

Open**dam**.



Naam: Mustapha Drame, Kaoutar Maskouri, Lantijn Bergman

Opdrachtgever: Douwe Schmidt, Gemeente Amsterdam: Afdeling Innovatie

Inhoud

Opendam.....	1
Inleiding	4
Opdracht.....	5
Probleemstelling / Doelstelling	6
Succesindicatoren	8
Stakeholderanalyse	9
Contextanalyse	10
Probleem definitie	10
Relevante ontwikkelingen & Trends.....	11
Kansen & uitdagingen.....	12
Kerninzichten/ synthesis	13
Activitypub onderzoek.....	14
Ideeëngeneratie	15
Crisiscommunicatie.....	15
Informatievoorziening	15
Zo ziet crisiscommunicatie eruit:.....	16
Interactie	17
Mastodon als platform voor crisiscommunicatie	17
Instemming beleidskeuzes / Participatie momenten.....	18
Idee (Instemming beleidskeuzes)	18
1. Peilingen	18
2. Burgerideeënkanaal	18
3. Live discussies en Q&A-sessies.....	18
4. Participatie momenten	19
Wijkgerichte notificaties	20
Ons concept	21
Gemeente Amsterdam: Wijkgerichte Mastodon-accounts	21
Waarom per wijkaccount handiger is	21
Gemeente Amsterdam app uitbreiding	21
Implementatieplan	22
Doel van de implementatie	22
Kernidee	22
Resultaat	22
Definitief prototype.....	23
Wat is het prototype?	23

Hoe werkt het?	23
Waarom werkt dit?	23
Proof of value	28
Onderzoeksresultaten en inzichten	28
Inzichten uit de validatie	29
Proof of concept	30
Betrokkenheid van gebruikers & hoe het concept daardoor is aangepast	30
Belangrijkste veranderingen aan het concept op basis van feedback:	30
Kpi's	32
Governance-principes	33
Gekozen governance-principes	33
Waarom deze principes?	33
Wat betekent dit voor de Gemeente Amsterdam?	35
Creative Commons-licentie	36
Bijlagen	37
Ethische dilemma's	37
Inclusiviteit: Uitsluiting van bewoners voorkomen (The Forgotten)	37
Uitgewerkte interviews	39
Samenvatting Interview 1	39
Samenvatting Interview 2	40
Samenvatting Interview 3	42
Samenvatting Interview 4	43
Samenvatting Interview 5	45
Samenvatting Interview 6	46
User stories	48

Inleiding

De afdeling Innovatie wil graag slimmer en duidelijker communiceren met mensen binnen en buiten de organisatie. Ze merken dat hun huidige manier van sociale media (Mastodon) gebruiken nog niet goed genoeg werkt. Ze willen niet alleen berichten posten, maar vooral in gesprek gaan met mensen en kennis uitwisselen. Daarom vragen ze ons om te onderzoeken hoe ze dit beter kunnen doen.

In deze opdracht gaan we kijken naar wat de afdeling nu al doet op social media, wat er goed gaat en wat er beter kan. We gaan medewerkers interviewen om te begrijpen wat zij nodig hebben en welke problemen zij ervaren. Ook gaan we onderzoeken hoe de afdeling innovatie Mastodon en het ActivityPub-protocol beter kan inzetten, omdat deze passen bij open, eerlijke en gelijkwaardige onlinecommunicatie.

Daarnaast gaan we kijken naar nieuwe mogelijkheden voor ActivityPub binnen de overheid. Dit helpt de afdeling innovatie om vernieuwende manieren te vinden om samen te werken, informatie te delen en mensen te betrekken. Met deze opdracht willen we uiteindelijk advies geven dat de afdeling helpt om beter te communiceren.

Opdracht

De afdeling Innovatie wil onderzoeken hoe zij op een betere, slimmere manier kan communiceren met mensen binnen en buiten de organisatie. Daarom zijn zij nieuwsgierig naar de effectiviteit van hun social-mediastrategie op Mastodon en wat er mogelijk verbeterd kan worden. We beginnen met het analyseren van hoe ze nu communiceren en we gaan medewerkers interviewen om te begrijpen wat hun vereisten zijn, waar ze problemen mee hebben en welke doelgroep ze eigenlijk willen benaderen. Daarbij moeten we vooral letten op hoe de afdeling niet alleen informatie wil uitzenden, maar vooral hoe ze online met mensen informatie willen delen en terugkrijgen, in plaats van alleen zelf dingen te posten.

De afdeling innovatie wil meer doen met hun bestaande Mastodon-server. Zij gebruiken die nu nog weinig en willen weten hoe ze dit platform en het ActivityPub-protocol beter kunnen inzetten. Daarom gaan wij een implementatieplan maken waarin we beschrijven wat voor strategie ze kunnen gebruiken, welke tone of voice daarbij past, hoe ze moderatie en governance moeten regelen en hoe Mastodon kan aansluiten bij de andere communicatiekanalen die ze al gebruiken. Ook kijken we hoe de afdeling innovatie eventueel zelf kan bijdragen aan de ontwikkeling van ActivityPub, bijvoorbeeld door mee te denken of mee te bouwen om te verbeteren

Probleemstelling / Doelstelling

Probleemstelling:

We onderzoeken hoe de afdeling Innovatie van de gemeente Amsterdam op een slimme en duurzame manier kan aansluiten bij het gefedereerde social-media netwerk, zoals Mastodon. We kijken hoe de bestaande Mastodon-server en het ActivityPub-protocol kunnen helpen om opener, menselijker en eerlijker te communiceren met bewoners.

Nu praten bewoners en gemeente vaak langs elkaar heen. De gemeente zendt vooral informatie, terwijl bewoners vooral problemen en frustraties delen. Doordat er weinig wordt teruggesproken voelen veel mensen zich niet gehoord. Daarom onderzoeken we hoe je echte interactie kunt creëren in plaats van eenrichtingsverkeer.

We gaan ook kijken hoe de gemeente kan bijdragen aan de ontwikkeling van ActivityPub en Mastodon, bijvoorbeeld door mee te bouwen, mee te testen of mee te denken.

Tot slot onderzoeken we hoe je mensen naar Mastodon krijgt. We kijken naar manieren om bewoners en collega's enthousiast te maken, zoals duidelijke uitleg, vergelijken met bestaande kanalen, unieke content en het actief betrekken van bewoners. Zo kan Mastodon uitgroeien tot een plek waar mensen willen zijn en waar ze zich echt gehoord voelen.

Doelstelling:

Welk probleem proberen we te adresseren?

Er is een duidelijke afstand tussen bewoners en de gemeente op social media. De gemeente plaatst vooral informatie, maar reageert weinig op wat bewoners zeggen. Daardoor sluit de gemeente niet goed aan op wat er online leeft. Bewoners voelen zich hierdoor niet echt gehoord en er ontstaat weinig echt gesprek. Ook gebruikt de gemeente nog weinig nieuwe, open social-media platforms zoals Mastodon, terwijl die juist goed passen bij belangrijke waarden zoals openheid en gelijkwaardigheid.

Wat wil de opdrachtgever bereiken?

De afdeling Innovatie wil weten hoe zij op een duurzame en slimme manier kan deelnemen aan het sociale netwerk de Fediverse, zoals Mastodon. Ze willen:

- Ze zoeken een heldere strategie voor het gebruik van Mastodon en ActivityPub
- Ze zoeken manieren om beter met bewoners in gesprek te gaan
- Ze willen Inzicht in hoe de gemeente zelf kan bijdragen aan de ontwikkeling van open technologie.
- Ze willen dat meer bewoners en medewerkers Mastodon daadwerkelijk gaan gebruiken.

Wat willen andere stakeholders bereiken?

- Bewoners: gehoord worden, sneller reactie krijgen, en op een gelijkwaardige manier kunnen praten met de gemeente.
- Andere afdelingen van de gemeente: zij willen makkelijker kennis kunnen delen, nieuwe manieren van communiceren gebruiken en minder afhankelijk zijn van grote commerciële social-media bedrijven.
- Makers van ActivityPub en Mastodon: zij willen dat meer overheidsorganisaties meedoen, zodat het systeem beter, sterker en stabiel kan worden.

Wat hopen wij zelf te bereiken?

Met deze opdracht hopen we dat gemeentes en bewoners uiteindelijk beter met elkaar kunnen communiceren. We willen dat inwoners zich gezien, gehoord en serieus genomen voelen. Als een gemeente op een open en eerlijk platform communiceert, ontstaat er meer vertrouwen. Bewoners weten dan beter wat er speelt, kunnen makkelijker vragen stellen en voelen zich meer betrokken bij hun eigen buurt of stad.

We hopen ook dat gemeentes meer vrijheid krijgen in hoe ze online communiceren. Platforms zoals Mastodon geven veel meer controle, omdat de gemeente daar zelf mag bepalen wat ze posten, hoe ze dat doen en welke regels ze hanteren. Ze zijn dan niet afhankelijk van grote commerciële bedrijven die bepalen wat gezien wordt of welke gegevens worden verzameld.

Uiteindelijk willen we dat deze manier van communiceren zorgt voor een positieve sfeer, een plek waar informatie duidelijk is, waar bewoners veilig kunnen meepraten en waar de gemeente open staat voor feedback. Op die manier ontstaat er een modern, eerlijk en toegankelijk communicatiekanaal waar iedereen beter van wordt.

Succesindicatoren

Het doel van deze opdracht is om de gemeente te helpen bij het verbeteren van hun onlinecommunicatie, vooral via Mastodon en het ActivityPub protocol. We willen dat de gemeente bewoners beter bereikt, meer open communiceert en minder afhankelijk wordt van commerciële platforms. Om te weten of dit gelukt is, beschrijven we hieronder de succesindicatoren

We vinden dat deze opdracht goed is gelukt als de afdeling Innovatie een duidelijk beeld krijgt van hoe hun communicatie nu werkt. Onze analyse en de gesprekken met medewerkers moeten laten zien wat goed gaat en waar het nog niet zo goed gaat. Het is belangrijk dat medewerkers zichzelf herkennen in wat wij opschrijven, zodat ze weten dat we naar ze hebben geluisterd.

Er moet ook een duidelijk en handig plan komen voor het gebruik van Mastodon. In dat plan staat welke soort berichten de afdeling kan plaatsen, in welke stijl ze moeten schrijven en hoe actief ze moeten zijn. Daarnaast moeten de regels voor moderatie en governance simpel en duidelijk zijn, zodat de gemeente weet hoe ze moeten omgaan met reacties, vragen of problemen op het platform. Het plan moet niet alleen theorie zijn, maar het moet in de praktijk ook uitgevoerd worden.

We willen ook dat onze adviezen zorgen voor betere communicatie tussen de gemeente en bewoners. Als bewoners zich meer gehoord voelen, makkelijker informatie vinden en merken dat de gemeente open en eerlijk communiceert, dan hebben we een belangrijk doel bereikt. Daarnaast krijgt de gemeente met Mastodon meer vrijheid en controle over hun eigen communicatie, zonder afhankelijk te zijn van grote commerciële platforms.

Wanneer de opdrachtgever aangeeft dat onze adviezen duidelijk, nuttig en bruikbaar zijn, kunnen we zeggen dat we het doel van deze opdracht hebben bereikt.

Stakeholderanalyse

De afdeling Innovatie is de opdrachtgever van dit project. Zij willen graag nieuwe technologieën verkennen en werken vanuit publieke waarden zoals privacy, openheid en onafhankelijkheid van commerciële platforms. Ze willen belangrijke informatie delen op een manier die past bij het gefedereerde web. Maar zij lopen ook tegen problemen aan. Ze hebben nog niet genoeg kennis en geen duidelijke strategie voor Mastodon. De projectleiders en medewerkers met social-mediakennis hebben hier invloed op, maar uiteindelijk voelen vooral de medewerkers van de afdeling de impact omdat zij straks met het platform moeten werken.

