

The logo for UrbanUX.nl, featuring the word 'Urban' in black, 'UX' in a bold black font with an orange 'U', and '.nl' in a smaller black font.

UrbanUX.nl

An orange rectangular box containing the text 'Urban Experiences & Smart Citizens Research, Design and Development' in white sans-serif font.

Urban Experiences & Smart Citizens  
Research, Design and Development

A background image of a busy city street in The Hague, showing pedestrians, a cyclist, and a person sitting on a bench. The street is lined with historic buildings and modern storefronts like Burger King.

# Smart Citizens onderzoek in de Faculteit IT & Design

dr.ir. Jos P. van Leeuwen

hoofddocent Interaction Design  
j.p.vleeuwen@hhs.nl

urbanux.nl



## Reflected Spaces

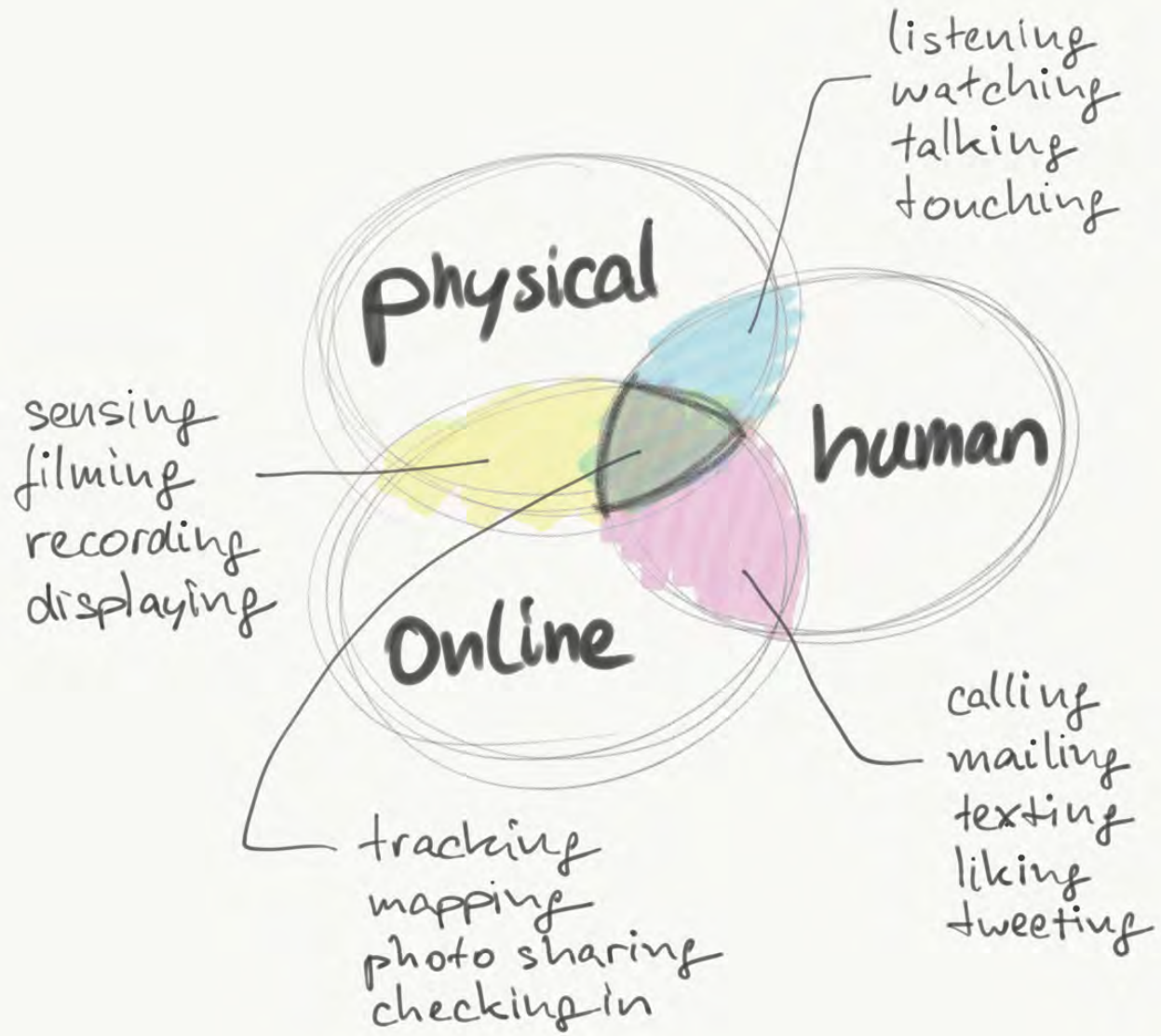
Familiar strangers video concept

Keane, K., van Leeuwen, J.P., and Nisi, V. 2011. "A framework for designing and enhancing serendipitous encounters." in: Work in Progress Workshop at the Tangible Embodied and Embedded Interactions conference (TEI'11). January 23-26, 2011, Funchal, Portugal.



