# Resultaten onderzoek
# Informatiebehoeften

De gemeente Amsterdam heeft de ambitie om met het Openbaarheidscentrum iedereen – ongeacht achtergrond of vaardigheden – toegang te geven tot relevante en bruikbare informatie over het beleid en de besluitvorming van de stad. Persona's vormen daarbij een krachtig hulpmiddel om inzicht te krijgen in de uiteenlopende motivaties, behoeften en pijnpunten van Amsterdammers.

In dit document staan concrete richtlijnen om de dienstverlening van het Openbaarheidscentrum aan te scherpen voor de onderscheiden persona's. De aanbevelingen zijn gericht op toepasbaarheid in de Amsterdamse context en bieden daarnaast suggesties voor toekomstige verdiepingen.

## Persona's

Het resultaat: vier uitgewerkte persona's die als basis voor het ontwerp van het Openbaarheidscentrum kunnen dienen:
- de ondernemende maker (pagina 28)
- de organisator (pagina 31)
- de opbouwend controlerende (pagina 34)
- de participeerder (pagina 37)






## Verbindende thema's

De persona's bieden inzicht in de verschillende soorten informatiebehoeften. Tegelijk zien we een aantal thema's terugkeren.

1. **Diversiteit in motivaties**
   Wat we al wisten: er is niet één 'Amsterdammer' en niet één type informatiebehoefte. De persona's tonen uiteenlopende drijfveren. Dit vraagt om verschillende communicatiestrategieën, zowel digitaal als fysiek. Amsterdam is divers in talen, culturen en digitale vaardigheden. Hierdoor hebben sommige doelgroepen extra ondersteuning nodig, bijvoorbeeld meertalige uitleg, simpele taalniveau's (B1), en offline contactpunten.
2. **Behoud van persoonlijk contact**
   Hoewel digitale informatievoorziening belangrijk is (vooral voor werk/studie en ondernemende makers), blijkt persoonlijk contact (telefonisch, spreekuur, buurtregisseur) onmisbaar voor groepen die behoefte hebben aan maatwerk, verheldering of dialoog (bijv. organisatoren, participatiegerichte Amsterdammers).
3. **Toegankelijkheid en overzicht**
   Alle persona's lopen aan tegen complexe of gefragmenteerde informatie op de gemeentelijke websites. Er is behoefte aan een heldere, logisch gestructureerde toegang tot documenten, beleidsteksten en aanvraagprocedures, waarbij (juridische) taal zo veel mogelijk wordt versimpeld.
4. **Continuïteit en terugkoppeling**
   Persona's die participeren of controleren (en varianten als 'opbouwende controle') willen niet alleen data inzien, maar ook weten wat er gebeurt met hun input. Terugkoppeling en transparantie in besluitvorming of vervolgacties is cruciaal om vertrouwen te behouden.

## Aanbevelingen en ideeën per persona

Persona's bieden een houvast, zijn een instrument, voor het ontwerpen van de producten en diensten van het Openbaarheidscentrum. We hebben daarom een set aanbevelingen en ideeën uitgewerkt per persona. Deze staan hieronder:

## Participator

- **Online ‘participatieplatform’ met follow-up**: Richt een gebruiksvriendelijk digitaal platform in waar men makkelijk enquêtes kan invullen, eigen ideeën kan insturen en de voortgang kan volgen. Voorzie duidelijk van deadlines, terugkoppeling en vervolgstappen.
- **Fysieke bijeenkomsten met toegankelijk materiaal**: Organiseer laagdrempelige inspraakavonden in de buurt, met toelichtingen in begrijpelijke taal en eventueel tolken als de doelgroep daarom vraagt.
- **Community-updates**: Deel regelmatig nieuwsbrieven of berichten via buurtplatforms (zoals Nextdoor, Facebookgroepen, etc.) om participanten op de hoogte te houden van besluitvorming.

## Organisator

- **‘Eén-loket-gevoel’ voor buurtinitiatieven**: Integreer alle regelingen en vergunningaanvragen in één online stappenplan, met duidelijke checklists (bv. “Buurt-BBQ organiseren in 5 stappen”).
- **Snelle telefonische hulp of spreekuur**: Als iets onduidelijk is, wil deze doelgroep direct antwoord. Richt vaste (telefonische) spreekuren in of koppel een buurtregisseur aan initiatiefnemers.
- **Inspiratie en successen delen**: Toon praktijkvoorbeelden van geslaagde buurtprojecten, zodat anderen hiervan leren en zich laten inspireren.

## Ondernemende maker (Werk/Studie)

- **Data en onderzoekspagina**: Creëer een apart aanbod gericht op onderzoekers, studenten en professionals. Denk aan datasets, onderzoeksrapporten, open dataportalen en contactgegevens van relevante afdelingen.
- **Snelle FAQ en chatfunctie**: Bied een virtuele assistent of chat om snel basisvragen te beantwoorden (bijv. “Welke dataset is beschikbaar over verkeer in Amsterdam?”).
- **Netwerk- en kennisdelingsbijeenkomsten**: Organiseer (online) kennissessies waar ambtenaren en onderzoekers elkaar treffen en informatie delen. Dit stimuleert samenwerking en beperkt losse, herhaalde verzoeken.
- **Hybride dienstverlening**: Zorg voor heldere, formele info online (to the point), maar bied ook een hotline of accountmanager die kan meedenken over specifieke cases.

- **Taal en tone of voice**: Houd de toon direct, zakelijk én creatief, passend bij deze doelgroep die snel resultaten wil boeken. Gebruik bijvoorbeeld korte, actieve zinnen en duidelijke visuals.

### Opbouwende controle (Controlerend)

- **Toegankelijke dossieroverzichten**: Publiceer overzichtelijke dossiers met alle relevante documenten, voortgangsrapportages en contactpersonen per thema (bijv. mobiliteit, afval, duurzaamheid).
- **Proactieve meldingen**: Bied de mogelijkheid om notificaties te krijgen zodra er updates in “haar” dossiers verschijnen. Denk aan automatische e-mails of app-meldingen, vergelijkbaar met ‘Berichten over uw Buurt’.
- **Kennisverdieping en dialoog**: Organiseer af en toe (online) rondetafelgesprekken tussen buurtregisseurs, ambtenaren en kritische burgers. Zo kunnen deze burgers niet alleen documenten inzien, maar ook meedenken over verbeteringen en voelen zij zich gehoord.

## Verdiepende ontwerpaanbevelingen

Persona’s zijn een startpunt. We doen daarom graag aanbevelingen voor aanvullend onderzoek en ontwerp. Die vind je hieronder:

1. **Uitbreiding van persona’s en validatie**
    - Ga in gesprek met een breder scala aan Amsterdammers (ook jongeren, migranten, senioren met lagere digitale vaardigheden) om extra persona’s of sub-persona’s te ontwikkelen.
    - Voer gebruikerstesten en interviews uit om te toetsen of de voorgestelde oplossingen ook daadwerkelijk werken in de praktijk.
2. **Co-creatie met de stad**
    - Betrek inwoners in het ontwerp- en testproces van nieuwe functionaliteiten. Denk aan hackathons of design sprints met diverse bewoners en gemeentemedewerkers.
    - Faciliteer laagdrempelige events en werkgroepen om ideeën voor verbetering op te halen en te prioriteren.
3. **Integratie met bestaande platforms en structuren**

- Sluit aan op al bestaande (buurt)initiatieven en fora. Zo voorkom je een extra, op zichzelf staand kanaal opzet dat bewoners niet weten te vinden en haak je aan wat er al is.
- Denk aan buurthuizen, bibliotheken, buurtregisseurs, bewonerscommissies, of zelfs VVE's.

