





# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Inleiding	2
Waarom meten we impact	5
Hoe definiëren we succes	7
Uitdagingen bij het meten van impact	9
Hoe meten we impact	12
Conclusie	21
Bronnen	23

Geschreven en gepubliceerd door CitizenLab NV -  
Anspachlaan 65, 1000 Brussel, België -  
BE 0638.901.287  
[www.citizenlab.co](http://www.citizenlab.co)  
© 2020 CitizenLab

Alle rechten voorbehouden.  
Geen enkel deel van dit werk mag in welke vorm dan ook worden geproduceerd  
zonder toestemming van de uitgever.

Voor toestemming, contacteer: [hello@citizenlab.co](mailto:hello@citizenlab.co)



# Inleiding

In 2015 werd Civic Tech omschreven als “the next big thing”<sup>1</sup>. Deze technologie, die geworteld is in burgerparticipatie en een algemene cultuur van verantwoording, kwam naar boven in een golf van ongebreideld optimisme. Men was er rotsvast van overtuigd dat technologie de weg zou vrijmaken voor een betere en democratischere toekomst.<sup>2</sup>

Inmiddels weten we dat dit in realiteit niet zo eenvoudig is. Technologie heeft het potentieel om transparantie en gelijkwaardigheid in de hand te werken, maar dat betekent niet dat dit vanzelf gebeurt. De directe resultaten, zoals beargumeenteerd door Dov Seidman in zijn boek “How: Why We Do Anything Means Everything” (2011), zijn rechtstreeks afhankelijk van hoe wij de technologie gebruiken.

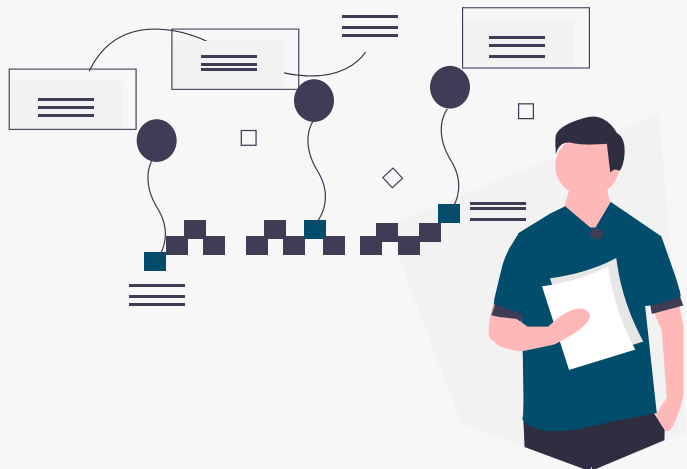
Maar hoe weten we of we op de juiste weg zijn? Hoe meten we of we de technologie van onze participatieplatformen gebruiken op een manier die in lijn ligt met onze doelen? Het is tijd om te evalueren.

Zorgden de nieuwe technologieën voor een radicale, langdurige verandering in hoe overheden en burgers samen aan lokale problemen werken? Voorlopig niet. Maar dat wil niet zeggen dat er helemaal geen verandering heeft plaatsgevonden. **Kleine impact is nog steeds impact.**

Steden, instituties en burgergroeperingen over de hele wereld zijn massaal gestart met het implementeren van participatieplatformen. En het ziet ernaar uit dat deze aantallen zullen blijven groeien. **Door duidelijke en eerlijke verhalen over impact te vertellen** kunnen we de verdere ontwikkeling en groei van Civic Tech in de hand werken.

Het in staat stellen van burgers om een grotere rol op te nemen in de besluitvorming valt onder United Nations Sustainable Development Goal 16.7<sup>3</sup>. Dit doel beschrijft het belang van “responsieve, inclusieve, participatieve en representatieve besluitvorming op alle niveaus”. Hoewel de mogelijke impact van Civic Tech dus algemeen erkend is, blijft het evalueren van de daadwerkelijke impact van participatieplatformen een uitdaging.

De complexiteit van het adequaat evalueren en communiceren van de impact van Civic Tech vormt een beperking voor heel wat bedrijven en organisaties in de sector<sup>4</sup>. **Hoe meet men de impact van online technologie op de offline gemeenschap en het algemeen belang?** Het is een vraag die onderzoekers en ambtenaren al jaren in de ban houdt. *Spoiler alert:* er is nog geen definitief antwoord.





