * t/m *****):		
a. Heeft het project deelnemers meer inzicht en informatie geboden over de eigen situatie en mogelijkheden voor burgerparticipatie?	*****	5-10% van de 2,2 miljoen zegt op basis van het advies op een andere partij gestemd te hebben bij de laatste Tweede-Kamerverkiezingen.	

StemWijzer (www.stemwijzer.nl)		
	Score ¹⁶	Antwoord
Resultaten	b. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om met elkaar in discussie te treden, meningen uit te wisselen en oplossingen te vinden?	***** Ja, thuis, op school, op het werk, op tv vinden er veel discussies en gesprekken plaats op basis van uitgebrachte adviezen of beantwoorde stellingen.
	c. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd voor deelnemers om de <i>agendasetting</i> van de gemeente te beïnvloeden?	***** Dat gebeurt wel. Politici krijgen inzicht in resultaten van stellingen en kunnen dan hun opvattingen daaraan meten.
	d. Heeft het project invloed (gehad) op de gemeentelijke besluitvorming?	***** Te moeilijk om te meten.
Algemene aanpak		
Organisatie	6. Ondersteunt het project een <i>bottom-up</i> initiatief?	***** Ja, particulier initiatief.
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	***** Er wordt vaak gewerkt met testpanels bestaande uit jongeren. Politieke partijen autoriseren stellingen en leveren commentaar en kritiek.
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	***** Bedruipt zichzelf. Financiële ondersteuning komt van opdrachtgevers.
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	***** Opschaling naar alle mogelijk denkbare verkiezingen. Voor waterschapsverkiezingen aparte methode ontwikkeld. Ook toepasbaar voor burgemeestersverkiezingen.
10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	***** Kosten van het project zijn beperkt, zeker vergeleken met dure informatiecampagnes die de overheid voert om kiezers te bereiken.	
Projectorganisatie		
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	***** Technische, inhoudelijke en politieke kennis en expertise aanwezig.
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	***** Ja, omdat StemWijzer een bekende naam heeft.
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties op het gebied van burgerparticipatie?	***** Groot netwerk met allerlei relevante organisaties op het gebied van politiek en democratie.
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	***** Goede contacten met opdrachtgevers. Veel interesse bij gemeenten voor StemWijzer.
	15. Is het project bekend in het veld?	***** Zeer bekend dankzij veel publiciteit en partnerships met media (bedrijven).

StemWijzer (www.stemwijzer.nl)		
	Score ¹⁶	Antwoord
Politiek-ambtelijke context		
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	***** Ja, politiek streeft naar hogere participatie bij verkiezingen.
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	***** De politiek, maar het ambtenarenapparaat is (moet) de opdrachtgever (zijn).
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	***** Wisselt per gemeente.
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid		
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	***** Er zijn onderzoeken gedaan, elke campagne wordt afgesloten met een evaluatie, in wetenschappelijke vakpers is een discussie gevoerd, in een publicatie over politiek en internet verschijnt een overzichtsartikel. Er zijn lezingen en presentaties en er worden scripties geschreven.
	a. Is er een rapportage beschikbaar?	
	b. Is er presentatiemateriaal over het project?	
	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	*****
a. Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.?		Het artikel <i>De Opkomst van de StemWijzer</i> is deels te beschouwen als <i>lessons learned</i> .
b. Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)		Uitkomsten van scores op stellingen worden vaak meegenomen in debatten (op radio en tv).
Innovativiteit		
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	***** De ICT-toepassing is niet innovatief, maar wel zeer effectief.
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	***** De ICT-toepassing is niet innovatief, maar wel zeer effectief.

2.3 Project: Geluidsnet

Stichting *Geluidsnet* is eind 2003 opgericht om de impasse in de discussie rond Schiphol en geluidsoverlast te doorbreken. *Geluidsnet* wilde aantonen dat het wel degelijk mogelijk is om vliegtuiggeluid op een betrouwbare manier te meten. Het project is gestart met een proefmeetnet van 25 meetpunten, onder meer in Amsterdam, Uitgeest, Castricum/Limmen, Assendelft en Spaarndam. De meetapparatuur staat bij mensen thuis. Via een snelle internetverbinding geven zij de gegevens direct door aan een centrale computer, waardoor een *live* beeld ontstaat van het geluid rond de meetpunten, op de website www.geluidsnet.nl. De website geeft ook informatie over de voortgang van het project en de plannen voor uitbreiding. Burgers kunnen zich via de site aanmelden om bij hen een meetpunt te laten plaatsen.

Resultaten

Het project zit nog in de proeffase, maar het meten van geluid blijkt nu al goed te werken. Per dag verzamelt een meetpunt zo'n 172.000 waarden. De teller van alle meetpunten in het proefnetwerk staat, sinds april 2004, op 250 miljoen metingen, gedeeltelijk als testmeting. De Stichting *Geluidsnet* verzamelde ongeveer 100 miljoen van die metingen, die het kan gebruiken voor rapportages aan gemeenten, provincies en onderzoeksinstituten. De meetmethode is verder verbeterd, onder andere met een uitbreiding van het proefmeetnet in augustus 2004. Er kwamen toen 20 meetpunten bij, onder andere in Amsterdam. Het systeem kan nu dus ook in een stedelijke omgeving worden getest. De bedoeling is een permanent meetnet op te zetten in de regio, dat de toets der kritiek kan doorstaan. In oktober heeft *Geluidsnet* een rapport gepresenteerd, dat de basis is voor het definitieve meetnet. Zo'n meetnet zal, om betrouwbaar te meten, uit 250 meetpunten moeten bestaan.

Bijdrage aan burgerparticipatie

Inwoners van de omgeving Schiphol leveren de meetgegevens van *Geluidsnet* via speciaal geïnstalleerde apparatuur. De belangstelling om aan het project deel te nemen is groot; meer dan 200 mensen hebben zich opgegeven voor

vrijwillige plaatsing van een meetpunt. Het geeft hen het gevoel echt iets te kunnen doen aan de geluidsoverlast, zonder dat zij zich daar overigens enorm voor hoeven inspannen. De bewoners met een meetpunt fungeren vrij passief als 'voelspriet' die elektronische gegevens verzamelt. De stichting zelf is wél actief. Zij vertegenwoordigt deze burger-'voelspriet', en is betrokken bij uiteenlopende netwerken en discussiegroepen rond Schiphol en geluidsoverlast.

Organisatie

Het basisidee achter het burgermeetnetwerk is simpel: goedkope meters in grote aantallen schetsen een nauwkeuriger en betrouwbaarder beeld dan de huidige methode, namelijk een klein aantal dure meters. Het gaat dus niet om de resultaten van een enkele meter, want dan kan het om een lokale geluidsbron gaan (auto's, brommers, heimachines enzovoort). Maar als meerdere meters die 500 tot 1000 meter uit elkaar staan op vrijwel hetzelfde moment dezelfde herkenbare geluidsgolven doorgeven, is er maar een conclusie mogelijk: een vliegtuig. De gebruikte technieken zijn vrijwel allemaal gebaseerd op *open source*-software en linux-platforms. Verder maakt *Geluidsnet* gebruik van de adsl-verbindingen van bewoners, en serververbindingen van De Waag Society in Amsterdam.

Betrokken partijen

Geluidsnet heeft het proefnetwerk van 25 meetpunten opgezet met financiële steun van de Digitale Pioniers-regeling. De Waag Society en Nederland Kennisland sponsoren de benodigde serverfaciliteiten. De 25 meetpunten zijn in bruikleen van TNO-STB. De uitbreiding van het netwerk met 20 meetpunten, vanaf augustus 2004, gebeurt dankzij financiering van een aantal partijen: vier gemeenten (Amsterdam, Oostzaan, Wormerland en Zaanstad) en bewonersorganisaties (Schiphol Werkgroep Amstelveen Buitenveldert (SWAB), Platform Leefmilieu Regio Schiphol (PLRS), Werkgroep Vliegverkeer Bijlmermeer (WVB) en Platform Vliegoverlast Amsterdam (PVA). Wetenschappers van de TU Delft en het Nederlands Meetinstituut begeleiden en adviseren Stichting *Geluidsnet*.

Voelsprietten

Veel goedkope meters

Adsl-verbindingen, servers

Verbetering meetmethode

Definitief meetnet

Politiek-ambtelijke context

Het onderwerp geluidsoverlast door Schiphol is prominent aanwezig in het politieke debat. De betrouwbaarheid van de meetgegevens is daarbij een belangrijk punt. *Geluidsnet* discussieert met vertegenwoordigers van Schiphol over deze betrouwbaarheid. Daarnaast bespreekt het met de luchthaven hoe dit burgermeetnet de beleidsvorming rond geluidsoverlast kan ondersteunen.

Leereffecten

Bruikbaarheid en overdraagbaarheid

Hoe succesvol *Geluidsnet* is, staat nog ter discussie. Daarbij spelen politieke belangen een grote rol. *Geluidsnet* werkt aan een rapport waarin de kwaliteiten van het huidige proefmeetnet staan, inclusief een beschrijving van noodzakelijke verbeteringen. Op basis van dit rapport moet het definitieve netwerk (250 meetpunten) worden opgezet. Het concept is ook op andere terreinen toepasbaar. *Geluidsnet* denkt daarbij aan metingen bij de aanleg van snelwegen, HSL en Betuwelijn. Het hoeft overigens niet te blijven bij geluidsmeting: het fijnmazig meetnetwerk kan ook nuttig zijn bij het meten van waterkwaliteit of stankoverlast.

Innovativiteit

Het concept burgermeetnet is om verschillende redenen innovatief. Burgers functioneren op basis van vrijwilligheid als elektronische voelsprietten. Via hun eigen internetverbinding komen de metingen in een centrale computer terecht, die de gegevens *live* én visueel beschikbaar stelt op internet. Er zijn geen andere voorbeelden van deze toepassing bekend. Burgers hoeven niet actief te participeren in het project, waardoor het zeer laagdrempelig wordt. De bereidheid om 'elektronische voelspriet' te zijn, is dan ook groot.

Meting andere soorten overlast

Gegevens live verzameld
Laagdrempelig

Geluidsnet (www.geluidsnet.nl)		Score ¹⁶	Antwoord
Algemeen			
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?	★★★★	Ja, is echter evaluatierapport in vroeg stadium in het kader van aanvraag Digitale Pioniersregeling. Na honorering DP geen evaluatierapport van de feitelijke pilot.
	2. Wat waren de meetbare doelstellingen van het project?		Weinig echt meetbare doelstellingen, meer algemene zijn: <ul style="list-style-type: none"> · aantonen dat geluidsoverlast objectief gemeten kan worden via een burgermeetnet; · invloed uitoefenen op debat rond geluidsmeting; · aantonen dat vliegtuiggeluid op een goede manier en voor weinig geld meetbaar is; · rapportages geluidsmeting maken voor gemeenten.
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd ? ¹⁷		Bijvoorbeeld: (score * t/m ★★★★★):
	a. Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	★★★★	25 beoogd, meer dan 35 deden mee.
	b. Is de toegang tot ICT verbeterd?	★★★★	Inzicht in meetgegevens 24 uur per dag online via website gevisualiseerd.
	c. In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?	★★★★	Meettechniek is geïnstalleerd; via internetverbinding worden metingen 24 uur per dag ontsloten. Website wordt gebruikt voor klachtenmelding bij CROS. Website wordt goed bezocht, meer dan 25.000 vanaf april 2004.
d. Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	★★★★	Beoogd aantal deelnemers is meer dan bereikt (35-40 i.p.v. 25), nieuwe aanmeldingen voor plaatsing komen nog steeds binnen. Nu ook een meetpunt in Maastricht.	
e. Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	★★★★	Beoogde product is volledig gerealiseerd.	
Specifiek: burgerparticipatie			
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van burgerparticipatie?	★★★★	Werven van vrijwilligers voor installatie meetapparatuur en permanente online verzending van meetresultaten naar de centrale website.
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?)	★★★★	Pilotomvang was 25, er werden meer dan 35 gerealiseerd en er waren meer dan 200 vrijwillige aanmeldingen.
	Bijvoorbeeld (score * t/m ★★★★★):		
a. Heeft het project deelnemers meer inzicht en informatie geboden over de eigen situatie en mogelijkheden voor burgerparticipatie?	★★★★	Veel inzicht in geluidsniveaus op de eigen woonplek, en mogelijkheid om middels het meetinstrument 'passief' te participeren (voelspriet).	

