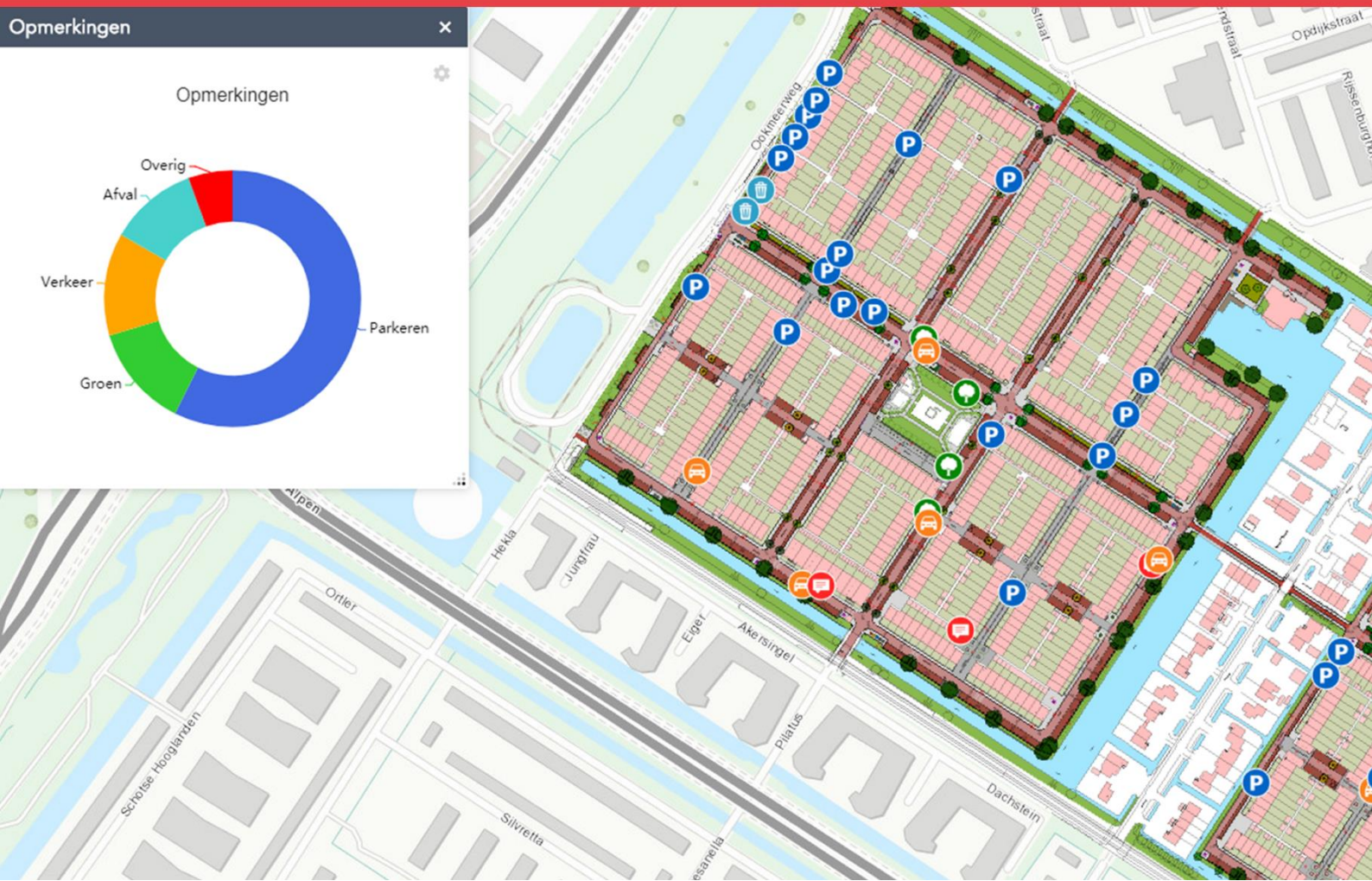


Bewonersparticipatie voor de nieuwe generatie

Hoe kan de jongere generatie betrokken worden bij de inrichting van de wijk?

Door Bram van den Berg
12 januari 2020



Bewonersparticipatie voor de nieuwe generatie

Hoe kan de jongere generatie betrokken worden bij de inrichting van de wijk?

Student: Bram van den Berg

Studentnummer: 3022533

Studie: Geo Media & Design

School: Aeres Hogeschool Almere

Afstudeerdocent: Karin Wilterdink

Opdrachtgever gemeente Amsterdam: Steven Kasten

Datum: 12/01/2020

Plaats: Uithoorn

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.

Voorwoord

Ik heb altijd al interesse gehad in de werking van de stad en was dus erg blij met de kans om dit onderzoek over participatie te mogen doen bij de gemeente Amsterdam. Ik wil graag voornamelijk Steven Kasten bedanken voor de geweldige begeleiding tijdens zowel de stage als tijdens dit onderzoek. Verder wil ik natuurlijk ook iedereen die ik heb mogen interviewen voor dit onderzoek bedanken. Hiernaast wil ik ook mijn stagebegeleider vanuit school Karin Wilterdink en mijn medestudenten bedanken voor de steun gedurende het schrijven van dit project.

Inhoud

Voorwoord	2
Samenvatting.....	5
Summary	6
1. Inleiding.....	7
1.1 De ontwikkeling van de stad.....	7
1.2 Waarom moet er meer geparticipeerd worden?.....	7
1.3 Huidige manieren van bewonersparticipatie	7
1.4 Nog weinig beleidsparticipatie	8
1.5 Afbakening.....	9
1.6 Hoofdvraag en deelvragen	9
1.7 Wat moet de uitkomst worden?.....	10
2. Materiaal en Methode	11
2.1 Onderzoeksmethode	11
2.2 Hoe effectief zijn de verschillende methodes?.....	11
2.3 Hoe uitvoerbaar zijn de verschillende methodes?.....	12
3. Resultaten.....	13
3.1 Afstudeeronderzoek Niels de Waal.....	13
3.2 Uitwerking interview Menno van Dijk – Frederiksplein app	14
3.3 Uitwerking interview René Dronkers – Opdrachtgever fietsapp	15
3.4 Uitwerking interview Vincent Hink - Ontwikkelaar fietsapp	16
3.5 Uitwerking interview Franke Smidstra – Houthavens app	17
3.6 Uitwerking interview Bart Bakker – Opdrachtgever digitale maquette	18
3.6 Eigen bevindingen tijdens Stageperiode	19
3.7 Resultaten per deelvraag.....	20
3.7.1 Hoe effectief zijn de volgende methodes bij het verbeteren van de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar?.....	20
3.7.2 Hoe uitvoerbaar voor een gemeente zijn de volgende methodes om de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar te verbeteren?.....	21
3.8 Tabel met de belangrijkste getallen	23
4. Discussie	24
4.1	24
Hoe effectief zijn de volgende methodes bij het verbeteren van de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar?.....	24

Hoe uitvoerbaar voor een gemeente zijn de volgende methodes om de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar te verbeteren?.....	25
4.2 Reflectie	26
5. Conclusies en aanbevelingen.....	28
5.1 Conclusie.....	28
5.1.1 Hoe effectief zijn de volgende methodes bij het verbeteren van de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar?	28
5.1.2 Hoe uitvoerbaar voor een gemeente zijn de volgende methodes om de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar te verbeteren?.....	29
5.2 Aanbevelingen	30
Bibliografie	32
Bijlages	34
Bijlage 1 - Aantekeningen interviews.....	34

Samenvatting

De stad verandert constant. Van nieuwe wijken die aangelegd worden tot de vernieuwing van oude wijken. Dit is een proces wat constant door gaat, en door zal gaan. Maar hoe zorgen gemeentes er nou voor dat de bewoners deze veranderingen ook daadwerkelijk goed vinden? Voor veel mensen is verandering niet prettig, zeker als de wijk waar iemand woont al hun hele leven zo is. Voor deze reden is het belangrijk dat er burgerparticipatie is. Maar momenteel is de enige manier om je mening te geven een bewonersavond. Veel mensen kunnen hier niet hun mening kwijt, of kost het teveel tijd voor. Zeker voor de jongere generatie is het dus van belang dat hier een andere manier op gevonden wordt.

In dit onderzoek zijn er 4 methodes getest om te zien hoe goed deze werken als het op participatie aankomt. Deze zijn: Bewonersavonden, interactieve kaarten, websites en apps. Er is onderzocht door middel van interviews hoe effectief deze methodes werken voor zowel de bewoners als voor de gemeente.

Bewonersavonden trekken praktisch niemand aan van de jongere generatie. Uit de gesprekken met de gemeente en uit voorbeelden van bewonersavonden bleek dat er zo'n 80% van de bezoekers hiervan boven de 45 was. Ook was de opkomst van al erg laag vergeleken met de hoeveelheid inwoners in de onderzochte wijken. Momenteel zijn er al een aantal losse projecten die apps hebben toegepast, en deze werken allemaal uitstekend. Het grote probleem momenteel is dat de projecten allemaal hun eigen losse app hebben ontwikkeld in plaats van dat dit vanuit de gemeente zelf met bijvoorbeeld een template gebeurt. Dit kost meer geld en tijd, en het zorgt ervoor dat het voor de gebruiker niet altijd duidelijk is welke apps echt van de gemeente zijn aangezien het ontwerp altijd anders is. Websites zijn voor een gemeente daarentegen erg makkelijk om toe te passen aangezien deze al staande zijn. Tot slot zijn de interactieve kaarten niet praktisch genoeg om op zichzelf een participatietool te zijn. Zij kunnen daarentegen wel uitstekend binnen een app of een website de participatie verbeteren.

Summary

The city is always changing. From totally new neighborhoods to renovating old ones. This is a process that is always happening, and will always be happening. But how does the city make sure that the citizens actually approve of these changes? For a large group of people change isn't fun, especially if it's a neighborhood that they've lived in their whole life. For this reason it's important that citizen participation exists. But currently the only way to express your opinion is at an information evening. A lot of people can't express it here, or find that it takes too much time. It's especially important for the younger generation that a better solution to this is found.

There are 4 methods that have been tested in this research paper to test how well they work when it's comes to participation. These are: Information evenings, Interactive maps, websites and apps. Research to how well these methods work for the end user and for the municipality has been conducted using interviews.

Information evenings barely attract anyone of the younger generation. From the interviews with the municipality and from numbers from information evenings it showed that around 80% of the people that came here were above 45. The amount of people that came to the information evening was also very low compared to the amount of residents in the neighborhood. Currently a couple projects are using apps already, and all of these work excellent. The big problem currently is that all of these have separately created these apps instead of being able to use a template from the municipality itself. This ends up costing more time and money, and makes it confusing for the end user if an app is actually from the municipality since they all have different lay-outs and designs. Websites are very easy to use for the municipalities for increasing participation since these are already up and running for the projects. Finally the interactive maps are not good enough to be a tool on their own. Instead these should be used within an app or on a website to increase the participation that way.