Daarnaast speelt het communicatieteam, de social-media medewerkers van de gemeente, een belangrijke rol. Zij willen vooral dat inwoners goed worden bereikt. Daarom willen ze een heldere strategie om berichten op Mastodon te plaatsen. Voor hen is het lastig dat ze nog niet precies weten hoe Mastodon werkt. De contentmakers hebben de meeste invloed op dit proces, maar het hele communicatieteam merkt er iets van, omdat zij dagelijks met het platform moeten werken.

Ook de bewoners van Amsterdam zijn een belangrijke doelgroep. Zij willen betrouwbare updates krijgen over wat er in de gemeente gebeurt. Op dit moment bereikt de gemeente hen niet goed, omdat berichten niet populair zijn in de algoritmes van grote platforms. Burgers hebben weinig directe invloed, maar hun feedback kan wel een rol spelen. Dit heeft grote impact op bewoners die hun inbreng gaven en gemeentelijke informatie willen volgen.

Verder zijn er ook ontwikkelaars en beheerders van de Mastodon-server van de gemeente Amsterdam. Zij beheren de techniek en zorgen dat de server veilig, stabiel en actueel blijft. Ze hebben invloed omdat zij bepalen wat technisch mogelijk is. De impact ligt bij hen wanneer er extra beheer, updates of moderatie nodig zijn.

Het beheer van socialmediakanalen, waaronder Mastodon, valt bij de gemeente Amsterdam onder de verantwoordelijkheid van de communicatieafdeling. Volgens het socialmedia-gedeelte van het gemeentelijke Stijlweb mogen nieuwe kanalen alleen worden opgezet met goedkeuring van de directie Communicatie en in afstemming met het socialmedia-team. Voor alle kanalen gelden vaste richtlijnen voor huisstijl en communicatie, zoals het gebruik van avatar, typografie en tone-of-voice. Hoewel er geen afzonderlijk openbaar Mastodon-beleid bestaat, zijn de algemene socialmedia- en huisstijlrichtlijnen van de gemeente ook van toepassing op het Mastodon-account Gemeente Amsterdam (Gemeente Amsterdam, z.d.).

Ook ontwikkelaars van ActivityPub en Mastodon wereldwijd zijn indirecte stakeholders. Zij zijn geïnteresseerd in hoe publieke organisaties bijdragen aan het verbeteren van het protocol. Door feedback, bug reports of bijdragen aan de code beïnvloedt de gemeente het bredere ecosysteem.

Tot slot is er de Gemeente Amsterdam zelf. De gemeente wil dat zoveel mogelijk bewoners weten wat er speelt. Daarom willen ze informatie delen via een open, gefedereerd social-mediaplatform zoals Mastodon. Maar ook zij lopen tegen problemen aan: hun berichten scoren slecht in de algoritmes van commerciële platforms. De opdrachtgevers binnen de gemeente hebben invloed, omdat zij bepalen wat het social-mediateam moet doen. De impact ligt vooral bij het team dat de content gaat maken en plaatsen.

Contextanalyse

Probleem definitie

Het belangrijkste probleem in dit project is dat de gemeente Amsterdam wel een eigen Mastodon server heeft, maar deze bijna niet gebruikt. Daardoor blijven de mogelijkheden van een open en eerlijk communicatieplatform onbenut. De Afdeling Innovatie wil graag vooroplopen met nieuwe, betrouwbare en duurzame vormen van onlinecommunicatie, maar zonder duidelijke afspraken en een goede aanpak lukt dat niet.

Een belangrijke oorzaak is dat er nog weinig kennis is over Mastodon en ActivityPub binnen de organisatie. Medewerkers weten niet precies wat ze moeten plaatsen, welke tone of voice ze moeten gebruiken en hoe dit kanaal past bij de andere communicatiekanalen van de gemeente. Er zijn ook geen duidelijke regels over beheer en moderatie, zoals wie er reageert op berichten en wie lost problemen op? Hierdoor wordt Mastodon niet op een goede manier gebruikt, waardoor het platform niet goed past bij de communicatiebehoeften van de organisatie.

Dit probleem raakt veel mensen. De Afdeling Innovatie kan door deze situatie maar een klein deel van haar werk doen. Andere afdelingen en organisaties weten ook niet goed hoe ze zelf met deze open technologie kunnen beginnen. Bewoners en andere betrokkene hebben geen duidelijk, eerlijk en reclamevrij kanaal om direct met de gemeente te praten. En het fediverse mist hierdoor een belangrijke publieke organisatie die kan helpen om het netwerk beter en eerlijker te maken.

Relevante ontwikkelingen & Trends

Er gebeuren op dit moment veel dingen in de samenleving, in technologie en in de politiek die laten zien waarom dit project juist nu belangrijk is. Steeds meer mensen voelen zich niet fijn bij grote commerciële social media platformen. Ze maken zich zorgen over hun privacy, over algoritmes die bepalen wat je ziet, en over het feit dat je vaak niet weet hoe deze platforms werken. Hierdoor willen mensen steeds vaker open, duidelijke en betrouwbare manieren om online te communiceren.

Op technisch gebied verandert er ook veel. Het ActivityPub protocol maakt nieuwe vormen van communicatie mogelijk. Platforms zoals Mastodon laten zien dat netwerken zonder centrale baas steeds meer worden gebruikt. In zulke netwerken kan iedereen met elkaar communiceren zonder dat een bedrijf bepaalt wat je ziet of wat er met je gegevens gebeurt. Doordat er steeds meer AI-gegenereerde informatie op het internet komt, wordt het nog belangrijker om systemen te gebruiken die open, eerlijk en goed controleerbaar zijn.

In de politiek zien we af en toe dezelfde ontwikkeling. Overheden, zoals de gemeente Amsterdam willen minder afhankelijk zijn van grote commerciële bedrijven voor hun digitale systemen. Waarden zoals openheid, toegankelijkheid en zelf controle hebben over je eigen gegevens worden steeds belangrijker. Voor de Afdeling Innovatie is dit zowel een kans als een verantwoordelijkheid. Zij kunnen laten zien hoe een gemeente op een open, veilige en eerlijke manier met nieuwe technologie kan werken.

Daarnaast verandert ook het gedrag van gebruikers. Steeds meer mensen zijn bewuster bezig met privacy en dataverzameling. Ze willen weten wat er met hun informatie gebeurt en kiezen vaker voor platforms zonder reclame, algoritmes of verborgen regels. Mensen hebben genoeg van negatieve ervaringen op commerciële social media, zoals nepnieuws, discussies of content die je aandacht probeert vast te houden. Daardoor staan gebruikers meer open voor alternatieven die rustiger, eerlijker en transparanter zijn, zoals Mastodon en andere fediverse-diensten.

Kansen & uitdagingen

Binnen dit project liggen veel kansen. De Afdeling Innovatie kan een belangrijke voorbeeldrol pakken door te laten zien hoe een publieke organisatie Mastodon en ActivityPub goed kan gebruiken. Als dit goed wordt aangepakt, kan de gemeente Amsterdam een inspiratiebron worden voor andere afdelingen en andere gemeenten. Een voordeel van Mastodon is dat je op een gelijkwaardige manier kunt communiceren met burgers en andere. Er zijn geen algoritmes die bepalen wat mensen wel of niet zien, en er zitten geen commerciële bedrijven achter die geld willen verdienen aan gebruikers. Hierdoor voelt de communicatie eerlijker en transparanter.

De ActivityPub biedt ook nieuwe mogelijkheden die verder gaan dan alleen berichten plaatsen, zoals op een normaal social mediaplatform. Denk bijvoorbeeld aan een systeem waarin verschillende afdelingen kennis met elkaar kunnen delen via een federatief netwerk. Zo zou een afdeling Werk & Inkomen updates kunnen delen over nieuwe regelingen, terwijl een andere afdeling automatisch die informatie kan volgen en direct kan doorsturen naar hun eigen doelgroep. Dit soort toepassingen maakt samenwerking binnen de overheid makkelijker en meer open.

Maar er zijn ook uitdagingen. Veel mensen kennen Mastodon nog niet, waardoor het niet vanzelfsprekend is dat ze het meteen gaan gebruiken. Om het platform succesvol te laten worden, moet er duidelijke uitleg komen en moeten gebruikers goed worden begeleid. Intern is er ook genoeg nodig. Medewerkers moeten snappen hoe Mastodon werkt, hoe je goed modereert en hoe je het kanaal goed gebruikt. Ook moeten er afspraken komen over governance, zoals wie beheert het kanaal, wie reageert op berichten, hoe ga je om met conflicten, en wat zijn de regels op het platform?

Deze kansen en uitdagingen geven richting aan de volgende stap van ons project. Ze vormen de basis voor het ontwerp dat wij gaan maken en helpen ons om duidelijke en slimme keuzes te maken, zodat het project werkelijkheid kan worden.

Kerninzichten/ synthesis

Uit onze analyse komen vijf belangrijke inzichten naar voren die bepalen hoe we verdergaan met het project.

Het eerste inzicht is dat Mastodon niet gewoon een extra communicatiekanaal is. Het is juist een kans om belangrijke publieke waarden centraal te zetten, zoals transparantie, eerlijk en toegankelijkheid. Dat is precies het verschil met commerciële social media, waar deze waarden vaak minder tellen.

Het tweede inzicht is dat het succes van dit project niet vooral afhangt van de techniek, maar van hoe de organisatie het aanpakt. Duidelijke afspraken zijn belangrijk, zoals wie doet wat, wie is verantwoordelijk, hoe modereren we het platform en hoe ziet de werkwijze eruit?

Het derde inzicht is dat Mastodon draait om tweerichtingsverkeer. Het gaat niet alleen om berichten plaatsen, maar vooral om luisteren, reageren en samenwerken met bewoners en andere betrokkene. De echte waarde zit in de interactie, niet alleen in hoeveel mensen je bereikt.

Goede documentatie is ook heel belangrijk. Alles wat we in dit project maken, zoals de strategie en het moderatiebeleid moet makkelijk te gebruiken zijn door andere afdelingen of zelfs andere gemeenten. Daarom is het handig om dit onder een Creative-Commons-licentie te delen.

De ActivityPub laat ook zien dat er veel meer kan dan alleen berichten plaatsen op social media. Met dit protocol kun je ook nieuwe digitale diensten bouwen die openbaar, goed met elkaar verbonden en klaar voor de toekomst zijn. Denk bijvoorbeeld aan systemen waar verschillende afdelingen automatisch informatie met elkaar kunnen delen. ActivityPub helpt ons dus om verder te kijken dan alleen posts en tijdlijnen, en geeft ruimte om nieuwe, slimme en innovatieve oplossingen te bedenken.

Activitypub onderzoek

Wat is de activitypub

ActivityPub is een open afspraak die computers gebruiken om met elkaar te praten.

Deze afspraak legt uit hoe computers berichten kunnen delen. Het is geen app en geen website, maar iets dat op de achtergrond werkt. Met ActivityPub kan een computer een bericht plaatsen dat ook door andere computers gelezen mag worden. Die computers weten dankzij deze afspraak hoe ze het bericht moeten ophalen en laten zien. Het bericht hoeft maar een keer te worden gemaakt.

Omdat ActivityPub open is, mag iedereen deze manier gebruiken. Een bericht zit daardoor niet vast aan een app of website. Zo wordt informatie makkelijk en duidelijk gedeeld tussen verschillende systemen (Wikipedia contributors, 2025).

