

---

# NEEDS OF CITIZENS IN THE SMART CITY ROTTERDAM

---

DTPS  
CONFERENCE

October 6th 2021



**nationale ombudsman**

als het misgaat tussen u en de overheid

Waarmee kunnen we u helpen?

[Home](#) > [Nieuws](#) >

## Overheid moet in 2030 vooral eerlijk, begripvol en simpel zijn

Nieuwsbericht 11 juli 2019



**ROTTERDAM.  
MAKE IT  
HAPPEN.**



Gemeente Rotterdam

---

# KLIK!

---



Service from the **human perspective**: **contact** in the right context and in the right time, so the **Rotterdammer** knows we are there for them



[Home](#) > [Nieuws](#) >

## Ombudsvisie op gebruik van data en algoritmen door de overheid: stel burgers centraal

Nieuwsbericht 2 maart 2021



Voor burgers moet duidelijk zijn wat zij van de overheid mogen verwachten als deze gebruikmaakt van data en algoritmen. Dit is niet altijd zichtbaar en herkenbaar. En dit heeft invloed op het vertrouwen dat burgers in de overheid hebben. De Nationale ombudsman heeft daarom een ombudsvisie ontwikkeld op het behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid. Hij roept de overheid op om bij het gebruik van data en algoritmen het perspectief van burgers centraal te

# LIVING LAB SENSIBLE SENSOR



The Living Lab **Sensible Sensor** Reyeroord: a **smart city** that makes sense

# EXPERIMENT LIVING LAB

## Ondergrondse afvalbak met sensor



In de afvalbak zit een sensor die met sonar meet hoe vol de bak zit. De sensor is niet zichtbaar. De gegevens van de sensor worden twee keer per dag verzonden naar de leverancier van de sensoren.

## Parkingang met sensor



In het Reyeroordpark komen 23 infraroodsensoren bij de ingangen van het park. De sensoren meten of iemand voorbijloopt. Elk uur worden de gegevens verzonden naar de leverancier van de sensoren.

## Lantaarnpaal met sensor



Aan de lantaarnpalen in Reyeroord zit een bewegingssensor om te meten of iemand in de buurt is. Als er iemand in de buurt is, gaat de lantaarnpaal aan. Hiermee besparen we energie.

## Veiligheidscamera



Veiligheidscamera's worden gebruikt op drukke plekken zoals uitgaanscentra, wegen en pleinen, of stations. De camera's helpen bij het handhaven van de openbare orde.

## Verkeerslicht met sensor



Bij een aantal verkeerslichten voor fietsers zit een warmtesensor. Deze sensor meet de warmte en weet zo of er veel fietsers zijn.

Als het druk is, gaat het verkeerslicht voor de fietsers eerder op groen.

## Sensor voor grondwaterstand



De waterpeilsensor meet de grondwaterstand, hij zit onder de grond. De plekken waar de sensoren zijn, kun je vinden op straat en op de stoep.

1. What do citizens want to know about sensors in the public space and why?
2. What do civil servants think citizens want to know? Does it differ from the research? What can we learn from that? What are our own experiences as civil servants when actively joining the research?

# STEPS DESIGN RESEARCH

emotion / studio

## GRENS VERKENNING



### Wanneer zet je dit in?

Mensen hebben ontelbare opvattingen waar ze zich niet altijd bewust van zijn. Deze methode helpt ze op een simpele en visuele manier die opvattingen te verkennen en bespreken.