1. Inleiding

1.1 De ontwikkeling van de stad

De stad zoals we hem kennen is vaak al een lange tijd geleden zo ontworpen. Dankzij nieuwe ontwikkelingen in de bouw, maar ook in hoe wij als bewoners leven moet dit vaak veranderen. Momenteel is dit de gemeente die over deze veranderingen gaat, maar dit is voor de bewoners niet altijd de beste keuze. Zo kan het zijn dat er parkeerplekken toegevoegd worden ten koste van groen in de wijk, maar dat de bewoners dit helemaal niet nodig hebben. Het kan lastig zijn voor een gemeente om een goed beeld te krijgen wat er speelt in een wijk. Er zijn wel manieren om inzicht te krijgen, maar dit gebeurt nog niet altijd. In dit onderzoek zal gekeken worden naar nieuwe technieken om voornamelijk de bewoners die nu nog niet participeren ook mee te krijgen.

1.2 Waarom moet er meer geparticipeerd worden?

De omgevingswet stelt dat er meer bewonersparticipatie moet plaatsvinden bij het ontwikkelen van nieuwe en het herinrichten van bestaande wijken. Momenteel worden er vrijwel alleen bewonersavonden gehouden waar over het algemeen dezelfde groep mensen komt om te klagen. Om iedereen een prettiger gevoel te geven in hun wijk, zal de participatie dus vergroot moeten worden om ook andere doelgroepen te bereiken. Zeker voor de jongere generatie is een bewonersavond achterhaald en werkt dit niet meer. Zo is er een onderzoek uit 2010 waar uit gebleken is dat bewoners eerder zouden participeren via nieuwe media (Dinjens, 2010). Dit zorgt vaak ook voor een prettiger gevoel tegenover de gemeente. Hier zal dus een nieuwe manier voor moeten komen. Voor zowel de jongere generatie als de gemeente zelf is een digitale manier hier het meest geschikt voor. Hiermee zullen de bewoners vanuit hun eigen huis direct feedback kunnen geven op de eventuele plannen. Voor gemeentes betekent een digitaal platform dat het makkelijker zal worden om data te verzamelen zodat deze informatie in de toekomst beschikbaar is voor nieuwe projecten. Uiteindelijk zal dit er voor zorgen dat wijken al eerder ingericht kunnen worden om de doelgroep zo tevreden mogelijk te stellen. Tevreden bewoners zullen meer om hun wijk geven, en de sociale cohesie zal hierdoor verbeteren (Michels, 2011).

1.3 Huidige manieren van bewonersparticipatie

Er is al een hoop onderzoek gedaan naar bewonersparticipatie en het belang hiervan. Aangezien de omgevingswet nog niet eens in ingegaan is hier nog geen onderzoek naar gedaan, terwijl dankzij deze wet er voor veel gemeentes een hoop moet gaan veranderen. Vooral in het buitenland is al veel bekend over bewonersparticipatie. Zo is bijvoorbeeld in Moskou al een Smart City programma, een online platform wat de bewoners inspraak geeft op het gebied van herinrichten en stadsmanagement. Het probleem is dat dit systeem nog te nieuw is gedurende het schrijven van dit onderzoek om al te zeggen wat de impact hiervan is geweest voor de bewoners (Horgan, 2019). Ook is Finland al lange tijd bezig met hun bewoners steeds meer stem te geven bij het plannen van de stad. De Finnen vinden het belangrijk voor het welzijn van hun inwoners dat zij kunnen participeren bij beslissingen die gemaakt worden als het op hun stad aankomt (Bäcklund & Mäntysalo, 2010). In Berlijn daarentegen gebeurt al een andere soort van burgerparticipatie. Hier wouden de inwoners meer groen in hun stad zien, en in plaats van dat de gemeente dit geplaatst heeft, is hier ruimte voor gegeven waar de bewoners zelf tuinen in kunnen richten (Rosol, 2010).

Traditioneel gezien gebeurt bewonersparticipatie pas laat in het proces van het ontwerpen en gebeurt dit in de vorm van een bewonersavond. De opkomst binnen Amsterdam is vrijwel altijd grotendeels westers en 50+ (M. van Dijk 29 Aug, R.

0 tot 15 jaar	15 tot 25 jaar	25 tot 45 jaar	45 tot 65 jaar	65 jaar of ouder
2555	2095	3450	4650	1785

Figuur 1 CBS cijfers Middelvelsche Akkerpolder

Dronkers 17 Sep, F. Smidstra 25 sep, persoonlijke communicatie). Als voorbeeld is de Middelvelsche Akkerpolder in Amsterdam Nieuw-west gepakt. Zoals in figuur 1 te zien is, is volgens het CBS 56% onder de 45. Het andere opvallende getal is dat maar 21% in deze wijk westers is. (CBS, 2019) Toen hier in 2018 een bewonersavond is gehouden over de herinrichting van de wijk zijn hier maar 54 opmerkingen uitgekomen (S. Kasten, persoonlijke communicatie, 22 Juli 2019). Hierdoor is het niet duidelijk wat de hele buurt hiervan denkt. Af en toe gebeurt het wel dat binnen een project een andere manier toegepast wordt, maar dit is dan vaak een eenmalige actie. Zo is er in de gemeente Amsterdam al eerder gebruik gemaakt van een interactieve kaart waar bewoners gevaarlijke plekken tussen huis en school aan konden geven (Gemeente Amsterdam, 2018). Het probleem is dat dit een kaart is die alleen voor dit project gemaakt is en daarna dus niet meer gebruikt is, terwijl het veel handiger zijn als dit soort kaarten de standaard zijn waardoor elk project hier gebruik van kan maken.

Ook worden enquêtes en websites al tot een bepaalde mate gebruikt. Het probleem hier is dat het weer vaak op projectbasis gebeurt. Het andere probleem met deze enquêtes die nu al worden uitgevoerd, is dat deze vaak om kleine dingen gaan. Het doel van dit onderzoek is dat bewoners meer en eerder inspraak krijgen op nieuwe ontwerpen. Momenteel gaat dit om zeer specifieke kwesties zoals de keuze tussen 2 locaties voor een nieuwe speeltuin, of hoe de bewoners de woonsituatie beleven (Bicknese, Broekhuizen, & Boers, 2014).

1.4 Nog weinig beleidsparticipatie

De gemeente Amsterdam heeft bijvoorbeeld per stadsdeel een eigen website waar bewoners zelf voorstellen in kunnen sturen. Dit zal dan per maand besproken worden door de stadsdeelcommissie. Dit is al een goed initiatief om bewonersparticipatie te vergroten. Dit onderzoek zal alleen niet over nieuwe initiatieven gaan maar over herinrichtingen of nieuwbouw. Ook moet de inspraak van de bewoners meer zijn dan alleen maar een idee op kunnen sturen wat al mogelijk is, of dat zij zelf iets moeten ondernemen zoals in het voorbeeld van Berlijn van eerder. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld een keuzemenu waar de bewoners een aantal keuzes maken over de inrichting van de wijk. Het is belangrijk dat de bewoners genoeg kunnen participeren zodat het daadwerkelijk een impact heeft op het uiteindelijke resultaat in plaats van alleen suggesties kunnen maken.

Het is dus belangrijk dat de methode die uit dit onderzoek gaat komen niet alleen maar toepasbaar is voor een paar projecten, maar dat dit een standaard kan vormen waarmee de manier van werken veranderd kan worden. Momenteel zijn er al een aantal losse projecten die zich bezighouden met het gebruik van nieuwe technologieën, maar dit komt allemaal uit het initiatief van de projectleider die aan dat specifieke project werkt. Vanuit de gemeente zelf is er nog geen tool of standaard lay-out die gebruikt kan worden. Hierdoor is er vrijwel geen samenhang tussen de apps en websites, en kan dit verwarrend zijn voor de gebruikers.

Dit onderzoek gaat dus aan gemeentes een advies geven welke methode het beste werkt voor bewoners en die ook goed uitvoerbaar is. Natuurlijk zal het per project nog afhangen hoe dit gebruikt moet worden, of dat dit wel de juiste oplossing is, maar dit zal voor het grootste deel toepasbaar zijn. Het is van groot belang dat gemeentes de bewoner meer betrekken bij hun wijk, maar hiervoor zullen nieuwe technieken gebruikt moeten worden. Ook is het van belang dat de gemeente hier duidelijke afspraken over heeft zodat het niet vanuit de projectleider zelf moet komen om zelf iets te ontwikkelen.

1.5 Afbakening

In dit onderzoek zal niet de achterliggende gedachte onderzocht worden of bewoners wel willen participeren. Hier is al genoeg onderzoek naar gedaan waaruit blijkt dat bewoners graag hun mening willen delen. (Dinjens, 2010). Dit zorgt vaak ook voor een prettiger gevoel tegenover de gemeente. Ook zal er zoals in de hoofdvraag te zien valt gericht worden op mensen tussen de 18 en 35. Momenteel komen er bij bewonersavonden vrijwel alleen oudere mensen, terwijl dit vaak maar een klein gedeelte van de wijk omvat. Dit onderzoek zal dus echt gericht zijn op hoe de jongere generatie bereikt kan worden. Momenteel zijn het vaak ook de westerse inwoners die hierheen gaan, dus er zal ook gekeken worden hoe deze oplossingen toegankelijk gemaakt kunnen worden voor bewoners die misschien geen Nederlands spreken. Dit zal zorgen voor een beter afspiegeling van de bewoners in een wijk.

Voor dit onderzoek zal er specifiek onderzoek gedaan worden binnen de gemeente Amsterdam. Wel is het onderzoek gericht om ook toepasbaar te zijn voor andere gemeentes. Dit kan daarentegen wel invloed hebben op de uitkomst van de gegevens.

1.6 Hoofdvraag en deelvragen

Hoofdvraag: Welke digitale methode is het meest effectief en uitvoerbaar voor een grote gemeente te gebruiken om de bewonersparticipatie bij de nieuwe generatie te vergroten bij het (her)inrichten van (bestaande) wijken?

Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn er een aantal deelvragen opgesteld. Die zullen op de volgende manier beantwoord worden:

- Hoe effectief zijn de volgende methodes bij het verbeteren van de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar?

- Bewonersavond
- Interactieve kaart
- Via een website
- App

- Hoe uitvoerbaar voor een gemeente zijn de volgende methodes om de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar te verbeteren?

- Bewonersavond
- Interactieve kaart
- Via een website
- App

1.7 Wat moet de uitkomst worden?

Het eindproduct van dit onderzoek zal voor gemeentes bruikbaar zijn over hoe zij de bewonersparticipatie onder de jongere generatie kunnen verbeteren. Het doel is dat gemeentes dit op kunnen pakken om zich voor te bereiden op de omgevingswet die in 2021 in gaat. Het moet in ieder geval de boodschap geven aan gemeentes dat om een wijk voor iedereen in te richten er nieuwe technologie voor nodig zal zijn. Het doel is dat gemeentes weg gaan van de oude methodes en dankzij nieuwe middelen voor de bewoners een prettigere leefomgeving kan creëren.