Wat doet te activitypub

ActivityPub maakt het mogelijk dat verschillende sociale platforms met elkaar communiceren, ook als ze op verschillende servers staan.

Dit betekent dat een bericht niet vastzit aan een website of app, maar kan worden gezien op meerdere plekken.

Dit heet federatie elk systeem blijft zelfstandig, maar ze werken samen via dezelfde afspraken.

Daardoor kunnen berichten, likes en reacties worden gedeeld tussen systemen, zonder dat alles op een centrale plek staat (Wikipedia contributors, 2025a).

Wat is API

Een API is een afspraak waarmee computers en apps met elkaar kunnen praten.

Die afspraak zegt wat je mag vragen en wat je terugkrijgt. Een API zorgt ervoor dat systemen veilig en netjes informatie kunnen uitwisselen. Je kunt een API zien als een digitale deur.

Een app mag niet zomaar overal binnenkijken bij een ander systeem.

Via de API mag de app alleen vragen wat is toegestaan, en krijgt ze alleen die informatie terug.

Met een API hoeft een app niet te weten hoe het andere systeem precies werkt.

De app stelt een vraag via de API en krijgt een duidelijk antwoord.

Zo kunnen verschillende systemen samenwerken, ook als ze heel anders zijn gebouwd.

API helpt om informatie veilig, duidelijk en betrouwbaar te delen (Wikipedia contributors, 2025c)

Ideeëngeneratie

Tijdens onze brainstormsessie hebben we drie interessante ideeën bedacht die we verder willen uitwerken. Deze ideeën richten zich op hoe de gemeente Mastodon kan inzetten om communicatie, betrokkenheid en interactie met inwoners te verbeteren. In de volgende uitwerking lichten we elk van deze concepten toe.

Crisiscommunicatie

Wanneer er iets ernstigs gebeurt in de stad, denk aan een zware storm, een grote wegafsluiting, een overstroming of een andere noodsituatie, hebben mensen behoefte aan snelle, betrouwbare en makkelijk te vinden informatie. Ze willen weten wat er precies aan de hand is en wat ze moeten doen. Dat noemen we crisiscommunicatie: het delen van belangrijke informatie op het moment dat er echt iets speelt. Voor de gemeente is dit een cruciaal onderdeel.

Mastodon, als onderdeel van het federatieve ActivityPub-netwerk, kan hierbij een grote rol spelen en biedt dan ook unieke mogelijkheden. Verder meer hierover.

Informatievoorziening

Op Mastodon kan de gemeente Amsterdam realtime berichten plaatsen die meteen zichtbaar zijn voor iedereen die ze volgt. Dit betekent dat burgers actuele informatie ontvangen over bijvoorbeeld,

- **Wegafsluitingen en omleidingen**
Bijvoorbeeld bij ongelukken, werkzaamheden, stormschade of grote evenementen.
- **Extreme weersituaties**
Aankondigingen van storm, hevige regenval, sneeuwval, gladheid of hittegolven.
- **Overstromingen of wateroverlast**
Meldingen over stijgend water, vollopende straten, dijken die in de gaten worden gehouden of afgesloten gebieden.
- **Ongevallen en incidenten**
Informatie over verkeersincidenten, branden of situaties waar hulpdiensten aanwezig zijn.
- **Veiligheidswaarschuwingen**
Bijvoorbeeld bij gevaarlijke situaties, zoals stormschade, vallende takken of instabiele constructies.
- **Advies van hulpdiensten**
Denk aan waarschuwingen van politie, brandweer of ambulance over wat inwoners wel of niet moeten doen.
- **Noodmaatregelen van de gemeente**
Besluiten zoals het sluiten van parken of het evacueren van bepaalde gebieden.
- **Openbaar vervoerinformatie**
Omleidingen, uitval van tramlijnen, vertragingen of alternatieve routes.

- **Gezondheids- of milieumeldingen**

Bijvoorbeeld slechte luchtkwaliteit, rook van branden, warmte-adviezen of waarschuwingen voor vervuild water.

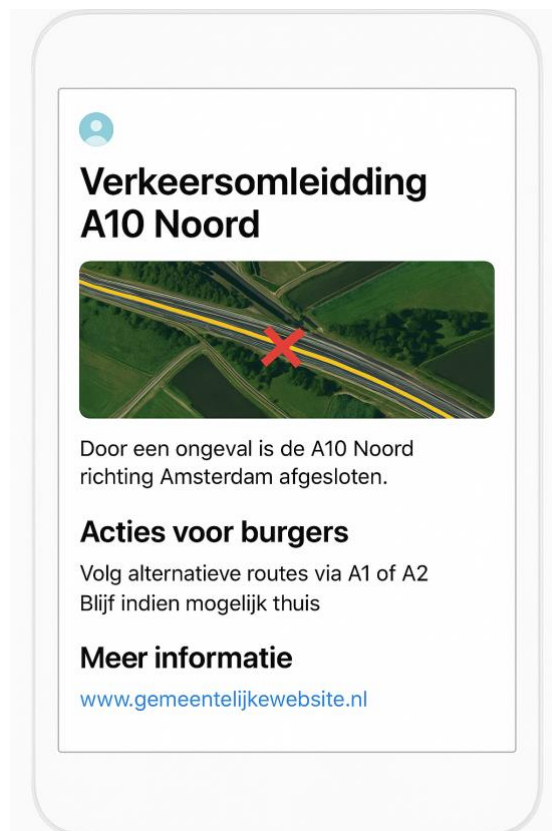
Dit soort informatie is belangrijk voor bewoners, omdat het hen helpt om goed voorbereid te zijn en veilig te handelen wanneer er iets speelt in de stad.

Zo ziet crisiscommunicatie eruit:

Bij crisiscommunicatie is het heel belangrijk dat informatie duidelijk, overzichtelijk en voor iedereen te begrijpen is. In noodsituaties moet een bericht meteen duidelijk maken wat er aan de hand is en wat mensen moeten doen. Op Mastodon is het goed mogelijk om berichten op een simpele en overzichtelijke manier te delen, zodat inwoners snel de juiste informatie zien. Een crisisbericht kan er dan ongeveer zo uitzien in opbouw:

- **Titel / type melding:** bijvoorbeeld “Verkeersomleiding A10 Noord”
- **Eventueel afbeelding:** foto of kaart van de situatie.
- **Samenvatting van de situatie:** korte uitleg over wat er is gebeurd.
- **Acties voor burgers:** instructies zoals alternatieve routes of veilig thuisblijven.
- **Link naar meer informatie:** bijvoorbeeld naar gemeentelijke websites, dashboards of live-updates

Visueel voorbeeld:



Interactie

Op Mastodon kunnen burgers niet alleen berichten lezen, maar ook vragen stellen of reageren op berichten van de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan vragen als: “Wanneer rijdt tram 3 weer normaal?” of “Is het veilig om door de buurt te lopen?”. De gemeente kan direct reageren op deze vragen, waardoor er rechtstreeks contact ontstaat tussen inwoners en de overheid. Hierdoor plaatst de gemeente niet alleen informatieve berichten, maar gaat ze ook echt het gesprek aan met de burgers. Dit zorgt ervoor dat mensen zich gehoord voelen.

Mastodon als platform voor crisiscommunicatie

Mastodon is een platform dat opvalt doordat berichten simpel, direct en chronologisch worden weergegeven. Dat betekent dat er geen algoritme bepaalt wat gebruikers wel of niet ziet. Zo kunnen inwoners meteen de nieuwste informatie bovenaan zien. Op Mastodon gebeurt dit automatisch, het meest recente bericht staat altijd bovenaan, waardoor je nooit belangrijke informatie mist of te laat ziet. Tijdens een crisissituatie is dat juist superbelangrijk. Berichten over bijvoorbeeld waarschuwingen of wegafsluitingen worden zo niet weg gefilterd door algoritmes en komen bij zoveel mogelijk mensen terecht.

Mastodon werkt met een technologie genaamd ActivityPub. Dit is een open standaard die ervoor zorgt dat verschillende platforms met elkaar kunnen communiceren, een beetje zoals e-mail: of je nu Gmail, Outlook of Hotmail gebruikt, je kunt elkaar altijd bereiken. Mastodon maakt deel uit van het fediverse, een netwerk van sociale apps die met elkaar verbonden zijn. Met één account kun je dus berichten volgen van verschillende platforms, ook als mensen een ander platform gebruiken dan Mastodon.

Voor crisiscommunicatie is dit erg handig. Als de gemeente iets op Mastodon plaatst, kan dat bericht direct zichtbaar worden op andere fediverse applicatie. Gebruikers kunnen deze berichten makkelijk delen, zelfs als ze geen Mastodon-account hebben. Zo verspreidt belangrijke informatie zich snel en wordt deze toegankelijk voor meer mensen.

Instemming beleidskeuzes / Participatie momenten

Idee (Instemming beleidskeuzes)

Bewoners kunnen via Mastodon meedenken over beleidskeuzes in hun eigen wijk. Elke wijk krijgt een eigen subserver waar de gemeente gerichte berichten kan plaatsen om input op te halen.

Dat kan op drie manieren:

1. **Peilingen** voor snelle keuzes of meningen.
2. **Burgerideeën** bewoners kunnen voorstellen delen en bespreken.
3. **Live discussies en Q&A-sessies** met ambtenaren of wijkadviseurs.

Mastodon en ActivityPub zijn hiervoor bijzonder geschikt, omdat ze open, transparant en gericht op community-interactie zijn. In de volgende onderdelen lichten we toe waarom deze functies juist op dit platform goed werken.

1. Peilingen

Korte, toegankelijke polls om bewoners te betrekken bij kleine, maar relevante keuzes in de wijk. Bijvoorbeeld:

- “Welke kleur bloemen willen jullie in deze straat zien?”
- “Welke straat willen jullie eerst vergroenen?”
- “Wanneer past het om een buurtbijeenkomst te houden?”

Waarom Mastodon?

Mastodon werkt chronologisch en community-gericht dus bewoners zien deze polls eerder dan op platforms met commerciële algoritmes.

2. Burgerideeënkanaal

Bewoners kunnen hun ideeën en suggesties delen via een vaste hashtag per wijk, bijvoorbeeld #IdeeOost of #IdeeNieuwWest. Zo komen ideeën automatisch in de tijdlijn van de wijk terecht en kan de gemeente ze zien, reageren of boosten.

Voorbeelden van gebruik:

- “Kan er een fietspad bij het Oosterpark doorgetrokken worden? #IdeeOost”
- “Zou het fijn zijn als er meer speelplekken komen? #IdeeNieuwWest”

Waarom Mastodon?

Door de chronologische, community-gerichte tijdlijn en ActivityPub kunnen ook bewoners op andere servers deelnemen, zo kan iedereen meedoen. Alles blijft open, zichtbaar en laagdrempelig, en de gemeente behoudt controle over moderatie en terugkoppeling.

3. Live discussies en Q&A-sessies

Een maandelijks moment waarop een ambtenaar, wijkadviseur of wethouder een uur open staat voor vragen.

Dat kan op twee manieren:

- **Live thread:** gemeente start een bericht, burgers reageren.
- **“Vraag van de Week”:** gemeente stelt één vraag waar de buurt een week op kan reageren.

Waarom Mastodon?

Het platform is rustiger en minder toxisch dan X/Twitter. Dat maakt open gesprekken realistischer en beter beheersbaar.

4. Participatie momenten

De gemeente kan via Mastodon bewoners informeren over fysieke participatie-momenten, zoals wijkbijeenkomsten of inspraakavonden. Posts geven duidelijk aan waar, wanneer en hoe bewoners kunnen meedoen.