In een ideale wereld hadden we genoeg tijd, kennis en middelen om deze vraag per project, platform en context aan te pakken. En hoewel bedrijven als Avance Impact, Do Big Good en Digital Impact deze service aanbieden, is het voor (lokale) overheden vaak niet haalbaar om professionals in te schakelen.

Deze gids begeleidt je dan ook in het meten van de impact van jouw participatieplatform. Dit kan een website, app of andere digitale tool zijn waarmee je gemeente of organisatie haar burgers of leden raadpleegt. In de komende hoofdstukken ontdek je de heersende consensus over impactmetingen en vind je suggesties om veelvoorkomende uitdagingen het hoofd te bieden.

# 1. **Waarom** meten we impact ?

Er zijn heel wat redenen om de impact van je participatieplatform te meten en rapporteren. Drie daarvan zijn zo essentieel dat zelfs skeptici zullen toegeven dat meten de tijd en moeite waard is.

# 1

## **Metingen sturen besluitvorming over strategieën, processen en investeringen<sup>5</sup>:**

Worden alle middelen optimaal benut? Een participatieplatform kan er mooi uitzien, maar het moet ook een verschil maken. De betrokkenheid van burgers of de efficiëntie van de gemeente zijn variabelen die niet in één oogopslag zichtbaar zijn. De tijd nemen om concrete doelen te stellen én te bepalen of je ze haalt zorgt voor een scherpere focus. Zo onderscheid je makkelijk de beloftevolle paden van de mislukte pogingen.

# 2

## **Metingen zorgen voor betere prestaties<sup>6</sup>:**

Door het meten van impact kan men strategieën identificeren om de betrokkenheid van burgers te doen groeien. Er is een significant verschil tussen burgers die inloggen op een platform en gebruikers die daadwerkelijk actief participeren. Metingen leggen gebruikspatronen bloot en kunnen aangeven hoe het gewenste gedrag gestimuleerd kan worden.

# 3

## **Metingen zorgen voor verantwoording en transparantie<sup>7</sup>:**

Data en meetrappen dragen bij aan een cultuur van verantwoording en transparantie. Dit kan extra steun genereren voor het platform, zowel van burgers als van interne teamleden. Zo kunnen metingen een duidelijke toegevoegde waarde vormen voor organisaties, overheden en investeerders, en bijdragen aan het vertellen van overtuigende, concrete en op data gebaseerde impactverhalen.

Duidelijkheid creëren over het doel van de impactmetingen is essentieel voor jou en je team<sup>8</sup>. Het kan gaan over verantwoording (voor verandering), documentatie, kennis, of rechtvaardiging (van bestede middelen). Makkelijk is het dus niet, maar impact meten is essentieel en de moeite meer dan waard!

## 2. Hoe definiëren we succes?

Wanneer hebben we een echte impact gemaakt? Was er maar een eenduidig antwoord op die vraag! Helaas bestaat er geen heilige graal om te bepalen wat succes inhoudt. Het is misschien een cliché, maar de definitie van succes hangt af van de context. Impact kan er voor elke stad, elk project en elk platform anders uitzien. En het antwoord op deze vraag zal dus ook altijd afhangen van de situatie en de betrokken partijen.

Het goede nieuws is dat er wel richtlijnen zijn om succes te definiëren. Ten eerste: definieer impact vanaf het begin. Om vooruitgang te meten heb je een **duidelijk geformuleerd doel** als startpunt nodig<sup>5</sup>. Het lanceren en beheren van een participatieplatform kan complex zijn, en een kader als het e-Participatiecanvas<sup>9</sup> kan helpen om de fundamenten te leggen.

Pas daarna kan men methodes identificeren om de activiteit op platformen te meten en te documenteren hoe die activiteit tot resultaten leidt. Het mag dan wel cruciaal zijn om met een doordacht plan te starten, aarzel niet om dit plan tijdens het proces te herzien. Het werkt vaak beter om eenvoudig te starten en de metingen in een later stadium te verfijnen.<sup>10</sup>





## Best practices

### *Meteen duidelijkheid creëren over de doelstellingen*

Breng het team bij elkaar en zorg dat men het eens is over de doelen. Een duidelijk plan aan de start maakt het mogelijk om de prestatie van een platform systematisch te meten en de impact in kaart te brengen. “Hoe ziet succes eruit?” Zorg ervoor dat je team het eens is over het antwoord voor je verder gaat!

