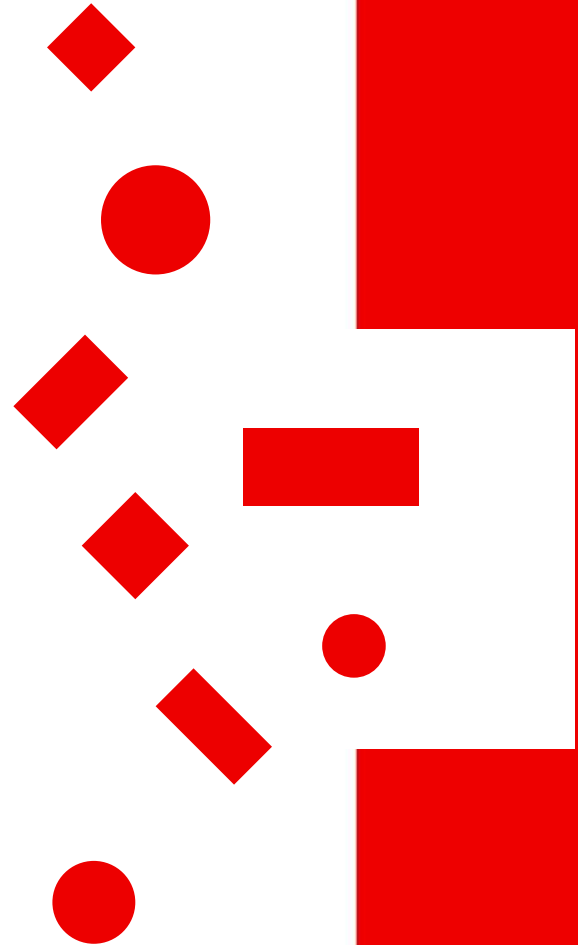




Het focusteam

Onderdeel van CTO Innovatieteam

Juni 2021





Wij zijn het focusteam van de CTO Innovatieafdeling van de gemeente Amsterdam



Data experts

voor data-gedreven beslissingen en onderzoek



Beleidskundige en strategische experts

voor het onderzoeken van het probleemveld en voor draagvlak en aansluiting bij gemeentelijke processen om impact te maken



Projectleiders

voor het bewaken van overzicht, bij elkaar brengen van stakeholders en oog op de horizon



Een gedragswetenschapper

Een PhD Sociale psychologie voor inzicht in de laatste wetenschappelijke kennis en advies bij kwalitatief en kwantitatief onderzoek.



Een technisch expert

voor het onderzoeken met interactieve prototypes en producten



Design thinkers

voor het uitstippelen van het ontwerpproces en het ontwerpen van gebruikersonderzoek, ontwerplabs en experimenten



Onze missie is om resultaat te behalen dat Amsterdammers concreet verder helpt, binnen thema's met bestuurlijke prioriteit.

Dit doen we door de échte vraag van de Amsterdammer te achterhalen met een combinatie van design thinking, gedragswetenschap en data-analyse. Deze vraag of behoefte stellen we centraal om oplossingen en experimenten te creëren, waarmee de organisatie de vraag beter kan beantwoorden.

Dit resulteert in:

- ◆ vernieuwende inzichten en strategisch advies;
- ◆ een meer klantgerichte werkwijze of organisatie;
- ◆ een concrete dienst of product voor de Amsterdammer.

We zetten ons in teams van 4-6 mensen een jaar lang in om te innoveren op maatschappelijke vraagstukken

2017

Hoe verbeteren we de kwaliteit van bestaande woningen?

2018

Hoe kunnen we personeelstekorten tegengaan in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg?

2018

Hoe zorgen we dat kwetsbare Amsterdammers een woning vinden?

2019

Hoe kunnen we Amsterdamse woningen sneller verduurzamen?

2020

Hoe kunnen we het openbaar vervoer toegankelijker maken?

2020

Hoe borgen we publieke waarden bij de opkomst van platformen in de zorg?

2020

Hoe maken we een toekomstbestendig en betaalbaar sociaal vervoersysteem?



We gebruiken een design thinking aanpak, aangepast aan de complexiteit van de publieke sector

Kernteam:
2-3x focusteam
1x domeinexpert



6 - 12 maanden

Analyse

Quick scan

Scoping

Deep dive

We vormen snel een beeld van het probleem en ontdekken kansen voor innovatie. We kiezen samen oplossingsrichtingen. Van heel groot gaan we naar behapbaar. We zoomen in op de leefwereld van de doelgroep en verbinden deze met data en wetenschap.

Ideeën genereren

Inspiratie

Ontwerpen

Selectie

We verzamelen inspirerende voorbeelden uit andere gemeenten, landen en branches. We formuleren ontwerp vragen en genereren zo veel mogelijk ideeën. Samen kiezen we welke concepten we willen testen.

Experimenteren

Prototype

Test

Evalueer

We bedenken hoe zo snel mogelijk onze aannames te testen. Bijvoorbeeld in de vorm van een pilot of experiment, waarbij de doelgroep onze ideeën test. Samen met stakeholders evalueren we hoe verder te gaan.