De hypothese is dat bewonersparticipatie via een app het meest effectief is, en via een website het meest uitvoerbaar. Dit vanwege de grote hoeveelheid mensen die al dagelijks apps gebruiken op hun smartphone. Hierdoor kan je snel iedereen bereiken en dit vinden de bewoners waarschijnlijk ook het prettigst om mee te werken. De website is het meest uitvoerbaar aangezien veel data over de werkzaamheden al op de website is weergegeven. Hier zou dus alleen nog het participatie element bij moeten komen, en dit zou voor de gemeente zelf het meest uitvoerbaar zijn.

2. Materiaal en Methode

2.1 Onderzoeksmethode

In dit onderzoek is er op een kwalitatieve manier onderzocht wat voor de doelgroep de beste methode is om de participatie te vergroten. De voorkeur voor welke methode het beste werkt verschilt natuurlijk per persoon en dit is dus lastig om een definitieve beste methode uit te halen. De grote diversiteit binnen de doelgroep maakt dit ook lastig.

2.2 Hoe effectief zijn de verschillende methodes?

De onderzochte methodes zijn:

- Bewonersavond
- Interactieve kaart
- Via een website
- App

De methodes zijn getoetst op een aantal criteria om de effectiviteit te beoordelen. Zo is er gekeken hoe deze methodes nu al binnen de gemeente gebruikt worden en wat hier de resultaten van zijn. Dit houdt in dat er gekeken is naar de respons hierop en de feedback van bewoners op deze manier. Hiervoor is er gesproken met de volgende mensen:

Menno van Dijk – Senior projectmanager gemeente Amsterdam. Meerdere apps ontwikkeld voor verschillende projecten zoals de herinrichting van het Frederiksplein

René Dronkers – Communicatie adviseur fietsparkeren gemeente Amsterdam. Nieuwe app in ontwikkeling die alle fietsparkeerplaatsen binnen Amsterdam aangeeft.

Vincent Hink – Digital Card Solutions. Originele ontwikkelaar fietsparkeerapp, en werkt momenteel aan een nieuwe fietsroute app voor Amsterdam.

Franke Smidstra – Omgevingsmanager gemeente Amsterdam. Heeft een app ontwikkeld voor de Houthavens en de bouw die hier plaatsvindt.

Bart Bakker – Communicatieadviseur gebiedsontwikkeling bij de gemeente Amsterdam. Heeft samen met Crozzroads een interactieve, digitale 3D maquette ontwikkeld van het projectgebied in de Bijlmer.

Ook is er onderzocht of andere gemeentes of eventueel steden in het buitenland hier al meer mee bezig zijn geweest en wat daar het meest effectief werkt. Zo wordt er al geparticipeerd door bewoners uit Berlijn en in verschillende steden uit Finland, maar dit is nog vrijwel allemaal met het gebruik van gebruikelijke methodes. Er zal dus onderzocht worden of er wel al steden zijn die gebruik maken van digitale methodes.

Om deze deelvraag te beantwoorden moet het volgende bekend zijn van de methodes:

- Hoe goed is de respons vanuit burgers op deze methode?
- Wat is de mening van de burgers op deze methode?
- Zorgt dit voor een vergrote participatie?

2.3 Hoe uitvoerbaar zijn de verschillende methodes?

De uitvoerbaarheid zal ons vertellen welke methode binnen de gemeente te gebruiken is zonder hoge kosten of veel tijd te hoeven investeren. Als een methode dus heel goed zal werken voor bewoners maar het kost veel te veel geld om uit te voeren of het duurt te lang dan is dit mogelijk niet de juiste oplossing. Ook is er gekeken wat de gemeente zelf uit de methode kan halen als data, en wat zij hiermee kunnen.

Deze criteria zijn getoetst op de kosten van de methode, de tijd die hier in geïnvesteerd moet worden, en wat de gemeente zelf aan de methode over kan houden aan data. Hierbij zal het meer over een globale schatting gaan als om de exacte tijd en kosten aangezien dit heel erg van de schaal van het project en de gemeente af kan hangen. Het zal voornamelijk relatief aan de andere oplossingen getoetst worden. Ook hierover spreek ik met Menno van Dijk, René Dronkers, Vincent Hink, Franke Smidstra en Bart Bakker. Hier is gevraagd naar de kosten van huidige manieren van participatie, tegenover de nieuwe manieren die zij hebben toegepast bij de huidige projecten. De hoeveelheid extra data en communicatie, en de bruikbaarheid voor toekomstige projecten, die uit deze methodes te halen zijn zullen tegenover elkaar gezet worden.

Ook is hier het afstudeeronderzoek van Niels de Waal van de hogeschool van Amsterdam geraadpleegd worden. Hij heeft zich bij de gemeente Amsterdam bezig gehouden met informatiemanagement hierbinnen, en hoe dit verbeterd kan worden. Er is samengewerkt met hem om daarop verder te kunnen bouwen binnen dit onderzoek op de concrete oplossingen voor het verbeteren van de bewonersparticipatie.

Aangezien er nog vrijwel geen enkel project is afgerond die gebruik heeft gemaakt van deze nieuwe methodes, is het lastig om hier veel voorbeelden bij te halen. Veel van de projecten waar dit gebeurt zijn pas recentelijk gestart en zijn dus nog niet afgelopen. Vanwege deze reden zal de uitkomst van dit onderzoek gebaseerd zijn op schattingen en wat er momenteel bekend is.

Om deze deelvraag te beantwoorden moet het volgende bekend zijn van de methodes:

- Wat zijn de kosten die verbonden zijn aan deze methode?
- Hoeveel tijd gaat hierin zitten?
- Wat kan de gemeente met de data die hieruit verkregen kan worden?

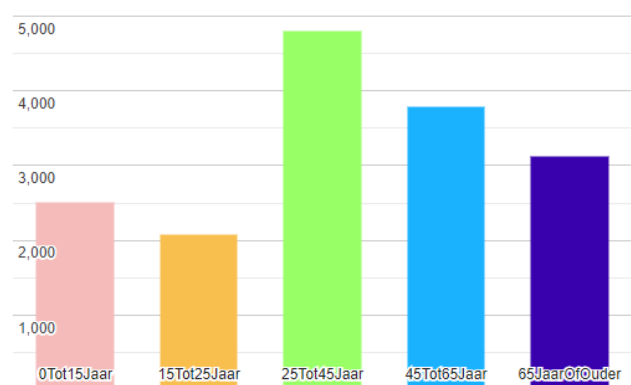
3. Resultaten

In dit hoofdstuk zullen alle resultaten van de interviews, mijn eigen onderzoek bij stadsdeel nieuw-west en het onderzoek van Niels de Waal gepresenteerd worden. Deze informatie zal eerst gepresenteerd worden, gevolgd door de samenvattingen van de interviews. Aan het einde van dit hoofdstuk zullen de belangrijkste gegevens voor elke deelvraag opgesomd worden, met een tabel met de belangrijkste getallen.

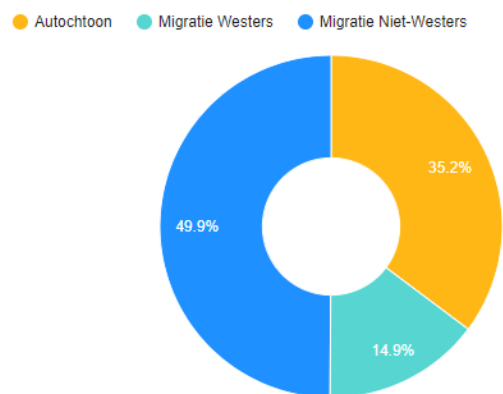
3.1 Afstudeeronderzoek Niels de Waal

Er is tijdens dit onderzoek informatie gedeeld met Niels de Waal die tijdens het schrijven van dit onderzoek ook bezig was met een onderzoek naar participatie voor burgers. Deze is meer gefocust op het informatiemanagement tijdens projecten. Hij heeft onder andere meerdere bewonersavonden bijgewoond en heeft hier enquêtes gehouden onder de bewoners die hier heen zijn gekomen. Tijdens de eerste bewonersavond over de Osdorperweg waren er 51 mensen waarvan meer dan 80% 45+. Ook was praktisch iedereen van Nederlandse afkomst. (Waal, 2019) Als dit tegenover de statistieken gezet wordt van de wijk in figuur 2 en 3 is dit niet representatief. Zoals duidelijk te zien is, is een groot deel van de inwoners weldegelijk 45+, maar zeker geen 80%. Ook is maar 35% van de wijk autochtoon.

De andere bewonersavonden laten een vergelijkbaar beeld zien. Bij het project Floating Gardens zijn zelfs maar 10 mensen op komen dagen. Ondanks dat de wijk grotendeels uit studenten bestaat was er geen enkele student aanwezig op deze avond. Dit laat nogmaals zien dat de jongere generatie geen interesse heeft in het participeren bij de wijk wanneer dit via een bewonersavond gebeurt. In een tijd waar vrijwel alles via het internet geregeld kan worden is dit voor de jonge generatie achterhaald. Ook kan zo'n avond al gauw een paar uur duren waar zeker studenten geen zin ofwel geen tijd voor hebben.



Figuur 2 Indeling Osdorp-oost volgens getallen van het CBS (CBS, sd)



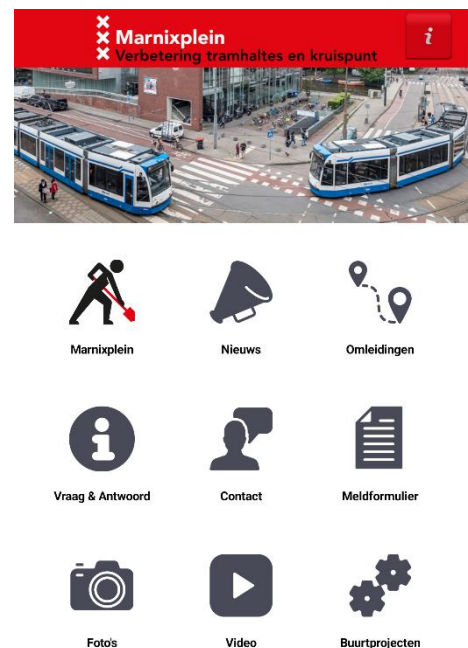
Figuur 3 Wijkindeling Osdorp-oost volgens getallen van het CBS (CBS, sd)

3.2 Uitwerking interview Menno van Dijk – Frederiksplein app

Voor het project van het Frederiksplein heeft Menno van Dijk besloten om in plaats van alleen een bewonersavond ook een app te gebruiken. Deze is meteen vanaf het begin gepromoot via brieven aan de bewoners en op hun website waardoor dit meteen bij iedereen bekend was. In deze app waren onder andere de fases van het onderhoud te zien, kaarten en foto's van hoe het gaat worden en van de werkzaamheden. Ook was er een mogelijkheid om direct contact op te nemen met de gemeente voor vragen of opmerkingen over het project. Het was belangrijk om niet teveel informatie in de app te stoppen, aangezien het anders onduidelijk ging worden. Het hoofddoel van de app was dat iedereen dit kon gebruiken en dat dit als centraal informatiepunt voor het project stond.

