



De startersgids voor

# Inclusie in e-Democratie

Een inleiding tot het opzetten van een inclusief  
en representatief digitaal participatieproject.



Betrek je burgers bij lokale  
onderwerpen.

[citizenlab.co](https://citizenlab.co)

Copyright - All e rechten  
voorbehouden - 2019



# Inhoudstafel

Inhoudstafel	1
Inleiding	2
Opstart en communicatie	6
Combine er online en offline	11
Pas de software aan	13
Meet de resultaten	16
Checklist	18

Geschreven en gepubliceerd door CitizenLab SA -  
Meusegemstraat 105, 1861 Meise, Belgium -  
BE 0638.901.287  
[www.citizenlab.co](http://www.citizenlab.co)  
© 2018-2019 CitizenLab

Alle rechten voorbehouden.  
Geen enkel deel van dit boek mag in welke vorm dan ook worden gereproduceerd  
zonder toestemming van de uitgever. Voor toestemming, contacteer: [hello@citizenlab.co](mailto:hello@citizenlab.co)

Coverillustratie: Undraw.io



## Inleiding

De opkomst van het digitale tijdperk en de gloednieuwe democratietools die daarbij kwamen kijken veranderden in de afgelopen tien jaar het DNA van onze democratie.

Traditionele vormen van (offline) burgerparticipatie, zoals stadhuisvergaderingen of burgerinitiatieven, vergden vaak veel tijd en inspanning die niet iedereen kon of wilde vrijmaken. Mensen die veeleisende jobs of een gezinsleven combineren vonden het vaak moeilijk om in hun agenda ook nog tijd te vinden voor burgerparticipatie, en hun stem bleef dan ook vaak buiten het publieke debat. Hetzelfde geldt voor minderheden of gemarginaliseerde groepen, die zich niet altijd aangesproken of vertegenwoordigd voelen door hun administraties.

Burgers gingen nog steeds om de zoveel jaar naar de stembus, maar de regelmatigere, meer bottom-up vormen van burgerparticipatie waren eigenlijk vooral geschikt voor een handvol democratie-enthousiastelingen.

Recente vernieuwingen hebben deze veronderstellingen uitgedaagd. Plots zijn er nieuwe mogelijkheden voor overheden om met hun burgers te communiceren en hen daadwerkelijk bij de besluitvorming te betrekken. De digitale revolutie maakt het vandaag een stuk makkelijker om een breder publiek warm te maken voor burgerparticipatie-initiatieven.

Door het democratische proces om te vormen tot een eenvoudige applicatie die burgers onderweg of van thuis uit kunnen gebruiken, is de drempel voor participatie aanzienlijk verlaagd. Digitale participatieplatforms stellen burgers in staat hun stem te laten horen in slechts enkele muisklikken, wat wonderen doet voor de bereidheid van burgers om betrokken te raken bij het lokale bestuur en mee te wegen in de besluitvorming.

Maar inclusie blijft een belangrijke factor. Het is één van de belangrijkste bouwstenen van onze moderne democratie, en een gebrek aan inclusie vermindert de waarde van onze democratische processen drastisch. Zonder inclusie kan er geen echte representativiteit zijn, wat betekent dat de gegevens die via burgerparticipatieprojecten worden verzameld niet betrouwbaar zijn en niet echt de stem van de burgers weerspiegelen.

In deze gids onderzoeken we verschillende manieren waarop lokale overheden hun participatieprojecten inclusiever kunnen maken, van de ontwerpfase tot de communicatie en lancering.

## **Wat is inclusie?**

*Digitale participatie is inclusief wanneer je elke groep in de samenleving bereikt (ongeacht demografische factoren zoals geslacht, sociale klasse, leeftijd of locatie), en wanneer ze over de nodige instrumenten beschikken om ten volle te participeren.*

De laatste jaren heeft de opkomst van digitale democratie en participatie z'n waarde bewezen in het bereiken van publiek dat voorheen minder openstond voor offline initiatieven.