## Wat te vermijden

### *Veronderstellen dat impact gelijk staat aan hoge cijfers<sup>11</sup>*

Bij het meten van succes denkt men vaak meteen aan getallen. Maar in Civic Tech staan hoge cijfers niet per se gelijk aan hoge impact. Echte participatie gaat over toewijding en betrokkenheid, en kan dan ook niet gemeten worden in muisklikken, paginabezoeken of downloadcijfers. Beschrijvende data gebruiken als fundament voor succes kan ervoor zorgen dat we de “Civic” in Civic Tech uit het oog verliezen.



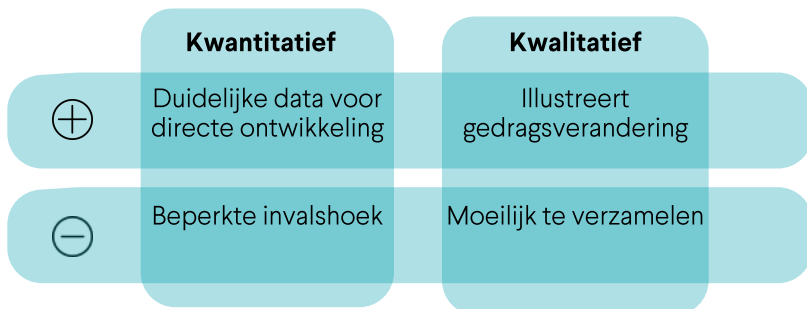
### 3. Uitdagingen bij het meten van impact

We weten ondertussen dat het meten van impact niet bepaald een fluitje van een cent is. Zelfs wanneer we rekening houden met de do's en don'ts moeten we bepaalde afwegingen maken bij het vaststellen van onze focus<sup>8</sup>. Welke uitdagingen zal je tegenkomen bij het meten van de impact van jouw platform?

- **Stabiele criteria vs doorlopende ontwikkeling:**

Om impact te meten moet er vergelijkbare data uit verschillende periodes beschikbaar. Zo kan je bepalen of er in verloop van tijd verandering heeft plaatsgevonden. Dit staat natuurlijk haaks op het feit dat Civic Tech niet stilstaat, en dat participatieplatformen constant evolueren. Impactmetingen moeten dus flexibel genoeg zijn om te innoveren, maar stabiel genoeg om vergelijkingen te faciliteren.

- **Kwantitatieve vs kwalitatieve metingen:**



De balans tussen deze twee methodes vormt een overweging voor elke vorm van onderzoek. Een combinatie van de twee is optimaal om allesomvattende metingen te kunnen doen in Civic Tech, maar een weloverwogen keuze die gestoeld is op doelen is voor (lokale) overheden vaak realistischer.

- **Zichtbare vs onzichtbare impact**

Bepaalde projecten, zoals de vernieuwing van een park of het plaatsen van eco-containers, zorgen voor zichtbare resultaten. Het meten van minder tastbare impact, zoals versterkt vertrouwen of meer efficiëntie, vereist een andere aanpak. Bovendien kan je platform ook leiden tot onverwachte langetermijnveranderingen die je in eerste instantie niet had voorzien. De verschillende vormen van zichtbare en onzichtbare impact worden verder toegelicht in het hoofdstuk “*Hoe meten we impact*”.

- **Niet-lineaire waardecreatie vs waardemetingen op specifieke tijdstippen**

Het kan lastig zijn om de eer op te strijken voor verandering in een sociale context. Vaak spelen er (politieke) gebeurtenissen mee die je niet in de hand hebt. Causaliteit is gemakkelijker te identificeren dan te bewijzen, zeker in sociale omgevingen.



## 4. Hoe meten we impact?

Dit is waar het pas echt lastig wordt. Impact bestaat in verschillende vormen, en er is geen vastgelegde, alles-in-één set van regels om impact te meten.