Geluidsnet (www.geluidsnet.nl)		Score ¹⁶	Antwoord
Resultaten	b. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om met elkaar in discussie te treden, meningen uit te wisselen en oplossingen te vinden?	*****	Nee
	c. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd voor deelnemers om de <i>agendasetting</i> van de gemeente te beïnvloeden?	*****	Veel potentie, veel aandacht voor het initiatief, meetgegevens worden door gemeenten gebruikt als basis voor beleidsvorming.
	d. Heeft het project invloed (gehad) op de gemeentelijke besluitvorming?	*****	Verschillende gemeenten reserveren geld voor aanschaf geluidsmeter. Meters via <i>Geluidsnet</i> zijn goedkoper en sneller geplaatst. <i>Geluidsnet</i> had ook invloed op commissie-Eversdijk: erkenning dat 24 uur informering van meetgegevens belangrijk is. Project zorgde voor <i>agendasetting</i> : veel aandacht in de media en politiek.
Algemene aanpak			
Organisatie	6. Ondersteunt het project een <i>bottom-up</i> initiatief?	*****	Ja, initiatief is volledig <i>bottom-up</i> .
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	*****	Ja, het project hangt volledig af van vrijwillige participatie van burgers (plaatsing meetapparatuur, doorgeven van meetgegevens). De ontwikkeling van de website en de manier van visualisatie kende een beperkte inbreng van doelgroepen.
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	*****	Nee. Opzet was een pilot. Financiering van doorontwikkeling is nu afhankelijk van aanvullende fondsen en subsidies. Commerciële doorstart had weinig aandacht. Momenteel worden subsidies geworven, o.a. bij ministerie van VROM.
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	*****	Opschaling mogelijk en wenselijk: hoe meer meetpunten hoe beter. Opschaling mogelijk naar andere gemeenten en andere soorten omgevingen (bijv. Maastricht, Amsterdam). Daarnaast opschaling mogelijk naar ander soortige metingen (bijvoorbeeld stank, waterkwaliteit).
	10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	*****	In financiële zin zijn de opbrengsten lager dan de kosten. Financiële positie is momenteel daarom lastig. Maatschappelijke opbrengsten zijn echter hoog. Burgers veranderen van slachtoffers in actoren, ze ervoeren weer controle. Permanente transparantie van meetgegevens staat op de agenda. Schiphol investeerde sinds de start van <i>Geluidsnet</i> veel meer geld in het installeren van NOMOS ² -meetpunten, dan <i>Geluidsnet</i> aan subsidies ontving. De meetgegevens worden op kwartaalbasis gepubliceerd.

Geluidsnet (www.geluidsnet.nl)		Score ¹⁶	Antwoord
Projectorganisatie			
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	*****	Organisatie is klein (3 personen) en daarmee kwetsbaar. Binnen het team is politieke en technische expertise en vooral veel enthousiasme aanwezig. Contacten met de relevante buitenwereld zijn goed. Financiële positie is lastig (maakt organisatie kwetsbaar).
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	*****	Veel steunbetuiging via e-mail, vrijwillige aanmelding, en individuele financiële donaties.
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties op het gebied van burgerparticipatie?	*****	Groot netwerk met allerlei relevante organisaties op het gebied van geluidsoverlast (gemeenten, bewonersverenigingen, woningbouwcorporaties, onderzoeksinstituten, e.d.). Meer recent zinvolle contacten met o.a. UvA (servercapaciteit), NIKHEF, NL-Air, Sound Intelligence.
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	*****	Na pilotfase nu steeds meer vraag om plaatsing van meetpunten vanuit gemeenten, vaak in samenwerking met woningbouwcorporaties.
	15. Is het project bekend in het veld?	*****	Zeer bekend in regio Schiphol, veel aandacht gehad van media en politiek (er zijn over <i>Geluidsnet</i> Kamervragen gesteld).
	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	*****	Geluidsoverlast Schiphol en betrouwbaarheid geluidsmetingen staan hoog op de politieke agenda.
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'problemeigenaar' of trekker?	*****	Problemeigenaar 'geluidsoverlast' zijn divers: zowel bewoners, Schiphol als diverse overheden. Momenteel zijn gemeenten de belangrijkste trekkers voor <i>Geluidsnet</i> .
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	*****	Ja, mits het niet te veel geld kost en er direct goodwill mee te halen valt.

Geluidsnet (www.geluidsnet.nl)		Score ¹⁵	Antwoord
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid			
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	*****	
	a. Is er een rapportage beschikbaar?		· Meetresultaten 24 uur per dag online gevisualiseerd via de website. · Rapportages kunnen geleverd worden aan gemeenten.
	b. Is er presentatiemateriaal over het project?		· Geluidsnet zeer actief in promotie van het idee binnen allerlei geldingen (woningbouwverenigingen, bewonerscommissies, overleg met schiphol, gemeenten, ed.) · Website zelf is wellicht het beste promotiemateriaal.
	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	*****	
	a. Is er bijvoorbeeld een handreiking, lessons learned document, o.i.d.?		Evaluatierapport is nog niet geschreven.
	b. Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)		Kennisuitwisseling niet via SQM, ID-wijk, e.d., maar via het meer technische netwerk rondom meettechnologie, en via het politieke debat rondom bruikbaarheid van meetresultaten.
Innovativiteit			
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	*****	Innovativiteit zit vooral in de decentrale opzet van het burgermeetnetwerk, en de 24-uurs per dag visualisaties via de website.
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	*****	Innovativiteit zit vooral in de decentrale opzet van het burgermeetnetwerk, en de 24-uurs per dag visualisaties via de website.

2.4 Project: Weblog Indische Buurt

De Indische Buurt-weblog is een initiatief van een bewoner uit deze Amsterdamse wijk, bedoeld als plaats voor columns en nieuws uit de buurt. Na diens pensionering namen twee andere bewoners het beheer over. Zij maakten er een interactief discussieplatform van. Bezoekers kunnen zich op de voorpagina registreren en direct deelnemen aan discussies. Ze kunnen zich opgeven voor een mailinglijst, nieuws uit de buurt lezen en het receptenweblog raadplegen.

Resultaten

De Indische Buurt heeft geen doelstellingen over bezoekersaantallen en dergelijke. Het wil de buurtparticipatie verhogen door middel van een online community. De Indische Buurt is een relatief kleine wijk, maar de interesse voor de weblog is groot. Dagelijks nemen zo'n 400 bezoekers een kijkje op de weblog en dat aantal neemt toe. Ook gemeentes, Tweede-Kamerleden en onderzoekers bezoeken de site.

Bijdrage aan burgerparticipatie

De makers hebben niet als doel de politiek dichterbij de burger brengen – dat is wel een doel van de overheid. Het wil een openbaar forum zijn, waar politici in discussie gaan met de burgers. De weblog wil daarbij zoveel mogelijk mensen betrekken, maar heeft zich zoals gezegd geen doel gesteld over de aantallen. Het aantal mensen dat een reactie plaatst op de site is nog relatief beperkt. Volgens de makers moeten buurtbewoners eerst hun angst overwinnen om in het openbaar te spreken, waarbij het winnen van vertrouwen belangrijk is. De weblog heeft de contacten tussen burgers en wijkorganisaties of tussen wijkorganisaties onderling nauwelijks verbeterd, maar de burgerparticipatie is wel verhoogd. De Indische Buurt wil naast online discussies ook discussiebijeenkomsten op locatie gaan organiseren.

Integratie

De buurt bestaat voor 75% uit allochtonen van 70 verschillende nationaliteiten. Slechts een enkeling van deze groep is online. Door de etnische

Openbaar forum

Angst overwinnen

diversiteit is het lastig om discussies te voeren. De weblog is dan ook niet representatief voor de inwoners in de wijk, maar wil wel het integratieproces stimuleren. Eén van de allochtone organisaties in de buurt levert nu wel een bijdrage, en een islamoloog plaatst geregeld berichten op de website.

Organisatie

De weblog van de Indische Buurt is een particulier initiatief, gefinancierd uit eigen middelen. De opzetkosten waren laag. De weblog-software komt van een bedrijf uit Amerika, de website is een eigen ontwerp en de *webhosting* en de domeinnaam zijn zelf gekocht. *De Indische Buurt* is nu wel bezig met fondsenwerving om de *hosting* uit te breiden, nieuwe apparatuur aan te schaffen en parttime-redacteuren aan te nemen. Ook wil de weblog verder professionaliseren; veel bewoners hebben weinig ervaring met forums op het internet en vinden het nog lastig een reactie te geven. De makers verwachten dat het bezoek aan de weblog toe zal nemen, onder meer doordat de jongeren van nu straks steeds makkelijker virtueel contact zoeken. De makers willen hun activiteiten onderbrengen in een stichting.

Klein en onafhankelijk

Ondanks de uitbreidingsplannen blijft kleinschaligheid één van de grote succesfactoren van het initiatief. De makers zijn buurtbewoners en staan via e-mail of het forum direct in contact met de doelgroep. Andere belangrijke succesfactoren zijn de gemotiveerde en onafhankelijke redactie en de goodwill van de buurtbewoners. Er is op de weblog plaats voor kritische reacties over onder meer de leefbaarheid in de buurt; ook dat draagt bij aan het succes. Het projectteam bestaat uit drie mensen, met daarnaast vijftien vaste columnisten, allemaal vrijwilligers. *De Indische Buurt* zoekt actief naar maatschappelijk betrokken mensen die hun mening durven geven. Die zijn nodig om de discussie gaande te houden en uit te breiden. Daarom benaderen de makers ook Tweede-Kamerleden en andere interessante Amsterdammers om iets te schrijven. Het projectteam heeft contact met politici van het stadsdeel en het opbouwwerk, niet met andere organisaties. De weblog van de Indische Buurt

is bekend in het veld, zonder dat de makers er reclame voor hebben gemaakt. De kritiek op *Cyburg* gaf de weblog landelijke bekendheid. De relaties met het Amsterdamse AT5 zijn goed.

Politiek-ambtelijke context

De websites die het stadsdeel heeft opgezet, worden heel weinig bezocht in vergelijking met de weblog van de Indische Buurt. Volgens het projectteam van de weblog komt dat omdat bewoners niet veel vertrouwen hebben in de stadsdeelraad. De buurt is er te lang verpauperd; daar wil de weblog iets aan doen. Daarom kijken niet alleen bewoners, maar ook politici en ambtenaren regelmatig op de weblog. Het projectteam merkt dat de weblog veel invloed heeft op de politieke besluitvorming. Er is geen politieke trekker, wel een steungroep met Groen Links-politici die pioniers zijn van de weblog. Het opbouwwerk, dat door de overheid gesubsidieerd wordt, wil graag fuseren met de weblog. *De Indische Buurt* wil echter onafhankelijk blijven.