Maar het is belangrijk om elk project met een kritische blik te blijven bekijken. Zijn er andere zijden van de medaille? Zijn er bepaalde groepen die administraties niet kunnen bereiken met een digitale aanpak? Laten we een blik werpen op de verschillende groepen die door digitale participatie uitgesloten zouden kunnen worden:

- **Ouderen.** Het is belangrijk om bewust te blijven van de leeftijds kloof in digitale kennis. Oudere burgers vinden het moeilijker om bij te blijven met online initiatieven, en als lokale overheid is het belangrijk om extra inspanningen te leveren om hen in het project te betrekken. Een participatieproces dat geen juiste afspiegeling is van de bevolking is niet democratisch (tenzij je project natuurlijk specifiek gericht is op een bepaalde leeftijdsgroep).
- **Burgers met weinig of geen internettoegang.** Het internet is vandaag bijna overal, en soms verliezen we uit het oog dat internettoegang niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Als lokale overheid is het belangrijk om deze mensen alternatieve mogelijkheden te bieden om te participeren en hun stem te laten horen.
- **Burgers die de overheid wantrouwen.** Het vertrouwen van burgers in de democratie neemt wereldwijd af, en het is een uitdaging voor overheden om hun burgers gemotiveerd te houden om te participeren en mee te wegen in het lokale bestuur.
- **Burgers met een functiebeperking.** Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat burgers met een visuele beperking of andere handicaps op een vlotte en probleemloze manier kunnen participeren. Verderop in deze gids bieden we een aantal praktische tips om dat mogelijk te maken.

Een gebrek aan inclusie en vertegenwoordiging kan reële gevolgen hebben, vooral wanneer dit op grote schaal gebeurt. Een recent voorbeeld zijn de Mexicaanse presidentsverkiezingen van 2018. Voor het eerst kwam een inheemse vrouw, **María de Jesús "Marichuy" Patricia Martínez**, op als een potentiële presidentskandidaat.

In Mexico moeten onafhankelijke kandidaten 866.000 stemmen verzamelen om te kunnen meedingen naar het presidentiële ambt. Deze stemmen moeten verzameld worden via een mobiele applicatie, die alleen werkt op relatief recente smartphones (die makkelijk drie keer een maandloon kosten). Met andere woorden, een Mexicaanse burger had drie zaken nodig om zijn kandidaat een digitale boost te geven: **elektriciteit, mobiele data en een smartphone**. Maar omdat een groot deel van de inheemse bevolking van Mexico geen toegang heeft tot deze luxes, kon María niet deelnemen aan de verkiezingen.

In deze situatie had het gebrek aan inclusie bij het verkiezingsproces een directe invloed op de vertegenwoordiging van burgers in het lokale bestuur. Het beperkte de keuze van burgers voor potentiële kandidaten en liet bepaalde groepen helemaal buiten het debat.

Laten we eens kijken wat er nodig is om een eerlijk, gediversifieerd en democratisch participatieproces op te zetten. Op de volgende pagina's zullen we de nodige stappen verkennen om uw participatie-inspanningen zo inclusief mogelijk te maken.



# 1. Opstart en communicatie

Inclusie moet vanaf het begin van je digitale participatieproject een belangrijk aandachtspunt zijn. De manier waarop je je project vormgeeft zal uiteindelijk bepalen wie kan en wil participeren.

**Wat zijn de zaken om te onthouden in de eerste fase?**



## 1. Gebruik de juiste taal

Het belang van taal wordt vaak onderschat. De manier waarop je met of over mensen praat bepaalt hoe ze over bepaalde onderwerpen, andere groepen of zelfs zichzelf denken. Gebruik steeds inclusieve taal tijdens de communicatie van je project.