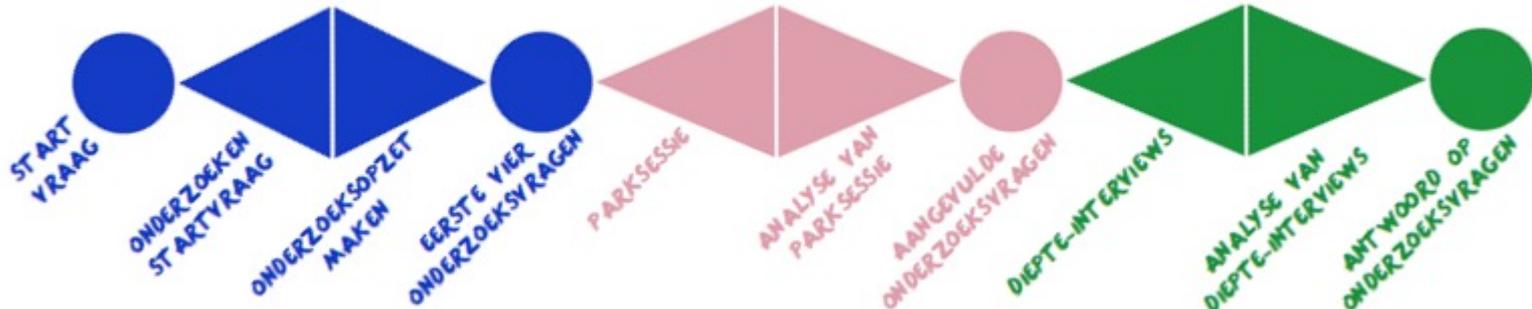
### Hoe werkt het?

De respondent krijgt een serie van b.v. producten of plaatjes. Hij rangschikt deze volgens een maatstaf, b.v. gezond-ongezond, en legt uit waarom hij die rangschikking heeft gekozen.