Leereffecten

Bruikbaarheid en overdraagbaarheid

Er staat weinig op papier over de opzet en werkwijze van de weblog. Voor de overdraagbaarheid is dat een probleem. Het projectteam heeft wel enkele adviezen over de opzet van een dergelijke weblog. De makers vinden dat het initiatief kleinschalig moet zijn en dicht bij de burger moet liggen. Dure internetbureaus zijn daarbij niet nodig. Een projectteam is een kleine groep buurtbewoners die zichzelf aansturen, omdat zij zelf de behoefte hebben zo'n weblog op te zetten. Wat zij doen, doen zij voor de buurtbewoners. Het projectteam moet dan ook vertrouwen genieten binnen de buurt. Praktisch gezien is er iemand nodig die goed met ICT overweg kan en iemand die de raadstukken wil doorlezen. Onmisbaar voor een geslaagde weblog is daarnaast een steungroep van politici, politie en ondernemers die een dergelijk initiatief een warm hart toedragen, en die zelf ook hun mening willen geven.

Innovativiteit

De toepassing op zich is technisch niet vernieuwend. Het initiatief valt wel op, doordat de makers het helemaal zelf geprogrammeerd hebben. Het opzetten van de website kostte slechts 120 uur. De weblog bevordert de burgerparticipatie via internet, vanuit een kleinschalig initiatief.

Indische Buurt (www.indischebuurt.nl)			Score ¹⁶	Antwoord
Algemeen				
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?			Nee, nog niet. Site is ongeveer 2 jaar actief.
	2. Wat waren de meetbare doelstellingen van het project?			Geen.
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ¹⁷			Niet van toepassing.
	Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):			
	a. Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	*****		Inmiddels 400 bezoekers per dag.
	b. Is de toegang tot ICT verbeterd?	*****		Geen initiatieven op ondernomen.
	c. In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?	*****		Onbekend, wel meer discussie, ook met politici.
d. Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	*****		Bepert; allochtone organisatie, islamoloog, politici.	
e. Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	*****		Interactief discussieplatform.	
Specifiek: burgerparticipatie				
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van burgerparticipatie?			Openbaar forum zijn, waar politici in discussie gaan met burgers.
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?)			Discussies lopen goed, maar nog met een beperkt aantal mensen uit de buurt.
	Bijvoorbeeld (score * t/m *****):			
a. Heeft het project deelnemers meer inzicht en informatie geboden over de eigen situatie en mogelijkheden voor burgerparticipatie?	*****		Inzicht in de ontwikkelingen in en om de buurt wordt vergroot door regelmatig nieuwsberichten te plaatsen.	

	Indische Buurt (www.indischebuurt.nl)	Score ¹⁶	Antwoord
	b. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om met elkaar in discussie te treden, meningen uit te wisselen en oplossingen te vinden?	*****	De weblog biedt de mogelijkheid voor burgers om een eigen mening kwijt te kunnen en te reageren op anderen, ook politici.
	c. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd voor deelnemers om de <i>agendasetting</i> van de gemeente te beïnvloeden?	*****	De gemeente bezoekt de weblog regelmatig, maar de mate van invloed is niet duidelijk.
	d. Heeft het project invloed (gehad) op de gemeentelijke besluitvorming?	*****	De politieke besluitvorming wordt duidelijk beïnvloed door de meningen op de weblog.
	Algemene aanpak		
Organisatie	6. Ondersteunt het project een <i>bottom-up</i> initiatief?	*****	<i>Bottom-up</i> initiatief, gemeentes en politiek zijn er nog niet aan toe.
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	*****	Buurtbewoners geven reacties via e-mail of in het forum, doelgroep is niet heel actief betrokken geweest.
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	*****	Nog niet, binnenkort wordt een stichting opgericht zodat de weblog behouden blijft.
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	*****	De vraag van de burgers neemt naar verwachting toe, maar de weblog is nog geen afspiegeling van alle wijkbewoners.
	10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	*****	Opzetkosten waren laag, het is particulier gefinancierd.
	Projectorganisatie		
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	*****	Projectteam bestaat uit 3 gemotiveerde mensen met een team enthousiaste columnisten (ongeveer 15).
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	*****	De verbinding met maatschappelijk betrokken mensen is goed, maar er zijn nog veel niet-betrokken bewoners.
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties op het gebied van burgerparticipatie?	*****	Met de stadsdeelraad en het opbouwwerk, niet met andere organisaties.
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	*****	Relatie met het stadsdeel is goed, maar dit is geen opdrachtgever.
	15. Is het project bekend in het veld?	*****	Zeer bekend, enige weblog die werkelijk burgerparticipatie verhoogt.

	Indische Buurt (www.indischebuurt.nl)	Score ¹⁶	Antwoord
	Politiek-ambtelijke context		
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	*****	Ze zijn ermee verbonden, maar ze zijn niet helemaal hetzelfde. Politiek wil dichter bij de mens staan, terwijl de weblog een discussie tussen burgers en politiek wil stimuleren.
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	*****	Nee, wel een steungroep met Groen Links-politici.
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?		Ja.
	Bruikbaarheid en overdraagbaarheid		
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	*****	Nee. Het grote succes is te danken aan de gemotiveerde en onafhankelijke redactie, de goodwill bij de burgers en het toelaten van kritische reacties.
	a. Is er een rapportage beschikbaar?		
	b. Is er presentatiemateriaal over het project?		
	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	*****	Ook niet. De weblog is bekend geworden door haar kritische content en wordt nauw gevolgd door de media.
	a. Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.?		
	b. Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)		
	Innovativiteit		
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	*****	Weblog-software komt uit Amerika, de website is zelf ontworpen.
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	*****	De weblog wordt ingezet om burgerparticipatie te bevorderen, door en voor burgers van de Indische Buurt.

2.5 Project: Jongeren Volendam

In de nasleep van de brand in café 't Hemeltje in Volendam, op 1 januari 2001, ontstond een aantal initiatieven voor websites. Ze ontsloten nieuws over de cafébrand en gaven ruimte aan rouwverwerking. Eén van die websites, *Jongeren volendam*, bleek in korte tijd zeer populair te worden en is dat nog steeds. De website biedt inmiddels veel meer dan alleen nieuws over de cafébrand, hoewel dat nog wel de bindende factor is. Via *Jongeren volendam* ontstond een sterke lokale internet-community. Bijzonder aan het project is dat het door één persoon (uit de lokale politiek) wordt gehost en onderhouden, zonder subsidie of andere steun van buitenaf.

Resultaten

Jongeren volendam is een platform voor Volendamse jongeren om ervaringen te delen en te discussiëren over actuele lokale onderwerpen. De website is zeer bekend onder de doelgroep en veel jongeren dragen bij aan de inhoud. De website heeft een aantal centrale functionaliteiten:

- aanbieden van nieuws, waarbij ook drie hulpverleningsorganisaties de mogelijkheid hebben om nieuws te plaatsen;
- diverse gastenboeken (van overledenen), vooral gebruikt om met elkaar leed te delen. In een speciaal gastenboek delen bezoekers het leed met slachtoffers van een vergelijkbare ramp in het Zweedse Göteborg;
- een forum, dat vrij toegankelijk is voor iedereen en vol staat van discussies;
- wekelijkse *polls*, die mening peilen over actuele gebeurtenissen én het draagvlak meten voor aanpassingen aan de website zelf.

Bijdrage aan burgerparticipatie

Het bijzondere aan deze website is dat deze in korte tijd zo populair is gebleken en gebleven. De website ontstond tegelijk met een aantal andere websites, maar is als enige nog steeds actief. *Jongeren volendam* biedt sterke mogelijkheden voor *community*-vorming en de website is dan ook uitgegroeid tot een levendige gemeenschap waarin Volendamse en Edamse jongeren met elkaar in discussie gaan. De website heeft ervoor gezorgd dat de jongeren

nu een duidelijk platform op het internet hebben. Het onderwerp 'jongeren' staat sinds de oprichting van de website veel steviger op de politieke agenda. Het succes van *Jongeren volendam* hangt waarschijnlijk ook samen met een duidelijke lokale groeps cultuur, die in dit soort kleinschalige gemeenschappen wel vaker voorkomt. De cafébrand werkt als bindende factor.

Organisatie

Jongeren volendam is gegroeid door de input van jongeren zelf. Vanaf het begin zijn ook hulporganisaties betrokken bij de website, met name voor het leveren van *content*. De *community* organiseert zichzelf, met slechts op afstand steun van de initiatiefnemer en moderator. De initiatiefnemer – een lokale politicus – bedacht, ontwierp en onderhoudt de website op vrijwillige basis. Aanvankelijk stond de BSNV (Belangenvereniging Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam) sceptisch tegenover het idee. Zij wilde volledige zeggenschap over en beheersing van een dergelijke website. De initiatiefnemer vond dat niet nodig en is er gewoon mee gestart. Hij onderhoudt de website nog steeds vrijwillig. Hoewel de BSNV zelf veel geld investeerde in het ontwikkelen van een website specifiek voor jongeren, is die nooit van de grond gekomen.

Kosten

De website ontvangt geen inkomsten van de overheid in de vorm van subsidies. De kosten voor de technische realisering zijn nihil. Er wordt gebruik gemaakt van de technische infrastructuur die de initiatiefnemer heeft vanuit zijn functie bij het Waterschap. De website wordt *gehost* via één pc. De website levert geen commerciële inkomsten op, noch is er financiële steun vanuit de particuliere hoek.

Politiek-ambtelijke context

De nieuwjaarsbrand heeft de lokale politieke agenda sterk gekleurd. De rol en positie van jongeren staan daarin uiteraard centraal. De website heeft dit extra gewicht gegeven. Er is weliswaar geen directe financiële steun vanuit de politiek voor deze website, maar indirect is die link er natuurlijk wel, omdat

Politieke stem

Zelforganisatie

Functionaliteiten

Community

het initiatief en onderhoud bij een lokale politicus liggen. De Volendamse politiek onderkent het belang van de website; lokale politici en ambtenaren gebruiken *Jongeren volendam* als informatiebron over de lokale jeugd.

Leereffecten

Bruikbaarheid en overdraagbaarheid

De website is een goed voorbeeld van het zelforganiserend vermogen van internet. Het succes hangt echter van een aantal factoren af, die niet zomaar te kopiëren zijn naar andere situaties. Er moet bijvoorbeeld een bepaalde dynamiek zijn binnen de doelgroep. De initiator heeft als ‘maatschappelijk vlieg-wiel’ veel energie gestoken in het opzetten van de website. Vervolgens was het aan de doelgroep zelf om het platform te gaan gebruiken. In hoeverre dat in andere situaties ook zou gebeuren, is moeilijk te voorspellen. Een permanente en actieve oriëntatie op de jongeren in de gemeenschap en het zoeken naar aansluiting bij deze doelgroep, lijkt zeker een positief effect te hebben. De politieke rol van de initiatiefnemer heeft daarbij zeker meegespeeld. Kortom, de aanpak van het project is wel overdraagbaar, maar het succes is niet op voorhand te kopiëren.

Innovativiteit

Qua inzet van ICT is bij dit project weinig nieuws onder de zon. De website is een eenvoudig platform met mogelijkheden om te discussiëren, berichten achter te laten, *polls* in te vullen en actuele lokale informatie te vinden. Toch bleek deze eenvoudige ICT-toepassing zeer succesvol, en daarin zit de innovativiteit. Het succes geeft aan dat een dergelijke website voorziet in een behoefte onder jongeren. Dit komt doordat de website sterk aansluit bij de doelgroep en meerwaarde biedt als extra, centraal communicatiekanaal. De website voorziet in de behoefte aan traumaverwerking en groepsvorming. Ook dat is vrij uniek, maar wel begrijpelijk na een gebeurtenis die voor een kleinschalige gemeenschap zo traumatisch is.