Voorbeelden van gebruik:

- “Volgende week woensdag is er een wijkbijeenkomst over groenvoorziening in Oost. Meer info: locatie X, 19:00 uur. #ParticipatieOost”
- “Stem mee over het nieuwe speelplekkenplan! Kom langs of doe online mee via #IdeeOost.”

Waarom Mastodon?

- **Chronologisch en community-georiënteerd:** iedereen ziet aankondigingen op tijd en er is geen algoritme dat berichten wegduwt.
- **Federatief:** ook bewoners op andere Mastodon-servers kunnen de informatie volgen en deelnemen.
- **Transparant:** iedereen ziet wie er participeert en hoe de gemeente reageert, wat vertrouwen en betrokkenheid versterkt.

Wijkgerichte notificaties

De gemeente kan via Mastodon gerichte meldingen sturen naar bewoners van een specifieke wijk met een hashtag, bijvoorbeeld over wegwerkzaamheden, evenementen, buurtveiligheid of andere relevante onderwerpen. Bewoners die het wijkaccount volgen kunnen pushberichten op hun telefoon ontvangen, zodat belangrijke updates direct binnenkomen. Het handige van wijkgerichte updates is dat een Mastodon gebruiker niet wordt overspoeld met informatie over allemaal verschillende wijken waar de gebruiker toch niet woont. Maar alleen informatie over zijn of haar wijk kan binnenkrijgen.

Voorbeelden van gebruik:

- “Let op: Vanavond zijn er wegwerkzaamheden aan de Linnaeusstraat. #OostUpdate”
- “Komende zaterdag is er een buurtfestival in Nieuw-West. Mis het niet! #NieuwWestUpdate”

Waarom Mastodon?

- **Laagdrempelig en lokaal gericht:** berichten komen alleen bij bewoners van de relevante wijk, zodat iemand in Oost bijvoorbeeld geen melding krijgt over een afslag in Nieuw-West.
- **Push-notificaties = echte updatefunctie:** belangrijke meldingen bereiken bewoners direct op hun telefoon.
- **Chronologisch en community-georiënteerd:** belangrijke meldingen verdwijnen niet in een algoritme.



Ons concept

Gemeente Amsterdam: Wijkgerichte Mastodon-accounts

In plaats van alles via één algemeen account of alleen via hashtags te doen, stellen we voor om voor elk stadsdeel een eigen Mastodon-account op te zetten (bijvoorbeeld @Oost@amsterdam.nl of @NieuwWest@amsterdam.nl). Elk wijkaccount combineert de drie ideeën van ons concept, crisiscommunicatie, participatie & instemming van beleidskeuzes, en wijkgerichte notificaties, binnen één wijkgericht kanaal. Op deze manier ontstaat er per wijk een compleet participatie- en informatienetwerk, waarmee bewoners gericht geïnformeerd worden en actief kunnen meedenken over hun eigen buurt.

Waarom per wijkaccount handiger is

1. Gerichte informatie

- a. Bewoners ontvangen alleen updates die voor hun wijk relevant zijn.
- b. Bijvoorbeeld: iemand in Oost wil niet overspoeld worden met meldingen over wegafsluitingen in Nieuw-West.

2. Overzichtelijker voor de gemeente

- a. Alle interactie, ideeën en feedback per wijk wordt centraal beheerd binnen dat account.
- b. Moderatie en terugkoppeling zijn makkelijker te organiseren.

3. Betere betrokkenheid

- a. Wijkaccounts zorgen dat inwoners zich meer verbonden voelen met hun eigen buurt.
- b. Lokale participatie, polls en Q&A-sessies krijgen een duidelijkere context en relevantie.

4. Flexibiliteit & federatie via Mastodon

- a. Activiteit op het wijkaccount kan nog steeds gedeeld worden via hashtags en ActivityPub.
- b. Ook bewoners op andere Mastodon-servers of fediverse-platforms kunnen meedoen.

Gemeente Amsterdam app uitbreiding

De app is gekoppeld aan Mastodon via het ActivityPub-protocol. Hierdoor kan de gemeente berichten plaatsen die zowel in de app als op Mastodon zichtbaar zijn. Bewoners kunnen de app gebruiken om informatie te volgen, terwijl mensen die al actief zijn op Mastodon ook kunnen meedoen via hun eigen platform.

Door aan te sluiten op een bestaande app en gebruik te maken van open technologie, blijft het systeem laagdrempelig, transparant en toekomstbestendig. Zo ontstaat één centrale plek waar bewoners eenvoudig op de hoogte blijven van hun wijk en mee kunnen denken over wat er speelt.

Implementatieplan

Doel van de implementatie

Het doel van de ActivityPub-implementatie is om wijkgerichte communicatie en participatie toegankelijk te maken voor zoveel mogelijk bewoners, zonder dat zij verplicht zijn een nieuw sociaal platform te gebruiken. Door de Gemeente Amsterdam-app te koppelen aan het Fediverse (zoals Mastodon) ontstaat één gedeeld communicatienetwerk waarin informatie, ideeën en reacties op meerdere plekken zichtbaar zijn.

Kernidee

De Gemeente Amsterdam-app functioneert als een client bovenop ActivityPub, vergelijkbaar met hoe Mastodon zelf werkt. De app:

- leest publieke berichten op Mastodon
- publiceert berichten terug naar het Fediverse
- vertoont reacties, boosts en polls in de gemeente amsterdam app

Hierdoor zijn Mastodon en de Gemeente Amsterdam-app twee ingangen tot hetzelfde netwerk, in plaats van twee losse platforms.

Resultaat

Door ActivityPub via de Mastodon API te integreren in de Gemeente Amsterdam-app ontstaat een open, wijkgericht participatieplatform dat online en offline betrokkenheid combineert, zonder afhankelijk te zijn van commerciële sociale media.

Definitief prototype

Ons definitieve prototype is een uitbreiding van de Gemeente Amsterdam-app, waar je mee kan doen aan wijkgerichte communicatie en participatie. In plaats van een compleet nieuw platform te ontwerpen, hebben we gekozen om de Gemeente Amsterdam app uit te breiden en aan te sluiten op Mastodon en het ActivityPub-protocol.

Wat is het prototype?

Binnen de app krijgt elke wijk een eigen omgeving. Hier kunnen bewoners:

- updates over hun wijk bekijken,
- meldingen ontvangen (zoals wegafsluitingen of buurtactiviteiten),
- meedenken via korte polls en ideeën,
- deelnemen aan online discussies of Q&A-momenten.

Deze wijkupdates zijn gekoppeld aan officiële wijkaccounts op Mastodon.

Hoe werkt het?

De Gemeente Amsterdam-app is technisch gekoppeld aan Mastodon via de API en het ActivityPub-protocol. Dat betekent dat berichten die de gemeente plaatst op Mastodon automatisch ook in de app verschijnen. Andersom geldt hetzelfde: content die via de app wordt geplaatst, is ook zichtbaar op Mastodon en in andere Fediverse-apps.

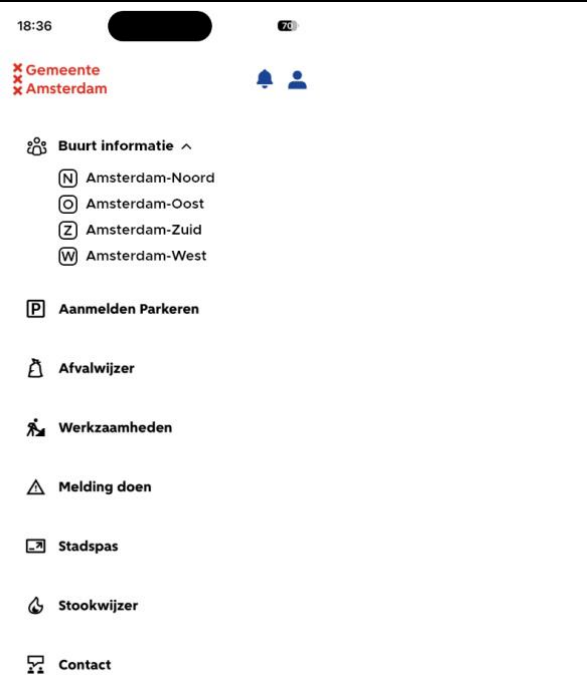
Bewoners hoeven zelf geen Mastodon-account te hebben om mee te lezen via de app. Wie al actief is op Mastodon kan wel gewoon reageren of meedoen vanuit zijn eigen omgeving. Alles blijft met elkaar verbonden.

Waarom werkt dit?

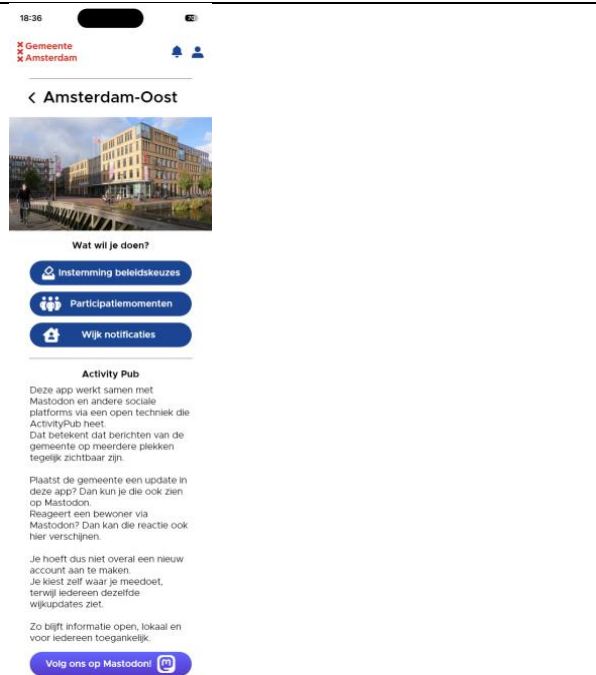
Deze oplossing werkt omdat hij aansluit bij hoe mensen nu al informatie gebruiken. De app is vertrouwd, wijkgericht en overzichtelijk. Tegelijk zorgt ActivityPub ervoor dat het systeem open blijft en niet afhankelijk is van één commercieel platform.

Door informatie, participatie en notificaties per wijk te bundelen, blijft de inhoud relevant. Bewoners krijgen niet alles van de hele stad, maar vooral wat voor hun eigen buurt belangrijk is. Dat maakt de drempel om mee te doen lager en vergroot de betrokkenheid.

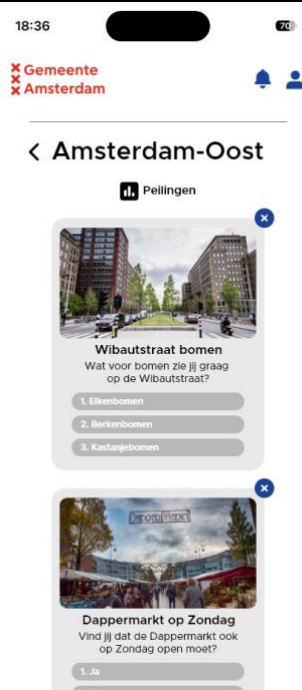
Dit is het beginscherm. Ik heb hier de knop buurt informatie aan toegevoegd. Hier kun je navigeren naar een van de stadsdelen (wijkgerichte accounts).



Dit is het homescherm van een stadsdeel, in het voorbeeld Amsterdam-Oost. Je kan hier navigeren naar de drie hoofdfuncties van de wijkgerichte accounts. Ook staat er een uitleg over hoe de app communiceert met Mastodon d.m.v. acivity pub



Dit is de peilingenpagina. Hier kunnen bewoners stemmen op peilingen die de gemeente op Mastodon post.