Keane, K., van Leeuwen, J.P., and Nisi, V. 2011. "A framework for designing and enhancing serendipitous encounters." in: Work in Progress Workshop at the Tangible Embodied and Embedded Interactions conference (TEI'11). January 23-26, 2011, Funchal, Portugal.





Veiligheid in en rond huis      Consumentenbehoeften

Privacy in dienstverlening      **Individuele burger**      Entertainment

Mijn gezondheid en mijn omgeving      Vitaliteit en gezondheid

Sociale netwerken      Intimate technology

Ik en mijn wijk

Democratische participatie

Maatschappelijke discussie

Veiligheid in wijk en buurt

**Samenleving**      Culturele ontwikkeling

Sociale participatie en verbondenheid

Mobiliteit in de stad

Burgerparticipatie

Complexiteit van de multiculturele samenleving

Democratische legitimiteit

**Overheid**

Veiligheid in de publieke ruimte

Planning van ruimtelijke ordening

# Onderzoeksvragen

een greep...

Wat is er nodig om de kloof tussen burgers en politiek te overbruggen?





# Hoe kan nieuwe technologie helpen bij 'democratische legitimering'?

of, vanuit het perspectief van burgers:

Hoe kan nieuwe technologie helpen om onze democratische invloed te vergroten?



Welke professionele kennis, welk vakmanschap hebben burgers nodig om 'smart' te ageren?



Hoe zorgen we ervoor dat mensen met elkaar in gesprek komen?

Gerard van den IJssel



Welke middelen zijn zinvol om de dialoog online te voeren, of voort te zetten?





**Sam van Rooy** @SamvanRooy1

Sep 14

Verrijkend.

Naar het schijnt was er in het dorp waar hij woonde geen [#buurthuis](#), vandaar.

**NOS** @NOS

In Parijs is een 15-jarige jongen opgepakt. Hij zou op het punt hebben gestaan om een aanslag te plegen:

← ↻ 18 ❤️ 17



**Annemarie** @jongade

Sep 14

We waren te druk met [#tuig](#) [#buurthuis](#) [#donorwet](#)

**Marloes Leezer** @Journaloestiek

Hoi waarom gaan we hier niet met zijn allen totaal bananas over?

← ↻ 2 ❤️



**Uhm** @FuckTheShitUSay

Sep 14

Agossie. Zulke zielige onschuldige jochies. Geef die jongens n [#buurthuis](#)! (iemand al aangifte gedaan?)

**Valentine** @Valentine\_O\_

Als ze nu nog niet worden vervolgd mag je je toch verdedigen? "Bedreigingen van bewapend vlogtuig"

← ↻ ❤️

Welke technologie betreft mensen in een publiek, maatschappelijk debat?

Jos van Leeuwen



Welk (nieuw) vakmanschap is nodig in een samenleving die steeds 'smarter' wordt?



# Kennisontwikkeling in ons vakgebied

- Welke technologieën zijn potentiële 'drivers for change' als het gaat om sociale processen in de stad?
- Welke mogelijkheden levert een exploratie van technologische innovatie op, voor social design en experience design?
- Hoe definiëren we de begrippen Smart City & Smart Citizens en de verhoudingen daartussen?
- Wat zijn design patterns die effectief bijdragen aan een optimale urban experience en het faciliteren van smart citizens?
- Hoe communiceren mensen in een publieke ruimte met elkaar en welke rol spelen digitale interacties daarin? Wat wisselen mensen uit in een publieke ruimte?
- Wat is een zinvolle en maatschappelijk wenselijke manier om big data in te zetten en hoe verhoudt zich dat tot 'small data' – de data die persoonlijk is voor de individuele burger?
- Welke invloed hebben digitale middelen op het gebruik van de publieke ruimte – en vice versa?