4. **Inclusie en meertaligheid**
    - Amsterdam is een internationale stad; onderzoek hoe meertalige ondersteuning (Engels, Turks, Arabisch, enz.) de toegankelijkheid kan vergroten.
    - Overweeg gerichte voorlichting in buurthuizen of bibliotheken over het gebruik van digitale middelen voor mensen met minder digitale vaardigheden.
5. **Evaluatie en KPI's**
    - Stel heldere doelen en meetbare indicatoren op: "Hoeveel Woo-verzoeken zijn sneller afgehandeld? Hoeveel bezoekers weten de weg te vinden in het nieuwe portaal? Hoeveel feedbacksessies vinden er plaats?"
    - Evalueer periodiek en publiceer de resultaten zodat ook de "opbouwend controlerende" Amsterdammers het effect kunnen zien.

## Conclusie

De kracht en kans van het Openbaarheidscentrum ligt in het bieden van transparante en toegankelijke gemeentelijke informatie, met ruimte voor dialoog en participatie. Door de persona's centraal te stellen in het ontwerp van de dienstverlening, wordt recht gedaan aan de diversiteit van de Amsterdamse bevolking. Dit rapport biedt concrete aanbevelingen en richtlijnen om de huidige dienstverlening te verbeteren en te blijven ontwikkelen.

**Nabrander: Investeer in voortdurende verbetering. Blijf in gesprek met de Amsterdammer om hun informatiebehoefte in kaart te blijven brengen. Misschien is die dialoog wel de kern van wat het Openbaarheidscentrum kan worden. Een netwerk dat haarfijn aanvoelt wat de informatiebehoefte van de Amsterdammers is.**

# Bijlage: Bronnen en interviews

## *Desk research*

In deze eerste fase van het onderzoek is een analyse van bestaande data uitgevoerd. Hierbij zijn eerdere onderzoeken, online bronnen, interviews en de ervaringen van het projectteam ingezet om een fundament te leggen voor de identificatie van de drie specifieke persona's.

De focus lag op het in kaart brengen van de motieven en pijnpunten van burgers met betrekking tot gemeentelijke participatie en open overheid. Met name is onderzocht hoe kritisch inwoners zijn ten aanzien van gemeentelijk beleid, welke informatiebehoeften werkenden en studenten hebben, en op welke manier stadsbewoners ondersteund willen worden bij het realiseren van hun initiatieven.

Het aantal geschikte online bronnen was beperkter dan verwacht. Toch biedt dit desk research de benodigde basis om de behoeften van de verschillende doelgroepen te doorgronden en vormt daarmee een basis voor de verrijking van de persona's.

**1. Controlerend gemotiveerd**

Deze persona vertegenwoordigt burgers die kritisch zijn en hun recht willen uitoefenen om het gemeentebeleid te controleren en, indien nodig, aan te vechten.

- **Barometer Burgerparticipatie - Inwoners over burgerparticipatie**
  Dit rapport toont aan dat inwoners gemiddeld een 5,9 geven voor burgerparticipatieprojecten in hun gemeente, wat wijst op een behoefte aan betere betrokkenheid en transparantie. Het benadrukt dat 63% van de inwoners bekend is met het begrip burgerparticipatie, maar slechts 26% voelt zich daadwerkelijk betrokken bij gemeentelijke plannen. Deze cijfers suggereren dat de 'Controlerend gemotiveerde' persona behoefte heeft aan meer effectieve en transparante communicatiekanalen om hun controlerende rol te vervullen.
  specials.publiekdenken.nl
- **Inwoners geven burgerparticipatie onvoldoende**
  Dit onderzoek laat zien dat 46% van de inwoners zich niet betrokken voelt bij gemeentelijke plannen en dat ze de manier waarop ze worden betrokken beoordelen

met een 5,0. Daarnaast vindt 39% dat de gemeente te weinig geïnteresseerd is in hun mening en dat hun input onvoldoende wordt gebruikt om beleid en projecten te verbeteren. Deze bevindingen onderstrepen de noodzaak voor de gemeente om de 'Controlerend gemotiveerde' persona beter te faciliteren door oprechte interesse te tonen en daadwerkelijk iets te doen met de feedback van deze kritische burgers.
publiekdenken.nl

**2. Werk of studie gemotiveerd**

Deze persona omvat werkenden en studenten die specifieke informatie van de gemeente nodig hebben voor hun professionele of academische activiteiten.

- **Onderzoek: inwoners behoefte aan digitale transparantie**
  Uit dit onderzoek blijkt dat twee op de drie inwoners graag gebruikmaken van een 'MijnOmgeving' of de gemeentelijke website om zaken met de gemeente te regelen, zoals het aanvragen van vergunningen of het indienen van meldingen. Daarnaast wil 65% van de inwoners geïnformeerd worden over de voortgang van hun aanvragen, bij voorkeur via e-mail. Deze gegevens suggereren dat de 'Werk of studie gemotiveerd' persona gebaat is bij toegankelijke, digitale selfservice-mogelijkheden en proactieve communicatie over de status van hun informatieverzoeken.
  vng.nl

**3. Organiserend gemotiveerd**

Deze persona betreft stadsbewoners die projecten willen realiseren en daarbij ondersteuning of informatie van de gemeente nodig hebben.

- **Burgercollectieven in Nederland: een conceptuele en empirische verkenning**
  Dit rapport identificeert minstens 7.400 burgercollectieven in Nederland en benadrukt dat deze initiatieven baat hebben bij autonomie en ruimte voor eigen initiatief. Een opstelling van de overheid die is gebaseerd op vertrouwen en verantwoordelijkheid, in plaats van wantrouwen en controle, kan leiden tot productieve samenwerking. Dit inzicht is cruciaal voor het vormgeven van de 'Organiserend gemotiveerd' persona, die behoefte heeft aan een ondersteunende en faciliterende houding van de gemeente om hun projecten succesvol te realiseren.
  kennisopenbaarbestuur.nl
- **Publicatie 'Burgers maken hun buurt'**
  Deze publicatie bespreekt diverse bewonersinitiatieven en benadrukt het belang van

samenwerking tussen burgers en professionals. Het biedt inzichten in de motivaties van initiatiefnemers en de ondersteuning die zij nodig hebben van de gemeente. Voor de 'Organiserend gemotiveerd' persona is het belangrijk te begrijpen welke vormen van ondersteuning en samenwerking effectief zijn om hun projecten te laten slagen. Burgers maken hun buurt

# *Interviews*

In de tweede stap van dit onderzoek zijn telefonische interviews ingezet om de aannames uit de eerste fase te valideren. In deze sectie worden de interviewverslagen gepresenteerd die de ontwikkeling van de persona's voor het Openbaarheidscentrum – namelijk 'Participeerder', 'Opbouwende controle', 'Ondernemende maker' en 'Organisator' – verder hebben verrijkt.

Respondenten werden geworven via het eigen netwerk van Open State, waarbij per persona drie gesprekken zijn gevoerd. Om de consistentie te borgen, is dezelfde vragenlijst gehanteerd als tijdens de focusgroep voor de persona 'Participeerder'. De interviews, afgenomen in december 2024 en januari 2025, zijn getranscribeerd en samengevat.

# Rosa

## Profiel

- Buurt: Baarsjes / Amsterdam-West
- Beroep: Journalist
- Leeftijd: 28
- Geslacht: Vrouw

## Introductievragen

**"Waar denk je aan als je aan informatie denkt van de gemeente?"**

- Rosa associeert gemeentelijke informatie met diverse thema's: van woninggerelateerde zaken zoals aankomende bestemmingsplannen en vergroening tot informatie over verkiezingen en gemeentelijke belastingen.
- Zij noemt ook het grote apparaat van gemeentelijke ambtenaren en de vele regels die invloed hebben op sport, cultuur en sociale voorzieningen.

**"Welke informatie van de gemeente gebruik je het meest?"**

- Voor haar persoonlijk zijn zaken rondom haar financiën belangrijk: zij let op brieven, notificaties (zoals berichten over vakantieverhuur) en signalen uit haar directe omgeving (bijvoorbeeld horecavergunningen in de buurt).

