

VERSLAG BUITENLANDSE DIENSTREIS

24 en 25 oktober European Conference on Digital Government, Santiago de Compostela, Spanje.

HOEVEEL PERSONEN HEBBEN DE REIS GEMAAKT

1

HOELANG DUURDE DE REIS?

2 dagen

WAT WAS HET DOEL VAN DE REIS?

Ik was uitgenodigd om een presentatie te geven over het innovatieve 3D- en VR-participatieproject voor en door bewoners van Mariahoeve om te komen tot een opknapbeurt van Wijkpark De Horst in Mariahoeve. Op alle vier treden van de Haagse participatieladder vond daarbij samenspraak plaats; raadplegen, coproduceren, meebeslissen en samen realiseren. De cocreatie en het meebeslissen hebben we op innovatieve manier digitaal vormgegeven. De Haagse Hogeschool heeft deze processen wetenschappelijk onderzocht. Gezamenlijk hebben we daarover wetenschappelijke artikelen geschreven. De European Conference on Digital Governance vond ons voorbeeld een “ultieme wijze waarop democratie gestalte krijgt”. Daarom nodigden zij ons uit om onze ervaringen en inzichten te delen met het Europese netwerk van publieke, private en wetenschappelijke stakeholders in het veld van *digital governance*.

Het tweede doel van de reis was het opdoen van inspiratie voor de gemeentelijke digitale dienstverlening, en contacten om eventueel mee samen te werken.

WELKE LOCATIES ZIJN BEZOCHT?

De Faculteit van Politieke en Sociale Wetenschappen van de Universida de Santiago de Compostella.

WIE HEB JE ONTMOET? (BENOEM DE FUNCTIEOMSCHRIJVING)

Prof. Dr. Ramon Bouzas – Lourenzo, Senior Lecturer in Political Science and Public Administration (University of Santiago de Compostela).

Jorge Prado Casal, Head of the Department of Support of Computer Implementation of Information and Services bij Sergas (Galician Regional Health Authority).

Francisco Lupianez Villanueava, Director of Open Evidence at Open University of Catalonia

Dorus Kruse, Geographic Manager bij het Nederlands Kadaster, manager van Publieke Dienstverlening op de Kaart (PDOK)

Geert Mareels, manager van CORVE, de e-government tak van de Vlaamse Overheid

Dr Irina Popova, research fellow on Digitaliseringsmanagement bij de Zweedse onderzoeksraad voor Health, Working Life and Welfare

Luo Wei Lee, PhD student bij de Chengdi University, Department of Public Administration.

WAT HEEFT DE REIS DE GEMEENTE OPGELEVERD?

De reis heeft de gemeente internationale erkenning en waardering opgeleverd op het vlak van:

- a) Samenwerking overheid en onderzoek
- b) Participatieprocessen met burgers
- c) Toepassing van nieuwe technieken op participatieprocessen

Ad a.

Uit de reactie op de presentatie, en nadien tijdens de lunches, diners en wandelgangsgesprekken grepen meerdere conferentiegasten terug op het feit dat de Haagse Hogeschool en de gemeente gezamenlijk op waren getrokken in dit onderzoek. Toen we vertelden over onze Innovatielabs in de verschillende stadsdelen, en hoe we de samenwerking met bewoners, onderzoek en overheid daarin vormgeven oogstten we nog meer waardering. Dit heeft de gemeente Den Haag een goed aanzien gegeven.

Ad b.

De durf om een ontwerp van openbare ruimte geheel aan bewoners over te laten, van ideefase tot realisatie werd alom geprezen. Degenen die hierop reageerden gaven aan dat in hun land of stad wel burgers werden geraadpleegd in een deel van het proces, maar nooit in het gehele proces. Het loslaten van de eigen inhoudelijke regierol, en het vormgeven van de facilitaire regierol, dat werd als zeer moedig bestempeld.

Omdat het resultaat een beter gedragen ontwerp is, werd dit bijzonder gewaardeerd.

Ons advies werd na onze lezing door meerdere mensen gevraagd over hun eigen participatieproces. Den Haag staat door deelname aan deze conferentie op de kaart als vooruitstrevende participatiegemeente.