# Service Design projecten gericht op bewonersparticipatie in wijken

2 voorbeelden

innolab  
Leidschenveen/Ypenburg



## FASE 1

### Bedenken

Samen met medebewoners bedenk je een concept om de wijk te verbeteren. Om de beurt vertel je jouw droom voor de wijk, om samen tot één project te komen. Dit project wordt uitgewerkt tot een maquette waarna de gemeente voorbereidingen treft om het te realiseren.



## FASE 2

### Bouwen

Na het bedenken van het project wordt geprobeerd om dit in één weekend te realiseren. Dit wordt vooral gedaan met hulp uit de buurt. Zo kan je helpen met bouwen, sponsoren of on helpen door het project te delen.



## FASE 3

### Onderhouden

In sommige gevallen heeft het project na de realisatie nog onderhoud nodig. Zo kunnen de speeltoestellen van een speeltuin onderhouden worden door deelnemers van de Co-Design Challenge.

innolab  
Leidschenveen/Ypenburg



Landingspage



Formulier



Lightbox

innolab  
Leidschenveen/Ypenburg

# Jongeren in Leidschenveen en Ypenburg



## 3. RESEARCH

Leidschenveen is een Vinex-locatie in de gemeente Den Haag. Samen met de aangrenzende wijken Ypenburg, Forepark en Hoornwijk vormt het sinds 1 januari 2002 het achtste Haagse stadsdeel, Leidschenveen-Ypenburg.

### Ypenburg

Ypenburg heeft 26.795 inwoners met een bevolkingsdichtheid van 5.868 inwoners per vierkante kilometer. Deze 26.795 inwoners bestaan uit 13.345 mannen en 13.450 vrouwen. De leeftijdscategorie 45 t/m 64 jaar is met 26% het sterkst vertegenwoordigd.

### Leeftijdscategorie

00 - 14 jaar: 27%  
15 - 24 jaar: 11%  
25 - 44 jaar: 31%  
45 - 64 jaar: 26%  
65 en ouder: 6%

### Nationaliteiten

Westerse allochtonen: 12%  
Niet westerse allochtonen: 26%  
Uit Turkije: 4%  
Uit Marokko: 3%  
Uit Suriname: 10%  
Uit Antillen / Aruba: 2%  
Overig niet westers: 8%

Bron: [www.oazo.nl](http://www.oazo.nl)

### Leidschenveen

Leidschenveen heeft 20.610 inwoners met een bevolkingsdichtheid van 5.850 inwoners per vierkante kilometer. Deze 20.610 inwoners bestaan uit 10.375 mannen en 10.230 vrouwen. De leeftijdscategorie 45 t/m 64 jaar is met 25% het sterkst vertegenwoordigd.

### Leeftijdscategorie

00 - 14 jaar: 27%  
15 - 24 jaar: 11%  
25 - 44 jaar: 30%  
45 - 64 jaar: 25%  
65 en ouder: 7%

### Nationaliteiten

Westerse allochtonen: 10%  
Niet westerse allochtonen: 27%  
Uit Turkije: 3%  
Uit Marokko: 3%  
Uit Suriname: 12%  
Uit Antillen / Aruba: 2%  
Overig niet westers: 7%

Bevolking per 1 januari	2015
<b>BEVOLKINGSOMVANG:</b>	
aantal	48.221
<b>GESLACHT:</b>	
mannen	24.108
vrouwen	24.113
<b>LEEFTIJDGROEPEN:</b>	
0-4 jaar	3.575
5-14 jaar	8.911
15-19 jaar	3.269

### Afbeelding 1.1

In de tabel hiernaast ziet u de samenstelling van de bevolking van het stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg per 1 januari 2015. Naast de totale bevolkingsomvang ziet u dat het aantal ook onderverdeeld is in geslacht, leeftijdsgroepen en gezinssamenstelling.