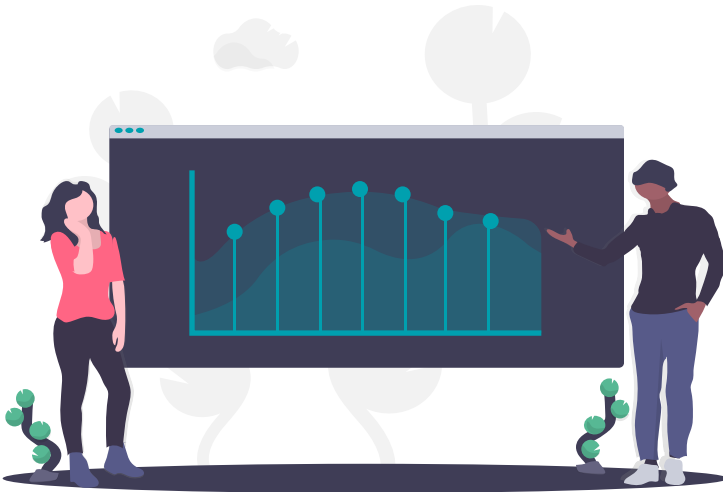
Voor we in detail treden starten we met drie elementen die je in je achterhoofd hoeft te houden bij het meten van de impact van een participatieplatform.

**Afstemmen met betrokken partijen:** Om goed te kunnen meten moet het hele team dezelfde aanpak hanteren. Er is niets onhandiger dan halverwege het proces ontdekken dat er initieel belangrijke metingen vergeten zijn. Als iedereen vanaf het begin aan boord is is de kans een stuk groter dat je alle data kan verzamelen om vooruitgang bij te houden en resultaten te evalueren.

**Focus:** Start met het evalueren van resultaten waar je platform rechtstreeks voor gebouwd is. Daarna kan je je focussen op grotere, overkoepelende doelen, zoals “de participatieve democratie versterken.”<sup>13</sup>

**Transparantie:** Bij het verzamelen van data van burgers is het nodig jezelf een dubbele vraag te stellen: “heb ik alles wat ik nodig heb, en heb ik alles wat ik heb ook echt nodig?” Het kan verleidelijk zijn om zoveel data te verzamelen als je vinden kan. Maar een strenge selectie helpt je niet alleen om je focus scherp te stellen, het is ook een ethisch verantwoordelijke beslissing. Burgers moeten op de hoogte zijn dat er data over hun gedrag wordt verzameld en moeten informatie krijgen over *waarom* dit gebeurt en *hoe die data gebruikt zal worden*. Het hoofddoel van Civic Tech blijft om het algemeen belang van burgers te dienen, en transparantie zorgt ervoor dat je inspanningen om vertrouwen op te bouwen geen averechts effect hebben. **Als je de verzameling van data niet kan rechtvaardigen, is het dus beter om dit te vermijden.**

# Impact



Nu we de basisregels hebben besproken is het tijd voor het *echte werk*. Er kan een onderverdeling gemaakt worden tussen verschillende soorten impact die een andere meetmethode vereisen. De eerste, meest directe en vaak makkelijkste vorm om te meten is **zichtbare** kortetermijnpact.

## Zichtbare Impact

Deze vorm van impact kan bijvoorbeeld gemeten worden via het aantal participanten, stemmen of bezoekers op een platform. Dit zijn vaak de cijfers die worden gedeeld met het management of via officiële kanalen gecommuniceerd worden. Ze bieden een *goede indicatie* van het directe succes van een platform (wie wil nu geen hoge participatiecijfers?), maar ze vertellen weinig over de langetermijnpact van een platform.

Weten hoeveel burgers interactie hebben gehad met of op het platform is niet voldoende. Idealiter wordt er ook gemeten **wie heeft geparticipeerd, en op welke manier**. Welk percentage van de websitebezoekers heeft een account gecreëerd? Hoeveel bezoekers hebben een actie ondernomen? Hoe vaak hebben gebruikers het platform gemiddeld bezocht? En hoeveel pagina's bekeken ze per bezoek? Deze data kan verzameld worden via analytische tools zoals Google Analytics en kunnen een waardevolle indicatie zijn over hoe diepgaand de participatie is geweest. Deze cijfers bieden mogelijk meer inzichten dan de onbewerkte gebruikersdata.

Zoals eerder vermeld is het verzamelen van bepaalde informatie, zoals “wie” zoal participeerde, vaak gevoelig. Deze data moet dus met zorg behandeld worden. Tools als Google Analytics kunnen een vage inschatting bieden van leeftijdscategorieën of geografische locaties, en bieden zo een initieel inzicht in de gebruikers van het platform. Maar om echt te kunnen begrijpen wie de participerende gebruikers zijn is het beter om te werken met precieze data die burgers vrijwillig delen. Die data kan verzameld worden door **surveys** naar participanten te sturen of door enkele eenvoudige vragen te stellen bij de sign-up.