## Explorerende vragen

**"Hoe kijk je naar de gemeente? Is de gemeente van ons allemaal of een overheidsorgaan ver weg, behulpzaam of juist bureaucratisch, open of juist gesloten?"**

- Rosa ervaart dat de gemeente in de basis er voor iedereen is, maar merkt op dat digitale informatie niet voor iedereen even toegankelijk is.
- Ze signaleert dat sommige informatie – vooral als het digitaal wordt aangeboden – voor minder digitaal vaardigen of mensen met beperkte taalvaardigheid minder bereikbaar kan zijn.

**"Waarom en waarvoor zoek je informatie bij de gemeente? Waar zou je die voor (willen) gebruiken?"**

- Zij zoekt informatie vaak in verband met concrete situaties in haar leefomgeving, zoals regels rondom het kappen van een dode boom (bijvoorbeeld de verplichting om een boom terug te plaatsen) en andere veranderingen in de buurt.
- Haar zoektocht is gericht op het verkrijgen van duidelijkheid over wat er speelt en welke regels er gelden.

**"Wat vind je goed aan de manier waarop de gemeente informatie aan je verstrekt? En wat kan beter?"**

- **Positief:** Ze waardeert het ontvangen van fysieke brieven voor zaken die haar direct raken (zoals boetes en heffingen) en ziet digitalisering als een stap in de goede richting.
- **Verbeterpunt:** Zij vindt dat de online informatie vaak te formeel en afstandelijk overkomt, waardoor zij sneller de voorkeur geeft aan persoonlijk contact.

**"Wanneer je informatie van de gemeente zoekt, hoe vind je die dan? En wat doe je als je deze niet vindt?"**

- Wanneer de gewenste informatie online niet beschikbaar blijkt te zijn, laat Rosa het vaak even liggen en kiest zij er uiteindelijk voor direct te bellen voor een snel antwoord.

## Exitvraag

**"Is er nog iets dat je specifiek wil delen over informatie van de gemeente?"**

- Ze merkt op dat de formele toon van de online communicatie het lastig maakt om de juiste toon te vinden en dat een menselijkere benadering soms de voorkeur geniet.

## Conclusie

- Rosa ervaart de gemeentelijke dienstverlening als overwegend toegankelijk, maar merkt dat de online communicatie vaak te formeel en onpersoonlijk is.
- Haar wens is dat er meer aandacht komt voor proactieve, heldere en toegankelijke informatie, zodat burgers niet zelf in een informatieberg hoeven te zoeken.

# Tamara

## Profiel

- Buurt: Oud West
- Beroep: Niet gespecificeerd
- Leeftijd: 60–70 jaar (geen antwoord)
- Geslacht: Vrouw

## Introductievragen

**"Waar denk je aan als je aan informatie denkt van de gemeente?"**

- Zij denkt eerst aan bewonersinformatie, zoals updates over straatvernieuwingen en ingrepen in de leefomgeving.
- Ze signaleert dat de informatie vaak gericht is op wat er ontbreekt – wat zij mist – omdat de gemeente niet proactief alle relevante informatie deelt.

**"Welke informatie van de gemeente gebruik je het meest?"**

- Ze ontvangt vooral brieven (zoals facturen voor afvalstoffenheffing) en sporadische meldingen over lokale ontwikkelingen, bijvoorbeeld over herinrichtingen in de straat.
- De informatie blijft vaak oppervlakkig en komt niet lang genoeg bij haar binnen.

## Explorerende vragen

**"Hoe kijk je naar de gemeente? Is de gemeente van ons allemaal of een overheidsorgaan ver weg, behulpzaam of juist bureaucratisch, open of juist gesloten?"**

- Zij ervaart de gemeente als bureaucratisch; het vinden van specifieke informatie verloopt vaak via een ingewikkeld zoekproces op de website of via het krantje dat in de brievenbus ligt.
- Ze benadrukt dat wanneer zij echt iets nodig heeft, zij zelf actief op zoek moet gaan.

**"Waarom en waarvoor zoek je informatie bij de gemeente? Waar zou je die voor (willen) gebruiken?"**

- Zij zoekt informatie vooral wanneer er direct een behoefte is – bijvoorbeeld om te weten wat er verandert in haar buurt of om op de hoogte te zijn van de beschikbare voorzieningen.
- Ze geeft aan dat concrete vragen vaak pas aan het licht komen wanneer zij zelf op zoek gaat.

**"Wat vind je goed aan de manier waarop de gemeente informatie aan je verstrekt? En wat kan beter?"**

- Ze waardeert de initiatieven zoals brieven en lokale nieuwsberichten, maar vindt dat de ambtelijke, ingewikkelde taal en structuur het zoeken naar gedetailleerde informatie bemoeilijken.
- Er is behoefte aan een toegankelijker en duidelijker communicatiekanaal.

**"Wanneer je informatie van de gemeente zoekt, hoe vind je die dan? En wat doe je als je deze niet vindt?"**

- Zij maakt gebruik van zowel de website als het lokale krantje, maar wanneer zij niet vindt wat zij zoekt, moet zij vaak zelf doorvragen en op eigen kracht zoeken.

## Exitvraag

**"Is er nog iets dat je specifiek wil delen over informatie van de gemeente?"**

- Ze benadrukt dat informatie vaak niet vanzelf naar de burgers komt; de gemeente zou proactiever moeten communiceren en eenvoudiger te doorgronden informatie aanbieden.

## Conclusie

- Deze respondent ervaart de gemeentelijke communicatie als te complex en bureaucratisch.
- Zij pleit voor een helderdere en toegankelijkere presentatie van informatie, zodat burgers niet zelf op zoek hoeven te gaan naar cruciale details.

# Frank

## Profiel

- Buurt: Weesp
- Beroep: Secretaris en actief betrokken bij inclusief werk en lokale politiek
- Leeftijd: 28 jaar
- Geslacht: Man

## Introductievragen

**"Waar denk je aan als je aan informatie denkt van de gemeente?"**

- Frank associeert gemeentelijke informatie met toegankelijke nieuwsbrieven en een duidelijk gestructureerde website.
- Hij benoemt expliciet informatie over lokale ontwikkelingen, met name na de fusie in Weesp, en vindt het prettig dat men gemakkelijk op de hoogte kan blijven via digitale kanalen.

**"Welke informatie van de gemeente gebruik je het meest?"**

- Hij maakt gebruik van nieuwsbrieven, contactformulieren en meldingen (zoals vergunningaanvragen) die direct relevant zijn voor de organisatie van buurtactiviteiten en zijn werkzaamheden binnen de bestuurscommissie.

## Explorerende vragen

**"Hoe kijk je naar de gemeente? Is de gemeente van ons allemaal of een overheidsorgaan ver weg, behulpzaam of juist bureaucratisch, open of juist gesloten?"**

- Frank ervaart de gemeente als toegankelijk en professioneel; het contact via digitale formulieren verloopt vaak soepel.
- Hij ziet echter ook dat er in sommige processen nog bureaucratische elementen meespelen, maar dat dit uiteindelijk leidt tot een gerichte afhandeling van zijn vragen.

**"Waarom en waarvoor zoek je informatie bij de gemeente? Waar zou je die voor (willen) gebruiken?"**

- Zijn informatiebehoefte ligt in zowel persoonlijke als maatschappelijke betrokkenheid: hij wil weten wat er speelt in zijn buurt en zoekt ook informatie om als burger actief mee te denken en te adviseren.
- Hij maakt gebruik van de digitale dienstverlening om snel in contact te komen met de juiste afdeling.

**"Wat vind je goed aan de manier waarop de gemeente informatie aan je verstrekt? En wat kan beter?"**

- Hij waardeert de toegankelijkheid van digitale middelen, zoals het invullen van een contactformulier zonder onnodige administratieve rompslomp.
- Tegelijkertijd ziet hij ruimte voor verbetering in de volledigheid van de informatie, met name wanneer het gaat om diepgaandere beleidsstukken.

**"Wanneer je informatie van de gemeente zoekt, hoe vind je die dan? En wat doe je als je deze niet vindt?"**

- Als de informatie niet direct op de website te vinden is, neemt Frank snel telefonisch contact op om zijn vraag te verduidelijken.