*Wij hebben een eenvoudige enquête afgenomen onder een aantal jongeren die wonen in het stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg. Het doel van deze enquête was om te kijken of onze aannames (er is te weinig te doen voor jongeren, jongeren participeren weinig, etc.) bevestigd of ontkracht zouden worden. Het bleek dat onze aannames door deze jongeren inderdaad bevestigd werden.*

#### Vragen

- Hoe tevreden ben je als bewoner van het stadsdeel Leidschenveen/Ypenburg?
- Wat voor activiteiten doe jij in Leidschenveen/Ypenburg? (denk aan sport, uitgaan, winkelen, etc.)
- Wat vind je van de voorzieningen voor jongeren in het stadsdeel leidschenveen/ypenburg op schaal van 1 tot 5?
- Wat zou jij graag zien om het cijfer van de vorige vraag omhoog te krijgen?
- Zou jij willen meedoen, meedenken en meebeslissen met het stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg? En waarom?
- Op welke manier zou jij het liefts willen meedenken of meepraten met gemeente Leidschenveen-Ypenburg?
- Heb je wel eens contact met het stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg?
- Op welke manier heb je contact gehad met het stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg? En waarover was dit contact?
- Over welke onderwerpen zou jij willen meepraten of meedenken met het stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg?
- Vind je het leuk als het stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg contact met je opneemt over bovengenoemde onderwerpen?

## 4. ENQUÊTE

Wat vind je van de voorzieningen voor jongeren in het stadsdeel leidschenveen/ypenburg op schaal van 1 tot 5  
**2.00 / 5**

**Er is weinig te doen**

Wat zou jij graag zien om het cijfer van de vorige vraag omhoog te krijgen?

**- Bioscoop, buurthuis voor activiteiten voor die leeftijd van 14 jaar en ouder**

**- Iets voor jongeren**

Zou jij willen meedoen, meedenken en meebeslissen met het stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg?

En waarom?

**3x Nee - te druk**

**2x Ja - voor ideeën voor mijn leeftijds categorie**

**1x geen antwoord**

Op welke manier zou jij het liefts willen meedenken of meepraten met gemeente Leidschenveen-Ypenburg?

**71.43% Dat maakt mij niet uit**

**57.14% Via Socialmedia zoals Whatsapp, Facebook of twitter**

**42.86% Via een internet panel, forum of chat/mail**

Heb je wel eens contact met het stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg?

**6x Nee 1x Ja**

Over welke onderwerpen zou jij willen meepraten of meedenken met het stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg?

## 5. INTERVIEWS & MINDMAP

'S GRAVENDREEF COLLEGE - VMBO LEERLINGEN 13 T/M 17 JAAR

*Tijdens onze onderzoeksfase hebben wij collectief besloten om naar het 's gravendreef te gaan om hier interviews af te nemen en mindmaps te laten vullen door de studenten van de school. De leerlingen op het 's Gravendreef variëren in leeftijd van gemiddeld 12 tot 17. Onze concrete doelgroep rijkt van 13 tot en met 25. Dit maakte het selectie proces voor de interviews iets meer uitdagend. Wij hebben als groep alleen de wat oudere jongeren benaderd voor de interviews. Voor de mindmaps daarentegen hebben wij ook de 12 jarige jongeren mee laten denken omdat meer input in de mindmap kan leiden tot meer ideeën.*

### Vragen

- Wat denk je dat de gemeente voor jongeren kan betekenen?
- Zou jij willen meedoen, meedenken of meebeslissen met de gemeente? En waarom?
- Heb je al wel eens contact opgenomen met de gemeente om iets te bereiken voor de buurt? Zo niet, hoe zou je dit aanpakken. (Als voorbeeld een buurtfeest organiseren).
- Op wat voor manier zou je het liefst contact willen hebben met de gemeente?
- Als jij mocht meedenken over een middel dat de communicatie tussen de jongeren en het stadsdeel Leidscheveen-Ypenburg verbeterd. Wat zou dat middel dan zijn?