Overdraag-
baarheid niet
voorspelbaar

Bepalende
factoren

Extra communi-
catiekanaal

Jongeren Volendam (<i>jongeren.volendam.nl</i>)			Score ¹⁶	Antwoord
Algemeen				
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?			Nee.
	2. Wat waren de <i>meetbare doelstellingen</i> van het project?			Ondersteunen in leedverwerking voor Volendamse jongeren na nieuwjaarsbrand.
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ¹⁷			
	Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):			
	a. Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	*****		Ja, veel meer dan oorspronkelijk gehoopt.
	b. Is de toegang tot ICT verbeterd?			N.v.t.
	c. In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?	*****		In het algemeen valt dat moeilijk te zeggen. Doelgroep is deze website wel veel meer gaan gebruiken.
	d. Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	*****		Ja, naast jongeren wordt de website ook gebruikt door o.a. politici, ambtenaren, en journalisten.
	e. Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	*****		Ja. Website is echter nog steeds in ontwikkeling.
Specifiek: burgerparticipatie				
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van burgerparticipatie?	*****		Website is gericht op <i>community</i> -vorming en berichtgeving.
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?)			
	Bijvoorbeeld (score * t/m *****):			
	a. Heeft het project deelnemers meer inzicht en informatie geboden over de eigen situatie en mogelijkheden voor burgerparticipatie?	*****		Ja, bewustzijn van jongeren als maatschappelijke groep is gegroeid. Vanuit dat besef ontstaan discussies over voor hen relevante onderwerpen (o.a. drugsgebruik, horeca, enz.)
	b. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om met elkaar in discussie te treden, meningen uit te wisselen en oplossingen te vinden?	*****		Ja, via de website- functionaliteiten als forum, <i>polls</i> , gastenboek en persoonlijke boeken overledenen.

Jongeren Volendam (jongeren.volendam.nl)			Score ¹⁶	Antwoord
	c. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd voor deelnemers om de <i>agendasetting</i> van de gemeente te beïnvloeden?	*****	Jongeren dragen actief bij aan vorm en inhoud van de website. De website bindt jongeren en draagt bij aan de vorming van een gemeenschap. Het is een extra communicatiekanaal. Jongeren hebben een sterkere stem gekregen in maatschappelijke discussies en de lokale politiek.	
	d. Heeft het project invloed (gehad) op de gemeentelijke besluitvorming?	*****	Ja, zij het indirect via politieke <i>agendasetting</i> . Dat gebeurt met name via de initiatiefnemer.	
Algemene aanpak				
Organisatie	6. Ondersteunt het project een <i>bottom-up</i> initiatief?	*****	Volledig <i>bottom-up</i> (initiatiefnemer is 'maatschappelijk vliegwiel').	
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	*****	Ja, mening over website(onderdelen) voortdurende gepeild via o.a. het forum en <i>polls</i> .	
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	*****	Website heeft weinig financiële ondersteuning nodig. Op dit moment nog sterk afhankelijk van energie van één persoon. Dat maakt het wel een kwetsbaar initiatief.	
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	*****	Ja. Opschaling naar aanleiding van acute 'rampen' met een specifieke getroffen doelgroep.	
	10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	*****	Ja. Nauwelijks kosten, veel maatschappelijke opbrengsten.	
Projectorganisatie				
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	*****	Nee, afhankelijk van initiatiefnemer. Als hij wegvalt ontstaat een lastig te vullen gat.	
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	*****	Ja. Zeer korte lijnen. De jongeren 'zijn' de website.	
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties op het gebied van burgerparticipatie?	*****	Nee.	
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?		N.v.t.	
	15. Is het project bekend in het veld?	*****	Ja. De website geniet aanzien in lokale context.	

Jongeren Volendam (jongeren.volendam.nl)			Score ¹⁶	Antwoord
Politiek-ambtelijke context				
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	*****	Politiek en ambtenaren, en ook hulpverleningsorganisaties, onderschrijven de doelstelling van de website.	
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	*****	Ja. De gemeente is verantwoordelijk voor maatschappelijk welzijn van de inwoners. De website neemt een deel van die taak (ongevraagd maar gewenst) voor haar rekening.	
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	*****	Valt niet op.	
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid				
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	*****	Website is altijd beschikbaar.	
	a. Is er een rapportage beschikbaar?		Geen rapportage.	
	b. Is er presentatiemateriaal over het project?		Geen presentatiemateriaal aanwezig.	
	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	*****		
	a. Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.?		Geen handreiking of <i>lessons learned</i> document.	
	b. Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)		Geen actieve bijdrage aan kennisuitwisseling via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum, etc.	
Innovativiteit				
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	*****	Nauwelijks innovatieve toepassing van ICT. Innovativiteit zit met name in de manier waarop een weinig innovatieve ICT-toepassing maatschappelijk zeer succesvol blijkt.	
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	*****	Nauwelijks innovatieve toepassing van ICT. Innovativiteit zit met name in de manier waarop een weinig innovatieve ICT-toepassing maatschappelijk zeer succesvol blijkt.	

Categorie: Burger-professionals

2.6 Project: Digitaal debat Mannen worden er beter van. Vrouwen ook!

Het digitaal debat *Mannen worden er beter van. Vrouwen ook!* is een initiatief van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), Directie Coördinatie Emancipatiebeleid (DCE). De bedoeling van de Directie was – op een interactieve manier – een nieuw emancipatiebeleid te formuleren. DCE heeft daarbij gebruik gemaakt van fysieke bijeenkomsten en een digitaal debat op internet. De interactieve pilot liep van het najaar 2002 tot en met juni 2003. De website www.mannenwordenerbetervan.nl is nog steeds in de lucht.

Resultaten

Experiment

DCE wilde uiteraard inhoudelijke uitkomsten zien uit het debat, maar zag het project ook als een experiment. De Directie realiseerde zich dat het digitale debat niet eenvoudig te voeren zou zijn. Verwachtingen van burgers zijn vaak hooggespannen en de uitkomsten zijn onvoorspelbaar. Het was in dat opzicht ook een leertraject. DCE wilde graag grote groepen in één keer bereiken. Bovendien wilde zij gebruik maken van de laagdrempeligheid en de minder formele omgang op internet om zo het debat te stimuleren. Dit soort debatten blijft bij institutionele inspraakrondes nogal eens uit.

Verschillen in betrokkenheid

Experts noemen het interactieve traject *Mannen worden er beter van. Vrouwen ook!* overwegend geslaagd. 55.000 Mensen bezochten de website. Zij plaatsten in totaal bijna 1.600 discussiebijdragen en er is 8.100 keer gestemd. Aan het digitale debat deden veel mensen mee, maar niet iedereen heeft even veel bijgedragen. De deelname aan discussies was relatief hoog onder mannen (40%), hoger opgeleiden en mensen met een professionele achtergrond. In die zin is de opzet geslaagd omdat mannen een belangrijke doelgroep vormden. Tegelijkertijd bestaat de indruk dat allochtonen, vrouwen en jongeren minder betrokken zijn geweest. Tijdens de fysieke bijeenkomsten was de deelname

meer gevarieerd. Toen heeft de projectorganisatie namelijk gericht uitnodigingen verstuurd.

Bijdrage aan burgerparticipatie

De doelstelling van het interactieve traject was om “breed gedragen ideeën uit de samenleving te verzamelen, voor een te ontwikkelen vernieuwd emancipatiebeleid rond de thema’s Keuzevrijheid, Participatie en Rechten & Veiligheid.” Het digitale debat¹³ werkte inderdaad goed om divergerende ideeën los te krijgen. Er waren levendige discussies en nieuwe inzichten, met name van de mannen die meededen. De debatten gaven een goede indruk van wat er leeft en de emoties konden hoog oplopen.

Goed voor discussie

Voor convergentie – interactie, dialoog en gezamenlijk toewerken naar aanbevelingen – werkte het digitaal debat minder goed. Fysieke bijeenkomsten kunnen helpen het debat te sturen, maar die mogelijkheid is te weinig benut. Wel heeft de website geholpen om de brede maatschappelijke discussie over emancipatie – in bijvoorbeeld kranten – weer op gang te krijgen. De uitkomsten van het interactieve traject zelf waren echter niet bruikbaar. Het projectteam had moeite om de opbrengsten van het digitale debat op waarde te schatten. De reactie op de inbreng was al gauw “Ach, wie zegt dat?” Bovendien waren de uitkomsten niet spectaculair en achteraf erg voorspelbaar, mogelijk vanwege de eenzijdige samenstelling van de groep deelnemers. De uitkomsten hebben dan ook geen grote rol gespeeld in de uiteindelijke aanbevelingen. Overigens komen in die aanbevelingen wél de onderwerpen van het digitale debat terug. Een aantal leden van de projectgroep zag in de aanbevelingen vooral een bevestiging van het beleid dat er al lag. Daarvoor is nu (meer) draagvlak.

Minder goed voor beleidsvorming

Meer draagvlak

Organisatie

Het initiatief komt van DCE en is in die zin niet bottom-up. Wel heeft DCE bij het interactieve traject sterk gelet op signalen van buitenaf.

Twee lijnen

DCE heeft gekozen voor een interactief proces langs twee lijnen:

- *digitaal*: discussieplatform op internet;
- *fysiek*: Kenniskringen en bijeenkomsten.

De gedachte was dat fysieke bijeenkomsten en mediacampagnes de bekendheid van het digitale debat zou vergroten. Dit heeft gewerkt; de mediacampagnes, publicaties in tijdschriften en hyperlinks op websites gaven het project inderdaad veel bekendheid.

Het project startte oktober 2002 met drie diners ('diners pensants') waar burgers op uitnodiging van een bureau discussieerden over de thema's Keuzevrijheid, Participatie en Rechten & Veiligheid. Meteen na de diners ging het online discussieplatform open, nog voor een besloten groep. Ook formeerden drie Trekkers (soort discussieleiders) de zogeheten Kenniskringen. Voor elk thema was een kenniskring. Het digitale debat had een centrale plaats. Via *banners* op veelbezochte websites werden internetbezoekers naar dit debat geleid. De ideeën uit het digitale debat kwamen weer aan de orde in de Kenniskringen.

Die kwamen driemaal bij elkaar:

- startbijeenkomst: om ideeën te verzamelen;
- tussenbijeenkomst: om ideeën van de Trekkers te toetsen;
- slotbijeenkomst: om de uiteindelijke aanbevelingen te presenteren.

De bijeenkomsten waren feestelijke en inspirerende momenten waarop aanwezigen hun mening konden geven. Helaas kwam het 'ideeën verzamelen' bij de Startbijeenkomst niet goed uit de verf, waardoor dit niet echt een startpunt werd. De bijeenkomst had vooral een representatieve en ceremoniële waarde.

Geen ambtenaren

DCE heeft er bewust voor gekozen ambtenaren niet te laten meedoen met de discussies. Dit om het proces zorgvuldig te laten verlopen en de uitkomsten niet te laten sturen door experts. De aanbevelingen zijn uiteindelijk wel door ambtenaren gedaan, maar niet binnen dat interactieve proces. Achteraf

gezien is dat jammer, maar het bleek heel lastig om via een digitaal debat naar aanbevelingen toe te werken.

Samenwerking

Om een dergelijk interactief traject goed te laten verlopen, is een flinke organisatie nodig. De samenwerking tussen partijen verliep overigens goed. Vanuit DCE waren drie mensen verantwoordelijk voor onderdelen van het project. De overige leden van de projectorganisatie kwamen van buiten DCE. Daarnaast was er een begeleidingscommissie en is er iemand ingeschakeld om een boekje te schrijven over de drie thema's. Het adviesbureau O (Amazing Effective Ideas) organiseerde de drie bijeenkomsten en het adviesbureau United Knowledge maakte *banners* voor de websites. Het Instituut Maatschappij en Innovatie (IMI) modereerde het digitale debat, het bureau Motivaction begeleidde de diners en adviseerde het communicatiebureau OMD over de communicatie – onder meer over het bereiken van potentiële deelnemers aan de internetdiscussie. Ten slotte was er de Kring der Wijzen, bestaande uit prominente experts. De Trekkers konden deze Kring raadplegen. TNO evalueerde de pilot.¹⁴

Politiek-ambtelijke context

Het interactieve traject sloot goed aan bij de politiek-ambtelijke context. Politici en ambtenaren zien ICT als geschikt instrument om het emancipatiebeleid op een interactieve manier te innoveren. Het beleidstraject leunde dan ook zwaar op internet. De politiek committeerde zich aan de uitkomsten van het debat: die waren de input voor een vernieuwd en breed gedragen emancipatiebeleid. De meningen van ambtenaren waren wisselend. Ze waardeerden de levendige discussie, maar de inbreng vanuit de debatten bevestigde het oordeel van beleidsexperts: het was óf een pleidooi voor iets dat er lang was, óf voor iets onhaalbaars. De reactie was al snel: "Wat hier wordt gezegd, is niet representatief". Ook hadden ambtenaren het soms moeilijk met hun rol; ze mochten zich inhoudelijk niet met het debat bemoeien.