## Exitvraag

**"Is er nog iets dat je specifiek wil delen over informatie van de gemeente?"**

- Hij merkt op dat de persoonlijke aanpak en de snelle respons van medewerkers het verschil maken.
- Frank zou graag zien dat de digitale informatieaanbieding nog verder wordt uitgebreid en geoptimaliseerd.

## Conclusie

- Frank ervaart de gemeentelijke informatievoorziening als over het algemeen goed georganiseerd en toegankelijk.
- Hij benadrukt het belang van directe, digitale en persoonlijke communicatie, zodat burgers en buurtorganisatoren snel en effectief geholpen worden.

# Marcel

## Profiel

- Buurt: Overamstel / Oost

- Beroep: Actief betrokken bij lokale vraagstukken en docent aan de UvA (onderhandelingstechnieken)
- Leeftijd: 60 jaar
- Geslacht: Man

## Introductievragen

**"Waar denk je aan als je aan informatie denkt van de gemeente?"**

- Marcel noemt vooral de fysieke communicatiekanalen zoals krantjes en e-mailmeldingen.
- Hij associeert deze met een nostalgisch beeld, maar vindt dat deze middelen niet altijd de volledige informatiebehoefte dekken.

**"Welke informatie van de gemeente gebruik je het meest?"**

- Hij haalt informatie op over lokale diensten, zoals afvalinzameling en het onderhoud van de openbare ruimte.
- Ook zoekt hij naar toelichting op fiscale zaken, zoals de berekening van de OZB, en naar uitleg over beleidsbeslissingen.

## Explorerende vragen

**"Hoe kijk je naar de gemeente? Is de gemeente van ons allemaal of een overheidsorgaan ver weg, behulpzaam of juist bureaucratisch, open of juist gesloten?"**

- Marcel ervaart de gemeente als enerzijds toegankelijk en professioneel, maar anderzijds als een doolhof waarin de weg naar de juiste informatie vaak onduidelijk is.
- Hij uit kritiek op de complexiteit van de digitale systemen en op het ontbreken van een duidelijk aanspreekpunt.

**"Waarom en waarvoor zoek je informatie bij de gemeente? Waar zou je die voor (willen) gebruiken?"**

- Zijn zoektocht is gericht op het verkrijgen van inzicht in de wijze waarop beslissingen worden genomen, bijvoorbeeld bij de waardebepaling van woningen of het onderhoud van infrastructuur.
- Hij wil als burger beter kunnen controleren of het beleid consistent wordt uitgevoerd.

**"Wat vind je goed aan de manier waarop de gemeente informatie aan je verstrekt? En wat kan beter?"**

- Hij waardeert initiatieven als het versturen van e-mails en brieven, maar vindt dat de verantwoordelijkheid bij één aanspreekpunt ontbreekt.
- Zijn frustratie ligt bij het feit dat processen vaak traag verlopen en dat er onvoldoende duidelijkheid is over wie waarvoor verantwoordelijk is.

**"Wanneer je informatie van de gemeente zoekt, hoe vind je die dan? En wat doe je als je deze niet vindt?"**

- Marcel onderneemt actief stappen: hij zoekt op de website, belt contactnummers en geeft aan dat hij zelf in de informatie ‘doolhof’ moet navigeren als er geen direct antwoord komt.

## Exitvraag

**"Is er nog iets dat je specifiek wil delen over informatie van de gemeente?"**

- Hij benadrukt dat de digitale systemen vaak niet functioneren zoals verwacht en dat er meer verantwoordelijkheid en opvolging moet komen in het communicatieproces.

## Conclusie

- Marcel is kritisch op de huidige wijze van informatievoorziening en roept op tot meer duidelijkheid, verantwoordelijkheid en een efficiënter digitaal systeem.
- Hij verwacht dat de gemeente haar processen stroomlijnt, zodat burgers niet zelf op zoek hoeven te gaan naar cruciale informatie.

# Alita

## Profiel

- Buurt: Rivierenbuurt
- Beroep: Niet expliciet vermeld
- Leeftijd: 70 jaar
- Geslacht: Vrouw

## Introductievragen

**"Waar denk je aan als je aan informatie denkt van de gemeente?"**

- Alita zoekt vooral naar informatie op de gemeentelijke website en in de nieuwsbrief, waarmee ze op de hoogte blijft van de actuele onderwerpen in de gemeenteraad.
- Ze richt zich op thema's die aansluiten bij de activiteiten die zij zelf organiseert.

**"Welke informatie van de gemeente gebruik je het meest?"**

- Zij gebruikt de website om te zoeken naar voorzieningen en lokale regelingen.
- Wanneer de online informatie tekortschiet, neemt ze telefonisch contact op.

## Explorerende vragen

**"Hoe kijk je naar de gemeente? Is de gemeente van ons allemaal of een overheidsorgaan ver weg, behulpzaam of juist bureaucratisch, open of juist gesloten?"**

- Alita ervaart de dienstverlening als overwegend in orde, maar merkt dat het soms onduidelijk is waar of hoe zij de gewenste informatie kan vinden.
- Ze constateert dat het algemene telefoonnummer niet altijd leidt tot directe antwoorden.

**"Waarom en waarvoor zoek je informatie bij de gemeente? Waar zou je die voor (willen) gebruiken?"**

- Haar informatiebehoefte komt voort uit zowel persoonlijke als organisatorische noodzaak; zij wil weten welke voorzieningen er zijn en welke subsidiemogelijkheden er bestaan voor buurtprojecten.

**"Wat vind je goed aan de manier waarop de gemeente informatie aan je verstrekt? En wat kan beter?"**

- Ze waardeert het gebruik van fysieke brieven en de mogelijkheid om via de website informatie te vinden.
- Tegelijkertijd ziet ze verbetering nodig in de uniformiteit van de communicatie en de toegankelijkheid van de online omgeving.

**"Wanneer je informatie van de gemeente zoekt, hoe vind je die dan? En wat doe je als je deze niet vindt?"**

- Alita zoekt eerst online, maar schakelt over op bellen wanneer zij geen antwoord vindt.

## Exitvraag

**"Is er nog iets dat je specifiek wil delen over informatie van de gemeente?"**

- Ze wenst dat de informatie consistenter en in meerdere talen beschikbaar komt, zodat ook bewoners met andere taalachtergronden er gemakkelijk bij kunnen.

## Conclusie

- Alita waardeert de bestaande fysieke en digitale informatiekanalen, maar ziet ruimte voor verbetering in de online toegankelijkheid en uniformiteit.
- Haar wens is een heldere, meertalige communicatie die bewoners optimaal informeert over lokale voorzieningen en mogelijkheden.

# Irina

## Profiel

- Buurt: Bilderdijkstraat / Oud West
- Beroep: Beeldend begeleider en ambulant begeleider
- Leeftijd: 41 jaar
- Geslacht: Vrouw

## Introductievragen

**"Waar denk je aan als je aan informatie denkt van de gemeente?"**

- Zij associeert gemeentelijke informatie met praktische zaken: van belastingen tot lokale activiteiten en administratieve ondersteuning.
- Voor haar speelt de beschikbaarheid van persoonlijke informatie, zoals via “Mijn Amsterdam”, een belangrijke rol.

**"Welke informatie van de gemeente gebruik je het meest?"**

- Zij gebruikt vooral de digitale kanalen voor het aanvragen van documenten en zoekt naar informatie over subsidies en buurtveranderingen.

## Explorerende vragen

**"Hoe kijk je naar de gemeente? Is de gemeente van ons allemaal of een overheidsorgaan ver weg, behulpzaam of juist bureaucratisch, open of juist gesloten?"**

- Zij ervaart de gemeente als een ondersteunende organisatie, zeker voor mensen met specifieke ondersteuning of een lager inkomen.
- De toegankelijkheid van de balies en de fysieke mogelijkheid om binnen te lopen worden als positief ervaren.