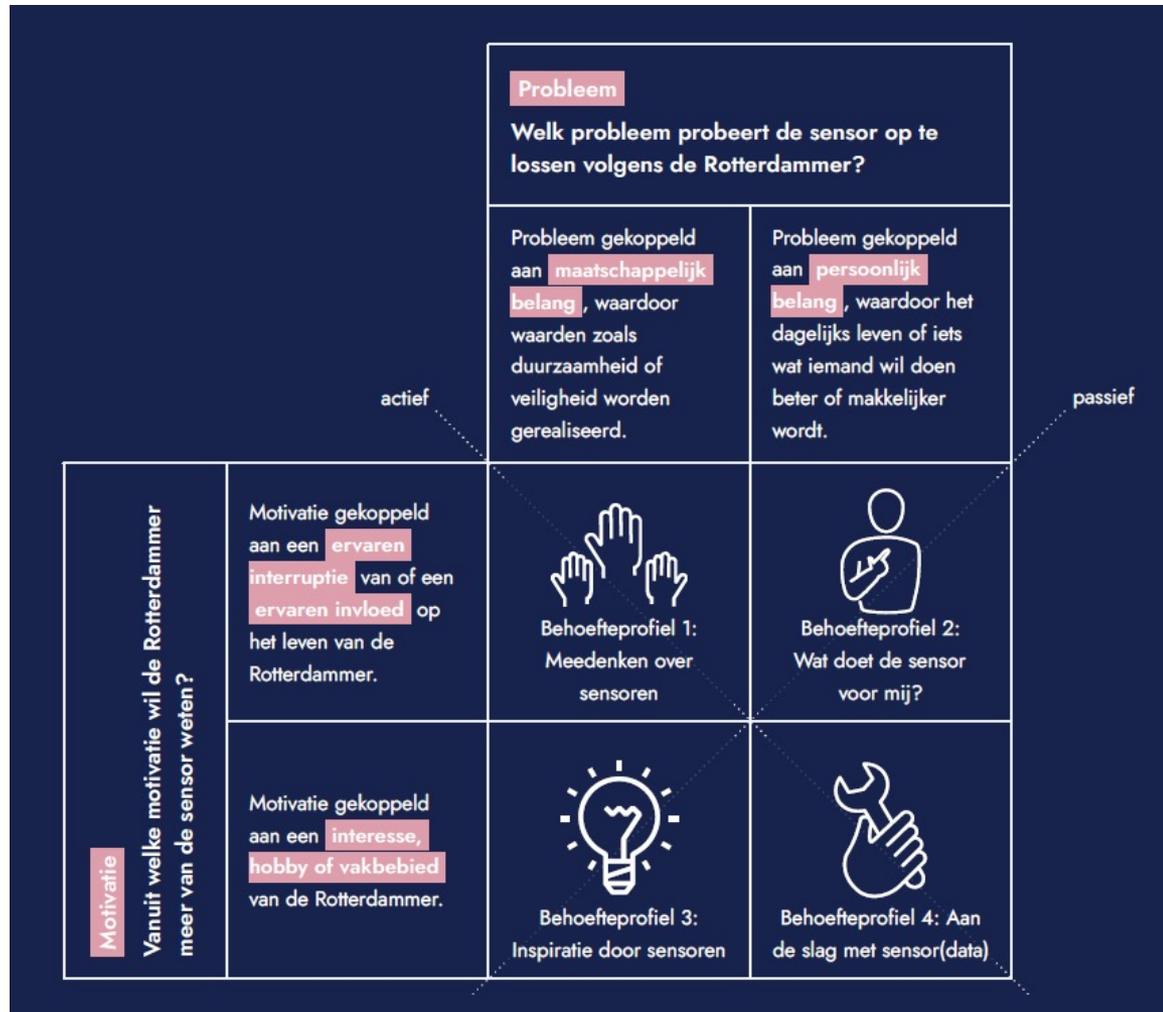
Fase 1: bepalen onderzoeksopzet

Fase 2: parksessie

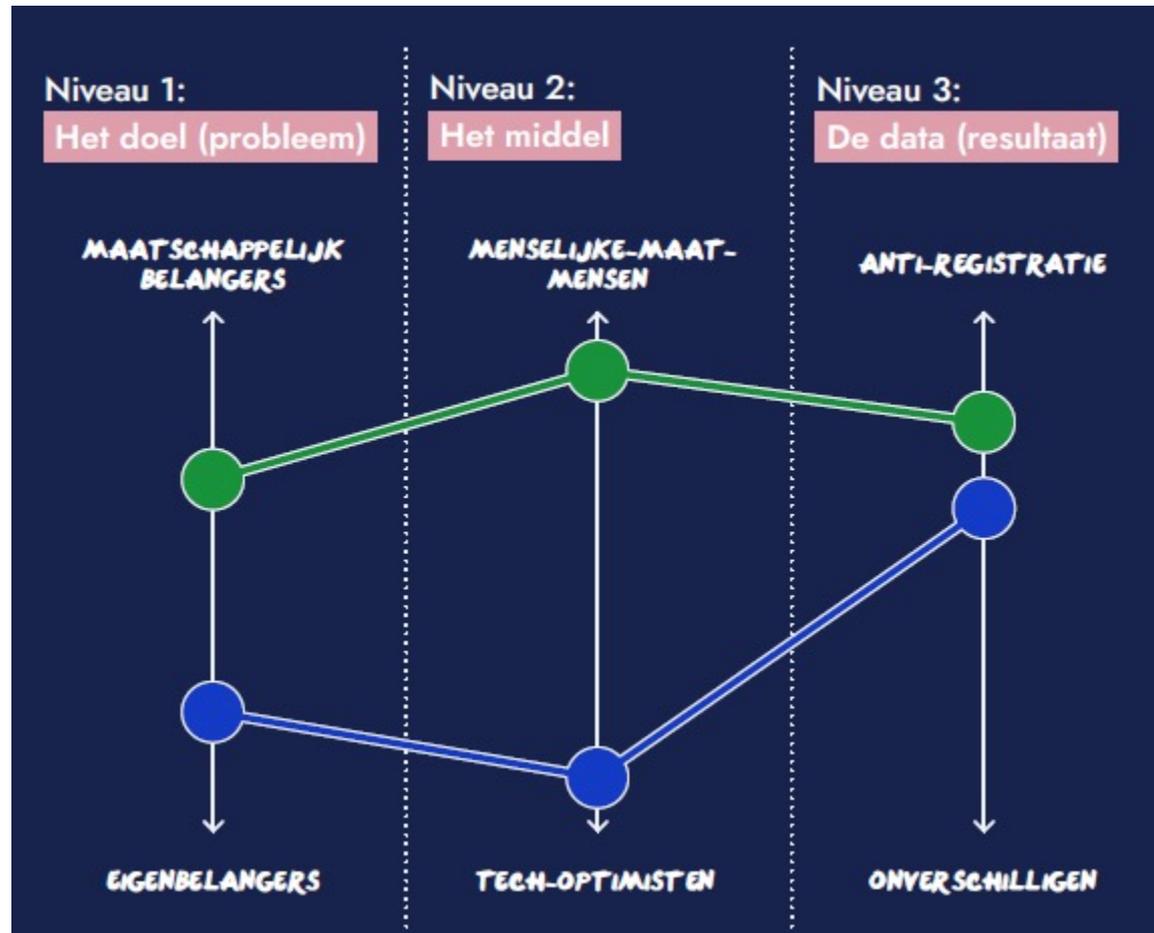
Fase 3: diepte-interviews



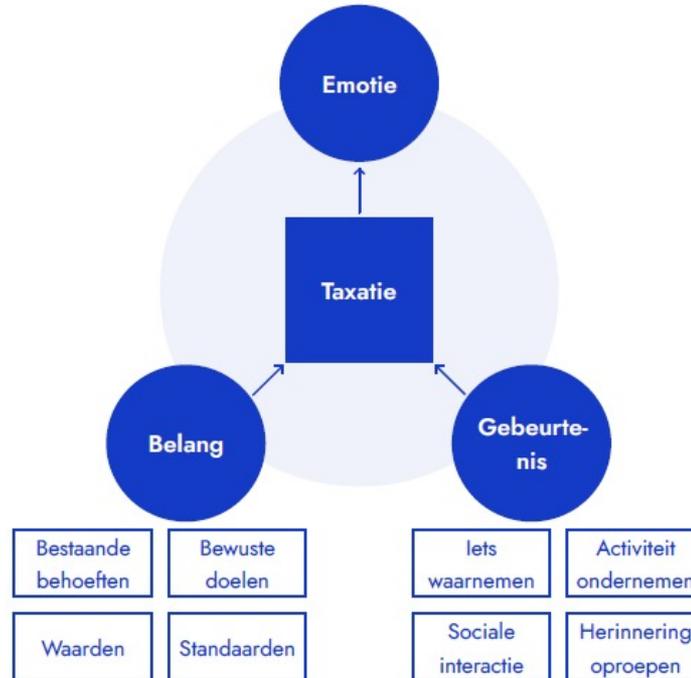
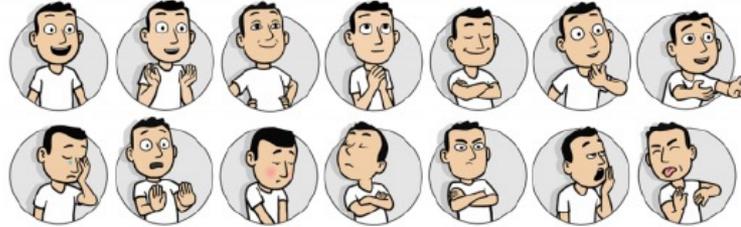
# HUMAN NEEDS MODEL



# POSITION MODEL



# INSIGHTS CIVIL SERVANTS





„Fijn interview, rustig en zonder veel emoties of vragen heeft de geïnterviewde antwoord gegeven. Geen kritiek op hoe het nu gaat (oa. bij de gemeente), maar wel suggesties hoe het beter kan.“

## DIEPTE INTERVIEW

„Ik voelde me soms geërgerd als ik hoorde wat er vanuit de gemeente niet goed is geregeld. Niet geërgerd naar de respondent maar meer uit schaamte over hoe slecht bewoners bij het voorproces betrokken worden.“