Voor je besluit hoe je deze data wil verzamelen, bedenk eerst waarvoor je de data wil gebruiken. Is je project gestoeld op toegankelijkheid of bereik, en hangt het succes dus af van wie je bereikt? Zo ja, dan kan het gerechtvaardigd zijn om gedetailleerde demografische informatie te vragen. Als je enkel stemmen wil verzamelen of informatie delen heb je minder gedetailleerde data nodig. Onthoud dat privégegevens delen gevoelig kan liggen, en dat teveel data verzamelen burgers kan afschrikken om deel te nemen. Tot slot, vergeet niet om **data te vergelijken**. Als je de impact van een platform wil meten, zorg dan dat er initiële metingen zijn om het resultaat te kunnen vergelijken.

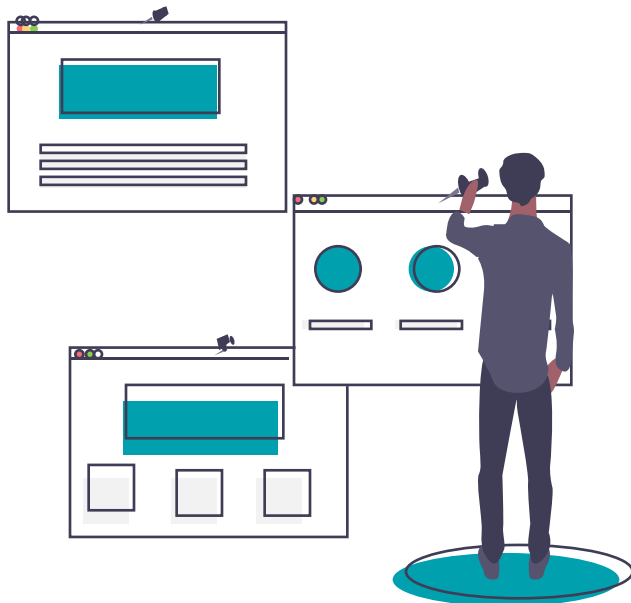
Naast de gebruikersgetallen horen ook metingen over de projecten zelf bij zichtbare impact. Hoeveel participatieprojecten werden er opgestart? Hoeveel beleidsdomeinen zijn de revue gepasseerd? Hoeveel projecten hebben geleid tot een directe impact gehad op het beleid? De antwoorden op deze vragen zijn belangrijk, want ze geven een indicatie over de schaal en de directe (zichtbare) resultaten van je participatieplatform.



## Onzichtbare impact

Als er zichtbare impact is, is er hoogstwaarschijnlijk ook onzichtbare impact. Dit omvat alle hogere doelen waar een participatieplatform naartoe werkt, zoals vertrouwen en efficiëntie. Waar het in essentie op neerkomt is dat zichtbare impact *output* meet, terwijl onzichtbare impact *resultaten* bekijkt. De impact van deze laatste is minder tastbaar of eenduidig, en vaak enkel meetbaar op de lange termijn. Dit is een extra uitdaging, maar niet onmogelijk: er zijn namelijk enkele zichtbare maatstaven om onzichtbare veranderingen te meten.

Denk bijvoorbeeld aan **vertrouwen**. De meeste lokale overheden lanceren een participatieplatform in de hoop om het vertrouwen onder burgers te versterken. Vertrouwen kan gemeten worden, en dat gebeurt ook. Gezien de vertrouwensgraad kan variëren door de tijd heen, sturen lokale overheden en onafhankelijke organisaties regelmatig een poll uit om te peilen hoe het met het vertrouwen gesteld is. Idealiter heeft een participatieplatform een zichtbare positieve impact op die vertrouwenscijfers.