### Deze tips zetten je op de goede weg:

- **Wees voorzichtig met stereotypen.** Wanneer algemene uitspraken over groepen gebaseerd op identiteit (geslacht, etniciteit, handicap, klasse, enz.) in officiële communicatie of door experts gebruikt worden, kan dit bestaande stereotypen bij lezers bevestigen. Om deze gevoeligheden te voorkomen vermijdt je best algemene uitspraken te vermijden, vermeld je best geen identiteitskenmerken tenzij ze echt relevant zijn, en ondersteun je je uitspraken best met cijfers.
- Zorg ervoor dat je bij het verwijzing naar individuen de juiste voornaamwoorden gebruikt (hij/zij, zijn/haar, hen/hun). Nogmaals, het is een goede vuistregel om het gebruik van genderspecifiek taalgebruik te vermijden als dit niet relevant is voor je punt.

Naast het gebruiken van de juiste taal is het ook belangrijk om ervoor te zorgen dat je project in verschillende talen beschikbaar is. Bepaal welke talen in je gemeenschap worden gesproken en zorg ervoor dat er **meertalige communicatie** beschikbaar is indien nodig.

- Als je een enquête op poten zet is het belangrijk om na te denken over de manier waarop je je vragen opbouwt. Vooringenomen vragen leiden tot bevooroordeelde en onnauwkeurige antwoorden, en dat zal een effect hebben op de deelnames.

Enkele praktische tips om een enquête op te stellen:

- **Vermijd het mengen van mogelijke antwoorden** in de vraag en houd de vragen zo neutraal mogelijk.  
Niet: "Hoe erg is het verkeersprobleem in het centrum?".  
Wel: "Beschrijf de verkeerssituatie in het centrum".
- **Maak geen veronderstellingen** over burgers en hoe ze leven, en houd vragen zo open en algemeen mogelijk.  
Niet: "Naar welke bibliotheek gaat u?".  
Wel: "Maakt u gebruik van bibliotheekdiensten? Zo ja, welke?".
- **Voeg een "liever niet antwoorden" optie toe.** Zo zorg je ervoor dat burgers de enquête niet opgeven als ze zich niet comfortabel voelen om op een bepaalde vraag te antwoorden.
- **Wees inclusief in de aangeboden opties.** Als je mensen vraagt om hun geslacht in te vullen, zorg er dan voor dat je naast bijvoorbeeld "Mr" en "Mevr" ook andere opties toevoegt.



## 2. Denk aan privacy

We leven in een digitaal tijdperk waarin privacy steeds zeldzamer en waardevoller wordt. Te veel persoonlijke gegevens vragen aan het begin van het participatieproces kan mensen afschrikken. **Hier zijn enkele manieren om dit te voorkomen:**

- Als burgers vrezen dat hun echte naam tot digitale discriminatie kan leiden, geef hen dan de mogelijkheid om hun **eigen gebruikersnaam** te kiezen (ongeacht of hun angst gegrond is of niet).
- Geef duidelijk aan **waarom** je om bepaalde persoonlijke gegevens vraagt en hoe je deze gaat gebruiken.

## 3. Maak het visueel

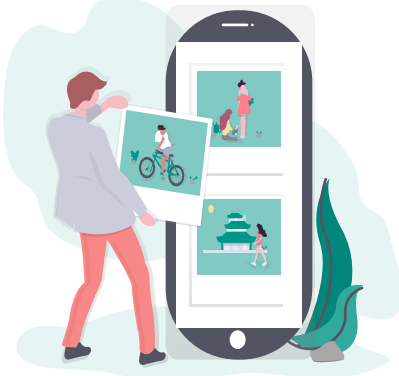
Mensen zijn visuele wezens. Om iedereen het gevoel te geven dat ze deel uitmaken van je participatieproject, is het belangrijk om inclusie te reflecteren in je visuele communicatie.

