

Governance groepsopdracht - Erfgoedgemeenschappen

Younes Koubaa, Neelam Pultoo en Dunke van Boekel

De afgelopen weken zijn wij van Team TBD gaan smeden aan de plannen voor ErfGenot - een digitaal platform waar erfgoedgemeenschappen zichzelf kunnen aanmelden, en zowel burgers als erfgoedambtenaren/professionals hen vervolgens kunnen vinden. In dit document brengen wij onze bevinding rondom het toezicht - ook wel governance - van ErfGenot over aan u: de Rijksdienst van het Cultureel Erfgoed. Ofwel, onze opdrachtgever.

We kunnen immers niet simpelweg een product de wereld in *willen*, om het vervolgens een eigen leven te laten leiden. Er is nagedacht over de invulling van dit product, en hoe we die invulling bijtijds en relevant kunnen houden. In dit document zetten wij daarom uiteen wie er toezicht houdt op ErfGenot, waarom ze dat doen, en natuurlijk hoe. Dat doen we aan de hand van vier pijlers: **Toegankelijkheid, Moderatie, Commissie en Evaluatie**. Die zetten we hieronder uiteen, waarna we uiteen zetten wat dat voor u betekent. Enfin, *first things first*. Om te beginnen met...

Toegankelijkheid

De eerste pijler is toegankelijkheid. Toegang tot ons platform moet laagdrempelig zijn en iedereen moet er gebruik van kunnen maken (*Tabel 2.4*). De reden waarom wij dit willen implementeren in ons platform is omdat wij staan voor inclusiviteit. Wij willen zoveel mogelijk bereik, voor alle erfgoedgemeenschappen en burgers die het platform willen gebruiken. Dan moeten zij dat ook kunnen.

Daarnaast heeft ErfGenot ook te maken met een wettelijke eis. Sinds het platform mogelijk onderdeel gaat zijn van de Rijksdienst van het Cultureel Erfgoed, vallen wij onder een overheidsorganisatie. Volgens de [Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte](#), moeten overheidsorganisaties en bedrijven hun websites en apps toegankelijk maken. Het is de algemene norm en gebruikers kunnen organisaties erop aanspreken. [De European Accessibility Act \(EAA\)](#) zorgt er ook voor dat toegankelijkheid verplicht is voor bedrijven.

Om toegankelijkheid binnen ons platform waar te maken, zullen wij ons moeten houden aan de [Web Content Accessibility Guidelines \(of WCAG\)](#)

richtlijnen. Deze richtlijnen leggen uitgebreid uit wat voor welk type organisatie nodig is wat betreft toegankelijkheid. Hier gaan wij voor ons eindproduct veel mee moeten werken en de effecten daarvan zullen ook zichtbaar zijn in ons prototype. Zo werkt de WCAG met 4 principes:

1. **Waarneembaar:** iedereen moet alle content op je website of app kunnen waarnemen.
2. **Bedienbaar:** iedereen moet je website of app kunnen bedienen.
3. **Begrijpelijk:** iedereen moet de informatie en de werking van jouw website of app kunnen begrijpen.
4. **Robuust:** iedereen moet je website of app kunnen gebruiken, ook als technologieën zich ontwikkelen.

Hoe wij dit allemaal precies gaan implementeren in ons product is nog een gevalletje “work in progress”, maar er zijn zeker al wat ideeën. Zo willen wij graag de website helemaal open houden en ook open source maken. Zo is de website en de werking ervan waarneembaar voor iedereen. Wij willen meerdere taalopties aanbieden en ook een mogelijkheid voor het voorlezen van de pagina's om het bedienbaar te maken voor iedereen. Daarnaast willen wij op de homepage een kleine uitleg hebben van de website en misschien zelf een optionele tutorial aanbieden voor begrijpelijkheid. Ten slotte willen wij heel erg letten op nieuwe ontwikkelingen samen met onze gebruikers, zo wordt ons platform robuust en kunnen wij mee ontwikkelen met nieuwe technologieën die zich ontwikkelen. Meer daarover in onze laatste pijler: **Regels evalueren**.

Moderatie

Omdat ErfGenot een platform is waarin erfgoed, identiteit en geschiedenis centraal staan, is goede moderatie belangrijk. Deze onderwerpen kunnen gevoelig zijn en daarom moet het platform een veilige, respectvolle en overzichtelijke plek blijven voor alle gebruikers. Moderatie is daarbij niet alleen bedoeld om ongewenst gedrag te corrigeren, maar ook om positief en respectvol gebruik van het platform te stimuleren.