Input voor
emancipatie-
beleid

Rol ambtenaren

Kenniskringen
Digitale debat
centraal

Leereffecten

Bruikbaarheid en overdraagbaarheid

Dit traject leent zich voor andere toepassingen, bijvoorbeeld bij gemeenten. De kosten zijn echter hoog. Om zo'n traject te laten slagen, is een sterke projectorganisatie nodig én een combinatie van fysieke en digitale lijnen. Verder is het van belang om aan te sluiten bij concrete onderwerpen die de emotie van mensen raken.

TNO noemt in het evaluatierapport enkele leereffecten, in de vorm van vragen en overwegingen. Een selectie daaruit:

- Hoe ga je om met inbreng van groepen die je niet verwacht (hier: de mannen)?
- Hoe manage je de verwachtingen over de opbrengsten van het digitale debat?
- Hoe voorkom je wantrouwen onder de deelnemers over wat er met de uitkomsten gaat gebeuren?
- Hoe kan je de perceptie wegnemen dat het proces volgens sommige deelnemers niet onafhankelijk verloopt?
- Laat je ambtenaren wel of niet deelnemen aan de discussies?
- In hoeverre houd je rekening met de opvattingen over bestaand beleid? Laat je dat inhoudelijk los?
- Hoe ga je om met tijdsdruk (inventarisatie van ideeën kost immers tijd, maar je moet het tempo erin houden)?
- Hoe kun je naast internet andere instrumenten inzetten (zoals brainstormen, of gesprekken met oude en nieuwe doelgroepen)?

Innovativiteit

Het interactieve traject en het onderdeel Digitaal Debat zijn als zodanig niet innovatief. Innovatief is wel de manier waarop DCE heeft geprobeerd om een onderdeel van haar beleid interactief vorm te geven. Dat is een prijzenswaardige stap.

Overwegingen

Digitaal debat "Mannen worden er beter van. Vrouwen ook!" (www.mannenwordenerbetervan.nl) Score¹⁶ Antwoord

Algemeen			
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?	Ja.	
	2. Wat waren de meetbare doelstellingen van het project?	(niet meetbaar gemaakt). Het doel van het digitale debat was om meer projectmatig en meer signalen van 'buiten' te verwerken in het beleid.	
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ¹⁷		
	Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):		
	a. Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	***** · Ja, veel mensen namen deel aan het debat · Nee: niet iedereen heeft bijgedragen (representativiteit).	
	b. Is de toegang tot ICT verbeterd?	***** Ja, dankzij goede begeleiding.	
Resultaten	c. In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?	***** Ja, maar gebruik niet in de volle breedte.	
	d. Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	***** Vooral mannen.	
	e. Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	***** Het digitale debat is volledig geleverd.	
	Specifiek: burgerparticipatie		
	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van burgerparticipatie?	***** Breed gedragen ideeën uit de samenleving verzamelen voor een te ontwikkelen vernieuwd emancipatiebeleid rond drie thema's.	
5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?)			
Bijvoorbeeld (score * t/m *****):			
a. Heeft het project deelnemers meer inzicht en informatie geboden over de eigen situatie en mogelijkheden voor burgerparticipatie?	***** De inhoudelijke uitkomsten waren wat voorstelbaar. De samenstelling van deelnemers was mogelijk te eenzijdig. Er was wel sprake van een levendige discussie.		
b. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om met elkaar in discussie te treden, meningen uit te wisselen en oplossingen te vinden?	***** Daarvoor is het project opgezet.		

Digitaal debat "Mannen worden er beter van. Vrouwen ook!" (www.mannenwordenerbetervan.nl)		
	Score ¹⁶	Antwoord
	*****	Draagvlak is gecreëerd, maar de uitkomsten van het debat boden weinig inhoudelijk nieuws.
	*****	Zie 5c.
Algemene aanpak		
Organisatie	6. Ondersteunt het project een bottom-up initiatief?	***** Bedacht door DCE, maar wel vanuit een bottom-up gedachte.
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	***** Ja, deels.
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	***** Ja, uitkomsten moeten leiden tot aanbevelingen nieuw beleid.
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke)?	***** Opschaling is mogelijk, ook naar gemeenten, maar wel kostbaar.
	*****	De kosten zijn hoog gebleken, de uitkomsten zijn redelijk succesvol.
Projectorganisatie		
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	***** Omvangrijke organisatie, maar geen overall projectleider.
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	***** Ja, goede contacten met de professionals.
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties op het gebied van burgerparticipatie?	Niet bekend.
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	***** Het projectteam was de opdrachtgever.
	15. Is het project bekend in het veld?	***** Er is veel bekendheid gegeven aan het debat.

Digitaal debat "Mannen worden er beter van. Vrouwen ook!" (www.mannenwordenerbetervan.nl)		
	Score ¹⁶	Antwoord
Politiek-ambtelijke context		
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	***** Ja, de politiek zag mogelijkheden om beleid te innoveren door digitale interactie op te nemen in het proces.
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	***** De staatssecretaris.
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	***** Ja, zie meerjarenplannen emancipatiebeleid.
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid		
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	***** Ja, er is een evaluatierapport verschenen.
	a. Is er een rapportage beschikbaar?	
	b. Is er presentatiemateriaal over het project?	
	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	***** zie 19. Veel aandacht geweest voor het debat op tv, internet en kranten/tijdschriften.
	a. Is er bijvoorbeeld een handreiking, lessons learned document, o.i.d.?	
	b. Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)	
Innovativiteit		
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	***** De ICT-toepassing is niet innovatief, de inzet als onderdeel van beleid wel.
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	***** De ICT-toepassing is niet innovatief, de inzet als onderdeel van beleid wel.

2.7 Project: Wijkaandelen

In het project *Wijkaandelen* kregen bewoners op een innovatieve manier meer zeggenschap en verantwoordelijkheid over de inrichting van hun woonomgeving. Het project moet leiden tot een herinrichtingsplan voor het Minervaplein in Delft. Het initiatief ligt bij de gemeente Delft, woningbouwcorporatie Delft-wonen en projectontwikkelaar Bohemen. Met name de gemeente wilde het planproces anders inrichten. In de klassieke planvorming maakt de gemeente een plan en kunnen de bewoners commentaar geven. Bij Delftse wijkbewoners rond het Minervaplein stuitte dit in het verleden op verzet. Zij waren het niet eens met de plannen en konden er geen echte invloed op uitoefenen, omdat de plannen al bekrachtigd waren. Dit leidde tot een vertrouwensbreuk tussen bewoners, gemeente, woningbouwcorporatie en projectontwikkelaar. In de nieuwe opzet gaat het andersom: bewoners krijgen individueel stemrecht over de herinrichting van het Minervaplein, waarna de gemeente de plannen uitwerkt. Een tweede doelstelling van het project is om het vertrouwen tussen partijen te herstellen.

Resultaten

Voor alle bewoners en gebruikers van bedrijfsruimten van twaalf jaar en ouder in en rondom het Minervaplein zijn *Wijkaandelen* beschikbaar. Dit geeft hen stemrecht. De wijkaandeelhouders nemen vervolgens samen beslissingen over herinrichting, maar bijvoorbeeld ook over de verdere ontwikkeling van het *Wijkaandelensysteem* zelf. Mensen die na één jaar niet uit de wijk zijn vertrokken, krijgen een extra aandeel. Dat geeft de mogelijkheid twee keer te stemmen. De gemeente benadrukt de individuele verantwoordelijkheid van bewoners, door hen een budgetrecht toe te kennen van € 272.000. De planvorming verloopt in verschillende stemrondes, die leiden tot de eindbeslissing over de herinrichting. Het stemmen kan per post, maar kan ook via internet. Op internet is digitaal stemmen de belangrijkste *tool*. Op internet staan ook de uitkomsten van de stemrondes en staan afbeeldingen van de voorstellen en plannen.

Uit een tevredenheidsonderzoek – onder deelnemende en niet-deelnemende bewoners – bleek een redelijke tevredenheid. Driekwart van de wijkaandeelhouders vindt dat het systeem voldoet aan de verwachtingen en geeft een voldoende, gemiddeld een 6,3. Tussen verschillende leeftijdsklassen en huishoudens zit weinig verschil in de beoordeling. De communicatie tussen verschillende partijen – die voor het project verstoord was – is verbeterd. Wel werd de doorlooptijd van het project onderschat. Het experiment, dat drie jaar zou duren (2001-2004), is verlengd met een jaar.

Bijdrage aan burgerparticipatie

De initiatiefnemers zijn zeer tevreden over de deelname. Van de 700 bewoners zijn er 400 wijkaandeelhouder. Daarvan stemt 60 tot 65%. De hoge participatie komt volgens de initiatiefnemers doordat de problemen rond de herinrichting – en de impasse met onder meer de gemeente – veel mensen in beweging brengt. Het wijkaandelensysteem was van wezenlijke invloed op de plannen. Na vier stemrondes bleken bewoners de voorkeur te geven aan een redelijk conservatief en goedkoop plan, namelijk het model ‘opknapbeurt’. Dit druiste in tegen de duurere nieuwbouwplannen die de gemeente en de woningbouwcorporatie voor ogen hadden. De gemeente heeft zich niet tegen de voorkeuren van bewoners verzet. Ze ging vooraf akkoord het experiment en de uitkomsten. Het ‘opknappan’ is een goedkope oplossing, zodat de gemeente met de rest van het budget een nieuwe ontmoetingsruimte kan laten bouwen. Bovendien blijft nu financiële ruimte over in de beheerfase. Na een evaluatie blijkt dat bijna de helft van de wijkaandeelhouders merkt dat ze meer invloed hebben. Ze zien dat inderdaad elke stem telt. De initiatiefnemers vinden dit een mooi resultaat. Mede doordat bewoners die niet aan *Wijkaandelen* deelnamen, dit deden omdat ze ervan uitgaan dat dit toch geen zin had.

Organisatie

De gemeenteraad moest eerst akkoord gaan met de opzet van het project, waarbij bewoners zelf een budget kregen voor de herinrichting. Dat was geen gemakkelijke beslissing; de raad vond dat zij zelf het beste in staat was die

Tevredenheid

Goedkope
opknapbeurt

Echte invloed
merkbaar

Besluit
gemeenteraad

Stemrondes

Voorstellen
online

Communicatie

afweging te maken. Maar omdat de situatie aan het Minervaplein echt in een flinke impasse zat, stemde de raad toch in met het experiment. Vervolgens ging een stuurgroep aan de slag met het concept voor *Wijkaandelen*, en kwam er een website. De gemeente benaderde de bewoners aan het plein via (nieuws)brieven. Het bleek overigens niet eenvoudig om alle bewoners en deelnemers altijd op de hoogte te houden van de projectvoortgang. Dat gebeurde (ook) via nieuwsbrieven en internet.