Het projectgebied heeft ongeveer 2000 adressen. Op de bewonersavond hiervan zijn er maar 11 mensen op komen dagen. De app daarentegen is bijna 500 keer gedownload. Hier is bijna alleen maar positieve feedback op gegeven vanuit de bewoners. Dankzij de informatie in de app waren er ook vrijwel geen vragen meer over het project. De overige vragen konden snel beantwoord worden via de app. Ook kregen bewoners pushberichten over bijvoorbeeld gewijzigde tijden waar gewerkt wordt, of vertragingen in het project. Hierdoor voelde de bewoners zich veel dichter verbonden met het project.

Er is een plan vanuit de gemeente om een grote Amsterdam app te hebben waar alle projecten in gezet kunnen worden. Het probleem hiermee is dat de grote hoeveelheid van de projecten maar voor een klein gedeelte relevant zijn. Menno denkt hierom dat het beter werkt om voor elk project een eigen app te hebben waardoor alleen de bewoners die hier iets aan hebben de informatie krijgen. Hierdoor voelt het ook een stuk persoonlijker voor de bewoners. Er is nu al een template die Menno gebruikt voor al zijn projecten en het kost dus weinig moeite om dit per project te maken. Wel is het belangrijk dat de app ook daadwerkelijk bijgehouden wordt. Er zullen dus mogelijk nieuwe mensen voor ingehuurd moeten worden, maar dit is nog steeds goedkoper dan de andere oplossingen zoals een bewonersavond. In totaal heeft de app ongeveer 600 euro gekost, en ongeveer 20 uur aan werk voor de eerste versie die nu dus als template werkt. Dit is in figuur 4 te zien waar dezelfde template is gebruikt voor de app voor het Marnixplein.



Figuur 4 Screenshot Marnixplein app, gemaakt met hetzelfde template als de Frederiksplein app die al verwijderd is

3.3 Uitwerking interview René Dronkers – Opdrachtgever fietsapp

De fietsapp voor de gemeente Amsterdam was origineel niet van de gemeente zelf. De ontwikkelaar, Vincent Hink, had zelf het probleem dat de fietsenstallingen in de gemeente niet duidelijk op 1 plek te vinden waren. Die heeft vervolgens zelf met open data hiervan een simpele app hiervoor gemaakt. Hierdoor heeft René Dronkers, communicatie adviseur van de gemeente Amsterdam, contact opgenomen met Vincent of hij dit als opdracht voor de gemeente kan gaan doen.

Hieruit is de fietsapp ontstaan. Hier staan alle huidige fietsenstallingen van de gemeente Amsterdam en eventuele private stallingen in weergegeven. Ook is hierin de rode loper verwerkt. Dit is een gebied door het centrum van Amsterdam waar geen fietsen geparkeerd mogen worden.

De app zelf is ontwikkeld met het Ionic platform. Hiermee kan relatief simpel een app ontwikkeld worden die ook cross-platform is. Deze kan dus direct op zowel Apple als Android telefoons werken. Ook is de kaart binnen de app beschikbaar als website. Hierdoor kan er gekozen worden door gebruikers hoe zij het liefste de kaart bekijken.

Momenteel is de gemeente bezig met participatie in de app te verwerken. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door gebruikers te kunnen laten melden wanneer er iets mis is met een stalling. Ook wil de gemeente hier in de toekomst navigatiefunctie toevoegen zodat de app direct aan kan geven waar de fiets geparkeerd kan worden bij de eindbestemming. Ook zou de gebruiker dan push berichten ontvangen wanneer er bijvoorbeeld werkzaamheden plaatsvinden op hun route.

Momenteel is de app nog in een testfase, maar dankzij promotie op social media is deze al meer dan 1000 keer gedownload. Er is momenteel nog geen einddoel voor de app, en deze zal dus in ontwikkeling blijven.

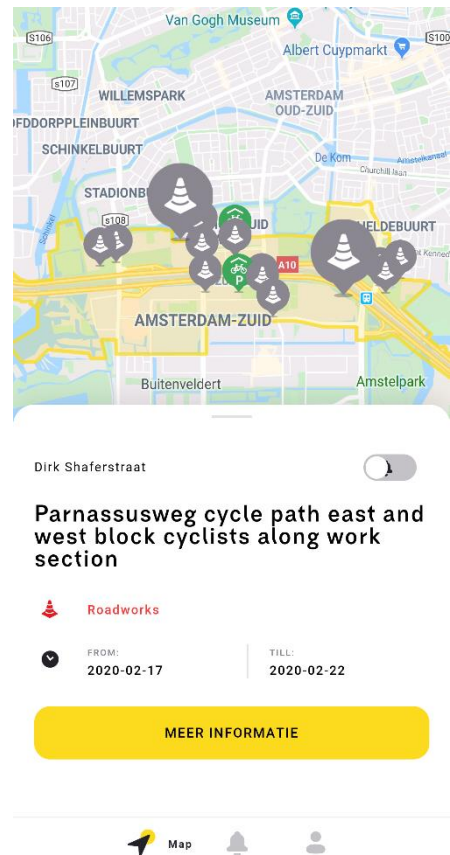
René denkt dat de gemeente uiteindelijk naar 1 grote app moet gaan waarbinnen alle informatie te vinden is. Momenteel zijn er veel losse apps en kaarten te vinden, maar dit moet gecentraliseerd worden om het overzichtelijk te maken. Als de verschillende delen van de gemeente hier allemaal toegang tot hebben kunnen zij via een template dan hun eigen project hier aan toevoegen.

3.4 Uitwerking interview Vincent Hink - Ontwikkelaar fietsapp

Vincent Hink is de persoon die origineel de fietsapp voor de gemeente heeft ontwikkeld, maar hij is met nog een andere fietsapp bezig. De app heet Cycling Works en is in figuur 5 te zien. Deze is speciaal voor de zuidas ontwikkeld om fietsers hier een overzicht te geven van de werkzaamheden die hier gebeuren. Hier is navigatie al toegevoegd, en kan de gebruiker dus zelf een route instellen die bijvoorbeeld dagelijks gefietst wordt. De app zal de gebruiker dan een notificatie geven wanneer er op de route werkzaamheden gaan gebeuren. Deze app is samen met de gemeente dienst Zuidas in ontwikkeling maar is momenteel nog in de testfase.

Vincent heeft met zijn bedrijf Digital Card Solutions ook al voor onder andere de gemeente Utrecht en Houten fietsapps ontwikkeld. Dit ook via het Ionic platform. Volgens Vincent zijn apps de beste oplossing om bewoners informatie te geven en om ze hierin te laten participeren. Nederland heeft de hoogste smartphonedichtheid van de wereld met 93% in 2018 (Deloitte, 2018). Steeds meer mensen gebruiken hun telefoon in plaats van een computer.

Wel is Vincent voorstander van 1 centrale app voor de gemeente met hierbinnen alle projecten. Dit zorgt ervoor dat uiteindelijk zoveel mogelijk inwoners van de gemeente Amsterdam kunnen participeren.



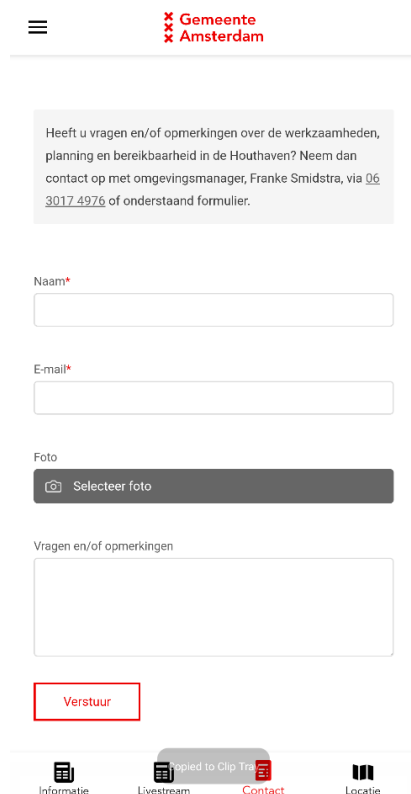
Figuur 5 Screenshot Cycling Works

3.5 Uitwerking interview Franke Smidstra – Houthavens app

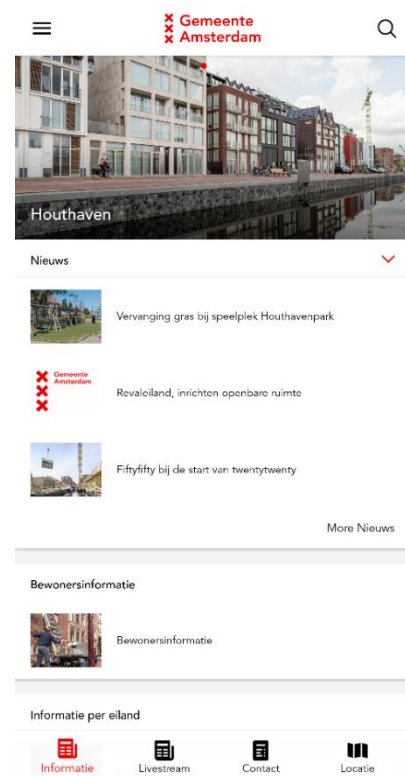
De Houthavens app is de enige van al deze apps die op de officiële licentie van de gemeente Amsterdam staat momenteel. Aangezien er nog geen template of regels binnen de gemeente waren voor apps was hier nog geen licentie voor. De vorige apps hebben allemaal individueel een licentie voor hun projectteam aangemaakt. De houthavens app is dus de eerste die dit wel voor elkaar gekregen heeft. Het is dan ook voor een flink project waar zo'n 2700 woningen gebouwd worden.

De ontwikkeling is pas 2 jaar na de start van het project ontwikkeld. De ontwikkeling zelf heeft ook nog een half jaar geduurd. Franke geeft aan dat dit eigenlijk al aan de late kant is en dat het een stuk beter zal zijn als direct vanaf het begin van het project er een app ontwikkeld wordt. Ook is de app in feite een kopie van de website. Deze app is via een extern bureau ontwikkeld en heeft ongeveer 6000 euro gekost om mee te beginnen, en vervolgens nog zo'n 3000 aan een licentie hiervoor. Het resultaat is in figuur 6 te zien. In de toekomst wil Franke dit graag binnen de gemeente ontwikkelen aangezien dit op de lange termijn een stuk goedkoper is en het beter zal werken.

De app is gepromoot aan de bewoners via de VVE's, op bewonersavonden, via de email en folders met QR-codes. In



Figuur 7 Contactformulier in de Houthavens app



Figuur 6 Screenshot Houthavens app home pagina

het begin was er nog veel kritiek op de app aangezien er veel functionaliteit miste. Deze feedback is gebruikt om de app te verbeteren en deze is nu al meer dan 2400 keer gedownload. Dit in vergelijking met de opkomst bij de bewonersavonden die rond de 100 man lag.

Volgens Franke is het contactformulier, te zien in figuur 7, alleen al genoeg reden om altijd een app te hebben voor een project. Dit verlaagt de drempel voor bewoners om mee te praten over het project wat gaande is in hun wijk. Bij dit project komen er al zo'n 20 meldingen per week binnen. Bewoners voelen zich hierdoor een stuk meer betrokken en is de band met de gemeente beter. De feedback op de app is nu vrijwel geheel positief.