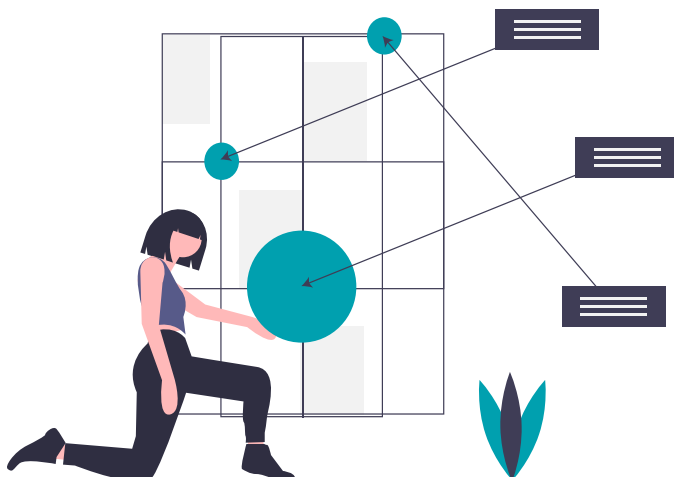
Natuurlijk is het allemaal net iets complexer dan dat. Een hogere vertrouwensgraad kan namelijk ook door externe factoren veroorzaakt worden, zoals nieuwe beleidsbeslissingen of recente acties van ambtenaren. Deze resultaten zouden daarom het best vergeleken worden met demografische data: zijn burgers van bepaalde gemeenschappen of leeftijdscategorieën meer geneigd hun overheid te vertrouwen na deelname aan een participatieproject? Is dit na 6 maanden nog steeds zo? En nadat het 2de project is afgerond?

Een ander element om in de gaten te houden is het draagvlak voor **beleidskeuzes**. Recent onderzoek toont aan dat burgerparticipatieprojecten een positief effect kunnen hebben op steun voor het beleid én de naleving van nieuwe beslissingen<sup>14</sup>. Deze veranderingen kunnen gemeten worden door regelmatige polls of surveys, uitgevoerd door de stad of door een externe partij. Als je deze surveys zelf uitvoert, zorg dan voor een neutrale en consistente vraagstelling. Zo zorg je dat data uit verschillende periodes niet beïnvloed wordt.

Een andere vorm van onzichtbare impact waar een platform naar hoort te streven is **blijvende burgerbetrokkenheid**. Er is reeds vermeld dat het aantal deelnemers van een project weinig zegt. Wanneer deze cijfers echter over verschillende periodes en projecten worden vergeleken kan dit wel een indicatie van burgerbetrokkenheid zijn. Burgerbetrokkenheid kan ook gemeten worden door te kijken naar het aantal gelanceerde burgerinitiatieven, zowel online als offline<sup>15</sup>. Civic Tech mag dan wel vooral online processen faciliteren, het kan lonen om ook offline metingen in de gaten te houden, vooral bij het evalueren van onzichtbare impact en blijvende betrokkenheid. Andere offline metingen kunnen bijvoorbeeld kijken naar hoeveel burgers gaan stemmen of aanwezig zijn bij lokale bijeenkomsten.

Tot slot kan een participatie platform ook impact uitoefenen op de structuur waarvan het afkomstig is. Bij CitizenLab volgen we nauwlettend op welke impact onze platformen hebben op lokale overheden. We willen de algemene efficiëntie van lokale administraties naar een hoger niveau tillen en ambtenaren meer betrekken in de lopende projecten. Beide doelstellingen zijn moeilijk meetbaar, en daarom hebben we gezorgd voor meetbare statistieken. Zo willen we dat 75% van alle burgerideeën officiële feedback krijgt, en dat dit binnen de 3 maanden gebeurt. Deze cijfers geven aan hoe lokale overheden hun platform gebruiken om de dialoog met hun burgers aan te gaan.

Het is belangrijk om te weten dat de verschillende vormen van onzichtbare impact sterk met elkaar verweven zijn. Zo kan meer efficiëntie zorgen voor meer vertrouwen én een blijvende burgerbetrokkenheid. Bovendien kunnen deze zaken van verschillende kanten bekeken worden. Hoe neem je bijvoorbeeld het interne vertrouwen in je administratie onder de loep? Het interne vertrouwen in je project kan het verloop én zelfs de uiteindelijke impact erg beïnvloeden. Al deze verschillende verbindingen aankaarten is voor jouw platform misschien niet realistisch, maar zorg ervoor dat je ze wel overweegt bij het bepalen van relevante metrics voor je platform.