Het belangrijkste uitgangspunt binnen de moderatie is **respect** (*Tabel 1.1*). Erfgoedgemeenschappen mogen zich aanmelden en hun erfgoed delen, zolang dit niet haatzaaiend, discriminerend of schadelijk is voor anderen. Vrijheid van meningsuiting is belangrijk, maar kent grenzen (*Tabel 2.1*). Uitspraken die kwetsend, bedreigend zijn, of uitsluiting aanmoedigen, passen niet binnen de waarden van ErfGenot. Deze regels worden duidelijk

gecommuniceerd, zodat voor iedereen helder is wat wel en niet is toegestaan.

De moderatie werkt volgens een gedeeld model. Er zijn aangewezen moderators die toezicht houden op content, interacties en meldingen. Daarnaast speelt de community zelf een rol. Gebruikers kunnen ongepaste content melden en elkaar aanspreken op gedrag. Op deze manier komt toezicht niet alleen van bovenaf, maar ook vanuit de gemeenschap zelf. Binnen ErfGenot wordt ook een duidelijk onderscheid gemaakt tussen rollen. Erfgoedgemeenschappen gebruiken het platform om hun werk te delen, terwijl burgers zich kunnen oriënteren, verbinden en in gesprek kunnen gaan (*Tabel 1.15*). Dit zorgt voor duidelijkheid en helpt moderators om situaties beter te beoordelen.

Overigens valt onder moderatie ook het up-to-date houden van de inhoud op ErfGenot, en verificatie van de verschillende erfgoedgemeenschappen die op het platform terechtkomen. Daarvoor schakelen we de hulp van de erfgoedhuizen in, die in iedere provincie van Nederland te vinden zijn. Erfgoedambtenaren hebben het al te druk, maar de huizen kunnen helpen met het verifiëren van gemeenschappen - doen ze echt aan publieke actie, bijvoorbeeld - en waar nodig geacht een periodieke check-up om te zien of diezelfde waarden na een tijdje nog altijd worden nagestreefd.

Tot slot is er een helpdeskfunctie waar gebruikers terecht kunnen met vragen, meldingen of problemen (*Tabel 2.10*). Dit is vooral belangrijk voor kleinere erfgoedgemeenschappen en gebruikers met minder digitale ervaring. Door moderatie te combineren met ondersteuning en heldere communicatie, bouwen we aan vertrouwen in het platform.

Samengevat zorgt deze “moderatiestrategie” ervoor dat ErfGenot open en toegankelijk blijft, maar tegelijkertijd op een verantwoorde manier wordt beheerd. Door respect centraal te stellen, duidelijke grenzen te hanteren en de community actief te betrekken, ontstaat een veilige omgeving waarin erfgoed gedeeld kan worden zonder dat inclusiviteit en vertrouwen verloren gaan.

Commissie

Uiteindelijk - eigenlijk allereerst - moet er daarbij een toezichthouder zijn, iemand die heel ErfGenot overziet, beheert en waar nodig beslissingen maakt en veranderingen doorvoert. Hiervoor zijn we neergekomen op het

samenstellen van een speciale commissie, die deze taken op zich neemt. Deze commissie is onafhankelijk van de overheid, de gemeenschappen en andere stakeholders, maar neemt hen wel in acht. De leden die de commissie opmaken zijn namelijk 'representatieven' van hun groepen (*Tabel 1.11*). Denk aan erfgoedprofessionals, ambtenaren en leden van erfgoedgemeenschappen, die de *wants* en *needs* van hun respectievelijke groepen representeren, en met elkaar in gesprek gaan om die te waarborgen. Het is een democratisch proces, waar door middel van concessies en overleg besluiten kunnen worden gemaakt. Een eventueel pijnpunt hierin is dat besluitvorming langer kan duren dan gewenst. Iedereen moet het immers met de uiteindelijke oplossing eens zijn, en dat bereiken kan een tijdje duren. Maar, op deze manier heeft iedere belanghebbende groep wel inbreng in het beleid en de invulling van ErfGenot, en worden besluiten genomen voor het gedeelde goed van *al* deze groepen (*Tabel 1.8 en 2.7*).

Het doel van de commissie is ook om transparantie te bieden jegens de leden en ingeschreven groepen op ErfGenot. Wanneer een besluit is gemaakt, of een update op het platform is doorgevoerd, krijgen gebruikers een *changelog* te zien op het platform waarin het besluit wordt uitgelegd en toegelicht. Zo weet iedereen waar die aan toe is, en laat ErfGenot zien dat het een betrouwbaar platform is - gecombineerd met de open-source insteek van het platform is alles op het platform namelijk te controleren (*Tabel 1.7*).