**"Waarom en waarvoor zoek je informatie bij de gemeente? Waar zou je die voor (willen) gebruiken?"**

- Haar informatiebehoefte komt voort uit de noodzaak om haar werk en studie goed te kunnen uitvoeren, bijvoorbeeld door inzicht te krijgen in subsidie- en samenwerkingsmogelijkheden.
- Ook gebruikt zij de informatie voor praktische regelingen die haar dagelijks werk ondersteunen.

**"Wat vind je goed aan de manier waarop de gemeente informatie aan je verstrekt? En wat kan beter?"**

- Ze vindt het prettig dat zij via zowel digitale als fysieke kanalen op de hoogte wordt gehouden van veranderingen in de buurt.
- Ze ziet echter verbetering nodig in de promotie van lokale ontmoetingsplekken en duidelijkheid rondom het aanvragen van subsidies.

**"Wanneer je informatie van de gemeente zoekt, hoe vind je die dan? En wat doe je als je deze niet vindt?"**

- Zij zoekt primair via de website, maar als specifieke informatie ontbreekt, neemt zij telefonisch contact op met de gemeente.

## Exitvraag

**"Is er nog iets dat je specifiek wil delen over informatie van de gemeente?"**

- Zij benadrukt dat consistente en tijdige communicatie van cruciaal belang is, zodat zij snel en effectief geholpen kan worden in haar werkzaamheden.

## Conclusie

- Zij ervaart de gemeente als een ondersteunende partner die haar praktische noden weet te bedienen, maar ziet kansen om de communicatie – vooral online – nog toegankelijker en gerichter te maken.
- Haar wens is een heldere en efficiënte informatievoorziening, zodat zij zich volledig kan richten op haar werk en studie.

# Eva

## Profiel

- Buurt: Slotermeer
- Beroep: onbekend
- Leeftijd: 38 jaar
- Geslacht: Vrouw

## Introductievragen

**"Waar denk je aan als je aan informatie denkt van de gemeente?"**

- Zij denkt bij gemeentelijke informatie aan de fysieke brieven die zij ontvangt – bijvoorbeeld over wegafsluitingen en lokale werkzaamheden zoals boomkap.
- Daarnaast worden via de overheidsapp meldingen verstuurd die haar op de hoogte houden van directe veranderingen in de straat.

**"Welke informatie van de gemeente gebruik je het meest?"**

- Ze zoekt vooral naar actuele nieuwsberichten en informatie over zaken als parkeren, die direct van invloed zijn op haar dagelijkse leven.

## Explorerende vragen

**"Hoe kijk je naar de gemeente? Is de gemeente van ons allemaal of een overheidsorgaan ver weg, behulpzaam of juist bureaucratisch, open of juist gesloten?"**

- Zij vindt dat de gemeente niet altijd even open is en dat het vaak lastig is om direct contact te krijgen.
- Vooral als er sprake is van taalbarrières of complexe online systemen, merkt zij dat het zoeken naar informatie omslachtig is.

**"Waarom en waarvoor zoek je informatie bij de gemeente? Waar zou je die voor (willen) gebruiken?"**

- Haar behoefte is gericht op het verkrijgen van actuele informatie over lokale veranderingen en praktische regelingen, zodat zij zelf de juiste beslissingen kan nemen.
- Ze ondervindt dat als informatie niet snel en duidelijk beschikbaar is, zij zelf extra moeite moet doen.

**"Wat vind je goed aan de manier waarop de gemeente informatie aan je verstrekt? En wat kan beter?"**

- Ze waardeert het feit dat zij via de brievenbus op de hoogte wordt gehouden van belangrijke veranderingen in haar buurt.
- Tegelijkertijd ervaart ze dat de online kanalen vaak te complex zijn, wat leidt tot frustratie en extra telefoontjes.

**"Wanneer je informatie van de gemeente zoekt, hoe vind je die dan? En wat doe je als je deze niet vindt?"**

- Zij doorzoekt primair de website, maar wanneer zij niet vindt wat zij zoekt, kiest zij er structureel voor telefonisch contact op te nemen.

## Exitvraag

**"Is er nog iets dat je specifiek wil delen over informatie van de gemeente?"**

- Ze vindt dat duidelijke en toegankelijke informatie essentieel is, zeker voor mensen die niet altijd de digitale weg willen of kunnen bewandelen.

## Conclusie

- Zij ervaart de combinatie van fysieke en digitale informatie als waardevol, maar benadrukt dat de digitale toegankelijkheid sterk verbeterd kan worden.
- Haar oproep is om barrières weg te nemen, zodat iedereen – ongeacht taal of digitale vaardigheden – snel en efficiënt geholpen wordt.

# Carla

## Profiel

- Buurt: De Pijp
- Beroep: Niet expliciet vermeld
- Leeftijd: 45 jaar
- Geslacht: Vrouw

## Introductievragen

**"Waar denk je aan als je aan informatie denkt van de gemeente?"**

- Zij denkt primair aan de brieven die zij ontvangt en de praktische informatie op de gemeentelijke website, bijvoorbeeld over veranderingen in de buurt of de beschikbaarheid van vergunningen.
- De informatie raakt haar direct als het gaat om zaken zoals erfpacht en subsidies.

**"Welke informatie van de gemeente gebruik je het meest?"**

- Zij maakt veel gebruik van ‘Mijn Amsterdam’ voor persoonlijke documenten, maar zoekt ook actief naar nieuws over buurtactiviteiten en praktische regelingen.

## Explorerende vragen

**"Hoe kijk je naar de gemeente? Is de gemeente van ons allemaal of een overheidsorgaan ver weg, behulpzaam of juist bureaucratisch, open of juist gesloten?"**

- Zij ziet de gemeente als een organisatie die zich inzet om toegankelijk te zijn, maar merkt dat de online informatie soms in een doolhof lijkt te verdwijnen.
- Persoonlijk contact bij het stadsdeelkantoor wordt wel gewaardeerd, maar online vindt zij het zoeken naar specifieke details vaak verwarrend.

**"Waarom en waarvoor zoek je informatie bij de gemeente? Waar zou je die voor (willen) gebruiken?"**

- Haar informatiebehoefte is zowel persoonlijk als gericht op haar betrokkenheid bij buurtactiviteiten – van subsidiekansen voor verduurzaming tot het op de hoogte blijven van buurtinitiatieven.
- Ze wil duidelijkheid over beleidsveranderingen die direct invloed hebben op haar leefomgeving.

**"Wat vind je goed aan de manier waarop de gemeente informatie aan je verstrekt? En wat kan beter?"**

- Ze waardeert de traditionele brieven en de informatieve stadskrant, maar ondervindt dat de online navigatie veelal te complex is.

- Ze pleit voor een uniforme structuur en een duidelijk onderscheid tussen digitale en papieren communicatie.

**"Wanneer je informatie van de gemeente zoekt, hoe vind je die dan? En wat doe je als je deze niet vindt?"**

- Als de informatie niet direct vindbaar is, neemt zij telefonisch contact op of vraagt zij via haar netwerk om verduidelijking.

## Exitvraag

**"Is er nog iets dat je specifiek wil delen over informatie van de gemeente?"**

- Zij zou graag zien dat er meer uniformiteit komt in de wijze waarop informatie wordt aangeboden en dat er in meerdere talen gecommuniceerd wordt, zodat alle bewoners evenveel toegang hebben tot de informatie.

## Conclusie

- Zij vindt de combinatie van fysieke en digitale informatie waardevol, maar signaleert dat de online omgeving vaak te ingewikkeld is.
- Haar wens is een heldere, uniforme en meertalige communicatie, zodat alle bewoners zonder moeite de juiste informatie kunnen vinden.

# Mark

## Profiel

- Buurt: Amsterdam Centrum
- Beroep: Ondernemer (met uitkering)
- Leeftijd: 37
- Geslacht (optioneel): Man

## Introductievragen

**"Waar denk je aan als je aan informatie denkt van de gemeente?"**

- Hij start met een financiële invalshoek: hij associeert gemeente-informatie met zijn bijdrage aan de belastingpot en vraagt zich af hoe dat geld wordt besteed.
- Hij benoemt concrete wensen, zoals inzicht in de besteding van belastinggeld (bijvoorbeeld: hoeveel uur medewerkers werken en wat ze betaald krijgen).
- Er komt een bredere associatie naar voren: naast financiële data denkt hij ook aan een controlegerichte benadering van de overheid.