Onzichtbare impact draait om het veranderen van meningen, en dat valt soms moeilijk in cijfers te vatten. Het is dan ook belangrijk om verhalen te verzamelen over hoe een platform (of een project) verandering teweeg heeft gebracht in de gemeenschap. Succesverhalen tonen aan wat er bereikt kan worden wanneer burger en overheid de handen in elkaar slaan. Het actief verspreiden van deze verhalen kan zelfs voor een domino-effect zorgen: het kan burgers motiveren om te participeren en ambtenaren stimuleren om in hun eigen projecten te investeren en te helpen bouwen aan een groter doel: het vertrouwen in onze democratieën weer opkrikken.

## Mogelijke hulpkaders

De voorgaande paragrafen gaven een overzicht over wat je in gedachten moet houden en hoe je van start kan gaan met het meten van impact in Civic Tech. Er bestaat helaas geen stap-voor-stap handleiding voor succes, maar deze raamwerken (gericht op het grotere plaatje) kunnen een houvast bieden bij het bepalen van de volgende stappen.

**Theory of Change**<sup>16</sup> is voor veel organisaties een populaire tool om impact in kaart te brengen. Je Theory of Change vastleggen is relevant voor de eerste fase van de impactmetingen. Gek genoeg werkt dit raamwerk het beste als je begint met een duidelijk einddoel, en dan terug naar het begin werkt. Zo kan je logische stappen zetten in de richting van je doel. Specificiteit is belangrijk bij het gebruiken van dit raamwerk, en dan zeker bij het vaststellen van de Key Performance Indicators (KPI). Voor een haalbaar en meetbaar resultaat moeten deze criteria altijd 'SMART' zijn: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden. Op basis van deze KPI kan je bepalen welke data en metingen nodig zijn voor jouw impactevaluatie. Aangezien de Theory of Change vaak gebruikt wordt, zijn er verschillende tools beschikbaar die je kunnen helpen om de jouwe op poten te zetten.<sup>17</sup>

**Impact Management Project**<sup>18</sup> is een forum voor het bereiken van wereldwijde consensus over het meten en beheren van impact. Op dit moment stoelt deze consensus op vijf verschillende dimensies: *Wat, Wie, Hoeveel, Bijdrage en Risico*. Voor een allesomvattende impactevaluatie van je platform kan het helpen om al deze elementen te overwegen.

**Nesta Standards of Evidence**<sup>19</sup>. Bij de start van je impactmetingen is het goed om het simpel te houden. Maar zodra je platform ontwikkelt horen die metingen wel verfijnd te worden. Innovatiestichting Nesta heeft de “Standards of Evidence” opgesteld om te helpen met het opschalen van je metingen. Dit overzicht kan je teamleden inspireren wanneer ze de basis onder de knie hebben en het tijd wordt om groter te gaan dromen.



## 5. Conclusie



En groter dromen zou ons collectieve doel moeten zijn. En dat terwijl we elke millimeter positieve impact vieren. Het is net zo belangrijk om je verwezenlijkingen met je team te vieren dan om ze extern te communiceren.

**Stel je eens voor wat voor impact we kunnen hebben door collectief en consequent de impact van onze participatieplatformen te delen!**

Het delen van onze metingen en verhalen kan op zichzelf zorgen voor meer vertrouwen. Het bewijst namelijk de relevantie van deze projecten aan verschillende partijen, en toont burgers en overheden wat er zoal mogelijk is. Er bestaan al heel wat geweldige initiatieven die het delen van deze impactverhalen faciliteren, zoals Participedia.net. Dus waar wachten we nog op?

Betere en op data gestoelde verhalen delen is een belangrijke en realistische stap om de groei van Civic Tech aan te wakkeren. Maar onze ambities moeten daar niet stoppen. Waarom zouden we alleen gebruik maken van de collectieve intelligentie door verhalen en ervaringen te delen? Laten we de lat hoger leggen: De **Big Hairy Audacious Goal**<sup>20</sup> bij het meten van de impact van een participatieplatform is om burgers te laten participeren! We kunnen de gemeenschap in staat stellen om bij te dragen aan onze impactmetingen en zo ook dit deel van het project participatief te maken. Het is ambitieus, dat is waar, maar het is belangrijk om onze blik op de horizon te richten!