Wijkaanpak

In het project is veel samenwerking tussen bewoners, gemeente en intermediairs. Wijkaandeelhouders konden zich opgeven voor het wijkplatform of de bewonerscommissie. Ze gaan dan een directe rol vervullen in het beheer van de wijk. Deze opzet past in de gemeentelijke Wijkaanpak, waarin samenwerking met bewoners centraal staat. Ieder jaar is hiervoor wijkbudget beschikbaar. De gemeente bepaalt samen met bewoners welke initiatieven nodig zijn en welke problemen aandacht verdienen. Bewoners kunnen dus meedenken, meepraten en meedoen. Er is een knelpuntenbudget voor snelle acties. Alle andere initiatieven komen in het jaarlijkse wijkprogramma te staan. Per wijk staat in dat programma welke thema's gedurende dat jaar aandacht nodig hebben.

Jaarlijks
wijkprogramma*Kosten*

De projectkosten bleken hoog, ongeveer € 200.000. Een deel is gefinancierd door het IPSV-fonds van het ministerie van VROM. Het gaat hier om een innovatief traject dat de nodige ontwikkelkosten met zich mee heeft gebracht.

Arbeidsintensief

Daarnaast maakte de begeleiding van de vier stemrondes het project arbeidsintensief. Het discussieplatform op de website is gestokt op het beheer. Er was niemand die dit continu kon onderhouden.

Samenwerkende partijen

De organisatie is in handen van de gemeente Delft en de woningbouwcorporatie Delftwonen. Gemeente Delft is *overall* projectleider. In de stuurgroep

zitten alle initiatiefnemers: de gemeente Delft (onder meer de wethouder), Delftwonen, projectontwikkelaar Bohemen en managementadviesbureau Van Nimwegen & Partners. Die laatste heeft het *Wijkaandelensysteem* ontwikkeld. In de projectorganisatie zitten geen burgers. Wel hebben actieve wijkbewoners zitting in de activiteitencommissie en het bestuur van de nieuwe, nog te bouwen ontmoetingsruimte.

Geen
burgerinitiatief*Politiek-ambtelijke context*

De politiek is sterk betrokken bij het project: er is draagvlak vanuit de gemeenteraad en een wethouder heeft zitting in de stuurgroep. Het project sluit aan bij bestuurlijke en stedelijke vernieuwing: activering van burgers en het geven van verantwoordelijkheid. In de toekomst wil de gemeente kijken in hoeverre het project *Wijkaandelen* onderdeel kan worden van het programma *Wijkaanpak*.

Leereffecten*Bruikbaarheid en overdraagbaarheid*

Het project is zeer goed overdraagbaar. Omdat Delft het wiel heeft moeten uitvinden, kunnen andere gemeenten het concept zonder veel ontwikkelkosten overnemen. De resultaten zijn op te vragen bij de gemeente. Er is voorlichtingsmateriaal beschikbaar, maar een *lessons learned* document ontbreekt. Het project begint ook landelijke bekendheid te krijgen. De initiatiefnemers geven geregeld presentaties in andere gemeenten. Een Powerpointpresentatie is op aanvraag beschikbaar. Verder is *Wijkaandelen* opgenomen in het handboek *ICT & Stedelijke Vernieuwing*, uitgebracht door ID-wijk.

Innovativiteit

De kracht van het project ligt niet zozeer in het ICT-gebruik, maar in het innovatieve totaalconcept. De ICT-mogelijkheden volgen dan als vanzelf; een voorbeeld is de stemmodule op internet. Deze biedt bewoners de gelegenheid om op afstand te stemmen, zonder de wijkaandeelhoudersvergadering te bezoeken. Steeds meer bewoners maakten hiervan gebruik. Een ander

voorbeeld is het discussieforum, dat helaas door onderbezetting is gestaakt. De initiatiefnemers hebben bij IPSV van het ministerie van VROM een voorstel ingediend om verder te experimenteren met de mogelijkheden van ICT. Dit is niet gelukt, omdat de voorstellen binnen de voorwaarden van de regeling niet innovatief genoeg waren.

Wijkaandelen (www.wijkaandelen.nl)		Score ¹⁶	Antwoord
Algemeen			
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?		Een eindevaluatie volgt in 2005. Er is was een tussentijdse evaluatie over de tevredenheid onder de bewoners van het Minervaplein (deelnemers en niet-deelnemers).
	2. Wat waren de meetbare doelstellingen van het project?		Minimaal 50% participatiegraad; deelnemers meer betrekken bij de buurt door ze zeggenschap te geven.
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ¹⁷ Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):		Participatiegraad is boven verwachting: 60-65%. Er zijn 4 stemrondes geweest die geleid hebben tot een modelinrichting.
	a. Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?		
	b. Is de toegang tot ICT verbeterd?		
	c. In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?		
	d. Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?		
	e. Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?		
Specifiek: burgerparticipatie			
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van burgerparticipatie?		Mensen in buurten en wijken meer betrekken bij de woonomgeving en hen zeggenschap en verantwoordelijkheid geven over de inrichting ervan.
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?) Bijvoorbeeld (score * t/m *****):		
	a. Heeft het project deelnemers meer inzicht en informatie geboden over de eigen situatie en mogelijkheden voor burgerparticipatie?	*****	De bewoners hebben zelf mogen stemmen over een inrichtingsmodel Minervaplein.
	b. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om met elkaar in discussie te treden, meningen uit te wisselen en oplossingen te vinden?	*****	Tijdens de stemrondes zijn er vaak levendige discussies geweest tussen de bewoners.

Wijkaandelen (www.wijkaandelen.nl)		
	Score ¹⁶	Antwoord
	*****	De keuze van de bewoners voor de inrichting van het Minervaplein is bindend.
c. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd voor deelnemers om de <i>agendasetting</i> van de gemeente te beïnvloeden?	*****	De keuze van de bewoners voor de inrichting van het Minervaplein is bindend.
d. Heeft het project invloed (gehad) op de gemeentelijke besluitvorming?	*****	Zie c.
Algemene aanpak		
Organisatie	6. Ondersteunt het project een <i>bottom-up</i> initiatief?	***** De bewoners krijgen veel verantwoordelijkheid toegewezen, maar de gemeente en Van Nimwegen hebben veel aan begeleiding moeten doen.
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	***** Wordt door bewoners gedragen.
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	***** Onderschatting duur experiment.
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	***** Veel tijd is gaan zitten in het concept, dat nu niet meer voor andere wijken gemaakt hoeft te worden.
	10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	***** De gemeente is overwegend tevreden over het project. Kosten conceptontwikkeling zijn onderschat.
Projectorganisatie		
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	***** Politiek, ambtenaren, woningbouw en adviseurs hebben zitting in stuurgroep.
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	***** De stuurgroep heeft direct contact met bewoners en daarnaast is er een bewonersgroep.
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties op het gebied van burgerparticipatie?	***** Goede contacten in andere gemeenten.
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	***** Opdrachtgever zit in stuurgroep.
	15. Is het project bekend in het veld?	***** Initiatiefnemers worden vaak gevraagd voor presentaties in andere gemeenten.

Wijkaandelen (www.wijkaandelen.nl)		
	Score ¹⁶	Antwoord
Politiek-ambtelijke context		
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	***** Bestuurlijke en stedelijke vernieuwing: activering van burgers en het geven van verantwoordelijkheid.
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	***** Gemeenteraad.
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	***** Steun voor dit initiatief.
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid		
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	***** Op aanvraag beschikbaar. Er is nog geen eindevaluatie, wel nieuwsbrieven en resultaten van tussentijdse inventarisaties onder bewoners.
	a. Is er een rapportage beschikbaar?	
	b. Is er presentatiemateriaal over het project?	
	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	***** Niet voor een groot publiek nog, wel zijn er presentaties gehouden in andere gemeenten. Wijkaandelen staat in de handreiking ICT & Stedelijke Vernieuwing.
	a. Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.?	
	b. Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)	
Innovativiteit		
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	***** Het ICT-gebruik is minimaal, maar het concept is innovatief en het type project leent zich uitstekend voor meer ICT-ondersteuning. De middelen waren niet voorhanden om hier vorm aan te geven.
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	***** Het ICT-gebruik is minimaal, maar het concept is innovatief en het type project leent zich uitstekend voor meer ICT-ondersteuning. De middelen waren niet voorhanden om hier vorm aan te geven.

3 Adviezen voor een aanpak in gemeenten

In hoofdstuk 1 stonden drie redenen om ICT in te zetten om doelstellingen op het gebied van burgerparticipatie te realiseren – ook binnen gemeenten. In hoofdstuk 2 passeerden enkele voorbeelden de revue die dat illustreren. Gemeenten hebben een groot belang bij participatie door burgers. Betrokken burgers letten in de regel ook meer op hun omgeving en nemen eerder verantwoordelijkheid. Daarmee hebben ze een positieve invloed op de stedelijke samenleving.

Het is dan wel belangrijk te laten zien hoe gemeenten ICT kunnen inzetten. In het verlengde van de voorbeelden in deze publicatie, kunt u lezen wat een slimme aanpak kan zijn. Per gemeente zal dat verschillen, omdat problemen, mogelijkheden en partijen kunnen verschillen in aard en kwaliteit. Maar er zijn ook enkele gezamenlijke noemers. Die komen in dit hoofdstuk aan bod, aan de hand van concrete vragen; vragen die gemeenten zich kunnen stellen als ze met dit onderwerp aan de slag gaan.

Bij de voorgestelde aanpak zijn die gemeenten het uitgangspunt, die ICT als een belangrijk instrument zien om burgerparticipatie te vergroten. Dat veronderstelt dan ook dat gemeenten hier meerjarig beleid op ontwikkelen. De volgende vragen zijn daarbij aan de orde:

Welke resultaten willen gemeenten bereiken met het inzetten van ICT?

- 3.1 Wat zijn de gewenste resultaten en welke doelgroepen hebben (extra) aandacht nodig? Wat zijn specifiek gewenste resultaten bij de processen informeren, uitwisselen, agenderen en beslissen?
- 3.2 Welke algemene ICT-instrumenten kunnen daarbij helpen?
- 3.3 Welke specifieke ICT-instrumenten kunnen worden ingezet?
- 3.4 Welke technische voorwaarden zijn wenselijk?

Hoe willen gemeenten dat organiseren?

- 3.5 Wat is de rol van de gemeente?
- 3.6 Wat zijn kritische succesfactoren?

3.1 Wat zijn de gewenste resultaten?

Advies:

- Formuleer de ICT-doelstellingen die in het verlengde liggen van de gemeentelijke doelstellingen op het gebied van burgerparticipatie of daaraan gerelateerde beleidsterreinen.
- Formuleer beleid voor specifieke doelgroepen.

Gewenste resultaten met ICT

Iedere gemeente heeft beleid op het gebied van burgerparticipatie. In collegeprogramma's is vaak te lezen dat het wenselijk is actieve burgers te betrekken bij planontwikkeling of andere gebeurtenissen in de buurt, wijk of stad. Burgers moeten daarin zelf verantwoordelijkheid nemen. Dan ligt het voor de hand dat gemeenten van hun kant ook activiteiten ontplooiën om dat mogelijk te maken. Het model in hoofdstuk 1 kan daarbij een handreiking bieden. Hierna staat, per onderdeel van het model, hoe gemeenten burgerparticipatie kunnen stimuleren.

Informeren

- De gemeente stimuleert dat burgers op maat informatie kunnen ontvangen, in toegankelijke taal. De e-mailfunctionaliteit van de gemeente Amsterdam (www.amsterdammail.nl) is hier een voorbeeld van.
- De gemeente zorgt er daarnaast voor dat over alle besluiten informatie toegankelijk. Daarin staat hoe het besluit tot stand kwam, wat de argumenten voor en tegen zijn geweest en welke procedures gelden naar aanleiding van het besluit.
- De gemeente stimuleert ten slotte dat burgers eigen informatie toe kunnen voegen, bijvoorbeeld via reacties.

In de meeste gemeenten zullen informatieactiviteiten via de gemeentelijke website plaatsvinden. In sommige steden heeft de gemeente een apart netwerk voor de stad opgezet, zoals *Residentie.net* in Den Haag.