“vertrouwen in de overheid”

“vrijheid voor jezelf en voor de ander”

„Wel vaak dezelfde antwoorden en niet heel veel nieuwe inzichten.“



„Ambtenaren moeten vaker weg van hun bureau. De stad in.“

## PARKSESSIE

„Ik was vooral verrast door de verschillende invalshoeken van de bewoners. Het gaf mij een blij verrast gevoel hoe mensen hun belangen wilden delen.“



„Alleen maar positieve emoties vandaag. Leuk om te doen.“



“samenwerken om meer impact te hebben”

# OUR EXPERIENCE

- It makes a great difference in what answers you get when using **different methods** of dialogue/interviews.
- Important to **experience it yourself** as civil servants.
- Much more **complex**, therefore so important to do this research.
- Takes much **more time** than normal collaboration
- **Large variety of answers** depending on interviewee, sensors, level of knowledge.

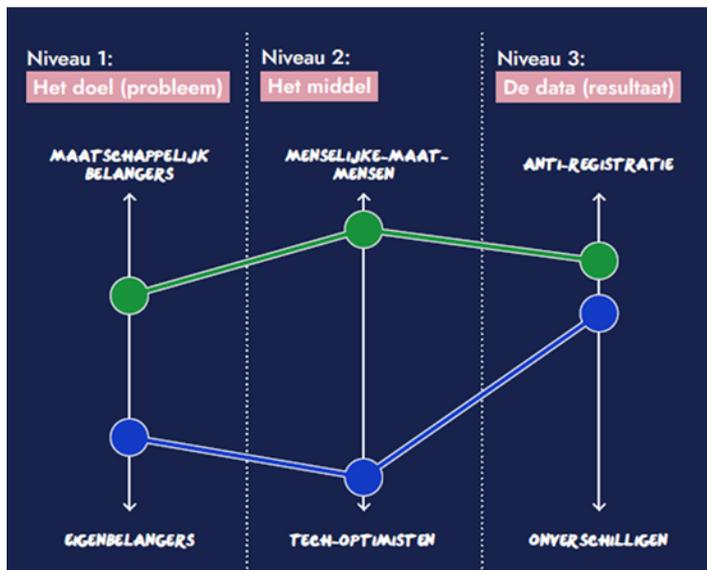


# OUR EXPERIENCE

- Using the results is difficult, because it doesn't fit the organisation.
- Focussing on **values** creates overview and new possibilities.
- Not only the role of the **civil servant** changes, also the role of the **designer**.



# FOLLOW UP DESIGN RESEARCH



**Naam:** iQueen  
**Leeftijd:** 29  
**Woonplaats:** Rotterdam  
**Overtuiging:** Privacy

Hallo, ik ben iQueen de privacy diva. Ik ga graag undercover door het leven. Sensoren zitten mij daarom een beetje dwars.

Daarom ben ik veel in de "natuur" te vinden. Daar hangen tenminste minder sensoren dan in de stad. Het park is mijn favoriete spot.

Het lijkt mij leuk om van de week samen met jou naar het park te gaan. Maar pas op, onderweg naar het park kunnen we wel een paar sensoren tegenkomen... Dan kunnen we het eens hebben over deze sensoren.



**Naam:** iBot  
**Leeftijd:** 36  
**Woonplaats:** Rotterdam  
**Overtuiging:** Technologie

Hallo, ik ben iBot de robot mens. Sensoren maken mijn leven een stuk makkelijker, ze zijn ondertussen een verlengstuk van mijn lichaam geworden.

Daarom ben ik veel buiten te vinden. Daar hangen de nieuwste snuffjes wat sensoren betreft. Het park is daarom mijn favoriete spot.

Het lijkt mij leuk om van de week samen met jou naar het park te gaan. Kijk goed om je heen, onderweg naar het park kunnen we wel een paar sensoren tegenkomen... Dan kunnen we het eens hebben over deze beauty's van sensoren.

# NEXT STEPS REIJEROORD