Volgens Franke zou het beter zijn om wel een algemene app te hebben binnen de gemeente, maar voor de echt grote projecten zoals de Houthavens een eigen app te ontwikkelen. Anders gaat er teveel informatie in de algemene app komen die niet altijd relevant is voor iedereen. Wel moet er binnen de gemeente iemand toegewezen worden die zich altijd met de app bezig kan houden, aangezien dit momenteel door de projectleider zelf gedaan moet worden.

3.6 Uitwerking interview Bart Bakker – Opdrachtgever digitale maquette

Ook bij dit project is een extern bureau ingehuurd voor het ontwikkelen van deze tool. Bij het stadsdeel zuid-oost was er de vraag voor een digitale maquette van het projectgebied. Hiervoor is het bedrijf Crozzroads ingehuurd. Deze hebben in Unity en later in Unreal Engine, platformen voor 3D renders, een 3D maquette gemaakt. Hier zitten vrijwel geen restricties op met wat er met het platform kan aangezien het allemaal er ingezet kan worden

met coderen. Met de open data van de gemeente Amsterdam zijn de gebouwen in het omliggende gebied omhoog getrokken, maar de gebouwen in het plangebied worden allemaal in heel hoge resolutie gemaakt. De kaart voor de gemeente is nog niet openbaar en mag dus niet weergegeven worden in dit rapport, maar in figuur 8 is een ander gebouw wat Crozzroads heeft gemaakt als voorbeeld van het niveau van detail in deze 3D modellen.



Figuur 8 3D model van het Atrium in de Zuidas door Crozzroads (Crozzroads, sd)

Ook is de kaart interactief. Informatie over de gebouwen wordt direct weergegeven wanneer deze wordt geselecteerd. Het nadeel van de huidige versie is dat deze heel zwaar is om te runnen. Hierdoor is het alleen op een erg krachtige computer te gebruiken. De gemeente zelf heeft hier meerdere maptables voor die verplaatst kunnen worden naar bijvoorbeeld een bewonersavond. Wel is Crozzroads momenteel bezig met een mobiele versie die dus overal te gebruiken is.

Ook investeerders en aannemers zijn erg geïnteresseerd in dit platform aangezien het voor hun ook een beter beeld geeft voor hoe het plangebied er uiteindelijk uit komt te zien. Uiteindelijk wil de gemeente ook AR support hiervoor hebben. Dit zal dus inhouden dat de gebruiker door het plangebied kan lopen met hun telefoon of met een Augmented reality headset en dat zij de veranderingen live kunnen zien.

Ook wil de gemeente deze tool gebruiken voor participatie. Zo zijn zij hier momenteel mee bezig om bewoners hier inspraak te geven in de plannen. Voor bewoners is geeft dit een veel beter beeld bij hoe het uiteindelijk eruit komt te zien, en ze zouden direct meerdere scenarios kunnen zien.

Het grootste nadeel van dit project is de prijs. Waar een app maar zo'n paar honderd tot een paar duizend kost, kost alleen het gebruik van het platform hier al 45.000 euro. Hier komt nog de prijs bovenop van het werk wat er gestopt wordt in de ontwikkeling en het ontwerpen van de gebouwen, plus de maptables die dit runnen. De huidige maptables kosten al zo'n 7 tot 10 duizend euro en een week aan werk aan dit project is al 1500-2500 euro. Ondanks de prijs is stadsdeel Nieuw-west ook al bezig met een vergelijkbaar project met Crozzroads.

3.6 Eigen bevindingen tijdens Stageperiode

Gedurende de periode van Juni tot September heeft de schrijver van dit onderzoek stage gelopen bij het ingenieursbureau van de Gemeente Amsterdam in stadsdeel Nieuw-west. De stagebegeleider hier was Steven Kasten, projectleider bij het ingenieursbureau van de gemeente Amsterdam in nieuw-west. Hier is gewerkt aan een online participatietool die bewoners kunnen gebruiken om nieuwe ontwerpen te zien op de kaart, en hier direct opmerkingen over kunnen plaatsten. Dit is nog in een vroege testfase, maar dit is al uitgetest op een bewonersavond. Hier was de kaart op een maptable aanwezig waar bewoners zelf mee aan de slag konden. Hier zijn toen 54 opmerkingen geplaatst. Met deze informatie is de gemeente vervolgens aan de slag gegaan en is het ontwerp hierop aangepast.

Als deze tool beter uitgewerkt is, zou dit naar bewoners gestuurd kunnen worden in bijvoorbeeld bewonersbrieven met QR-codes. Ook zou dit op de website beschikbaar gesteld worden. Hiermee kan een groter deel van de bewoners bereikt worden. Dit kan gewoon open gezet worden voor een periode waarin mensen dit in kunnen vullen. Ook kan de gemeente hier direct antwoord geven op eventuele vragen en opmerkingen.

De gemeente kan hier zelf ook veel mee aangezien alle opmerkingen direct als grafieken en in Excel bestanden gedownload kunnen worden. Voorheen op bewonersavonden konden mensen formulieren invullen met eventuele opmerkingen. Het nadeel hiervan is dat dit handmatig allemaal overgetypt moest worden door medewerkers van de gemeente. Dit kan lastig zijn door bijvoorbeeld handschrift, en is het niet altijd duidelijk waar de opmerking precies over gaat aangezien er geen kaart bij staat. Dit kan een paar dagen duren om allemaal te verwerken, en aangezien het ingenieursbureau zo'n 200 projecten per jaar doet telt dit heel hard op qua tijd en geld.

Ook zijn de reacties van bewoners erg positief op dit systeem. Het is direct een stuk duidelijker wat er precies gaat gebeuren binnen hun wijk, en zij voelen zich hier meer bij betrokken.

3.7 Resultaten per deelvraag

3.7.1 Hoe effectief zijn de volgende methodes bij het verbeteren van de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar?

Bewonersavond

De opkomst bij de bewonersavonden waren vrijwel overal heel laag. Uit het interview met Menno van Dijk kwam uit dat voor het projectgebied met 2000 adressen er maar 11 mensen op zijn komen dagen op de bewonersavond. Ook uit een gesprek met Steven Kasten, projectleider bij het ingenieursbureau van de gemeente Amsterdam, kwam uit dat voor een wijk met 3000 adressen er maar 51 mensen op zijn komen dagen. Hiervan was ook nog eens 80% boven de 45. Ook was vrijwel iedereen van deze 51 van Nederlandse afkomst. Maar als er dan naar de wijkindeling gekeken wordt is maar 35% autochtoon.

Interactieve kaart

Voor bewoners is dit een bekende tool. Zeker de jongere generatie is gewend om met Google Maps te werken bijvoorbeeld. De schaal van een interactieve kaart kan flink verschillen. Zo heeft Bart Bakker in stadsdeel zuid-oost een volledig 3D model van het projectgebied. Dit is momenteel alleen nog op een mactable te gebruiken maar hier gaat ook een mobiele versie van komen die dus door bewoners te gebruiken is. In nieuw-west is er een interactieve kaart ontwikkeld die wel nog in 2D is, maar met al meer participatie mogelijkheden. Zo kunnen bewoners hier zelf de ontwerptekeningen van hun wijk zien en hier opmerkingen over plaatsen.

Website

Dit is voor vrijwel iedereen een bekende tool. Als een bewoner iets te weten wilt komen over een project zal hun eerste stap zijn om dit te Googelen. Hier zullen zij dus de website vinden. Dit is alleen ook direct het probleem met een website. Een participatietool kan prima op een website gezet worden, maar dit zullen de bewoners alleen vinden als zij actief naar de website gaan.

Apps

Apps daarentegen hebben de mogelijkheid om bijvoorbeeld een pushbericht te versturen naar de gebruiker als er vraag is om te participeren. Hier komt nog het voordeel bij dat praktisch iedereen in Nederland een smartphone bezit, en iedereen dus bekend is met het gebruik van apps. Zeker de jongere generatie zal eerder een app openen dan naar een website gaan. Ook is de respons hierop vaak positief. Zowel bij de Houthavens app als de app over het Frederiksplein ontvangt de gemeente vrijwel alleen maar positieve reacties. Dankzij het snellere contact met de gemeente vragen burgers ook sneller iets als ze iets niet begrijpen, en voelen zij zich meer betrokken tot het project.

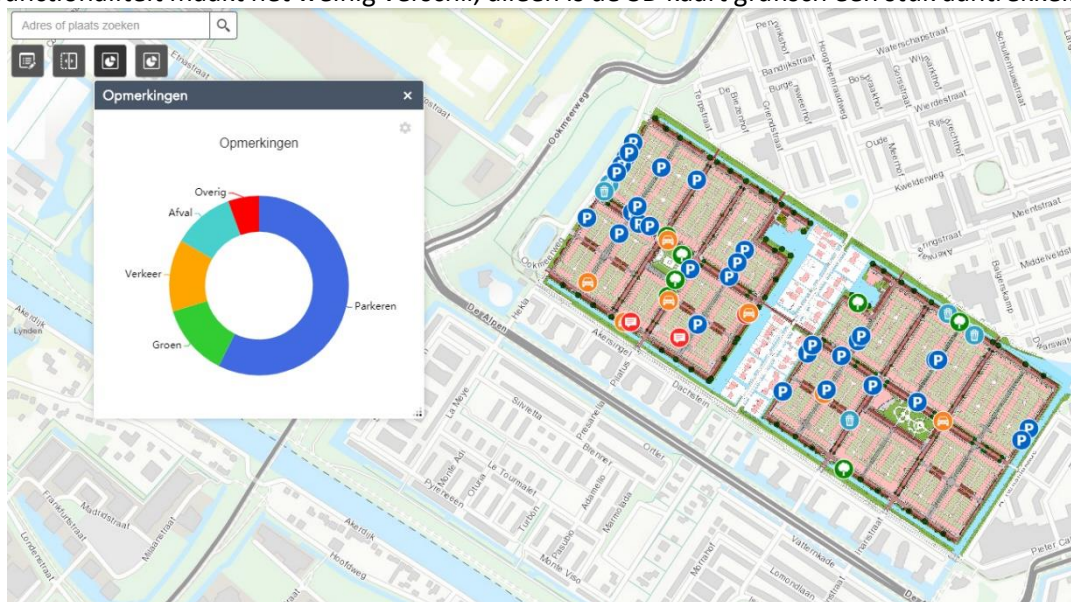
3.7.2 Hoe uitvoerbaar voor een gemeente zijn de volgende methodes om de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar te verbeteren?

Bewonersavond

Het voordeel van de bewonersavond voor de gemeente is dat deze methode al tientallen jaren gedaan wordt. Hierdoor is het bekend terrein en zal er dus niet veel tijd en geld hoeven gaan in de ontwikkeling hiervan. De data die uit een bewonersavond komt is alleen niet erg handig. Uit gesprekken met meerdere projectleiders komt uit dat het soms dagen duurt om dit allemaal te verwerken. Bewoners kunnen hier een formulier invullen met hun opmerkingen. Dit moet vervolgens allemaal handmatig overgetypt worden. Hier komt nog bij dat er geen locatiedata aanzit en het handschrift soms onleesbaar kan zijn. Ook is dit niet de goedkoopste methode aangezien er een hoop bij komt kijken. Zo moet er een ruimte beschikbaar zijn, meerdere werknemers van de gemeente, plannen moeten uitgeprint worden en goed weergegeven worden etc. Afhangend van het formaat van het project kan dit al gauw in de duizenden euro's lopen.