Om er een voorbeeld van te maken: vanuit het perspectief van een fijne sfeer op ErfGenot (*Tabel 2.11*) hebben we besloten geen reviews en recensies te implementeren, om zo concurrentie en haantjesgedrag geen platform te geven. Burgers hebben ons daarentegen verteld dat wel een fijne feature te vinden, dus de commissie kan daar in de toekomst over in gesprek en een oplossing vinden waarbij iedereen zich comfortabel voelt. Wanneer dit is doorgevoerd, komt dat in de *changelog* - of een Updates-tabje - op ErfGenot te staan.

Regels evalueren

Ten slotte is hier de laatste pijler: het evalueren van regels (*Tabel 1.14*). Wij vinden het erg belangrijk dat wij met onze gebruikers en hun behoeften meegroeien, dezen zijn echter niet constant. De wereld om ons heen verandert continu en wij willen daarom ook flexibel blijven.

In het artikel '[Decentralized autonomous organization design for the commons and the common good](#)' wordt er ook nadruk gelegd op de waarde hiervan. Het wordt genoemd als één van de acht principes voor succesvolle governance. In het artikel wordt besproken dat regels flexibel moeten zijn en dat dezen gebaseerd moeten zijn op de lokale omstandigheden die door de loop van tijd veranderen. Bijvoorbeeld culturele of technologische ontwikkelingen. Ons platform moet op de hoogte blijven van de veranderende normen en waarden van onze samenleving op cultureel en technologisch gebied. Ook wordt er benoemd dat er geen "one-size-fits-all" regeling opgesteld moet worden. Dit zou ervoor zorgen dat er weinig ruimte is voor verandering en uiteindelijk vallen er toch mensen uit de boot. Evaluatie zorgt ervoor dat [governancepraktijken](#) relevant en effectief blijven in een veranderende omgeving. Regel-evaluatie gaat hand in hand met toegankelijkheid en het idee van een commissie. Door de regels te evalueren samen met de gebruikers en de commissie maken wij een efficiënter en toegankelijker platform voor iedereen. Vandaar dat dit ook misschien wel de belangrijkste pijler is.

Wij willen dit in ons platform implementeren door middel van een suggestie-optie. Hiermee kunnen gebruikers suggesties doen over wat zij willen van ons platform. Dit kan gaan over veel meer dan alleen regels. Hiervoor bestaat een speciale pagina op ons platform waarbij je uitleg kan geven voor je suggestie. Er zal om de zoveel tijd gekeken worden naar alle suggesties en dezen zullen dan opgegooid worden in de commissie, en op een gegeven moment eventueel verwerkt.

Wat betekent dat voor de opdrachtgever?

Voor de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed betekent dit dat ErfGenot een veilig, toegankelijk en goed georganiseerd platform is dat zij kunnen gebruiken om erfgoedgemeenschappen beter te vinden en ondersteunen. Het platform heeft geen centrale eigenaar. Het is gedecentraliseerd en wordt beheerd door de commissie - en tot op zekere hoogte de community.

De vier pijlers laten zien hoe dit werkt. Toegankelijkheid zorgt ervoor dat iedereen, ook minder digitaal vaardige gebruikers, gebruik kan maken van het platform. Moderatie houdt de omgeving respectvol en veilig, zonder dat de Rijksdienst daar zelf continu bij betrokken hoeft te zijn. De commissie bewaakt het overzicht en neemt besluiten op een transparante manier, waarbij alle betrokken groepen een stem hebben. Door regels

regelmatig te evalueren blijft het platform relevant en kan het meebewegen met culturele en technologische veranderingen.

Voor de opdrachtgever betekent dit concreet dat zij vertrouwen kunnen hebben in het platform als betrouwbare plek om erfgoedgemeenschappen te volgen, te verbinden en te ondersteunen. Tegelijkertijd worden de verantwoordelijkheden voor dagelijks beheer en toezicht gedragen door de community en de commissie, passend bij het gedecentraliseerde karakter van ErfGenot. Zo kunnen erfgoedgemeenschappen, burgers en de Rijksdienst samenwerken aan een veilig, open en toekomstbestendig platform.

Conclusie

Van absoluut belang is daarin dus dat we een systeem instellen dat inbreng en *investment* vanuit iedere groep met gebruikers en stakeholders aanmoedigt. De commissie laat de belanghebbenden invloed uitoefenen op de invulling van ErfGenot - in een wellicht wat 'trage' maar wel eerlijke manier. Daarbij hoort ook dat iedereen van het platform gebruik kan maken, en dat we continu evalueren wat anders/beter kan. Dit, in combinatie met gezonde moderatie die gebruikers betreft en de wereld van het erfgoed ook zowel *in the loop* als vers houdt, moet van ErfGenot hét platform op het gebied van erfgoed worden.