Randvoorwaarden creëren

Uitwisselen

- De gemeente zorgt voor digitale omgevingen waar mensen met elkaar en met de gemeente in gesprek kunnen. Om meningen en opvattingen te delen en uit te wisselen. Op die manier kunnen onderwerpen ‘op de agenda komen’.

Agenderen

- De gemeente stimuleert mogelijkheden voor eigen initiatieven van burgers om zelf onderwerpen op de agenda te plaatsen. De gemeente hanteert daarbij een expliciete procedure voor burgerinitiatieven die digitaal voorbereid en afgehandeld kunnen worden.

Beslissen

- De gemeente kan peilingen stimuleren, die van invloed kunnen zijn op de – niet digitale – besluitvorming. Dit is op dit moment het hoogst haalbare; een formele stemming via internet is nog niet mogelijk door tekortschietende authenticatie-instrumenten.

Beleid voor doelgroepen

Er zijn bepaalde doelgroepen die via ICT moeilijker te bereiken zijn, terwijl het belangrijk is dat ook zij gehoord worden. Deze mensen moeten (beter) leren omgaan met ICT; de gemeente doet er goed aan hiervoor beleid te ontwikkelen. Bibliotheken, scholen en andere voorzieningen kunnen in dat geval een rol spelen.⁴⁵ Naast instrumentele vaardigheden, zullen mensen strategische vaardigheden moeten ontwikkelen, zodat zij internet goed kunnen inzetten voor de kwaliteit van hun leven. En zodat zij zichzelf kunnen uitdrukken via diverse ICT-toepassingen. Voor participatie in steden wordt dit steeds belangrijker.

ICT-vaardigheden ontwikkelen

3.2 Welke algemene ICT-gereedschappen kunnen daarbij helpen?

Advies:

- Stimuleer ICT-gebruik in algemene zin, omdat diverse ICT-toepassingen functies hebben die participatie bevorderen.

Doelstellingen, functies en toepassingen

Voor het stimuleren van de genoemde processen kan ICT een belangrijk hulpmiddel zijn. Het gaat om de functies informeren, communiceren en organiseren, waarvoor diverse ICT-toepassingen bestaan.

Processen die burgerparticipatie ondersteunen	Functies ICT	ICT-toepassingen
Informeren	Informeren	Website, <i>portal</i> , digitale krant/tijdschrift, sms-berichten.
Uitwisselen	Communiceren	Mail, forum, <i>chat</i> , prikbord, mobiele telefoon.
Agenderen		
Beslissen	Organiseren	Agenda's, <i>polls</i> .

Er zijn, met andere woorden, algemene toepassingen beschikbaar die de doelstellingen van burgerparticipatie kunnen ondersteunen. Voor het beleid kan dit betekenen dat alleen al het stimuleren van ICT-gebruik ICT, en in het bijzonder internet, effectief kan zijn.

3.3 Welke specifieke ICT-gereedschappen kunnen worden ingezet?

Advies:

- Zet gevalideerde ICT toepassingen in; maak een keuze.
- Beoordeel per doelgroep welk gereedschap geschikt is.

Gevalideerde ICT-toepassingen

De zes voorbeelden in hoofdstuk 2 zijn wat we hebben genoemd ‘gevalideerde toepassingen’. Dat betekent dat ze burgerparticipatie versterken, dan wel dat het zeer aangemelijk is dat ze dat doen. De voorbeelden zijn mogelijk toe te passen in andere contexten. Hierna staan daar enkele suggesties voor.

Categorie: Burgers voor en met zichzelf

De vraag is hoe burgers als individu actiever kunnen participeren in de samenleving. De uitwerking van de *Stemwijzer* is een voorbeeld van een sterk instrument. Mensen kunnen zich via de *Stemwijzer* informeren en het instrument stimuleert de discussie. Het biedt mensen de mogelijkheid zich bewust te worden van meningen en standpunten, van zichzelf én anderen. Die standpunten kunnen tevens de standpunten van een politieke partij zijn; ook dat laat de *Stemwijzer* zien. Een sterke troef van dit instrument is dat het mensen aanzet hun mening kenbaar te maken in verkiezingstijd. Gemeenten zouden dit instrument voor tal van zaken in kunnen zetten. Uiteraard bij gemeentelijke verkiezingen, maar ook om te kijken waar de voorkeuren van burgers liggen bij beleidsvarianten of andere plannen.

Categorie: Burgers onderling

Een initiatief als *Geluidsnet* laat zien wat de organiserende kracht van internet kan zijn. Burgers worden via ICT een meetinstrument, in dit geval bij Schiphol. De meting van overlast krijgt zo een veel objectiever en persoonlijker karakter. Dat heeft weer effect op eventuele maatregelen en beleidsontwikkeling. Ervaring met *Geluidsnet* leert dat fijnmazige meetnetwerken in potentie overal mogelijk zijn. Ze kunnen allerlei zaken meten, ook onderwerpen die minder ‘technisch meetbaar’ zijn. Burgers krijgen zo de mogelijkheden te participeren

in het toezicht op beleid. Gemeenten kunnen zich hierdoor zeer aangesproken voelen.

De weblog in de Indische Buurt en het webproject *Jongeren volendam* laten zien hoeveel een particulier initiatief in gang kan zetten. Het effect van de Indische Buurt is misschien nog niet zo groot en afhankelijk van een beperkte groep. In het geval van Volendam is de groei van een *community* door de input van jongeren zelf ontstaan. De voorbeelden laten zien hoe de inzet van ICT de participatie kan vergroten. Gemeenten zullen oog voor dit soort initiatieven moeten hebben, omdat ze de kracht van de stad laten zien. Gemeenten kunnen bij dergelijke wijkinitiatieven *content* aanbieden en eventueel participeren in (online) gesprekken.

Categorie: Burger-professional

Mannen worden er beter van... is een groots opgezet debat om het thema emancipatie aan de orde te stellen in een brede discussie. Het debat was ook bedoeld als een interactieve methode om beleid te vormen. Het staat in deze publicatie, omdat er veel van te leren is. Sommige dingen zijn bijvoorbeeld beter fysiek te regelen, andere werken virtueel beter. Het traject gaf veel ruimte om opvattingen en emoties kenbaar te maken. Het was echter moeilijk een echt debat te voeren, deelnemers conclusies te laten trekken en de discussie goed te ‘convergeren’. Gemeenten kunnen aan de hand van deze case kijken hoe ze interactieve debatten het best kunnen inzetten en wat de succes- of faalfactoren zijn. Het onderwerp – emancipatie – is minder relevant voor gemeenten. De Delftse *Wijkaandelen* daarentegen zijn ook inhoudelijk bijzonder interessant. De gemeente Delft heeft de moed getoond om de inbreng van bewoners beslissend te laten zijn voor de uitvoering van beleid. De constructie met *Wijkaandelen* bleek een goede oplossing om burgers bij het beleid te betrekken en zelfs beslissingsbevoegdheid te geven. Deze aanpak is een heel concreet en goed over te nemen voorbeeld voor andere gemeenten.

Community

Politieke agenda

Interactieve
beleidsvorming

Burgers beslissen
over plannen

Discussie

Meningen peilen

Fijnmazig
meetinstrument

Processen die burgerparticipatie ondersteunen	Functies ICT	ICT-toepassingen	Wat werkt?
Informeren	Informeren	Website, portal, digitale krant/tijdschrift, sms-berichten.	StemWijzer
			Geluidsnet
Uitwisselen	Communiceren	Mail, forum, chat, prikbord, mobiele telefoon.	Indische Buurt
Agenderen			Jongeren Volendam
Bestissen			Mannen worden er beter van. Vrouwen ook!
	Organiseren	Agenda's, polls.	Wijkaandelen Delft

3.4 Welke technische voorwaarden zijn wenselijk?

Advies:

- Stimuleer initiatieven om breedband in te zetten.
- Stimuleer de vraagbundeling voor beheer.

Breedband

De aanwezigheid van breedband kan een belangrijke stimulans zijn voor burgerparticipatie via internet. Het 'altijd-aan'-principe maakt een continue verbinding tussen burgers mogelijk, die elkaar zo kunnen raadplegen of een actie op touw kunnen zetten. Beeld en geluid kunnen probleemloos via breedband 'stromen'. Dat maakt een hoge kwaliteit *video conferencing* mogelijk tussen burgers onderling, of tussen burgers en vertegenwoordigers. Op veel plaatsen in Nederland ontstaan initiatieven om de vraag naar glasvezel te bundelen. Ook bedrijven doen hieraan mee. Gemeenten kunnen dergelijke initiatieven ondersteunen of stimuleren, waarbij woningbouwcorporaties belangrijke partners zijn. Zij kunnen breedband-bekabeling in hun woningen aanleggen, zodat ook mensen met een lager inkomen deze hoogwaardige infrastructuur bezitten. Dat wil niet zeggen dat altijd glasvezel nodig is.

Via de telefoonlijn (DSL) en de normale kabel worden de bandbreedtes ook steeds groter.

Beheer

Voor brede toepassing van ICT in een gemeente is veel techniek nodig. Servers, systeemsoftware, opslag van data, snelle verbindingen, noem maar op. Vrijwel alle organisaties regelen dat voor zichzelf. De gemeente kan partijen bij elkaar brengen om een efficiencyslag te maken. Zij kan bijvoorbeeld een beheerorganisatie opzetten. Dat kan directe voordelen hebben voor wijkorganisaties.

3.5 Wat is de rol van de gemeente?

Advies:

- Neem in ieder geval de rol van beleidsontwikkelaar.
- Laat daarnaast de keuze om al dan niet te stimuleren, afhangen van de lokale situatie.

Beleidsontwikkelaar

Voor het stimuleren van burgerparticipatie met ICT zal de gemeente beleid moeten ontwikkelen, rekening houdend met de veranderde manier waarop burgers participeren in de samenleving. Dat betekent dat een lokale overheid zichzelf moet gaan beschouwen als één van de partijen die iets wil of kan. De overheid is niet meer de centrale, bepalende partij. Vaak ontstaan initiatieven vanuit bewoners zelf. Een 'slimme' gemeente zorgt ervoor dat de voorwaarden optimaal zijn om die eigen initiatieven tot stand te laten komen. Een gemeente kan bijvoorbeeld de ontwikkeling van buurt- of wijkwebsites stimuleren. En als het om initiatieven gaat die gerelateerd zijn aan gemeentelijk beleid, dan is een beleid voor digitale burgerinitiatieven een belangrijke voorziening.

Overheid één van de partijen

Digitale burgerinitiatieven

Andere rollen

Welke rol de gemeente daarnaast gaat vervullen, hangt af van de context.

Welk (groepen) burgers zijn al actief? In welke wijken zijn er actief participerende burgers die goed weten hoe ze ICT in kunnen zetten? Of andersom, welke wijken zijn passief en lopen ver achter in het gebruik van ICT? De gemeente zal per situatie keuzes moeten maken om te bepalen of een actieve rol nodig is, of dat het voldoende is om alleen de goede voorwaarden te creëren.

Actieve rol
Voorwaarden
scheppen

3.6 Wat zijn kritische succesfactoren?

Advies:

- Houd rekening met de volgende kritische factoren:
 - politiek-ambtelijk draagvlak;
 - relatie met de doelgroep;
 - duurzame oplossingen;
 - goede projectorganisatie.
- Bedenk dat iedere situatie weer unieke kenmerken heeft.

Politiek-ambtelijk draagvlak

Het lijkt een open deur, maar een breed politiek en ambtelijk draagvlak is zeer wenselijk. Ook voor een effectieve inzet van ICT voor burgerparticipatie. Er zijn vele portefeuilles die een rol kunnen spelen bij burgerparticipatie. Hoe ze dat (kunnen) doen, hangt mede af van de visie die achter het ICT-beleid zit. Voor gemeenten is het dan ook wenselijk deze ICT-visie ter ondersteuning van burgerparticipatie te ontwikkelen. Als die visie helder is en breed gedragen wordt, wordt het voor wethouders en ambtelijke diensten beter mogelijk om doelen op het gebied van burgerparticipatie te bereiken. Ze kunnen dan een betere, structurele invulling geven aan de samenwerking, die bijdraagt aan de ‘door iedereen gedeelde’ stad.