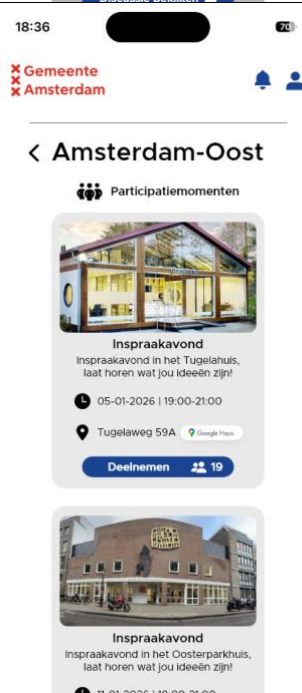
Dit is het burgerideeënkanaal. Hier kunnen burgers elkaars ideeën voor de buurt lezen en stemmen op die ideeën. Ze kunnen hier ook hun eigen ideeën plaatsen voor anderen om te lezen.



Dit is de live discussie en q&a sessie pagina. Zoals de titel al zegt kunnen bewoners hier meedoen aan live discussies en q&a sessies.



Op deze pagina kunnen mensen zien op welke plekken er inspraakavonden zijn in de buurt en kunnen ze ook aangeven mee te willen doen.



Dit is de wijknotificatie pagina. Hier worden berichten over de buurt opgesplitst in drie categoriën: Buurtinformatie – Verkeersinformatie – Noodmeldingen. Hier zijn posts van de Gemeente te zien die ook op Mastodon te zien zijn



Proof of value

Om de waarde van ons concept aan te tonen, hebben wij onderzoek gedaan binnen onze doelgroep. Dit hebben we gedaan door middel van interviews en een korte enquête. Met deze proof of value brengen we in kaart in hoeverre ons idee aansluit bij de behoeften, meningen en verwachtingen van potentiële gebruikers.

Onderzoeksresultaten en inzichten

Enquête

Belangrijkste resultaten:

- 2 op de 3 haalt buurtinfo via social media, ons kanaal sluit perfect aan op gedrag.
- 70% vindt een buurtaccount een goed idee, sterke basis voor adoptie.
- Meer dan de helft wil een wijkaccount volgen, hoge potentiële engagement.
- Overgrote deel vindt lokale informatie belangrijk, sterke behoefte bevestigd.
- Overgrote deel wil meedenken over keuzes in hun buurt, participatiebehoefte is er.
- 2 op de 3 vertrouwt online peilingen, polls zijn een haalbare feature.
- 2 op de 3 bereid tot accountverificatie, betrouwbaarheid van polls realistisch.

Interviews

Uit interviews bleek:

- Mensen zijn enthousiast, zelfs degenen met weinig social media-ervaring.
- Gebruikers willen vooral praktische updates: wegwerkzaamheden, evenementen, nieuwe voorzieningen.
- Mensen willen niet overspoeld worden met nutteloze info → contentnormen zijn nodig.
- Bewoners waarderen laagdrempelige participatie (swipe polls).
- Polls moeten wél betrouwbaar voelen → combinatie van social + officiële site werkt goed.
- Concept wordt door geïnterviewden beoordeeld met 7/10 tot 8/10 waarschijnlijkheid om te volgen.

Conclusie validatie:

Ons concept heeft duidelijke en aantoonbare waarde, omdat het aansluit op bestaande behoeften:

- behoefte aan lokale informatie
- behoefte aan laagdrempelige participatie
- behoefte aan overzichtelijke en relevante buurtupdates
- bereidheid om dit via social media te volgen

Inzichten uit de validatie

Relevantie > frequentie

Bewoners willen updates alleen als ze echt waarde toevoegen.

Participatie moet simpel, snel en betrouwbaar

Korte polls zijn ideaal: grote beslissingen horen op een officiële website.

Social media is het juiste kanaal

Social media blijkt de belangrijkste bron voor buurtinfo (2 op de 3).

Ons idee sluit dus precies aan bij waar mensen al zitten.

Stadsdeelniveau is de basis

Gebruikers willen zowel dichtbij (wijk) als breder (stadsdeel) relevante informatie zien.

Concept aantrekkelijk voor brede doelgroep

Zelfs mensen zonder actieve social media zouden dit wél volgen.

Diversiteit & inclusie

Interviews benadrukten dat het platform meertalig moet zijn of automatische vertaling moet ondersteunen.

Proof of concept

Betrokkenheid van gebruikers & hoe het concept daardoor is aangepast

Om ons concept te valideren, hebben we enquêtes en interviews uitgevoerd met bewoners uit verschillende stadsdelen van Amsterdam. Hiermee konden we testen of een wijkgericht social media-account waarde heeft, hoe bewoners dit zouden gebruiken, en welke functies we beter niet verder konden ontwikkelen en welke functies wel.

Belangrijkste veranderingen aan het concept op basis van feedback:

Van wijkniveau naar stadsdeel als standaard

Uit meerdere interviews bleek dat mensen wel updates uit hun buurt willen, maar dat volledige wijk-specifieke accounts soms te klein zijn. Aanpassing: ons concept richt zich nu primair op stadsdeel-accounts, met optionele verdieping per wijk. Anders komen er te veel accounts.

Focus op positieve en relevante updates

Gebruikers gaven aan dat ze géén tijdlijn willen vol negatieve informatie (ongelukken, criminaliteit). Aanpassing:

- Geen zware crisiscommunicatie op de tijdlijn
- Wél: wegafsluitingen, bruggen, evenementen, nieuwe voorzieningen, buurtinitiatieven
- Zware meldingen (brand, ongeluk) komen op een aparte, opvraagbare pagina

Polls blijven simpel en veilig

Mensen willen graag meedenken, maar wel laagdrempelig. Aanpassing:

- Polls blijven kort
- Betrouwbare, officiële stemmingen via een aparte website/app (met DigiD)
- Mogelijkheid om ideeën in te sturen blijft aanwezig, maar gemodereerd

Niet alles posten, kwaliteit boven kwantiteit

Gebruikers zijn bang dat het account vol onzin terechtkomt. Aanpassing:

- Alleen relevante, waardevolle, lokale content.

ActivityPub integreren in de app van de Gemeente Amsterdam

De Gemeente Amsterdam-app functioneert als ActivityPub-client. Dat betekent dat de app automatisch berichten kan lezen van de Mastodon-stadsdeelaccounts. Oftewel: de app wordt zelf een onderdeel van het fediverse.

Met deze aanpak blijft de app het hart van de communicatie, maar wordt het tegelijk een modern, federatief kanaal. De gemeente hoeft minder tijd te besteden aan het beheren van verschillende platforms, bewoners krijgen informatie in een vorm die zij zelf kiezen, en er ontstaat een sterkere verbinding tussen de wijken, de gemeente en het bredere fediverse.

Verificatie via de app

Verificatie en deelname aan officiële polls en stemmingen verlopen via de Gemeente Amsterdam-app. Bewoners loggen in (bijvoorbeeld via DigiD) om hun account te verifiëren voordat ze kunnen stemmen of ideeën indienen.

Hierdoor wordt gegarandeerd dat:

- mensen geen meerdere of nepaccounts kunnen aanmaken
- resultaten betrouwbaar zijn
- participatie veilig en verantwoord plaatsvindt

Kpi's

Het doel van dit project is niet alleen om een extra communicatiekanaal toe te voegen, maar om een nieuwe manier van communiceren te ontwikkelen: wijkgericht, open, interactief en gebaseerd op publieke waarden. Om te kunnen beoordelen of deze manier van werken daadwerkelijk effect heeft, is het belangrijk om het succes meetbaar te maken. Daarom werken wij met drie kern-KPI's;

KPI 1 – Actief wijkbereik

Wat meten we? Het aantal unieke bewoners dat per maand minstens één keer berichten bekijkt, reageert, deelneemt aan polls of wijkupdates volgt via Mastodon of de Gemeente Amsterdam-app.

Waarom belangrijk? Het laat zien of wijkaccounts daadwerkelijk onderdeel zijn van het dagelijkse informatiegedrag, niet alleen het aantal volgers.

Wat zegt het over het project? Geeft inzicht in bereik, relevantie van content, effect van app-koppeling en toegevoegde waarde van wijkgerichte communicatie.

KPI 2 – Kwaliteit van interactie

Wat meten we? Tweerichtingscommunicatie: percentage reacties op berichten, beantwoorde vragen door de gemeente en gemiddelde reactietijd.

Waarom belangrijk? Doorbreekt het eenzijdige communicatiepatroon; meet of er echte gesprekken ontstaan.

Wat zegt het over het project? Laat zien of de gemeente reageert, bewoners zich veilig voelen, vertrouwen en transparantie groeit, en governance werkt.

KPI 3 – Betekenisvolle participatie

Wat meten we? Actieve deelname aan inspraak en meedenken: deelnemers per poll, ingestuurde ideeën, en terugkoppeling op input.

Waarom belangrijk? Meet betrokkenheid én opvolging; participatie zonder terugkoppeling verliest waarde.

Wat zegt het over het project? Toont of bewoners zich uitgenodigd voelen, participatie laagdrempelig is, eigenaarschap over de wijk groeit en transparantie structureel wordt toegepast.

Governance-principes

Hier beschrijven wij welke governance-principes volgens ons als team centraal moeten staan bij het uitvoeren en beheren van het project rondom wijkgerichte Mastodon-accounts. Het doel van dit project is om bewoners per wijk een digitaal platform te bieden waar zij lokale informatie kunnen volgen, met elkaar in gesprek kunnen gaan en op een laagdrempelige manier kunnen meedenken en meebeslissen over hun leefomgeving.

Omdat dit platform draait om interactie tussen bewoners en de gemeente, is het niet alleen een technisch systeem maar vooral een sociale omgeving. Bewoners delen hier meningen, ideeën en zorgen over hun eigen wijk. Dat betekent dat er duidelijke afspraken nodig zijn over gedrag, besluitvorming en verantwoordelijkheden. In dit document vertalen wij inzichten uit de DAO-literatuur en onze individuele verslagen naar concrete aanbevelingen voor de opdrachtgever. Daarbij kijken we niet alleen naar wat technisch mogelijk is, maar vooral naar hoe het platform veilig, toegankelijk en betrouwbaar kan blijven.

Gekozen governance-principes

Op basis van onze individuele verslagen en gezamenlijke bespreking hebben wij drie governance-principes als kernprincipes gekozen:

- 1.2 – Goed gedrag stimuleren:** Zorg ervoor dat leden beloond worden voor positief en constructief gedrag binnen de organisatie.
- 2.1 – Open en fijne cultuur:** Creëer een omgeving waarin mensen zich welkom, gehoord en gerespecteerd voelen.
- 2.6 – Makkelijk meebeslissen:** Maak het eenvoudig voor iedereen om mee te doen aan beslissingen en hun stem te laten horen.

Deze principes sluiten direct aan bij het doel van het project: een toegankelijk, veilig en betrouwbaar platform creëren waar wijkbewoners zich gehoord voelen en actief willen deelnemen.

Waarom deze principes?

Uit alle individuele verslagen kwam duidelijk naar voren dat het succes van het wijkgerichte Mastodon-concept niet alleen afhangt van functionaliteiten, maar vooral van hoe mensen zich gedragen en hoe besluitvorming is ingericht.