Interactieve kaart

Bij een interactieve kaart is de data snel bruikbaar. Hier kan in feite hetzelfde gedaan worden met de formulieren van de bewonersavond. Het grote verschil hiermee is dat deze data direct als Excel bestand geëxporteerd kan worden. Het voorbeeld in figuur 9 is van de interactieve kaart van stadsdeel nieuw-west. Hier worden de opmerkingen direct in real-time weergegeven in een grafiek. Hierdoor kan direct gezien worden waar de meeste opmerkingen over gaan. De prijs van een interactieve kaart verschilt groot afhankelijk van hoe deze er uit moet komen te zien. De kaart van nieuw-west is door 2 stagairs gemaakt en heeft dus vrijwel niks gekost. De 3D kaart van zuid-oost daarentegen is door een bedrijf genaamd Crozzroads gemaakt en heeft rond de 60.000 euro gekost. Qua functionaliteit maakt het weinig verschil, alleen is de 3D kaart grafisch een stuk aantrekkelijker.



Figuur 9 De interactieve kaart van nieuw-west met grafiek van de opmerkingen

Het nadeel van een interactieve kaart is dat deze op zichzelf niet heel goed inzetbaar is. In combinatie met een website of een app is dit een goede tool, maar anders is dit lastig om bij de bewoners te krijgen.

Website

Het grote voordeel van de website is dat net zoals met bewonersavonden deze al lange tijd bestaan. Hier zijn dus al templates voor en dit kost dus weinig voor de gemeente om in te zetten. Een participatietool op de website zal dus weinig tijd en geld kosten, en zal ook nog eens de data digitaal geven. Ook zijn websites vaak goed om te zetten naar bijvoorbeeld een app als dit toch nog nodig is. Zo vertelde Franke Smidstra mij dat de Houthavens app in feite een weerspiegeling is van de website die hier al was opgezet. De bereikbaarheid van een website kan wel een probleem vormen. De bewoner moet zelf actief interesse hebben in het participeren om een website bij te houden.

Apps

Ook voor de apps geldt dat voor dataverzameling dit een goede optie is. Het komt direct digitaal in een tabel te staan waardoor dit meteen gebruikt kan worden door de gemeente. Als dit gecombineerd wordt met een interactieve kaart kan hier ook nog eens locatiedata bij komen wat het helemaal goed maakt. Momenteel zijn er al een aantal apps binnen de gemeente aanwezig. De kosten hiervan verschillen tussen de paar honderd euro voor de Frederiksplein app en een paar duizend euro voor de Houthavens app. Dit verschil in prijs komt deels doordat de Frederiksplein app intern ontwikkeld is in tegenstelling met de Houthavens app, maar het project in de Houthavens is wel een stuk groter. Om op de lange termijn meer gebruik te maken van apps zal er dus geïnvesteerd moeten worden om dit intern te laten doen. Dit zal kosten besparen en ervoor zorgen dat de apps allemaal dezelfde functionaliteit hebben en hetzelfde ontwerp behouden.

3.8 Tabel met de belangrijkste getallen

Hieronder een tabel waar per casus de kerngetallen zijn opgesomd.

Casus Uitkomsten	Frederiksplein	Fietsapp	Houthavens	3D maquette	Kaart nieuw- west
Kosten korte termijn	Laag 600-1000 euro	Laag 2000-3000 euro	Gemiddeld 6000 euro	Erg hoog 50.000-55.000 euro aanschafkosten	Laag 1000+- euro
Kosten lange termijn	Laag Template aanwezig 200- 300 euro per app	Laag 500-1000 euro voor ontwikkeling	Gemiddeld 3000 per jaar voor licentie	Hoog 1500-2500 voor 2 weken aan ontwikkeling	Laag Eventueel weer een stagiair 400-500 euro
Gebruik doelgroep	500 downloads/2000 inwoners	1000 keer gedownload/ Heel Amsterdam	2400 downloads/ 2700 woningen	Alleen nog door gemeente bruikbaar	Alleen getest op bewoners- avond
Bruikbaarheid data	Alleen nog contactformulier in app	Nog geen dataverzameling	Alleen nog contact- formulier in app	Alleen nog door gemeente bruikbaar	Erg bruikbaar. Direct beschik- baar en te gebruiken

4. Discussie

Het doel van dit onderzoek is om gemeentes te informeren en te helpen bij het verbeteren van de participatie van de bewoners doormiddel van nieuwe technologie. Er zal in dit hoofdstuk gediscussieerd worden over de aanpak en resultaten van dit onderzoek.

4.1

Hier zullen per deelvraag de belangrijkste resultaten gepresenteerd worden, en vergeleken worden met de hypothese die er in de inleiding geformuleerd is.

Hoe effectief zijn de volgende methodes bij het verbeteren van de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar?

-Bewonersavond

Vergeleken met de andere methodes is deze manier minder onderzocht als de andere. Dit aangezien dit voornamelijk als controle is om te bewijzen dat deze manier niet goed werkt voor de gekozen doelgroep. Dit is vooral duidelijk geworden door de interviews met alle projectleiders en uit de bezochte avonden door Niels de Waal. Vrijwel elke bewonersavond trekt een klein groep die wijkindeling niet goed representeert. Dit is het beste te zien in het voorbeeld van Osdorp. Hier geven de wijkgegevens in figuur 2 en 3 een totaal ander beeld van de wijk dan wanneer alleen de gegevens van de bewonersavond bekeken worden. Voornamelijk het feit dat praktisch iedereen van Nederlands afkomst was op de bewonersavond, maar er in werkelijkheid maar 35% autochtoon is in die wijk.

-Interactieve kaart

De interactieve kaart is een groot begrip. Hier valt te denken aan een 2D kaart zoals de tool die in Nieuw-west gebruikt is, tot aan de 3D maquette uit Zuid-oost. Deze kan in feite zo goedkoop of duur gemaakt worden als je maar kan bedenken. Interactieve kaarten werken wel erg goed aangezien de jongere generatie dankzij apps zoals Google Maps en Apple Maps bekend zijn geworden met het gebruik hiervan. Het gebruik hiervan is dus voor veel mensen niks nieuws. Ook zijn interactieve kaarten makkelijk te updaten en kunnen deze vaak zowel op een computer als op een telefoon gebruikt worden.

-Via een website

Dit is ook een manier die nu al veel gebruikt wordt. Vrijwel alles heeft tegenwoordig een website, en projecten hebben dit vaak dus ook. Websites zijn vaak goedkoop en gemakkelijk te maken door tools zoals Wordpress. Het is wel van belang dat deze goed ontworpen worden aangezien ze al snel onoverzichtelijk worden. De mate van participatie kan hoog zijn aangezien er veel opties zijn om op de website te zetten, dit zal dus van de gemeente afhangen.

-App

Uit de interviews is gebleken dat vrijwel iedereen een app prettig vindt. Ze zijn goedkoop en simpel te maken en er kan zoveel of zo weinig content in als nodig is voor het project. Momenteel worden er nu nog op projectbasis vaak op eigen initiatief apps gemaakt. Hier moet vanuit de gemeente zelf op zijn minst een template voor zijn die projecten kunnen gebruiken aangezien er nu geen enkele samenhang is tussen de apps van de gemeente. Hierdoor is het uiteindelijk voor de eindgebruiker ook verwarrend of het wel officiële apps zijn. Uit de gegevens uit de interviews blijkt dat de apps significant meer gedownload zijn dan de hoeveelheid mensen die op een bewonersavond zijn geweest. Zo zijn er bij de Houthavens maar 100 man gekomen op de bewonersavond, maar is de app al 2400 keer gedownload. Bij het Frederiksplein zijn er maar 11 man op komen dagen op de bewonersavond maar is de app rond de 500 keer gedownload.

Hoe uitvoerbaar voor een gemeente zijn de volgende methodes om de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar te verbeteren?

-Bewonersavond

Deze methode wordt al decennia lang gedaan en is voor een gemeente dus al standaard procedure. Door de nieuwe ontwikkelingen van de laatste jaren is deze methode alleen niet altijd meer de beste optie. Een bewonersavond geeft wel input aan de gemeente, maar dit moet vaak handmatig verwerkt worden wat tijd en geld kost. Ook zal deze data vrijwel nooit een goed representatief beeld geven wat de wijk daadwerkelijk denkt. De kosten van een bewonersavond hangen ook van de grote van het project af. De meeste projecten hebben weliswaar meerdere bewonersavonden en dit loopt dus al snel op in de duizenden euro's als er gekeken wordt naar salaris van de medewerkers, voorbereidingen maken, ruimte huren etc.

-Interactieve kaart

Kaarten worden al veel gebruikt binnen de gemeente. Zo is er genoeg open data binnen de gemeente hiervoor. De stap om een kaart interactief te maken is niet heel groot vanaf dat punt. Zo zijn er vaak al GIS experts binnen de gemeente die hier een template voor op zouden kunnen zetten. Het hangt heel erg af van hoe de interactieve kaart ingericht wordt en hoe deze gebruikt wordt voor wat voor data hier uit gehaald kan worden. Dit zal per project verschillen maar het zal in ieder geval direct digitaal klaar staan om te gebruiken. Het is lastig om iets te zeggen over de kosten aangezien het verschil zo groot is. De paar honderd euro salaris voor de twee stagiairs die de kaart in nieuw-west hebben gemaakt vergeleken met de 60.000 euro die zuid-oost heeft uitgegeven aan de 3D kaart. Puur voor functionaliteit kan deze optie heel goedkoop zijn.

-Via een website

De gemeente heeft al per stadsdeel en voor sommige projecten websites. Het is hierdoor een kleine stap om deze te gebruiken voor participatie. Dan is het de vraag hoe dit gedaan moet worden. Dit zou door bijvoorbeeld een enquête op de website gedaan kunnen worden, maar ook door dit te combineren met bijvoorbeeld de interactieve kaart en deze te integreren in de website. Ook hier zal de data direct klaar staan om gebruikt te kunnen worden door de gemeente.

-App

Apps hoeven tegenwoordig weinig te kosten. Het zal ervan hangen of de gemeente dit intern of extern wil gaan ontwikkelen hoeveel het precies zal zijn. Zeker als de gemeente 1 licentie neemt die voor meerdere apps gebruikt kan worden zal dit geld besparen. Nu heeft het namelijk maar een paar honderd euro gekost om de Frederiksplein app intern te maken, en rond de 6000 euro voor de extern gemaakte Houthavens app. Hier is nog een licentie van 3000 euro bovenop gekomen, maar als dit verdeeld zou kunnen worden voor de gehele gemeente zullen deze kosten significant lager zijn per project. Vaak is een website of een interactieve kaart omzetten in een app al een grote sprong vooruit aangezien vrijwel iedereen van de doelgroep een telefoon heeft die veel gebruikt wordt. Zeker voor participatie is een app ideaal aangezien er gewoon een pushbericht verstuurd kan worden wanneer er input gegeven kan worden. Bij een interactieve kaart of website moet dit door de gebruiker zelf bijgehouden worden of moet het door bijvoorbeeld een bewonersbrief of folder bekend gemaakt worden.