- Kies bij het opzetten van je campagne voor **beelden die de inclusieve samenleving vertegenwoordigen** die je hoopt te bereiken.
- Laat altijd **verschillen** in cultuur, etniciteit, geslacht, leeftijd en handicap tot uiting komen in je visuele communicatie.

## 4. Zorg voor een sterke lancering

Het is belangrijk om na te denken over de lancering van het project en de manier waarop deze kick-off naar uw burgers wordt gecommuniceerd. De lancering van je project is een potentiële voedingsbodem voor vertekening, maar er zijn dingen die je kan doen om deze uitdaging te omzeilen.

- **Stel jezelf** de volgende vragen:
  - Waar en hoe wordt het project aangekondigd?
  - Worden er campagnes gevoerd op sociale media en, zo ja, naar wie zijn die campagnes gericht? Zijn die doelgroepen representatief voor het werkelijke publiek dat je wil betrekken?
  - Zijn er offline advertenties en, zo ja, waar worden ze geplaatst? Welke nieuwsbronnen zullen deze advertenties publiceren en welke doelgroepen trekken deze media aan? Als het gaat om posters of flyers, in welke wijken worden ze verdeeld?
- Streef naar een **brede communicatie** die verschillende groepen burgers bereikt. Generaliseer je sociale mediacampagnes, richt je op verschillende buurten en zorg ervoor dat iedereen over je project hoort.
- Een geweldige manier om inclusie te verbeteren is door samen te werken met **influencers uit de gemeenschap** om je boodschap te helpen verspreiden. Voor veel burgers, waaronder minderheden en mensen die de overheid wantrouwen, kan een tussenpersoon (van een organisatie, religieuze of culturele instelling, etc.) participatie toegankelijker maken.





## 2. Combineer online en offline

Dus je overleefde de lancerings- en communicatiefase van je participatieproject. Maar dit is nog niet het einde. Ook al voelt iedereen zich vertegenwoordigd in je communicatie, je moet hen ook in staat stellen om daadwerkelijk deel te nemen.

Denk hieraan: ook al heb je al je burgers overtuigd om deel te nemen, er zullen altijd mensen zijn die niet over een geschikt apparaat of internetverbinding beschikken om online te participeren.

Als lokale overheid is het essentieel om het participatieproces zo vlot mogelijk te laten verlopen en vertekening zoveel mogelijk te elimineren. **Dit zijn enkele dingen die je kan doen:**

- **Plaats je eigen computers.** Zo hebben de Belgische gemeenten Londerzeel en Marche-en-Famenne bijvoorbeeld computers in de bibliotheek en in het stadhuis geplaatst om elke burger toegang te bieden tot het CitizenLab-platform. En doordat er altijd een gemeentelijke vertegenwoordiger aanwezig was, kregen mensen met minder digitale vaardigheden de nodige hulp om hun stem te laten horen.
- **Mix online en offline participatie.** Sommige steden passen ervoor op om niet al hun eieren in een (digitale) mand te leggen. Parijs plaatste een honderdtal stembussen op straat zodat de burgers konden stemmen op een burgerbegroting. En in Mol en Temse, onder andere, verzamelden de overheden alle ideeën en stemmen van de offline sessies en plaatsten ze, samen met de online inzendingen, op hun participatieplatform.



### 3. Pas de software aan

Tot nu toe heb je er alles aan gedaan om iedereen te bereiken en participatie te vergemakkelijken. Maar je bent nog niet aan het einde van deze reis!

De software die je gebruikt en de code waaruit die software bestaat moeten ook bepaalde principes volgen om voldoende inclusief te zijn. Er zijn twee belangrijke dingen om in gedachten te houden:

## 1. Duidelijkheid boven creativiteit

Let op de **algemene gebruikservaring**. Mensen moeten de weg naar het platform vinden, hoe digitaal ze ook zijn aangelegd. Toeters en bellen lijken leuk, maar als ze de aandacht afleiden van de kernactiviteiten doen ze meer kwaad dan goed.