Goed gedrag stimuleren

In meerdere verslagen werd benadrukt dat het platform zijn waarde verliest wanneer het wordt misbruikt voor haat, onzin of conflicten. Omdat de wijkaccounts invloed kunnen hebben op echte buurtrelaties, is het extra belangrijk dat interacties respectvol en constructief blijven. DAO-literatuur laat zien dat het combineren van duidelijke regels met positieve stimulansen helpt om gewenst gedrag te versterken en escalatie te voorkomen. Daarom vinden wij het belangrijk dat goed gedrag actief wordt gestimuleerd. Dit betekent niet alleen ingrijpen bij problemen, maar vooral het zichtbaar belonen van constructieve bijdragen. Bijvoorbeeld: wanneer een bewoner een concreet idee deelt voor het vergroenen van een plein, kan de gemeente hierop reageren met een bedankje, aanvullende vragen stellen of het idee uitlichten in een vervolgende post. Zo wordt duidelijk welk gedrag gewenst is en voelen bewoners zich serieus genomen.

Open en fijne cultuur

Naast individuele gedragsregels is cultuur doorslaggevend. Wij kwamen tot de conclusie dat zelfs met duidelijke regels een platform kan mislukken als de sfeer niet uitnodigend is. Een open en fijne cultuur verlaagt drempels, vergroot de diversiteit in deelname en zorgt ervoor dat ook bewoners die normaal terughoudend zijn, zich durven uitspreken, waardoor het platform niet wordt gedomineerd door een kleine, luidruchtige groep. Een voorbeeld hiervan is de toon van de wijkaccounts. Wanneer de gemeente uitsluitend formeel en afstandelijk communiceert, kan het platform aanvoelen als een digitaal prikbord. Door juist open vragen te stellen zoals: “*Wat vinden jullie belangrijk voor het nieuwe buurtplein?*” en respectvol te reageren op verschillende meningen, ontstaat een cultuur waarin discussie mogelijk is zonder dat het escaleert. Deze cultuur vergroot de betrokkenheid en voorkomt dat het platform wordt gedomineerd door een kleine, luidruchtige groep.

Makkelijk meebeslissen

Tot slot kwamen wij tot de conclusie dat participatie alleen werkt als deze laagdrempelig is. Niet iedere bewoner heeft tijd, energie of vertrouwen om lange voorstellen te schrijven of ingewikkelde procedures te doorlopen. Als meedoen te veel moeite kost, zullen vooral de meest actieve of mondige bewoners overblijven, wat geen representatief beeld van de wijk geeft. Door eenvoudige participatievormen aan te bieden, zoals korte polls of reacties met één klik, kunnen meer bewoners hun stem laten horen. Een voorbeeld is een poll als: “Waar moet volgens jou de prioriteit liggen in onze wijk? A) Groenvoorziening B) Verkeersveiligheid C) Jongerenactiviteiten.” Met één klik kan iemand meedoen, wat de kans vergroot dat ook minder betrokken bewoners participeren.

Wat betekent dit voor de Gemeente Amsterdam?

Deze principes vragen om een actieve rol van de opdrachtgever. Niet als traditionele “beheerder” die vooral controleert, maar als facilitator van een digitale gemeenschap.

Goed gedrag stimuleren

De opdrachtgever zorgt ervoor dat het platform veilig en constructief blijft door duidelijke regels, erkenning van positief gedrag en transparante moderatie:

- **Duidelijke gedragsregels communiceren:** Plaats op elk wijkaccount een korte, begrijpelijke netiquette, bijvoorbeeld: wees respectvol, geen scheldwoorden, blijf bij het onderwerp.
- **Positief gedrag belonen:** Waardeer constructieve bijdragen zichtbaar: reageer op hulpzame berichten, boost goede ideeën of bedank bewoners in een post: *Bijvoorbeeld: een bewoner suggereert een nieuwe groenstrook en krijgt een reactie: “Dank voor dit constructieve idee, we nemen het mee in het overleg.”*
- **Transparante moderatie:** Combineer automatische filters, content warnings en menselijke moderatie. Leg bij verwijdering of aanpassing van berichten kort uit waarom dit gebeurt en naar welke regel wordt verwezen: *Bijvoorbeeld: “Dit bericht is verwijderd wegens beledigende taal, zie regel 3 van de netiquette.”*

Resultaat: een veiliger platform, minder conflicten, meer vertrouwen en kwalitatievere gesprekken.

Open en fijne cultuur

De opdrachtgever bepaalt de toon en sfeer van het platform door voorbeeldgedrag en actieve begeleiding van gesprekken:

- **Voorbeeldgedrag tonen:** Reageer neutraal, respectvol en uitnodigend, ook bij kritiek of emotionele berichten.
- **Focus op inhoud, niet op personen:** Bij conflicten samenvatten en inhoudelijk sturen, niet de persoon aanvallen of partij kiezen. *Bijvoorbeeld: bij een discussie over parkeerbeleid: “Er zijn verschillende standpunten, wat vinden jullie van optie A en B?”*
- **Actief bewaken van de sfeer:** Train moderators om escalaties vroeg te herkennen en constructief te sturen.

Resultaat: meer inclusiviteit, diversere stemmen en langdurige betrokkenheid van bewoners.

Makkelijk meebeslissen

De opdrachtgever maakt participatie laagdrempelig en duidelijk, zodat bewoners daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen:

- **Laagdrempelige participatievormen:** Korte polls, open vragen of eenvoudige reacties die weinig tijd en uitleg kosten.
- **Duidelijke uitleg bij participatie:** Leg per vraag uit wat wordt gevraagd en wat er met de uitkomst gebeurt: *Bijvoorbeeld: “Wat is jouw voorkeur voor de nieuwe speeltuin? De meeste stemmen nemen we mee in de plannen voor dit wijkproject.”*
- **Resultaten terugkoppelen:** Laat zien dat input daadwerkelijk wordt gebruikt.
- **Betrouwbaarheid waarborgen:** Bij formele besluitvorming deelname koppelen aan geverifieerde accounts (bijv. DigiD).

Resultaat: hogere deelname, eerlijkere uitkomsten en groter gevoel van eigenaarschap bij bewoners.

Creative Commons-licentie

Dit rapport is gemaakt door **Lantijn Bergman, Kaoutar Maskouri & Mustapha Drame**

Het rapport valt onder een **Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Internationaal-licentie (CC BY 4.0)**.

Dit betekent dat anderen dit rapport mogen delen en aanpassen, zolang de makers worden genoemd.

Bijlagen

Ethische dilemma's

Met behulp van de Tarot Cards of Tech hebben wij gekeken naar de mogelijke ethische problemen van ons idee. Eerst deed iedereen dit voor zichzelf en daarna hebben we onze ideeën samen besproken. De kaarten hielpen ons om na te denken over wat er mis kan gaan bij het gebruik van het platform. We hebben hierbij gekeken naar hoe bewoners het platform kunnen ervaren en hoe dit invloed kan hebben op hun gedrag. Door onze morele verbeeldingskracht te gebruiken, kregen we nieuwe inzichten in hoe het platform bewoners kan beïnvloeden. We hebben nagedacht over hoe bewoners eerlijk en veilig kunnen meedoen en hoe het platform duidelijk en betrouwbaar kan blijven. Op basis van onze individuele uitwerkingen hebben we samen drie kaarten gekozen die het belangrijkste waren voor ons ontwerp. Daarna hebben we ons concept aangepast om beter om te gaan met deze ethische risico's.

Inclusiviteit: Uitsluiting van bewoners voorkomen (The Forgotten)

Probleem: Sommige bewoners kunnen niet goed meedoen met het platform. Dit geldt bijvoorbeeld voor ouderen, mensen die geen sociale media gebruiken, nieuwe bewoners of mensen die de Nederlandse taal niet goed begrijpen. Hierdoor doen niet alle bewoners mee en hoor je vooral de mening van een kleine groep. Dit kan zorgen voor een verkeerd of eenzijdig beeld van wat er leeft in de wijk.

Ontwerpaanpassing:

- Alle posts op Mastodon worden via ActivityPub automatisch zichtbaar in de app van de gemeente, zodat ook bewoners die het platform zelf niet gebruiken, updates kunnen volgen.
- Informatie wordt meertalig aangeboden, zodat taalbarrières worden verminderd en meer bewoners kunnen deelnemen.

Effect: Breder bereik van informatie, deelname wordt inclusiever en structurele uitsluiting wordt voorkomen.

Veiligheid: Ruzies en misbruik voorkomen (The Big Bad Wolf) Probleem:

Open gesprekken op het platform kunnen soms uit de hand lopen. Bewoners kunnen het oneens zijn met elkaar en dit kan zorgen voor spanningen. In sommige gevallen gaan mensen elkaar persoonlijk aanvallen of gebruiken ze harde woorden. Dit kan leiden tot ruzies, intimidatie of conflicten tussen burens, zowel online als offline. Wanneer dit gebeurt, voelen sommige bewoners zich onveilig of niet serieus genomen. Zij durven dan minder snel hun mening te delen of haken helemaal af. Dit kan de sfeer in de wijk verslechteren en zorgt ervoor dat het gevoel van samenhang en vertrouwen tussen bewoners afneemt. Ontwerpaanpassing:

- Gedragsregels bovenaan elke wijk-account: "Wees respectvol, geen scheldwoorden, blijf bij het onderwerp."
- Posts neutraal houden.
- Positief gedrag stimuleren door actief te reageren

- Automatische filters verwijderen ongepaste opmerkingen.
- Content warnings bij gevoelige onderwerpen.
- Menselijke moderatie bij complexe of gevoelige situaties.
- Bij verwijderde berichten korte uitleg: "Dit bericht is verwijderd wegens..."

Effect: Bewoners kunnen op een veilige manier deelnemen, conflicten escaleren minder snel en vertrouwen in het platform blijft behouden.

Transparantie: Laten zien wat er met reacties gebeurt (The Backstabber) Probleem:

Bewoners kunnen ideeën delen of meedoen aan polls om hun mening te geven. Als zij daarna niets meer horen over wat er met hun reactie gebeurt, kan dit frustrerend zijn. Mensen krijgen dan het gevoel dat hun mening niet belangrijk is of niet wordt gebruikt. Hierdoor kan het vertrouwen in het platform en in de gemeente afnemen. Daarnaast kan het gebeuren dat vooral een kleine groep bewoners heel actief is. Deze groep reageert vaak, terwijl andere bewoners weinig of niet meedoen. Hierdoor lijkt het alsof deze actieve groep de mening van de hele wijk vertegenwoordigt, terwijl dit niet zo is. Dit zorgt ervoor dat de opgehaalde input geen goed en eerlijk beeld geeft van wat er echt leeft in de wijk. Ontwerpaanpassing:

- Bij elke poll is duidelijk te zien hoeveel bewoners hebben meegedaan. Ook wordt er aangegeven hoeveel reacties minimaal nodig zijn voordat de uitslag wordt gebruikt. Zo weten bewoners of een poll een goed beeld geeft van de wijk.
- De gemeente geeft na afloop altijd een terugkoppeling. Zij laat zien wat er met de reacties is gedaan en legt in simpele woorden uit waarom bepaalde keuzes wel of niet zijn overgenomen.
- Bewoners krijgen een korte samenvatting te zien van de belangrijkste ideeën en meningen die zijn gedeeld. Hierdoor hoeven zij niet alle reacties zelf door te lezen en blijft het overzichtelijk.
- Het platform laat zien welke groepen bewoners hebben meegedaan, bijvoorbeeld per leeftijd of wijkdeel (zonder persoonlijke gegevens te tonen). Zo wordt duidelijk of veel verschillende mensen zijn gehoord.
- Bewoners krijgen een melding wanneer er een update is over een onderwerp waar zij eerder op hebben gereageerd. Zo blijven zij betrokken en zien zij dat hun input wordt meegenomen.