Veel
portefeuilles

Ontwikkel een
visie

Relatie met de doelgroep

De betrokkenheid van de doelgroep is bij burgerparticipatie een van de

centrale succesfactoren. Als de gemeente initiatieven in gang zet, is de vroege betrokkenheid van de doelgroep van groot belang. Vaak speelt dat al bij het ontwerp van een initiatief: waar moet het gesprek over gaan? Wie zal geïnteresseerd zijn om mee te praten of mee te beslissen, en op welke manier wekken we die interesse? Kwesties die ver van de werkelijkheid van bewoners af staan, zijn vaak moeilijk te communiceren.

Duurzame oplossingen

ICT-initiatieven die van start gaan om burgerparticipatie te bevorderen, hebben er baat bij wanneer ze onderdeel zijn van een bredere kijk op wat er in de komende jaren moet gebeuren. Incidentele financiering kan een goed middel zijn om een experiment te starten. Maar altijd zal de borging na afloop van de financiering geregeld moeten zijn om het initiatief draaiende te houden. Goed afwegen is belangrijk. Wat betekent het bijvoorbeeld als *alle* beleidsprocessen open staan voor inbreng van burgers? Hoe kan ICT dat ondersteunen? Het is van belang dat er maatschappelijke kosten/baten-analyses gaan komen, waaruit blijkt wat ICT-investeringen opleveren. Bij een positieve uitkomst groeit het draagvlak voor vervolg en verbreding, en dus voor duurzame oplossingen.

Borging

Kosten/baten-
analyses

Projectorganisatie

Als een ICT-project start om burgerparticipatie te bevorderen, zal de gemeenten dat moeten organiseren. Meestal kiest zij voor het inrichten van projectorganisatie, zeker in een experimentele fase. Ook kan een groep ambtenaren op een reguliere afdeling het project gaan ‘trekken’. Enkele aspecten zijn cruciaal voor het uiteindelijke succes:

- Is er ruimte voor vernieuwing, waardoor ICT-initiatieven een kans krijgen?
- Is er een goede relatie met betrokken partijen, met de doelgroep?
- Is er een sterke verbinding gelegd tussen de ICT-activiteiten en de maatschappelijke doelen?
- Zijn de gewenste resultaten sterk ‘verankerd’ bij de politiek, bij verantwoordelijke functionarissen van betrokken partijen?

Succesfactoren

- Is er een enthousiasmerende trekker?
- Zijn er voldoende middelen gereserveerd?

Unieke situatie

Een valkuil bij de toepassing van gebleken successen is dat men verwacht dat deze ook in een andere situatie werken. Resultaten uit het verleden zijn echter geen garantie voor de toekomst. In iedere situatie moeten gemeenten opnieuw kijken naar de verschillende kritische succesfactoren, zoals die bijvoorbeeld hiervoor genoemd zijn.

Bijlage 1 De meetlat

Beoordelingskader voor projecten op het terrein van ICT en sociale kwaliteit

Bij de beoordeling van projecten op het gebied van ICT en burgerparticipatie gaat het vooral om de vraag: wat werkt in de praktijk en wat niet? Om dat zo objectief mogelijk te kunnen beoordelen, is een lijst met vragen over het project opgesteld. Die vragen zijn onderverdeeld in de volgende drie hoofdcategorieën:

Wat zijn de resultaten van het project?

Van belang hierbij is dat resultaten gekoppeld worden aan doelstellingen. De belangrijkste vraag is dan ook: in hoeverre zijn de doelstellingen van een project gerealiseerd? Hier gaat het in de eerste plaats om harde resultaten, die bij voorkeur zijn uit te drukken in een cijfer (bijvoorbeeld aantal deelnemers, gerealiseerde aansluitingen, gerealiseerde producten). Dergelijke resultaten leiden we bij voorkeur af uit evaluatiemateriaal. Van de projecten die we hier beschrijven, is dat materiaal vaak niet beschikbaar en dit geldt in het bijzonder voor harde kwantificeerbare gegevens. Daarom zijn ook meer zachte resultaten interessant. Aan de betrokkenen bij projecten en/of experts is een beoordeling van de zachte resultaten gevraagd is op een schaal van 1-5.¹⁶ Daarnaast is nog een onderscheid gemaakt tussen algemene resultaten en specifieke resultaten. Het succes van een project wordt beoordeeld op basis van meer algemene resultaten terwijl de specifieke resultaten het thema van het project betreffen. Als het gaat om ‘maatschappelijke zorg’, dan gaan de vragen bijvoorbeeld over de effecten van het project op de zelfredzaamheid van mensen. Bij het thema veiligheid gaat het over de inschatting van de effecten van het project op het veiligheidsgevoel van mensen.

Hoe is het project georganiseerd?

Hier gaat het om een beoordeling van de kwaliteit van de organisatie van het project. Uit ervaringen en studies rondom vergelijkbare projecten is een aantal voorwaarden te destilleren waarvan met enige zekerheid kan worden gezegd dat – wanneer een project hieraan voldoet – de kans op slagen groeit. Dat is

bijvoorbeeld een goed functionerend projectteam, een goede verankering in het politiek-ambtelijke proces, enzovoort. Een *bottom-up* aanpak en een hoge mate van betrokkenheid van de doelgroep bij het project kunnen ook substantieel bijdragen aan het succes van een project. Een andere voorwaarde voor succes is dat in het project rekening gehouden wordt met de borging van de continuïteit of duurzaamheid. Een belangrijke vraag is hier ook of het project mogelijkheden tot opschaling biedt, waardoor het succes kan verbreden. Daarnaast is het van belang dat de kosten en baten in balans zijn: een goedkoop project met relatief bescheiden opbrengsten kan in de ogen van betrokkenen een groter succes zijn dan een duur project dat relatief vergaande ambities gerealiseerd heeft.

Wat zijn de leereffecten?

In vrijwel alle tot nu toe gerealiseerde projecten rond ICT en sociale kwaliteit gaat het om een experimentele opzet. Dat betekent in feite ook dat een project mag mislukken, mits daarvan geleerd wordt en de ervaring inzicht biedt in wat wel werkt en wat niet. Het is echter niet altijd zo dat de leerpunten uit de projecten ook expliciet worden gemaakt, in een vorm die kennisuitwisseling mogelijk maakt (bijvoorbeeld in een evaluatierapport, een draaiboek, handreiking of stappenplan). Daarnaast zijn projecten met een experimentele opzet ook bedoeld om innovatie te stimuleren. Een goede score op innovativiteit kan zowel blijken uit het nieuwe en creatieve van de ICT-toepassing zelf, als uit een nieuwe en creatieve manier om ICT als instrument in te zetten om een specifiek maatschappelijk effect teweeg te brengen.

Naam project	Score ¹⁶	Antwoord
Algemeen		
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?	
	2. Wat waren de meetbare doelstellingen van het project?	
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ¹⁷ Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):	
	a. Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	
	b. Is de toegang tot ICT verbeterd?	
	c. In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?	
	d. Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	
	e. Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	
Specifiek: burgerparticipatie		
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van burgerparticipatie?	
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?) Bijvoorbeeld (score * t/m *****):	
	a. Heeft het project deelnemers meer inzicht en informatie geboden over de eigen situatie en mogelijkheden voor burgerparticipatie?	
	b. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om met elkaar in discussie te treden, meningen uit te wisselen en oplossingen te vinden?	

Naam project	Score ¹⁶	Antwoord
	c. Heeft het project de mogelijkheden verbeterd voor deelnemers om de <i>agendasetting</i> van de gemeente te beïnvloeden?	
	d. Heeft het project invloed (gehad) op de gemeentelijke besluitvorming?	
Algemene aanpak		
Organisatie	6. Ondersteunt het project een <i>bottom-up</i> initiatief?	
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	
	10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	
Projectorganisatie		
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties op het gebied van burgerparticipatie?	
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	
	15. Is het project bekend in het veld?	

Bijlage 2 Geïnterviewde experts

Naam project	Score ¹⁶	Antwoord
Politiek-ambtelijke context		
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid		
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	
	a. Is er een rapportage beschikbaar?	
	b. Is er presentatiemateriaal over het project?	
	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	
	a. Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.?	
	b. Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)	
Innovativiteit		
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	

Project	Organisatie	Contactpersoon
StemWijzer	Instituut voor Publiek en Politiek	Jochem de Graaf
Geluidsnet	Geluidsnet	Feike Keur
Weblog Indische Buurt	Indische Buurt	Feike Keur
Wijkaandelen	Gemeente Delft	Sjon Hibender
Digitaal Debat emancipatiebeleid	TNO	Marc Rijnveld
Jongeren Volendam	Jongeren Volendam	Piet Reijers
Experts	Kenniscentrum	Thijs van Erve
	Senter	Anita Geilman
	Gemeente Den Haag	Jan Korff-de Gids
	Instituut voor Maatschappelijke Innovatie	Tom Egyedi

Bijlage 3 Noten

1. SCP, *Zekere Banden*, 2002, p.43. Frissen, V. *Burgerengagement in de digitale wereld*. In: *Jaarboek ICT en Samenleving*, 2003, p. 69.
2. TNO, *De schaduwdemocratie, ICT en maatschappelijke participatie*, Frissen, V. & van Lieshout, M. & van Staden, M. & Ponsioen, A. 2001.
3. Commissie Toekomst Overheidscommunicatie (Cie. Wallage), *In dienst van de democratie*, 2001.
4. Ministerie van Economische Zaken, *Rapport Stimulering van breedbandtoepassingen in de zorg*, 2004.
5. <http://www.zibb.nl/marketing-sales/nieuwsbericht.asp?artnr=802019&versie=1>
6. Steyaert, J. (2000). *Digitale vaardigheden. Geletterdheid in de informatiesamenleving*. Rathenau Instituut, Den Haag.
7. Frissen, V. , (2003) *ICTs, civil society and global/local trends in civic participation*. Paper for Workshop *ICTs and Social Capital in the Knowledge Society*. EC IPTS/DG Employment, Seville, november 2003.
8. Mulder, B. *De waardeketen van e-democracy*, rapport Haagse Hogeschool en De InformatieWerkPlaats, 2001.
9. <http://zoetermeer.sydox.nl/x/1074089782352>
10. <http://www.smo.nl/html/debat.htm>
11. Universiteit van Tilburg, *Enquête Politiek & Internet*, Boogers, M. e.a., 2002.
12. NOMOS is een geluidsmeetsysteem.
13. Zie ook: Van Doorn & Schippers, *Burgers, Overheid & Digitale Debatten. Handvatten uit de praktijk*, 2003.
14. TNO, *Evaluatie van het debat Mannen worden er beter van. Vrouwen ook!*, Rijnveld, M. & Spaink, E., Delft, 2002.
15. In feite wil dat zeggen dat de doelstellingen van de digitale trapveldjes nog steeds actueel zijn, hoewel het aantal mensen zonder ICT-vaardigheden en toegang tot ICT afneemt.
16. Betekenis van de sterren:
 * Onvoldoende
 ** Matig
 *** Voldoende
 **** Goed
 ***** Zeer goed
 Indien niet van toepassing, s.v.p. 'n.v.t.' invullen.
17. Antwoord; bij voorkeur een absoluut cijfer, als dat niet kan, omdat men niet over deze gegevens beschikt een beoordeling van het succes op deze factor op grond van de antwoordschaal 1-5 (1= onvoldoende score op deze factor tot 5 is zeer goede score op deze factor).