**"Welke informatie van de gemeente gebruik je het meest?"**

- Hij maakt onderscheid tussen informatie die direct voor zijn persoonlijke situatie relevant is (zoals openingstijden van burgerloketten, parkeergelegenheden tijdens evenementen, kinderopvang) en meer interne gegevens (financiële en administratieve data) waar hij minder mee bezig is.
- Daarnaast noemt hij informatie over bestemmingsplannen, noodplannen (zoals covid-maatregelen) en data over burgers (bijvoorbeeld met betrekking tot sociale zekerheden).

## Explorerende vragen

**"Hoe kijk je naar de gemeente? Is de gemeente van ons allemaal of een overheidsorgaan ver weg, behulpzaam of juist bureaucratisch, open of juist gesloten?"**

- Persoonlijk ervaart hij de gemeente Amsterdam als zeer behulpzaam, warm en zorgzaam.
- Ondanks enige bureaucratie geeft hij aan dat medewerkers op lokaal niveau "out-of-the-box" meedenken en echt proberen te helpen.
- Het verschil tussen de kille, formele indruk van de website en de warme, persoonlijke interactie in direct contact valt hem sterk op.

**"Waarom en waarvoor zoek je informatie bij de gemeente? Waar zou je die voor (willen) gebruiken? Om welke redenen heb je zoal informatie van de gemeente gebruikt?"**

- Hij zoekt informatie primair voor praktische en persoonlijke doeleinden, zoals hulp bij administratieve zaken (bijvoorbeeld de overgang van een bijstandsuitkering naar ondernemen) en praktische zaken zoals openingstijden en locaties.

- Hij benadrukt dat de persoonlijke benadering en de verhalen van medewerkers vaak een ander, positiever beeld geven dan de formele presentatie op de website.

**"Wat vind je goed aan de manier waarop de gemeente informatie aan je verstrekt? En wat kan beter?"**

- **Positief:** De warme, persoonlijke benadering van medewerkers, waarbij hij zich gesteund voelt en er daadwerkelijk mee wordt nagedacht over zijn situatie.
- **Verbeterpunt:** De online informatie op de website komt te formeel en afstandelijk over, wat niet in lijn is met de persoonlijke benadering die hij in direct contact ervaart.

**"Wanneer je informatie van de gemeente zoekt, hoe vind je die dan? Wanneer je die niet vindt, hoe komt dat dan? Wat denk je of voel je wanneer je die informatie niet vindt? En wat doe je dan?"**

- Hoewel deze vraag niet in detail is uitgewerkt, komt naar voren dat hij sterk de voorkeur geeft aan een menselijke benadering.
- Wanneer de online informatie niet de gewenste toegankelijkheid of warmte biedt, zoekt hij actief contact met medewerkers, waar hij zich meer gehoord en geholpen voelt.

**"Als jij burgemeester van Amsterdam zou zijn, hoe zou jij informatie aan jezelf hebben gegeven?"**

- Hij stelt zich een systeem voor dat een positieve, bijna 'feestelijke' sfeer uitstraalt, vergelijkbaar met de klantgerichte aanpak van bedrijven als Coolblue.
- **Voorbeeld:** In plaats van een kille, informatieve website, zou er een benadering moeten zijn als: “Hé, heb je een probleem? Kom langs, we fixen het!” of “Heb jij een hulpvraag? We regelen dat samen.”

## Exitvraag

**"Is er nog iets dat je specifiek wil delen met ons over informatie van de gemeente die je mist of anders zou willen zien?"**

- Hij merkt op dat de formele en soms afstandelijke presentatie van informatie, vooral online, het moeilijk maakt om de juiste toon te vinden.

- Ook wijst hij op het feit dat bij sommige onderwerpen (bijvoorbeeld informatie over burenproblemen) dezelfde kille indruk ontstaat, wat de toegankelijkheid van de dienstverlening belemmert.

## Conclusie

- **Overkoepelend gevoel:** ervaart de gemeente in persoonlijke interacties als zeer positief, warm en behulpzaam, maar ziet duidelijk ruimte voor verbetering in de online en formele communicatie.
- **Motieven:**
    - De gemeente is een partner die me kan helpen met mijn ondernemerschap. Ik wil snel de juiste persoon zodat ik snel geholpen kan worden en verder kan bouwen aan mijn zaak.
    - Soms loop ik tegen bestuurlijke obstakels aan (bijv. vergunningen). Dan wil ik hier zo snel mogelijk van weten en weten wat er mogelijk is en hoe lang iets duurt.
- **Pijnpunten:**
    - Online informatie en andere formele communicatie is afstandelijk en onduidelijk.
    - Ik heb geen compleet beeld van de mogelijkheden tot samenwerking met de gemeente. Dat geldt ook voor de obstakels voor ondernemers.
    - “De gemeente bestaat voor mij uit mensen, die wil ik zien en spreken.”
- **Kernwensen:**
    - **Transparantie:** Meer inzicht in financiële gegevens zoals de besteding van belastinggeld en arbeidsuren van medewerkers.
    - **Toegankelijke en warme communicatie:** Een uitnodigende, oplossingsgerichte toon, zowel online als in direct contact, die de bureaucratische afstand doorbreekt.
    - **Mensgerichte benadering:** De nadruk leggen op de menselijke kant van de dienstverlening, zodat burgers zich echt geholpen en gehoord voelen.

# Ondernemende maker

Deze Amsterdammers werken veel aan veel tegelijk. Ze staan midden in hun carrière en zijn vooral bezig met het succes van hun professionele projecten. Als de gemeente ze daarbij kan helpen dan staan ze daarvoor open zolang het ze niet te veel tijd en onzekerheid oplevert. De informatie die hiervoor nodig is, zoeken ze het liefst online op. Is die niet te vinden? Dan bellen ze de gemeente, dat is wel zo persoonlijk. Want deze ondernemende makers werken veel samen met andere Amsterdammers. In hun projecten, samenwerkingen en ook hun informatiebehoeften, zijn ze doelgericht — ze gaan recht op hun doel af.

## Profielschets



**Naam**

Jeff Powell

**Leeftijd**

29 jaar

**Buurt**

Javastraat

**Achtergrond**

Zelfstandig ondernemer en jonge professional in de creatieve sector

Jeff runt een innovatief creatief bureau en combineert zijn ondernemerschap met freelance opdrachten in design en marketing. Hij werkt nauw samen met diverse startups en academische instellingen, wat hem continu doet zoeken naar actuele informatie over subsidies, vergunningen en andere overheidsregelingen die van belang zijn voor zowel zijn zakelijke als educatieve projecten.

- Runt een creatief bureau gericht op innovatieve designconcepten
- Werkt als freelance consultant voor startups en onderwijsinstellingen
- Combineert praktische zakelijkheid met een creatieve, vernieuwende aanpak

## Persoonlijke houding

Jeff is praktisch, resultaatgericht en leergierig. Hij houdt van duidelijke, direct toepasbare informatie die hem helpt om snel beslissingen te nemen. Op elk moment heeft hij meerdere projecten lopen en heeft daarom weinig tijd om zich te verdiepen in zaken buiten zijn projecten.

- Altijd op zoek naar efficiënte en snelle oplossingen.
- Innovatief en oplossingsgericht in zijn benadering.
- Communicatief sterk en een netwerkbouwer binnen de creatieve sector.

## Informatiebehoeften

- Direct bruikbare en concrete informatie over gemeentelijke regelingen, subsidies, vergunningen en administratieve procedures.
- Transparante uitleg over fiscale regels, arbeidsvoorwaarden en scholingsmogelijkheden.
- Een overzichtelijk en gebruiksvriendelijk digitaal platform, aangevuld met de mogelijkheid tot snelle telefonische hulp.
- Overzichtelijke en makkelijk navigeerbare online portalen.
- Mogelijkheid om 1-op-1 direct contact te hebben voor snelle informatievoorziening.