Waarom zou Civic Tech een tsunami van verandering moeten realiseren? Onze participatieplatformen moeten complementair zijn met andere democratische praktijken, en moeten zich richten op het **verbeteren van onze instituties**, in plaats van ze onder water zetten. Met gepaste trots zullen we onze impact blijven delen, ongeacht hoe klein die mag lijken. Zo blijven we werken aan onze Big Hairy Audacious Goal waarbij burgers bijdragen aan impactmetingen. Want uiteindelijk telt elke druppel!



# Bronnen

1. Why Civic Tech is the Next Big Thing (June 24, 2015) by Mike Montgomery. *Forbes*.  
<https://www.forbes.com/sites/mikemontgomery/2015/06/24/why-civic-tech-is-the-next-big-thing/#7840dd35369a>
2. How to measure succes of civic-tech projects (n.d.) by Freda Kulenovic. <https://peoplebeforetech.transparencee.org/>
3. SDG Indicators (n.d.) by United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://unstats.un.org/sdgs/metadata/>
4. Navigating the field of Civic Tech (August 16, 2018) by Derek Poppert. *Medium*.  
<https://medium.com/tradecraft-traction/navigating-the-field-of-civic-tech-c1f9670c8f69>
5. *How to measure succes: a practical guide to answering common Civic Tech Assessment Questions* (2015) by Network Impact.
6. *Measuring Impact: How Business accelerates the Sustainable Development Goals* (2016) by United Nations Development Program.
7. *On Impact: a guide to the impact revolution* (2018) by Sir Ronald Cohen
8. Developing an impact framework for cultural change in government. (June 18, 2018) by Jesper Christiansen. *Nesta*.  
<https://www.nesta.org.uk/blog/developing-impact-framework-cultural-change-government/>
9. The e-Participation Canvas (n.d.). *CitizenLab*. <https://www.citizenlab.co/ebooks-en/the-e-participation-canvas>
10. *The Frontiers on Impact Tech: Moonshots worth taking in the 21st century* (2019) by Good Tech Lab
11. 10 Opportunities for impact measurment in Civic Tech (February 6, 2019) by Mary Joyce. *Civic Hall*.  
<https://civichall.org/civicist/10opportunities-for-impact-measurement-in-civic-tech/>
12. 10 Problems with impact measurment in Civic Tech (May 14, 2018) by Matt Stempeck. *Civic Hall*.  
<https://civichall.org/civicist/10-problems-with-impact-measurement-in-civic-tech/>
13. Methods and metrics for assessing Civic Tech (n.d.) by Anne Whatley. *Digital Impact*.  
<https://digitalimpact.io/methods-and-metrics-for-assessing-civic-tech/>
14. New research on Participatory Governance and Tax Compliance (May 11,2019) by Tiago Peixoto. *DemocracySpot*.  
<https://democracyspot.net/2019/06/11/new-research-on-participatory-governance-and-tax-compliance/?fbclid=IwAR03yMclB0aR7N10pRD-qEVnTgJNFmdyTNJWwiAzTzjbEkaf6mQzqHgc3YM>
15. Citizen Initiatives: moving from low to high politics (September 13, 2019), by Wietse van Ransbeeck. *CitizenLab*.  
<https://www.citizenlab.co/blog/civic-tech/citizens-initiative/>
16. DIY Toolkit: Theory of Change. *Nesta*. <https://diytoolkit.org/tools/theory-of-change/>
17. Civic Tech assessment resource 1: Developing a theory of change. *Network Impact*. <http://www.networkimpact.org/civictechresources/civictecheval/>
18. What is Impact. *Impact Management Project*. <https://impactmanagementproject.com/>
19. Nesta standards of evidence (29 October, 2013). *Nesta*. <https://www.nesta.org.uk/report/nesta-standards-of-evidence/>
20. BHAG: Why the most successful companies set Ambitious, Long-term goals and why you should too (n.d.) by Verne Harnish. *Growth Institute*.  
[https://blog.growthinstitute.com/scale-up-blueprint/bhag-big-hairy-audacious-goal?gclid=EAlalQobChMI0r3j-ZpN5AIVIOF3Ch3M\\_grYEAAYASAAEgQe\\_D\\_BwE](https://blog.growthinstitute.com/scale-up-blueprint/bhag-big-hairy-audacious-goal?gclid=EAlalQobChMI0r3j-ZpN5AIVIOF3Ch3M_grYEAAYASAAEgQe_D_BwE)





Ga van start met burgerparticipatie in jouw stad of gemeente!

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