4.2 Reflectie

Het was opvallend hoeveel projecten binnen de gemeente zelf al bezig waren met de bewoners betrekken bij het project op andere manieren dan gewoon een bewonersavond. Het grote probleem was dat dit nergens bekend was, en het dus allemaal mond tot mond doorgegeven moest worden wie waar mee bezig was. Doordat de gemeente Amsterdam dingen zoals apps en kaarten niet vanuit een centrale afdeling doet gaan veel projecten zelf aan de slag hiermee. Ook worden externe bureaus hiervoor vaak ingehuurd. Dit zorgde voor wat moeite met het vinden van cases binnen de gemeente die hier al mee bezig waren, maar ook binnen de gemeente is dit erg lastig. Als iedereen opnieuw probeert om het wiel uit te vinden gaat er veel tijd en geld verloren. Ook zijn er waarschijnlijk al genoeg mensen binnen de gemeente die kennis hebben op het gebied van apps ontwikkelen. Deze kennis zou nu al toegepast kunnen worden om dit sneller en goedkoper te doen, maar de bekendheid is er gewoon niet.

Verder was het erg lastig om online al voorbeelden uit andere steden te vinden. Het is een heel nieuw concept wat nog vrijwel niet wordt gedaan, en als dit wel gebeurt zal het waarschijnlijk net zoals bij de gemeente Amsterdam alleen intern bekend zijn. Er zijn een enorme hoeveelheid onderzoeken naar burgerparticipatie maar veel hiervan zijn of te oud of gericht op een ander aspect gericht hiervan. Dit zorgde ervoor dat dit onderzoek vrijwel geheel zelf opgemaakt moest worden uit eigen ervaringen die opgedaan zijn tijdens de stageperiode en tijdens het schrijven van dit onderzoek. Dit heeft ervoor gezorgd dat mogelijk niet alle resultaten betrouwbaar zijn aangezien het vanuit mijn ogen geïnterpreteerd is. Ook zijn er waarschijnlijk een aantal cases gemist binnen de gemeente aangezien ik hier mogelijk niet de juiste mensen voor heb kunnen spreken die hiervan af wisten. Ideaal gezien zou er een oproep binnen de gemeente voor alle projectleiders moeten zijn of zij zich al bezighouden met nieuwe methodes van participatie. Ook zou dit binnen andere gemeentes moeten gebeuren om een vergelijking te kunnen stellen, maar hier waren de contacten niet voor binnen dit onderzoek.

Voor een vervolg onderzoek zou dit op grotere schaal kunnen gebeuren door ook een enquête te houden in de relevante wijken waarin gevraagd wordt aan de bewoners hoe deze het liefste zouden willen participeren. Nu is er alleen de mening van bewoners die al naar een bewonersavond zijn gekomen getest, maar het doel van het onderzoek is om juist de mensen te betrekken die hier niet naartoe gaan. Het lastige gedeelte is om deze groep te bereiken en daar waren hier niet de middelen voor bij dit onderzoek.

Wel zijn de resultaten uit de interviews en ook van het onderzoek van Niels de Waal erg goed uitgekomen. Ook is het goed om te zien dat binnen de gemeente Amsterdam zelf er veel mensen wel enthousiast zijn om nieuwe technologieën te gebruiken om burgers erbij te betrekken. Ideaal spoort dit onderzoek aan tot meer enthousiasme zodat deze ontwikkeling door gaat.

5. Conclusies en aanbevelingen

Bewoners willen graag participeren als het op hun wijk aankomt. Voor veel is een bewonersavond alleen niet de oplossing. Voor bewoners is dit vaak qua tijd niet praktisch of is het niet interessant genoeg, en voor de gemeente kost dit veel tijd en geld om niet alleen te organiseren maar ook om de data hieruit te verwerken. Om meer bewoners mee te kunnen laten participeren zullen er dus nieuwe manieren gebruikt moeten worden. Dit onderzoek focust zich op websites, interactieve kaarten en apps om ook de jongere te kunnen betrekken in het proces van participeren, en om de gemeente tijd en geld te besparen terwijl ze meer bruikbare data binnen krijgen. Hier zullen de deelvragen beantwoord worden om zo het antwoord te geven op de hoofdvraag. Hieruit zullen aanbevelingen komen voor de gemeentes.

5.1 Conclusie

Hier zullen per deelvraag conclusies getrokken worden. Dit om uiteindelijk de volgende hoofdvraag te beantwoorden:

Welke digitale methode is het meest effectief en uitvoerbaar voor een grote gemeente te gebruiken om de bewonersparticipatie bij de nieuwe generatie te vergroten bij het (her)inrichten van (bestaande) wijken?

5.1.1 Hoe effectief zijn de volgende methodes bij het verbeteren van de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar?

Het is van belang dat in ieder geval voor nu bewonersavonden blijven doorgaan. Zeker voor de oudere generatie is dit een vertrouwde manier om op de hoogte te komen van wat er in de wijk gebeurt. Maar uiteindelijk zal deze methode langzaam verdwijnen. Het is dankzij de technologie van de laatste jaren niet meer de beste optie en dat is te zien aan de cijfers van de opkomst. Vrijwel elk project laat een opkomst uit de wijk van tussen de 2 en 5% zien van de inwoners. Dit is dan ook rond de 80% boven de 45 en grotendeels van een Nederlandse afkomst.

De interactieve kaart op zichzelf kan lastig zijn om te verspreiden en om bekend te maken. Dit zal uiteindelijk dan via een brief met QR-code moeten gaan, of via een website of app. Interactieve kaarten geven wel een geweldig beeld aan bewoners als het aankomt op participeren. Zo kunnen hier 3D modellen in, kunnen ze elk detail bekijken en snel hun eigen huis vinden om te zien wat daar gebeurt. In combinatie met een andere methode is dit heel efficiënt.

De website is voor een groot deel van de projecten een optie die snel toe te passen is. De websites staan vaak al en hier moet dus alleen een participatietool aan toegevoegd worden. De vorm hiervan kan verschillen van gewoon een enquête tot een interactieve kaart. Dit is voor veel mensen ook al betrouwbaar om te gebruiken en zal het dus goed werken. Het nadeel is dat hiermee niet direct updates naar gebruikers gebracht kunnen worden behalve als zij zelf de website regelmatig checken. Dit is iets wat niet te controleren is.

In feite de betere versie van de website, de app. Praktisch iedereen in Nederland heeft een smartphone en daarom is dit de beste manier om informatie te verspreiden. Binnen een app kan er ook een interactieve kaart komen, en zijn er genoeg opties voor participatie. Vooral de participatie is hier het sterkste aangezien de gebruiker hier een pushbericht van zou kunnen krijgen. Mensen pakken al snel hun telefoon erbij om even iets in te vullen. Dit is ook te zien aan de hoeveelheid downloads. Zo kwamen er maar 100 man bij de houthavens bewonersavond, maar is de app 2400 keer gedownload. Dit herhaalt zich met de 500 downloads van het Frederiksplein waar maar 11 man kwam op de bewonersavond.

5.1.2 Hoe uitvoerbaar voor een gemeente zijn de volgende methodes om de bewonersparticipatie onder mensen tussen de 18-35 jaar te verbeteren?

De bewonersavond is momenteel de meest gebruikelijke manier van participeren en is dus voor een gemeente relatief simpel om uit te voeren. Dit geeft alleen een slecht beeld van hoe de wijk echt denkt over een onderwerp, en duurt het lang om alle gegevens uit een bewonersavond te verwerken. Hierdoor is dit van alle methodes alsnog de minste geworden.

Voor de interactieve kaart zullen meer mensen met GIS ervaring bij de gemeente moeten komen als dit de voornaamste methode zal worden. Op de lange termijn zal dit alsnog een betere optie zijn aangezien interactieve kaarten constant geüpdatet kunnen worden, en weinig onderhoud vragen zodra er een template voor staat. Ook is de dataverzameling van een interactieve kaart erg goed voor een gemeente. Niet alleen zijn de opmerkingen of vragen direct beschikbaar online, maar hier zit ook nog eens locatiedata aan vast. Dit maakt het een stuk duidelijker waar het precies over gaat bij een opmerking.

De website is momenteel het best uitvoerbaar. Aangezien de websites al staan is het erg makkelijk om participatietools aan toe te voegen. Per project kan de hoeveelheid aan participatie anders zijn door onder andere een interactieve kaart bijvoorbeeld te gebruiken. De data die de gemeente hier uit kan halen is ook direct beschikbaar, en afhankelijk van de methode waarop geparticipeerd kan worden, kan hier ook locatiedata aan vast zitten.

Net zoals bij de interactieve kaart zullen voor apps nieuwe mensen moeten komen. Het hangt van de gemeente af of het om 1 centrale app zal gaan of op projectbasis, maar er moet een template voor zijn in dat tweede geval. Wanneer de app staat is dit een geweldige manier aangezien de onderhoudskosten laag zijn, en de data net zoals bij de website en de interactieve kaart direct online staat. Ook zal deze methode waarschijnlijk het meest gebruikt worden als dit een consistente tool is binnen de gemeente. De drempel om dit goed te ontwikkelen gaat alleen geld en tijd kosten, maar op een lange termijn is dit de beste optie.

5.2 Aanbevelingen

Tot slot zijn hier de aanbevelingen voor de gemeentes die meer participatie willen krijgen. Uiteindelijk zal dit door onder andere de omgevingswet toch moeten verbeteren. De huidige staat van participeren is nog lang niet op het niveau waar we uiteindelijk naar toe moeten als maatschappij. Door burgers meer invloed te geven in hun eigen wijk zullen zij zich ook sneller inzetten voor de wijk, en zal de band met de gemeente beter worden. De aanbevelingen zijn onderverdeeld in korte en lange termijn. Uiteindelijk zal het streven zijn om de lange termijn aanbevelingen waar te maken, maar zoals de naam suggereert zal dit wat tijd en geld kosten.

Korte termijn

- Zorg ervoor dat de website goed up-to-date blijft. Dit is voor de jongere generatie momenteel de enige plek waar zij informatie kunnen krijgen over projecten in hun omgeving. Ook is het mogelijk om hier al een simpel vraagstuk over de wijk op te posten zodat er al in ieder geval een vorm is van participatie. Hierdoor zal de website ook in de toekomst vaker gebruikt worden.
- Vraag binnen de gemeente rond of er al mensen zijn die ervaring hebben met GIS of met de ontwikkeling van apps en laat ze meedenken over de aanpak voor net begonnen of nieuwe projecten en hoe de communicatie hier anders aangepakt kan worden.
- Ga op zoek naar stagiairs. Niet alleen zullen ze een nieuwe blik geven op eventuele problemen waar je als projectteam momenteel tegen aanloopt, maar ook zijn zij over het algemeen een stuk handiger wanneer het op technologie aankomt. In het slechtste geval heeft het weinig gekost en heeft de leerling weer een goede leerervaring opgedaan.
- Hou de bewonersavonden zoals ze nu gaan. Niet iedereen kan goed omgaan met smartphones en de oudere generatie is dit gewend. Wel kunnen bijvoorbeeld maptables ingezet worden op bewonersavonden met een interactieve kaart. Hierdoor kan een medewerker van de gemeente de bezoekers hiermee helpen met het invoeren, maar is de data toch digitaal beschikbaar met locatiedata hieraan verbonden.