## Pijnpunten

- Traagheid en onnodige complexiteit in gemeentelijke communicatie.
- Formele, afstandelijke online informatie die niet aansluit op zijn praktische behoeften. Waar zijn de mensen?
- Moeite met het snel vinden van relevante en werkgerelateerde details, wat tot vertragingen leidt
- Vertragingen in respons kunnen projecten blokkeren
- Onnodige bureaucratische procedures die innovatie remmen.

## Pluspunten

- Amsterdam.nl biedt veel van de informatie die hij zoekt.
- Wanneer Jeff direct contact opneemt, ervaart hij dat medewerkers vaak bereid zijn mee te denken en ondersteuning te bieden.
- Als je ze eenmaal kent, dan zijn de specifieke subsidies en regelingen voor ondernemers en creatieve professionals makkelijk aan te vragen.

### Quotes

- “Ik heb behoefte aan informatie die direct toepasbaar is op mijn werk en studie, zonder omwegen.”
- “Wanneer de online informatie te formeel is, bel ik liever direct om snel antwoord te krijgen.”
- “Efficiëntie in communicatie is de sleutel tot succes.”
- “Directe informatie bespaart niet alleen tijd, maar ook frustratie.”

# Organisator

Organisators zijn Amsterdammers die niet alleen weten wat er in hun buurt speelt, maar maken wat er in hun buurt speelt. Ze brengen de buurt samen door het organiseren van evenementen zoals een BBQ of projecten zoals een gezamenlijk insectenhotel. Soms werken deze verbinders samen met alleen buurtgenoten, op andere momenten zorgen ze dat de gemeente een rol inneemt. De rol van de gemeente is tweeslachtig: de gemeente kan helpen maar ook beperken. Bijvoorbeeld door het verlenen van een subsidie of door het afwijzen van een vergunning. De organisator is een belangrijke spil tussen de gemeente en de gemeenschap. Ze weten de weg naar regelingen vaak goed te vinden maar hebben af en toe hulp nodig van een buurtregisseur.

## Profielschets



**Naam**

Elisa Samsin

**Leeftijd**

35 jaar

**Buurt**

Nieuw-West

**Achtergrond**

Buurtorganisator en vrijwilligerscoördinator.

Elisa is de drijvende kracht achter veel lokale initiatieven. Naast haar werk als vrijwilligerscoördinator bij Amsta, coördineert ze buurtprojecten en zet haar organisatorische talent in om bewoners te mobiliseren voor diverse evenementen, zoals sponsorlopen, buurt-BBQ's en ruilmarkten. Met een sterk netwerk in de buurt fungeert zij als spil tussen de gemeente en de gemeenschap, waarbij ze bureaucratische obstakels trotseert om concrete, lokale veranderingen te realiseren.

- Coördineert met passie buurtprojecten en evenementen
- Verbindt bewoners met diverse lokale initiatieven
- Fungeert als spil tussen de gemeente en de lokale gemeenschap

### Houding en motivatie

Elisa is sociaal, ondernemend en verbindend. Ze zet zich met hart en ziel in voor haar buurt en is in staat om mensen te enthousiasmeren voor gezamenlijke doelen, ondanks soms frustrerende bureaucratische obstakels. Ze begrijpt dat er in een stad veel belangen tegelijk spelen en dat niet zomaar alles kan en mag. Tegelijkertijd loopt ze zo nu en dan tegen 'regeltjes' aan die ze niet goed begrijpt. Maar met haar positieve houding vindt ze altijd wel een oplossing.

- Empathisch en toegankelijk in haar communicatie
- Creatief in het bedenken van nieuwe ideeën voor de buurt
- Gedreven en volhardend, zelfs bij tegenslagen

### Informatiebehoeften

'Drempels en springplanken', zo noemt Elise haar informatiebehoefte. Ze wil graag weten welke drempels ze moet nemen voor het organiseren van haar projecten. Welke regels en vergunningen zijn relevant? Maar ook de springplanken die de gemeente biedt. Welke hulp is er beschikbaar?

- Praktische en toegankelijke informatie over gemeentelijke regelingen, subsidies en vergunningen die nodig zijn voor het organiseren van buurtactiviteiten.
- Heldere communicatie over procedures en mogelijkheden om eigen projecten te starten.
- Snelle toegang tot zowel digitale als offline kanalen, zodat ze direct in contact kan komen met de juiste ambtenaren en ondersteuningsinstanties.
- Toegankelijke informatie in meerdere talen, gezien de diversiteit in de buurt.
- Interactieve platforms (online) voor het delen van buurtinformatie.

### Pijnpunten

Elise weet de weg goed te vinden op de website van de gemeente, maar ze weet dat daar ook niet alles te vinden is.

- Onduidelijke en gefragmenteerde informatie die het lastig maakt om een overzicht te krijgen van wat er mogelijk is.
- Bureaucratische processen en trage respons vanuit de gemeente die het opzetten van initiatieven bemoeilijken.
- Overmatige administratieve rompslomp die de drempel verhoogt voor het realiseren van lokale initiatieven.
- Fragmentatie van informatie die leidt tot miscommunicatie.

- Vertraging in gemeentelijke antwoorden die het startmoment van projecten belemmeren.

### Pluspunten

- De specifieke regelingen en subsidies voor buurtinitiatieven en culturele projecten zijn meestal goed vindbaar op de website. Vooral als ze al meerdere jaren lopen.
- De nieuwsbrieven en bijeenkomsten van de gemeente zorgen voor een breed bereik en betrokkenheid.
- Buurtteams en de regisseur zijn goed voor de directe interactie tussen de gemeente en bewoners.

### Quotes

- “Ik heb behoefte aan duidelijke en laagdrempelige informatie zodat ik snel wat kan opzetten.”
- “De gemeente zou meer moeten doen om lokale initiatieven te ondersteunen en minder te verstrikt raken in bureaucratische valkuilen.”
- “Een goed geïnformeerde buurt is een krachtige buurt, is een leuke buurt.”
- “Heldere communicatie is de eerste stap naar een mooie samenwerking.”

# Opbouwend controlerend

Deze betrokken Amsterdammers houden van hun buurt en zien overal kansen voor verbetering. Ze zijn goed geïnformeerd over de projecten van de gemeente die invloed hebben op hun stad en buurt. Ze zien ook dat de uitvoering of de effectiviteit van deze projecten beter kan. Ze voelen soms frustratie over de manier waarop beleid wordt gemaakt zonder de bewoners daarin te betrekken. Het zou zoveel beter kunnen als de gemeente samen zou werken met bewoners. En dat is dan ook wat deze Amsterdammers proberen te doen. Ze weten goed hoe de gemeente werkt en hoe ze daar invloed op kunnen uitoefenen. Ze willen graag zicht hebben op het gemeentebeleid dat van invloed is op hun buurt en nemen dat beleid onder de loep. Ze werken hiermee aan een gemeente die er is voor haar burgers, ze ziet staan en samen met hen aan hun buurt bouwt. Ze doen daarmee aan opbouwende controle.

## Profielschets



**Naam**

Wendy Mulder

**Leeftijd**

55 jaar

**Buurt**

Baarsjes

**Achtergrond**

Voormalig ambtenaar en actieve buurtbewoonster.

Wendy heeft jarenlang in de gemeentelijke dienstverlening gewerkt, waar ze als beleidsmedewerker en adviseur diep inzicht verwierf in de werking van overheidsprocessen. Vijf jaar geleden is ze aan de slag gegaan bij een groot schoolbestuur. Omdat ze daar parttime werkt, kan ze haar kennis en ervaring inzetten voor haar buurt. Ze houdt actief

toezicht op lokale projecten en zet zich in om fouten en tekortkomingen in de uitvoering van beleid aan de kaak te stellen. Ze is regelmatig te vinden bij buurtbijeenkomsten van de gemeente en kent de buurtregisseur goed.