### Bevindingen

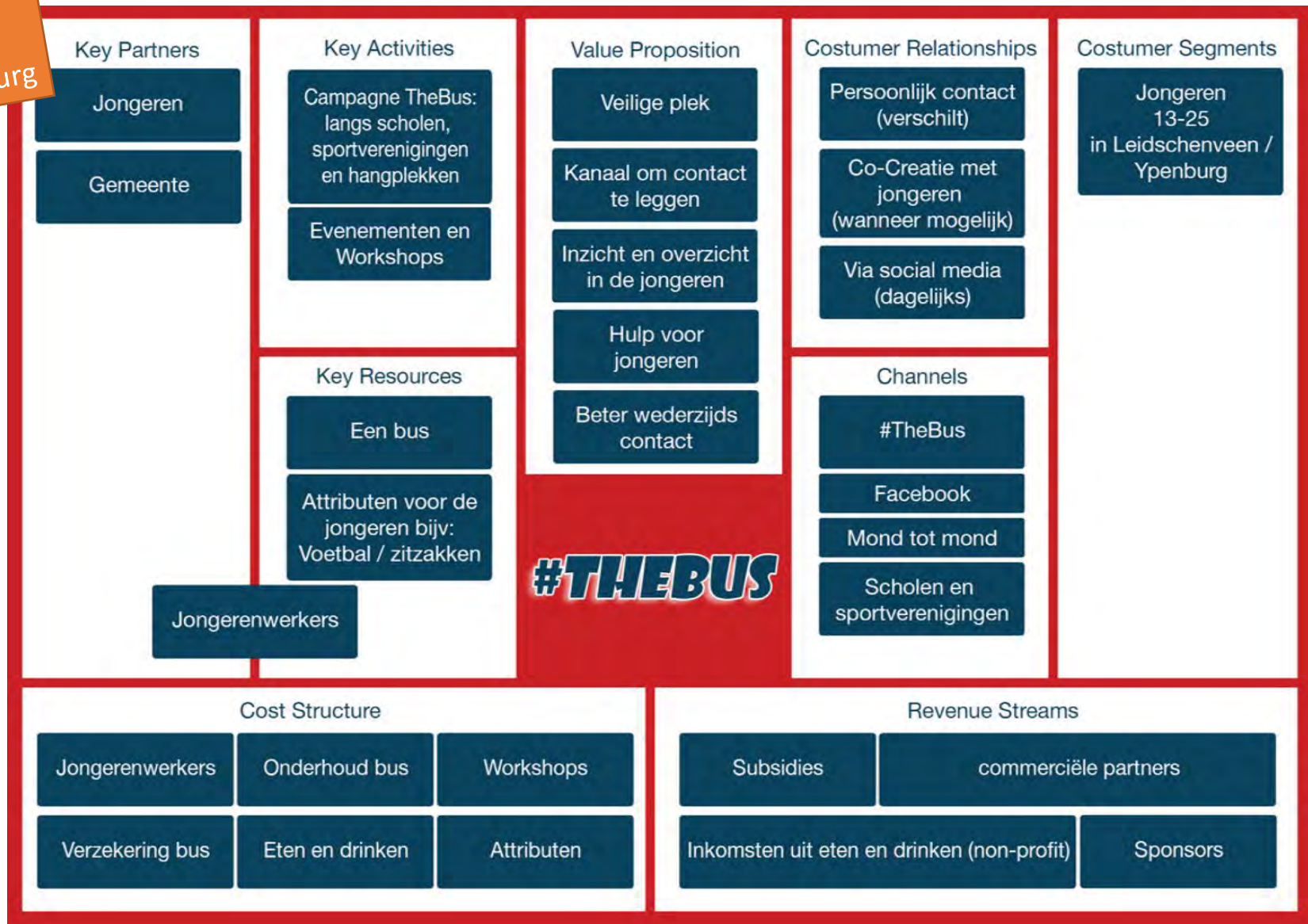
Uit de interviews hebben wij vooral kunnen halen dat 80% van de jongeren niet weten wat de gemeente voor hen kan betekenen. Enkele geïnterviewde studenten antwoorde hier dat de gemeente wel iets voor ze kan betekenen maar deze studenten hadden niet het gevoel dat hen menina er



Bij de mindmaps merkte wij duidelijk meer interesse voor het onderwerp echter is het resultaat dat hier uit kwam iets minder eye-opening dan dat wij initieel dachten. De rode lijn door de mindmaps heen blijft toch dat de jongeren geen contact hebben, gehad hebben of willen met de gemeente. Tijdens de mindmaps merkte we dat zodra de hoofdtermen (de term in het midden van het blad) meer op regionaal niveau kwamen dat er positiever gereageerd werd door de jongeren. Zodra politiek ter sprake kwam werd men baldadiger in de geschreven termen en boeiden de jongeren het nog minder.