Effect: Doordat meer verschillende bewoners meedoen, geeft de input een beter en eerlijker beeld van wat er leeft in de wijk. De resultaten van polls en reacties zijn daardoor betrouwbaarder en minder eenzijdig. Bewoners zien duidelijk dat hun mening wordt meegenomen en begrijpen beter hoe beslissingen worden gemaakt. Hierdoor voelen zij zich serieus genomen en groeit het vertrouwen in het platform en in de gemeente.

Onderzoeksopzet: interviewvragen

- Huidige situatie

1. Hoe blijf jij nu op de hoogte van wat er in jouw wijk gebeurt?
2. Ben je daar tevreden mee? Waarom wel/niet?

- Concept testen: Wijkgericht account

Uitleg heel kort:

“We denken aan aparte Socialmedia-accounts per wijk, zoals @Oost of @NieuwWest. Om op de hoogte te zijn van wijkrelevante informatie.”

3. Hoe logisch vind je het idee van een apart account voor jouw wijk?
4. Zou jij zo'n wijkaccount volgen? Waarom wel of niet?
5. Wat zou voor jou de grootste meerwaarde zijn?

- Crisiscommunicatie

6. Zou je snelle updates willen ontvangen bij dingen zoals wegafsluitingen, storm, incidenten in jouw wijk (en wil je dat dan op social media)?

7. Hoe belangrijk is het dat zulke updates direct binnenkomen (bijv. via pushmeldingen)?

- Participatie & beleidsinstemming

Peilingen:

8. Zou je korte polls invullen over keuzes in jouw wijk (bijv. groen, verkeer, voorzieningen) of denk je dat het niet zo'n goed idee is om via polls instemming te vragen en bewoners?

Ideeën delen via hashtag:

9. Zou je ideeën of opmerkingen willen delen via socialmedia met de gemeente? Waarom wel/niet?

Fysieke participatiemomenten:

10. Zou je willen meedoen aan inspraakavonden (van de wijk), en zo ja zou je dan op social media geïnformeerd hierover willen worden?

- Wijkgerichte notificaties

11. Welke wijkupdates zou jij graag als melding willen ontvangen?

12. Vind je het prettig dat je alleen updates krijgt voor jouw wijk of heb je liever voor de hele stad alles op een account?

- Slot

13. Hoe waarschijnlijk is het dat jij ons concept zou gebruiken als het er zou zijn (1–10)?

14. Wat is het belangrijkste dat we nog moeten verbeteren of meenemen?

Uitgewerkte interviews

getranscribeerd en samengevat met behulp van ChatGPT

Samenvatting Interview 1

1. Huidige informatievoorziening

- De geïnterviewde gebruikt **geen social media**, maar blijft op de hoogte via:
 - o Buurtkrantjes
 - o Buren
 - o Nieuws en papieren krant
 - o Websites alleen wanneer nodig

- Hij is tevreden met deze manier, omdat het hem voorziet van de informatie die hij nodig heeft.

2. Behoeftes aan wijkgerichte informatie

- Hij is positief over het idee van aparte stadsdeel/wijk-accounts.
- Inkadering per wijk maakt informatie relevanter en persoonlijker.
- Een overkoepelend account met hashtags ziet hij als minder handig dan per stadsdeel informatie.

3. Waardevolle content voor hem

Hij zou zeer geïnteresseerd zijn in:

- **Wegafsluitingen / opbrekingen** (dit is voor hem *het belangrijkste*).
- **Evenementen** (zoals marathon, buurtactiviteiten).
- **Negatieve gebeurtenissen** zoals:
 - Overvallen
 - Onveilige situaties bij metrostations
→ Omdat deze informatie direct iets zegt over zijn eigen veiligheid en routes.
- Kortom: alle positieve én negatieve updates, zolang ze wijkgericht zijn.

4. Participatie en ideeën delen

- Hij neemt niet deel aan inspraakavonden of fysieke participatiemomenten.
- Maar: wel bereid om ideeën en feedback te delen via een social media-account, *mits*:
 - Er echt iets mee gedaan wordt.
 - Het zichtbaar is wat er met feedback gebeurt.
- Hij ervaart nu dat de gemeente langzaam reageert of problemen niet oppakt, waardoor vertrouwen laag is.

5. Verwachtingen van het platform

- Overzichtelijke, *visuele* informatie (zoals kaarten) is belangrijk voor hem.
- Hij wil updates alleen voor zijn eigen wijk of wijken waar hij vaak komt.
- Wil zelf makkelijk kunnen schakelen tussen verschillende wijken.

6. Waarschijnlijkheid van gebruik

- Ondanks dat hij geen social media gebruikt, zou hij jullie concept zeker gebruiken (**score ±8/10**) als:
 - Het per wijk georganiseerd is.
 - Zowel positieve als negatieve updates bevat.
 - Handig is voor zijn dagelijkse reisroutes.

Kort samengevat in één zin

De gebruiker wil vooral praktische, lokale en betrouwbare informatie per wijk, met een sterke behoefte aan wegopbrekingen, veiligheid en evenementen, en zou het platform zeker gebruiken als het echt nuttig en actiegericht is.

Samenvatting Interview 2

Locatie: IJburg (stadsdeel: mogelijk Oost/Zeeburg)

Type deelnemer: 30'er, gebruikt momenteel geen social media maar deed dit vroeger wel, waardeert relevante updates.

1. Huidige situatie

- De geïnterviewde blijft nauwelijks op de hoogte van wat er in de wijk gebeurt.
- Er komen soms brieven binnen van de gemeente, maar deze worden slechts vluchtig gelezen.
- Hij wordt soms verrast door dingen in de buurt (bijv. een weg of brug die dicht blijkt).

2. Behoeftte aan informatie

- Hij zou het wel prettig vinden om beter geïnformeerd te worden, mits het relevant is.
- Dingen die hij graag zou weten:
 - opening van sportscholen, yogastudio's, nieuwe plekken
 - evenementen in de buurt
 - praktische zaken zoals wegafsluitingen of verstoringen
 - lokale initiatieven zoals acties, aanbiedingen of buurtprojecten
 - culturele activiteiten of lezingen (mits makkelijk bereikbaar en duidelijk gepresenteerd)

3. Idee: wijkgerichte social media-accounts

- Concept: een social media-account per stadsdeel of wijk dat updates deelt.

Interviewer stelt twee niveaus voor:

1. **per stadsdeel**
2. **per wijk/buurt**

Voorkeur van de deelnemer

- **Stadsdeel is voldoende.**

“Je woont in een buurt, maar leeft in een stadsdeel.”

- Wel nuance: in grote stadsdelen (zoals Oost) kan wijkniveau soms logischer zijn.

Social media gebruik

- Momenteel geen apps op de telefoon, maar:
 - Hij mist het soms wel
 - Hij zou een stadsdeelaccount wel volgen als het relevant is

4. Crisiscommunicatie

- Hij wil *wel* updates ontvangen over:
 - lokale wegafsluitingen
 - storingen die hem direct raken
- Maar *niet*:
 - een tijdlijn vol negatieve berichten
 - alle incidenten uit de hele stad
- Positieve en praktische updates hebben de voorkeur.

5. Participatie & polls

- Polls over buurtzaken vindt hij oké, zolang het:
 - niet te vaak gebeurt
 - relevante onderwerpen betreft
- Hij heeft geen behoefte aan inspraakavonden, tenzij:
 - het direct impact heeft op zijn dagelijks leven (bijv. laadpalen, eigen straat)

Legitimatie via DigiD?

- **Niet via social media** (privacy).

- **Wel via een beveiligd en officieel gemeentelijk platform.**

6. Inspiratie vanuit huidige apps

- Hij gebruikt de Stadspas-app en bekijkt daar regelmatig het aanbod.
- Zou een kleine, wijkgerichte feed fijner vinden omdat daar de info kort, duidelijk en relevant staat.
- App/navigatie van de gemeente is vaak **te groot, te breed** → veel dingen interesseren hem niet.

7. Relevantie en inhoud van updates

Wat hij graag wél wil zien:

- Dingen die hem persoonlijk kunnen raken
- Leuke, positieve initiatieven
- Sport- en gezondheid-gerelateerde updates
- Lokale evenementen of acties
- Praktische verkeers- of infrastructuurmeldingen binnen zijn stadsdeel

Wat hij liever niet wil:

- Negatief nieuws en incidenten
- Overload aan informatie
- Berichten uit andere stadsdelen

8. Kans dat hij het account zou volgen

- **7/10** (toen hij nog social media gebruikte).
- Voorwaarde: mix van relevante, gevarieerde updates.

Kerninzichten voor jullie concept

- **Hyperrelevantie is cruciaal**—stadsdeel is voldoende, wijkniveau kan aanvullend zijn.
- **Positieve en praktische updates** werken beter dan incidentmeldingen.
- **Laagdrempelige participatie** via polls werkt, maar niet te veel.
- **Legitimatie alleen via veiligheidsgevoel** bij officiële gemeentelijke omgeving.
- **Belangrijke thema's:** sport, evenementen, praktische informatie.

Samenvatting Interview 3

Algemene houding:

De geïnterviewde woont in Amsterdam-Noord en is matig betrokken bij buurtontwikkelingen. Ze vindt het belangrijk dat bewoners inspraak hebben, maar houdt zich er zelf niet actief mee bezig. Wel volgt ze informatie als het relevant voor haar is.

Informatievoorziening nu

- Krijgt soms post van de gemeente.
- Zoekt zelf online als ze iets wil weten.
- Mist informatie op social media: ziet dit weinig voorbijkomen.

Reactie op het concept: wijkgerichte social media-accounts

- Vindt een **stadsdeelaccount** logischer dan per wijk — omdat Noord groot is en ze zowel haar wijk als het stadsdeel wil volgen.

- Zou zo'n account wél volgen.
- Meerwaarde: directe invloed op haar dagelijks leven; bouwprojecten, voorzieningen, planning, etc.

Crisiscommunicatie

- Wil geen negatieve berichten (brand, ongelukken) op haar feed; vindt dat te heftig en onnodig confronterend.
- **Wel:**
 - Wegafsluitingen en verkeersinformatie
 - Negatieve gebeurtenissen kunnen opzoeken op een aparte plek
- Geen push van leed; informatie moet "positief en communitygericht" blijven.

Inspraak via polls

- Ziet polls als handig, maar maakt zich zorgen over geloofwaardigheid (meerdere accounts, misbruik).
- Stemt liever via DigiD op een externe, veilige website.
- Social media mag alleen doorverwijzen naar het officiële platform.

Eigen ideeën insturen

- Zou graag ideeën kunnen sturen via social media, maar alleen als het goed gemodereerd is.
- Wil geen ongeremde reacties en negativiteit.

Fysieke inspraakavonden

- Zou zelf niet gaan, maar vindt dat ze wel moeten blijven bestaan.
- Adviseert om fysieke avonden te combineren met online input.

Updates die ze wél wil ontvangen

- Evenementenagenda's
- Bouwprojecten
- Ontwikkelingen in de buurt
- Buurtteamactiviteiten
- Geen berichten met leed of persoonlijke tragedies.

Toegankelijkheid voor diverse culturen

- Vindt het belangrijk dat informatie in meerdere talen beschikbaar is.
- Noemt dat buurthuizen, lokale gemeenschappen en buurtteams belangrijke plekken zijn om mensen te bereiken.
- Een website die automatisch vertaald kan worden is volgens haar cruciaal.

Waarschijnlijkheid dat ze het concept gebruikt

- Score: **8/10**, mits het goed wordt gebracht en makkelijk te volgen is.

Samenvatting Interview 4

Meryem (25), Slotervaart

1. Huidige informatievoorziening

Meryem blijft op de hoogte via lokale nieuwssites, AT5, nieuwsapps, het journaal en een buurt-WhatsAppgroep in haar flat.