- Ervaring opgedaan binnen de overheid en bekend met de processen.
- Actief betrokken bij lokale commissies en bewonersraden.
- Combineert analytisch inzicht met een praktische benadering van buurtproblematiek.
- Heeft hart voor de stad, haar buurt en buurtgenoten.

### Houding en motivatie

Wendy is kritisch, analytisch en standvastig. Ze durft de gemeente ter verantwoording te roepen en houdt ervan om in detail te treden. Ze is ervan overtuigd dat dit de gemeente en haar buurt ten goede komt. Ze ziet graag een gemeente die dicht bij haar bewoners staat, besluiten neemt in samenspraak met hen en fouten toegeeft, zodat verbetering mogelijk is.

- Nuchter en feitelijk in haar benadering.
- Oplossingsgericht, maar zonder concessies te doen aan haar kritische blik.
- Betrouwbaar en consistent in haar communicatie met medebewoners.

### Informatiebehoeften

- Duidelijke en transparant inzicht in het gemeentelijk beleid, de sociale projecten en plannen die haar buurt raken.
- Vooral haar directe leefomgeving, haar eigen buurt hebben haar interesse. Denk aan bestemmingsplannen, het duurzaamheidsbeleid rondom afval, parkeerplekken, sociale voorzieningen en vergroeningsregels.
- Inzicht in het besluitvormingsproces: zowel lopende processen als afgeronde processen dienen gecontroleerd te kunnen worden.
- Overzichtelijke online omgevingen met makkelijk vindbare documenten rondom dossiers die haar interesseren.
- Directe meldingen bij wijzigingen in beleid of regelgeving. Deze meldingen ontvangt ze graag in de vorm van een document dat ze zelf kan interpreteren. Nadien gaat ze eventueel in gesprek met een buurtregisseur of andere gemeentemedewerker.

### Pijnpunten

- Frustratie over ingewikkelde, bureaucratische websites en procedures.
- Onvolledige of te late communicatie, waardoor belangrijke details vaak ontbreken
- Het ontbreken van opvolging geven aan beloftes die worden gedaan en niet uitgevoerd.
- Moeite met het doorgronden van ambtelijke taal en het vinden van specifieke informatie in een wirwar van documenten
- Gevoel van machteloosheid wanneer informatie systematisch wordt achtergehouden
- Verminderde participatie door gebrek aan toegankelijkheid van relevante data

### Pluspunten

- Wendy vindt het heel fijn om een combinatie te hebben van persoonlijk contact met een buurtregisseur en officiële documenten te kunnen inzien.
- In persoonlijke contacten met buurtregisseurs en ambtenaren ervaart Wendy een warme en ondersteunende benadering.
- Wendy ziet dat de gemeente grote stappen maakt in het vereenvoudigen van informatie, bijvoorbeeld via nieuwsberichten in toegankelijk Nederlands en het organiseren van buurtbijeenkomsten.

### Quotes

- “Het is vaak een doolhof van informatie; ik moet zelf de feiten achterhalen.”
- “De gemeente moet proactiever zijn in het delen van duidelijke informatie zodat wij als burgers weten waar we aan toe zijn.”
- “Transparantie is geen luxe, het is een recht.”
- “Ik ben niet hier om te knikken, ik ben hier om te controleren.”

# Participeerder

Participeerders vormen de hartslag van de buurt. Zij geloven dat echte verandering begint wanneer iedere stem wordt gehoord en gewaardeerd. Actieve bewoners zoals Rob brengen mensen samen, initiëren gesprekken en zorgen dat de belangen van de gemeenschap centraal staan. Ze eisen transparante, toegankelijke informatie en een open dialoog met de gemeente, zodat beleid niet van bovenaf wordt opgelegd, maar samen wordt vormgegeven. Door deze betrokken en proactieve aanpak versterken ze de band tussen bewoners en bestuur, en bouwen ze mee aan een inclusieve en levendige wijk.

## Profielschets



**Naam**

Rob van der Meer

**Leeftijd**

48 jaar

**Buurt**

Bijlmer-Centrum

**Achtergrond**

Rob is een actieve buurtbewoner en vrijwilliger in Amsterdam.

Rob combineert zijn werk als jobcoach met een jarenlange inzet als actieve buurtbewoner en vrijwilliger in Amsterdam. In zijn functie bij een lokale organisatie, die zich richt op arbeids(re)integratie, helpt hij mensen de brug te slaan naar een duurzame werkplek. Door zijn dagelijkse ervaringen met de uitdagingen en successen van integratie, heeft Rob een scherp inzicht ontwikkeld in de noden van zijn buurt. Zijn betrokkenheid en praktische kennis maken hem tot een vertrouwd aanspreekpunt, die bewoners samenbrengt en inspireert om actief deel te nemen aan lokale initiatieven.

### Persoonlijke houding

Rob is een enthousiaste, betrokken en ondernemende persoonlijkheid. Hij is altijd op zoek naar manieren om haar buurt te verbeteren en heeft een passie voor het creëren van een inclusieve en duurzame gemeenschap. Hij is een goede netwerker en weet mensen samen te brengen om gezamenlijk doelen te bereiken.

### Informatiebehoeften

- Rob wil gemakkelijk toegang hebben tot relevante informatie over lokale initiatieven, evenementen en projecten. Hij vindt het belangrijk dat deze informatie laagdrempelig is en niet te functioneel of bureaucratisch overkomt.
- Hij zoekt naar informatie die direct van toepassing is op haar eigen buurt en wil zelf kunnen bepalen wat voor haar belangrijk is.
- Rob waardeert continuïteit en stabiliteit in de informatievoorziening. Hij vindt het belangrijk dat ook passieve buurtbewoners toegang hebben tot relevante informatie.
- Hij gelooft in de kracht van persoonlijke interactie en wil graag een menselijk aanspreekpunt hebben bij het Openbaarheidscentrum, iemand die alleen voor de burger is en niet voor de functie.
- Rob vindt het belangrijk dat het Openbaarheidscentrum rekening houdt met het verschil in bereikbaarheid tussen hoogopgeleiden die de taal machtig zijn en laagopgeleiden of expats.

### Pijnpunten

- Rob ervaart dat de gemeente soms te bureaucratisch is en dat de communicatiestroom niet altijd aansluit op de doelgroep.
- Hij vindt het lastig om de juiste informatie te vinden zonder er veel tijd aan kwijt te zijn en heeft het gevoel dat er niet altijd over de doelgroep wordt nagedacht.
- Rob heeft het idee dat de gemeente soms niet de moeite neemt om informatie te delen, vooral als die daar "geen zin in heeft".
- Het vertrouwen in de gemeente is daardoor niet altijd hoog, wat kan leiden tot een vermindering van participatie.

### Pluspunten

- Rob waardeert het wanneer de gemeente echt naar hem luistert en tijd en financiering vrijmaakt voor initiatieven die hij zelf naar voren brengt.
- Rob heeft het gevoel dat er veel mogelijk is, als je weet wat er mogelijk is.

### Quotes

- “Informatie is cruciaal voor verzet tegen bepaalde initiatieven en geeft je een voorsprong”
- “Als je participatie serieus wilt nemen kan dat niet zonder toegankelijkheid van informatie”
- “Ik ervaar wel een verschil in hoe open de gemeente is wanneer er parallellen belangen zijn en tegenstrijdige belangen”
- “Als je alleen al wilt checken óf iets mogelijk is moet je al superveel info over jezelf vrijgeven en een duidelijk verhaal hebben, dit maakt het niet laagdrempelig"
- “Wanneer je nog niet eens weet wat je niet weet, hoe kom je dan bij de juiste informatie?”
- “Geef mij, maar alle informatie dan bepaal ik wel wat belangrijk is”
- “Sociale woningbouw/buurt weten het gewoon allemaal niet te vinden [in vergelijking met de nieuwbouwwijk]”
- “Als je weet wat er mogelijk is kan je veel bereiken”