Ad c.

Het was een conferentie over de digitale overheid. Veel lezingen gingen over big data, en wat je daarmee kunt doen. En ook over hoe je burgers digitaal kunt bereiken. En hoe burgers jou digitaal kunnen bereiken. Maar wij waren het enige project waar sprake was van werkelijke interactie. Dus niet eenrichtingsverkeer, maar tweerichtingsverkeer over een thema. Waar democratische deliberatie door de inzet van digitale media plaatsvond. Immers, we hadden het stemproces via instagram, facebook en www.denhaag.nl gepromoot, en kregen ook reacties via deze kanalen.

Daarnaast werd de combinatie van het digitale en het live promoten (met een stembus in de wijk) van dit project als een vondst gevonden. Omdat andere projecten merkten dat ze toch een deel van de doelgroep misten als ze digitaal gingen. Wij hadden juist de combinatie gezocht van online stemmen en met VR brillen de wijk ingaan. Daardoor was er geen democratisch gat ontstaan tussen digibeten en digitaal vaardigen, maar kreeg iedereen een kans. Dat werd enorm gewaardeerd.

Naast deze goede city marketing hebben we ook zelf kennis opgedaan. Bijvoorbeeld van de manier waarop je social media kanalen kunt inzetten om contact met bewoners te leggen, maar ook wat de risico's zijn dat je alleen klachten krijgt, en hoe je dat constructief kunt vermijden. Het democratisch tekort van digitale overheid werd meerdere malen aangestipt (hoe bereik je digibeten), en ons voorbeeld werd gezien als good practice (combinatie van fysiek en digitaal). Hoe je via sociale media latente negatieve ontwikkelingen in de samenleving kunt opsporen heb ik over geleerd. En ook hoe je Scrum kunt inzetten om digitale ontwikkelingen binnen de overheid te faciliteren. De ketensamenwerking tussen verschillende diensten binnen een lokale overheid kan digitaal worden verbeterd, mits er slim wordt omgegaan met de aansluiting van de verschillende software systemen op elkaar. Dit zijn topics waar ik lezingen over heb gevolgd. Eigenlijk sprong onze aanpak eruit omdat wij werkelijke interactie hadden gestimuleerd, en co-creatie hadden georganiseerd. Ook gingen de meeste andere lezingen gingen over een onderdeel van een proces, terwijl onze aanpak een geheel proces besloeg.

Daarom kan ik terugblikkend stellen dat de Gemeente Den Haag vooruit loopt op het gebied van bewonersparticipatie en co-creatie, of we dat nou digitaal doen of niet. Dat is iets waar we meer eigen waardering uit zouden kunnen halen.

ZIJN ER VERVOLGAFSPRAKEN? ZO JA, WELKE?

Ons artikel wordt gepubliceerd in de conference proceedings, een kopie wordt na publicatie overhandigd aan de directie van DPZ.

De conferentie in Spanje heb ik ook in vlogs geëvalueerd. Ik hoop tijdens de kerstvakantie een compilatie hiervan te kunnen maken en delen.

NB. Direct na de conferentie in Valencia ben ik doorgevlogen naar China, waar we met het zelfde artikel voor een mondiaal congres waren uitgenodigd. Dit heb ik op eigen kosten bezocht. Omdat ik aansluitend verlof heb opgenomen, en 14 december pas ben teruggekeerd uit China, kon ik vandaag pas dit definitieve verslag aanleveren. Dit heb ik destijds meteen laten weten toen ik de kladversie van dit verslag inleverde.

De conferentie in China was zo niet nog interessanter dan die in Spanje. Het betrof de Media Architectuur Biennale 2018. Daar kregen we complimenten uit New York, Seoul, Sydney en Wenen. Allemaal steden die met mijn advies vroegen (!!) over hun eigen participatieprojecten naar aanleiding van mijn presentatie. Hier ga ik nog een apart verslag over maken (in mijn eigen tijd, want op eigen kosten).

Tijdens deze Chinese conferentie heb ik heel veel opgestoken over de inzet van media, licht, geluid en architectuur in het beïnvloeden van sociale structuren in steden. Het was echt leerzaam om hier aanwezig te zijn.