*Zorg dat het platform compatibel is met zowel mobiele apparaten als desktopcomputers. Bij CitizenLab zien we dat 47% van de gebruikers het platform gebruiken met een mobiel apparaat.*





## 2. Denk aan visuele beperkingen

Een inclusief participatieproces stelt mensen met een visuele beperking, zoals ouderen, in staat om digitaal te participeren.

Softwaretechnisch gezien zijn er een aantal zaken die helpen om het proces voor deze burgers vlotter en duidelijker te laten verlopen:

- Geef afbeeldingen in de software een zogenaamd 'alt-attribuut': een letterlijke beschrijving van het beeld dat voor blinden en slechtzienden door de computers gelezen kan worden.
- Naast een duidelijk icoontje kan je op elke knop ook een stukje tekst plaatsen en je invoervelden labelen.
- Werk met uitgesproken kleurcontrasten om de tekst voor iedereen makkelijk leesbaar te maken. Op onze platforms bieden we gemeenten de mogelijkheid om de kleur te kiezen die bij hun branding past, maar als dit de leesbaarheid van het platform in het gedrang brengt, krijgen ze een waarschuwing.



## 4. Meet de resultaten

Door je resultaten te meten kom je uiteindelijk te weten hoe inclusief je participatieproject nu eigenlijk is.

Het is absoluut noodzakelijk om te begrijpen **wie** er aan je project deelneemt, en om te bepalen hoe deze steekproef van burgers de algemene bevolking vertegenwoordigt. **Hoe verhoudt deze groep burgers zich tot andere datasets?** Hoe representatief is het project echt?

Door jezelf deze kritische vragen te stellen kan je de inclusie en representatie van je participatieproces evalueren. Maar het kan ook een startpunt zijn om nog meer te focussen op het mobiliseren van ondervertegenwoordigde bevolkingsgroepen. **Echte inclusie zal altijd een proces zijn, en zal evaluatie en bijsturing vereisen.**

Nu we de basis hebben gelegd is het tijd om aan de slag te gaan. En omdat de theorie nog altijd heel anders is dan daadwerkelijk zorgen voor inclusie in je stad of gemeente, hebben we een handige checklist toegevoegd om het proces te vereenvoudigen.



## Checklist: wat je moet onthouden

1. Denk na over de **taal** die je gebruikt om te communiceren doorheen het hele project. Zorg ervoor dat het neutraal is, geen stereotypen bevestigt en geen veronderstellingen maakt over je doelgroep.
2. Zorg ervoor dat de schriftelijke communicatie in de **verschillende talen** van je gemeenschap beschikbaar is en dat je visuele communicatie de **etnische en culturele diversiteit** van de gemeenschap weerspiegelt.
3. Bij de lancering van het project is het een goed idee om **zo breed mogelijk te communiceren**. Samenwerken met influencers is een geweldige manier om zoveel mogelijk burgers te bereiken.
4. Bescherm de **privacy** van je gebruikers. Geef duidelijk aan wat je met hun persoonlijke gegevens gaat doen en geef hen de mogelijkheid om anoniem deel te nemen.
5. **Combineer offline en online participatietechnieken** om een nog breder publiek te bereiken. De combinatie van een digitaal platform met een offline strategie (flyers, posters, krantenadvertenties, ansichtkaarten, ...) zal je helpen om mensen van alle leeftijden en achtergronden te bereiken.
6. Als je een digitaal participatieplatform hebt, zorg er dan voor dat het zo **duidelijk** mogelijk is, dat het compatibel is met allerlei apparaten en dat de software is opgezet met de nodige aandacht voor burgers met een visuele beperking.
7. **Meet je resultaten** doorheen het proces en pas indien nodig je strategie aan.



Ga van start met burgerparticipatie in jouw stad of gemeente!

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



+32 2 808 50 22



[hello@citizenlab.co](mailto:hello@citizenlab.co)

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

Copyright - All rights reserved 2019