innolab  
Leidschenveen/Ypenburg



# Ontwerpprojecten gericht op sociale interacties in de stad

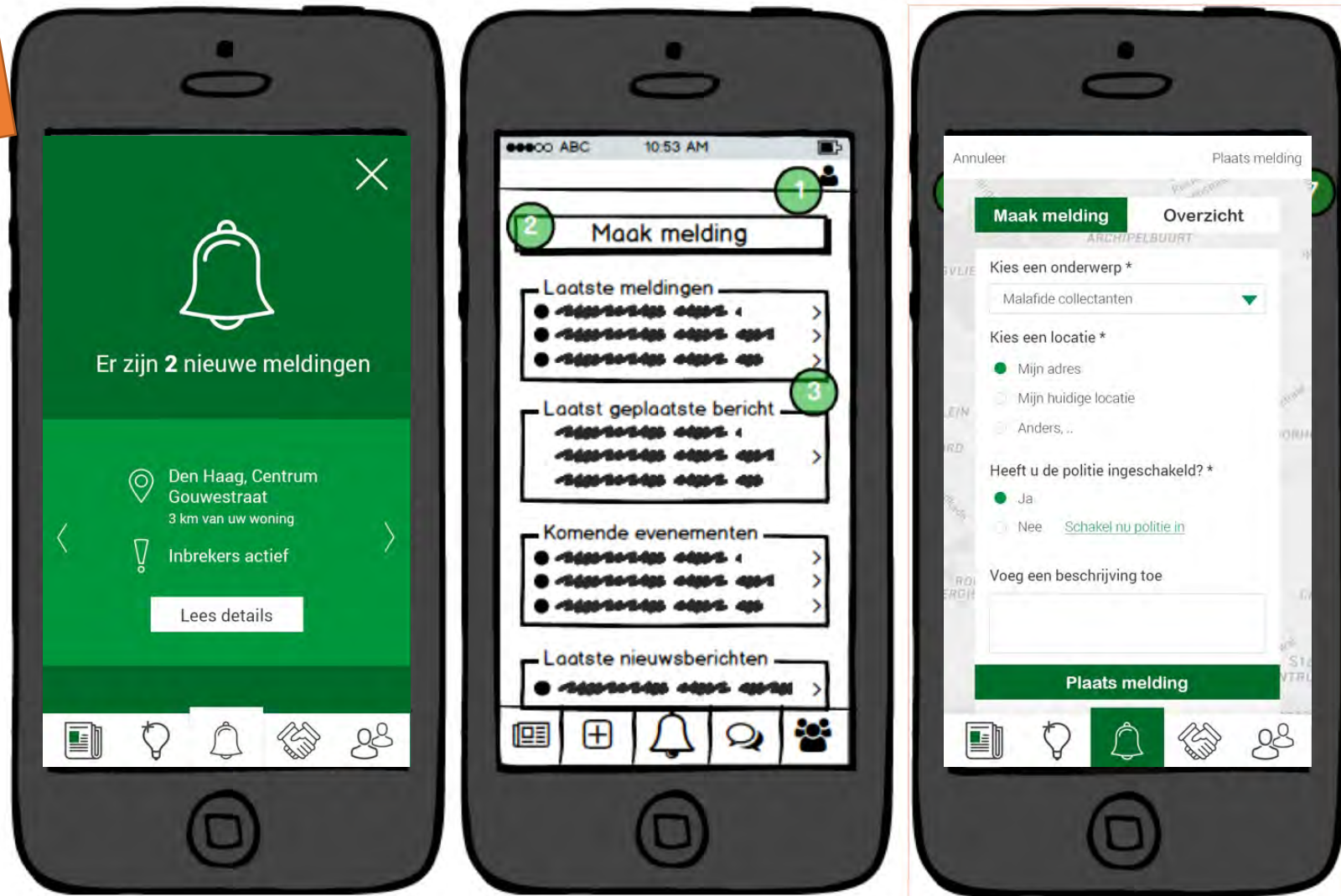
3 voorbeelden

innolab  
Centrum



Citizen-Pro: burgers rapporteren over hun buurt

innolab  
Centrum



Citizen-Pro: burgers rapporteren over hun buurt

## StadsWijzer: verhalen (vertellen) over de stad





# ECHO: (leave) a message on the spot



# Wat zou jij met ons willen onderzoeken, ontwerpen of ontwikkelen?

Jos van Leeuwen

[j.p.vleeuwen@hhs.nl](mailto:j.p.vleeuwen@hhs.nl)

[urbanux.nl](http://urbanux.nl)

in samenwerking met

SOCIAL DESIGN LAB.NL  
The Hague University of Applied Sciences

UrbanUX<sup>.nl</sup>  
Urban Experiences & Smart Citizens  
Research, Design and Development

THE HAGUE  
UNIVERSITY OF  
APPLIED SCIENCES