Lange termijn

- Er moet een centraal punt binnen de gemeente komen die zich bezig houdt met het ontwikkelen van participatietools. Hier moet een projectteam naartoe moeten kunnen stappen met het plan om te kunnen bespreken wat de beste aanpak hiervoor is. Hierbinnen moeten ook ontwikkelaars zitten die apps, websites en interactieve kaarten kunnen maken. Hier zullen nieuwe mensen voor moeten komen, maar door externe partijen in te huren voor elk project wordt er een stuk meer geld verloren dan dat er nodig is. Binnen dit team kan er een template ontwikkeld worden waardoor participatietools met weinig tijd gemaakt kunnen worden.
- Apps zijn de beste optie op de lange termijn. Praktisch iedereen in de doelgroep van dit onderzoek gebruikt apps, en weet dus hoe deze werken. Ook is dit de methode waar het meeste mee gedaan kan worden. Wel is voor de ontwikkeling hiervan het vorige punt erg belangrijk. De ontwikkeling moet intern gebeuren via een vaste template. Anders is dit voor zowel de eindgebruiker als voor de gemeente zelf niet praktisch. Voor de gebruiker zorgt dit voor verwarring aangezien de apps allemaal een andere indeling hebben, en voor de gemeente kost dit meer tijd en geld. Ook zal de verzamelde data verschillen per app wat voor het opslaan hiervan niet handig is.

- Het beste is om 1 centrale app te maken voor de stad. Dit zal de belangrijkste informatie bevatten die de gemiddelde inwoner nodig heeft. Hiernaast zal het per project afhangen of hier een eigen participatietool voor nodig is. Als het om een klein project gaat zal het mogelijk niet de kosten waard zijn om hier een volledige app voor te ontwikkelen. Een groot project zoals de Houthavens daarentegen moet wel een eigen app krijgen, aangezien de centrale app anders teveel informatie krijgt die niet voor iedereen relevant is.

Bibliografie

- Amrani, A. (2011). *Betrokkenheid van nieuwe Nederlanders bij de wijk*. Opgehaald van HBO Kennisbank: https://www.hbo-kennisbank.nl/details/sharekit_hh:oai:surfsharekit.nl:240040f3-8b29-47b1-913f-a4e474f0e4a3?q=bewoners+participatie&has-link=yes&c=0
- Aulich, C. (2009). *From Citizen Participation to Participatory Governance in Australian Local Government*. University of Canberra, Australia: Commonwealth Journal of Local Governance.
- Bäcklund, P., & Mäntysalo, R. (2010). *Agonism and institutional ambiguity: Ideas on democracy and the role of participation in the development of planning theory and practice - the case of Finland*. Helsinki: Sage.
- Bicknese, L., Broekhuizen, J., & Boers, J. (2014, Januari). *Vrijheidsbeleving van Amsterdammers*. Opgehaald van Gemeente Amsterdam: https://www.ois.amsterdam.nl/downloads/pdf/2014_vrijheidsbeleving_2.pdf
- Bouzuenda, I. (2018). Towards Smart Sustainable Cities: A Review of the Role Digital Citizen Participation Could Play in Advancing Social Sustainability. *Sustainable Cities and Society*.
- Cappa, F., Laut, J., Porfiri, M., & Giustiniano, L. (2018, December). Bring them aboard: Rewarding participation in technology-mediated citizen science projects. *Computers in Human Behavior Volume 89*, 246-257. Opgehaald van ScienceDirect: <https://www.sciencedirect-com.aeres.idm.oclc.org/science/article/pii/S0747563218303923>
- CBS. (2019, 07 30). *Kerncijfers wijken en buurten 2019*. Opgehaald van CBS: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2019/31/kerncijfers-wijken-en-buurten-2019>
- CBS. (sd). *Informatie wijk Osdorp Oost*. Opgehaald van Allecijfers.nl: <https://allecijfers.nl/wijk/osdorp-oost-amsterdam/>
- Crozzroads. (sd). Opgehaald van Crozzroads: <https://crozzroads.com/>
- Deloitte. (2018, Januari 3). *Smartphonebezit gegroeid naar 93% van Nederlanders*. Opgehaald van Consultancy.nl: <https://www.consultancy.nl/nieuws/15292/smartphonebezit-gegroeid-naar-93-van-nederlanders-veelvuldig-gebruik-storend>
- Dinjens, M. (2010). *Burgerparticipatie in de lokale politiek*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek Amsterdam.
- Gemeente Amsterdam. (2018, November 19). *Gevaarlijke plekken tussen huis en school*. Opgehaald van Amsterdam: <https://www.amsterdam.nl/ois/projecten-data/gevaarlijke-plekken/>
- Gemeente Amsterdam. (sd). *De stem van Nieuw-West*. Opgehaald van De stem van Nieuw-West: <https://stemvannieuwwest.amsterdam.nl/>
- Horgan, D. (2019, July). Frameworks for citizens participation in planning: From conversational to smart tools. *Sustainable Cities and Society Volume 48*. Opgehaald van ScienceDirect: <https://www.sciencedirect-com.aeres.idm.oclc.org/science/article/pii/S2210670718323588>
- Michels, A. (2011). *De Democratische Waarde van Burgerparticipatie: Interactief Bestuur en Deliberatieve Fora*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

- Mohammadi, H. (2010). *Citizen Participation in Urban Planning and Management*. Kassel: Deutsche Nationalbibliothek.
- Rijksoverheid. (2017, November 28). *Omgevingswet video*. Opgehaald van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/omgevingswet/documenten/videos/2017/11/28/omgevingswet>
- Rijksoverheid. (sd). *Omgevingswet*. Opgehaald van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/omgevingswet>
- Rosol, M. (2010). Public Participation in Post-Fordist Urban Green Space Governance: The Case of Community Gardens in Berlin. *International Journal of Urban and Regional Research*, 548-563.
- Schröder, C. (2016). *A mobile app for citizen participation*. Berlijn: Centre for Technology and Society.
- Waal, N. d. (2019). *Informatiemanagement in het ruimtelijke domein*. Amsterdam: Ingenieursbureau Gemeente Amsterdam.

Bijlages

Bijlage 1 - Aantekeningen interviews

Notities interview Menno van Dijk

Bestaande apps teveel info – niet interactief
Frederiksplein app meer gefocust
Omleidingen
Nieuwe fases
Foto's en berichten
Geschiedenis van gebied
Kaarten
Werkzaamheden foto's
Contactformulier
Veel gepromoot in brieven
500 downloads – 2000 adressen
11 man bewonersavond
Mensen zagen app als centraal punt
Elk project moet een nieuwe app
Alleen maar goede feedback
Niet teveel communicatie – app centraal houden
Bijna geen vragen meer
Pushberichten
Template is er
Beter app per project dan 1 grote
App voor alleen jou omgeving voelt persoonlijk
Kan al eerder in het proces
Keuzes geven aan bewoners
App blijven updaten
Hangt van project af hoeveel keuze
Betrekt veel mensen
Simpel mogelijk houden
Contact/meldformulier/FAQ/omleidingen
Nu al 2 apps
Niet voor te kleine projecten
Flink aan te raden
Wel iemand hebben die het bij kan houden
Communicatie moet goed zijn
Omgevingsmanager/communicatiemanager/technisch
Binnen uur pushbericht kunnen sturen
Op tijd beginnen/vanaf begin/eerste brief
App aankondigen
Bewoners willen huis niet uit
Veel op telefoon
600 euro aan app uitgegeven
20 uur werk eerste versie
Nu een template
Bewonersavond ook heel duur
Vorbereidingskosten heel hoog
Veel mensen die alleen willen zeuren
Mensen die het leuk vinden komen niet, wel met app

Notities interview René Dronkers

Betrokkenheid
App voor fietsers
Buurtstallingen locaties
Particulier ook
Vincent Hink
Alle locaties verzameld
Deed het eerst gratis
Rode loper er ook in – Stations/uitgaansgebieden
Openbare stallingen
Interactieve kaart op website
Nu nog geen participatie
Krijgt pushbericht binnen rode loper
Niet zozeer voor bewoners – meer buitenstaande
Foto's erbij van stalling
Door iedereen binnen gemeente aan te passen
Vincent werkt ook voor andere gemeentes
Meer dan 1000 downloads
Social media gepromoot
Testfase van een maandag
Navigatietool toevoegen
Dagelijkse fietsroutes
Pushbericht bij verbouwing

Notities interview Vincent Hink

Nederland hoogste smartphone dichtheid ter wereld
Fietsapp te groot
Apps combineren
Zone is GeoJSON
Ionic platform
Pilot app zuidas
Ideaal als iedereen binnen gemeente zelf aan kan passen
30 testers voor Cycling works
Pushberichten fietsapp
Ionic kan ook naar web geëxporteerd worden
Beter 1 centrale app/portaal maken voor gemeente
Binnen 4 uur een app op Ionic
Andere gemeentes met fietsapp – Utrecht en Houten
Deelfiets app in Rotterdam
Ionic ook veel opties voor interactie

Notities interview Franke Smidstra

2700 woningen gebouwt
Versnipperde bouw
Digitaal werkt al
Contact VVE's
Spiegel van Website
Ook gegevens ophalen
Contactformulier met foto
Veel meldingen, 20 per week
Drempel verlagen voor contact
1100 + 1300 downloads op verschillende platforms
Veel gepromoot
Bewonersavond – Email – Folders – QR codes
Algemene app voor bouw nodig
Grootschalig project eigen app
80% koopwoningen – 30-50 leeftijd
Bewoners vinden het jammer dat er niet meer op staat
Elke twee weken update
Apart persoon voor app ingehuurd
6.000 euro voor app, licentie van 3000 euro
Extern bureau
Amsterdam had geen licentie
Account overgenomen van Amsterdam
In toekomst binnen gemeente ontwikkelen
Veel kritiek in eerste instantie
Alleen al voor contactformulier een app hebben
Gebonden aan website
Half jaar ontwikkeling gehad
Kwam vanuit communicatie
Na 2 jaar start project pas ontwikkeling app
Beste meteen beginnen

Notities interview Bart Bakker

Vraag voor maquette
Crozzroads – maakt ontwerp op aanvraag
Vrijwel geen restricties
Uiteindelijk mobiel beschikbaar maken
Amsterdam Maps als lagen
Maptionaire voor enquêtes
Maptable zwaar maar vervoerbaar
Nieuw west neemt ook dit systeem
45.000 platform
2 dagen - 1 week werk = 1500-2500 euro
7-10.000 euro maptable
Blijft geupdate
Ontwikkelaars en investeerders ook interesse
AR functie uiteindelijk
Info over gebouwen door touch