Die WhatsAppgroep bevat veel praktische meldingen (geluidsoverlast, pakketjes, kleine incidenten), maar door discussies wordt belangrijke info vaak overschaduwd.

Hoewel ze “niet veel grote dingen mist”, merkt ze dat kleinere wijkupdates versnipperd en onoverzichtelijk zijn.

Behoeft: één centrale plek waar alle wijkinformatie gebundeld staat.

2. Behoeft aan wijkgerichte informatie

Ze vindt het idee van een wijkaccount (specifiek voor Slotervaart) zeer logisch en nuttig.

Nieuw-West is volgens haar te groot, waardoor relevante info uit haar eigen buurt ondergesneeuwd raakt. Een specifiek wijkaccount zou:

- ruis van niet-relevante buurten verminderen
- overzicht creëren
- precies de informatie geven die zij nodig heeft

3. Waardevolle content voor haar

Meryem heeft vooral behoefte aan:

- Wegafsluitingen & verkeersinformatie
- Veiligheidsincidenten
- Wegwerkzaamheden
- Kleine en grote updates over haar directe omgeving
- Betrouwbare, officiële informatie (geen ruis zoals in WhatsAppgroepen)

Kern: overzicht + betrouwbaarheid + relevantie.

4. Participatie en ideeën delen

Ze zou af en toe ideeën of opmerkingen delen via social media, maar:

- alleen als duidelijk is dat de gemeente er écht iets mee doet
- ze is niet iemand die structureel actief ideeën genereert
- het moet laagdrempelig en snel zijn

Inspraakavonden: niet haar ding, ze zou er niet snel naartoe gaan.

5. Verwachtingen van het platform

Voor Meryem moet een wijkaccount:

- overzichtelijk zijn
- betrouwbaar zijn (officiële bron)
- onderscheid maken tussen urgent en niet-urgent
- updates alleen bevatten voor Slotervaart
- meldingen sturen voor belangrijke en praktische gebeurtenissen

6. Waarschijnlijkheid van gebruik

Meryem zou het account zeker volgen.

Het voorkomt dat ze via rommelige groepsapps of versnipperde bronnen moet zoeken.

Voor haar succesfactoren:

- één duidelijke, officiële informatiebron
- relevante, wijkgerichte updates
- snelle meldingen bij urgente zaken

Kort samengevat in één zin

Meryem wil een betrouwbare, overzichtelijke en hyperrelevante bron voor slotervaartupdates die vooral praktische en veiligheidsinformatie bundelt zonder ruis uit andere wijken.

Samenvatting Interview 5

Claudia (42), Slotervaart

1. Huidige informatievoorziening

Claudia krijgt informatie via:

- school- en oudergroepen van haar kinderen
- Facebookgroepen over Amsterdam
- berichten die mensen haar doorsturen

Ze volgt vooral informatie die raakt aan haar gezin: veiligheid, speeltuinen, verkeerssituaties. Ze voelt zich soms verrast door gebeurtenissen in de buurt, omdat ze afhankelijk is van wat anderen doorsturen.

2. Behoeftte aan wijkgerichte informatie

Ze vindt een wijkgericht account een goed en logisch idee, vooral omdat stadsbrede accounts te druk zijn.

Voor ouders is lokale, betrouwbare en snelle informatie heel belangrijk benadrukt ze.

3. Waardevolle content voor haar

Claudia wil vooral updates over:

- Veiligheid (in de buurt van scholen, speeltuinen, routes die ze met kinderen loopt)
- Verkeer & wegomleidingen
- Buurtactiviteiten en voorzieningen voor kinderen
- Updates die haar dagelijks leven met kinderen direct raken

4. Participatie en ideeën delen

Claudia deelt graag ideeën met de gemeente via social media, mits:

- er zichtbaar iets mee gebeurt
- er serieus naar bewoners wordt geluisterd

Polls: ze doet graag mee, vooral als de resultaten ook teruggekoppeld worden.

Inspraakavonden: zou ze zeker bezoeken als ze tijd heeft.

5. Verwachtingen van het platform

Voor haar moeten updates:

- betrouwbaar zijn
- duidelijk aangeven wanneer iets urgent is
- snel binnenkomen (push), juist omdat ze weinig tijd heeft om zelf te scrollen
- gericht zijn op het dagelijkse gezinsleven in Slotervaart

Een druk bestaan betekent dat ze niet zelf actief nieuws gaat opzoeken, meldingen zijn dus belangrijk.

6. Waarschijnlijkheid van gebruik

Claudia zegt dat ze een dergelijk gemeentelijk account zeker zou volgen.

Ze ziet de gemeente als een betrouwbare bron en heeft behoefte aan snelle, praktische updates.

Kort samengevat in één zin

Claudia wil snelle, betrouwbare en gerichte wijkupdates, vooral over veiligheid en verkeer. Een officieel Slotervaartaccount zou ze actief volgen.

Samenvatting Interview 6

Selin (19), Osdorp

1. Huidige informatievoorziening

Selin volgt wijkinformatie nauwelijks. Ze zegt:

- “Ik kijk eigenlijk nooit actief naar buurtinformatie.”
- Ze hoort dingen via vrienden of toevallig via Instagram (bv. via @Cestmocro).
- Gemeentezaken interesseren haar weinig.

Ze mist niets, behalve bij urgente veiligheidssituaties die ze soms te laat meekrijgt.

2. Behoeft aan wijkgerichte informatie

Ze vindt een wijkaccount “logisch”, maar:

- ze zou het niet snel volgen
- alleen nuttig als het alléén belangrijke info deelt
- geen overload, geen dagelijkse updates

Relevantie en urgentie zijn voor haar de enige redenen om informatie te willen.

3. Waardevolle content voor haar

Alleen informatie die haar direct raakt:

- Dringende veiligheidsupdates
- Grote incidenten (brand, politie-afzetting in haar straat)
- Zware stormen
- Wegafsluitingen op routes die zij gebruikt
- OV-storingen die haar dag beïnvloeden

Ze wil geen community-informatie of weetjes; dat boeit haar simpelweg niet.

4. Participatie en ideeën delen

Ideeën delen: nee, ze wil niet dat haar naam ergens aan gekoppeld wordt en voelt geen noodzaak.

Polls: wil ze wél invullen als het gaat om concrete keuzes in de wijk.

Ze vindt dat bewoners daarover iets te zeggen mogen hebben.

Inspraakavonden: zou ze niet snel bijwonen.

5. Verwachtingen van het platform

Voor Selin:

- pushmeldingen alleen bij échte noodsituaties
- geen constante stroom aan berichten

- liefst alleen essentiële updates
- zo min mogelijk tekst, geen onnodige info

Het platform moet vooral rustig, functioneel en urgentie-gericht zijn.

6. Waarschijnlijkheid van gebruik

Ze zou het account niet snel volgen, maar:

- wel soms opzoeken als er iets speelt in haar buurt
- wel meldingen accepteren voor ernstige incidenten of belangrijke praktische updates

Ze blijft een “passieve volger”: alleen kijken wanneer nodig.

Kort samengevat in één zin

Selin wil uitsluitend urgente, levens- of dagplanningsrelevante wijkupdates en zal een wijkaccount alleen raadplegen bij nood, niet actief volgen.

User stories

User story 1 (Petra, 60):

Petra is een buurtbewoner die haar nieuws via de krant binnenkrijgt en geen social media heeft maar wel behoefte heeft aan updates over haar leefomgeving en inspraak in beleidsbeslissingen die haar interesse heeft. Ze is bereid om een Mastodon account aan te maken om gebruik te maken van ons buurtaccountconcept. Ze zet push-notificaties aan en volgt hashtags over updates die zij belangrijk vindt. Zo krijgt ze meldingen op haar telefoon binnen als er bijvoorbeeld straten zijn afgezet of er een nieuw evenement in de buurt opkomt. Ze is bereid om haar identiteit te verifiëren en daarmee inspraak te hebben in beleidskeuzes d.m.v. polls. Af en toe heeft ze een leuk idee voor de buurt en vindt ze het leuk om die in te sturen naar het wijkaccount.

User story 2 (Israe, 22):

Israe is een jonge meid die veel social media gebruikt. Ze is wel betrokken met haar buurt maar heeft geen zin om veel moeite te doen om haar instemming te laten horen. Ze vindt het okay om haar account te valideren met haar digID. Hiermee mag ze meedoen aan polls, dit vindt ze een fijne manier van instemming omdat het laagdrempelig is. Ook stuurt ze ideeën door die ze heeft over de buurt via hashtags en tagt ze het buurt account. Zo kan ze toch een beetje meebepalen wat er gebeurt in haar buurt.

User story 3 (Meryem, 25):

Meryem woont in Slotervaart en krijgt haar wijk informatie nu via AT5, nieuwsapps en een drukke buurt WhatsAppgroep, waar belangrijke berichten vaak verdwijnen in discussies. Ze wil graag één rustige en officiële plek waar alleen informatie uit haar eigen buurt verschijnt. Daarom is ze bereid een Mastodon-account te gebruiken voor het Slotervaart-kanaal. Ze zet meldingen aan voor praktische en urgente updates, zoals wegafsluitingen, kleine incidenten en werkzaamheden. Af en toe stuurt ze een opmerking of idee in, maar alleen wanneer dat snel en laagdrempelig kan en wanneer duidelijk is dat de gemeente er daadwerkelijk iets mee doet.

User story 4 (Claudia, 42):

Claudia is een ouder met een druk gezin en mist soms belangrijke buurtinformatie omdat ze afhankelijk is van schoolapps, groepschats en wat anderen haar doorsturen. Voor haar is het waardevol om één betrouwbaar wijkaccount te hebben dat snel laat zien wat van invloed is op haar kinderen, zoals verkeerssituaties, veiligheidsupdates rond scholen en lokale activiteiten. Ze maakt zonder bezwaar een Mastodon-account aan en schakelt meldingen in voor urgente en praktische updates, zodat ze niet zelf hoeft te zoeken. Claudia doet graag mee aan polls als duidelijk terug te zien is wat de gemeente met de input doet, omdat ze betrokken wil blijven zonder tijd kwijt te raken aan inspraakavonden.

User story 5 (Selin, 19):

Selin volgt normaal gesproken nauwelijks wijknieuws en hoort vooral via vrienden of Instagram wat er gebeurt. Ze vindt een wijkaccount op Mastodon alleen nuttig als het rustig is en uitsluitend belangrijke informatie deelt. Ze zou een account aanmaken om het account van 'Osdorp' te volgen, maar alleen om meldingen te krijgen bij urgente incidenten zoals branden, politieacties, OV-storingen

of wegafsluitingen die haar dag beïnvloeden. Ze wil korte, directe updates en volgt alleen de noodzakelijke hashtags. Zelf ideeën insturen doet ze niet, maar korte en concrete polls over keuzes in haar wijk vindt ze wel interessant. Het account gebruikt ze vooral wanneer er iets speelt, zodat ze snel betrouwbare informatie kan vinden zonder eerst te moeten zoeken op andere platformen.

User story 6 (Sylvia, 23):

Sylvia is een persoon die social media en nieuwsapps gebruikt om haar nieuws te volgen en alles mee te krijgen. Ze merkt dat wijkinformatie niet overzichtelijk is en verspreid over meerder kanalen. Als gebruiker van Mastodon, wilt ze graag wijkgerichte informatie van haar buurt, zodat ze niet overspoeld wordt door informatie die niet relevant is voor haar. Zo heb ik snel en makkelijk overzicht op het laatste nieuws.