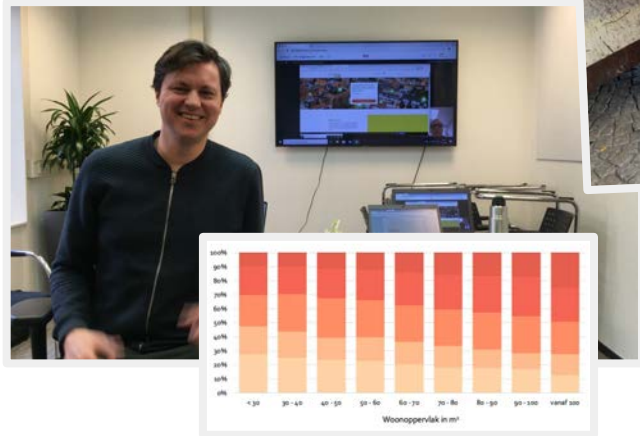
Implementeren



De leefwereld van Amsterdammers staat in elke fase centraal

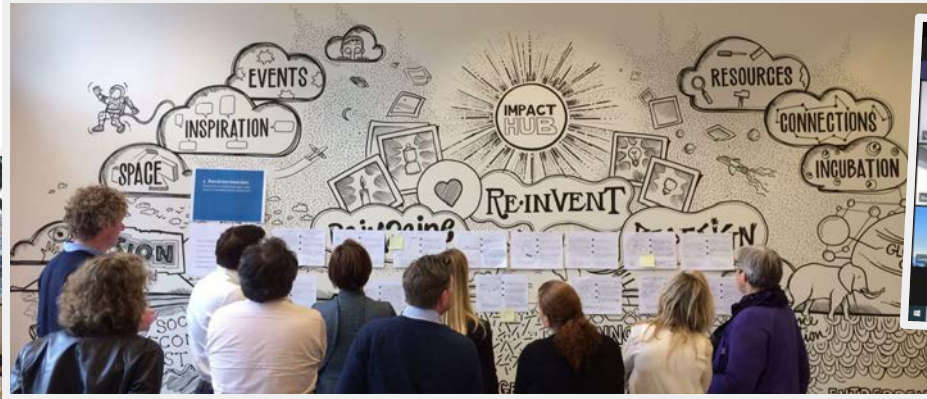
We zoomen in op het vraagstuk door Amsterdammers zelf te betrekken.

En we maken gebruik van **data** en **wetenschappelijke kennis** over het vraagstuk.





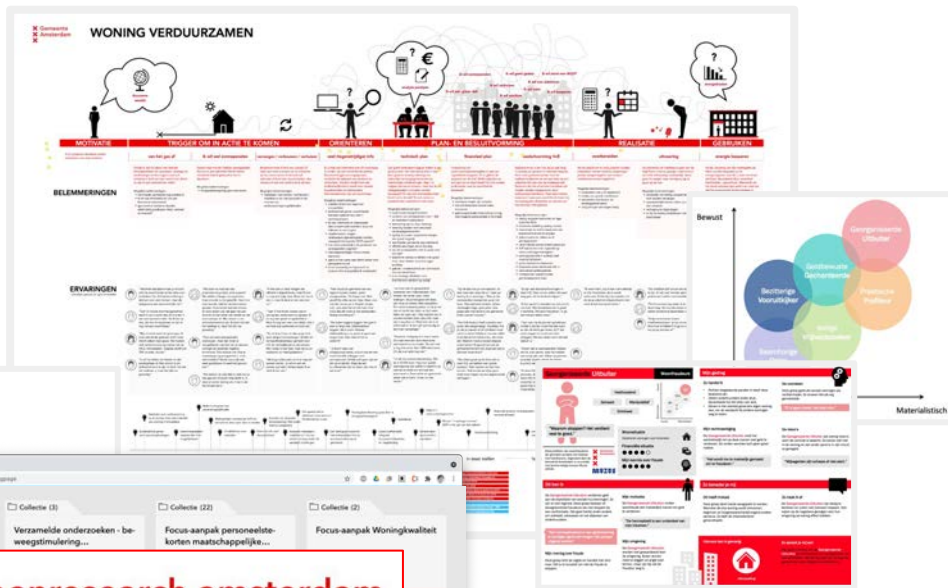
We onderzoeken, ontwerpen en experimenteren met alle stakeholders





We werken zoveel mogelijk met de garagedeur wijd open

- 🌟 We communiceren helder over proces en inhoud en maken visualisaties op maat
- 🤖 Anderen kunnen van ons werk leren of kopiëren
- 🧑‍🔧 We vinden het leuk om te experimenteren met interactieve elementen



✓ Pas het profiel hieronder aan, en zie hoe de score per halte verandert

Gebruik je een hulpmiddel?

Welke breedte heb je nodig? 70

Hoe hoog mag een drempel zijn? 10

Wil je gebruik maken van de plank?

Halte tabel met scores

Search:

viewof search = Search(halteScoreTable)

naam	type	richting	drempel	breedte
Waterlooplein	bus	←	✓ Zeer goed	✓ Zeer go
Mr. Visserplein	tram	←	✓ Zeer goed	✓ Zeer go
Waterlooplein	bus	→	✓ Zeer goed	✓ Zeer go
Waterlooplein	bus	→	✓ Zeer goed	○ Ontoega

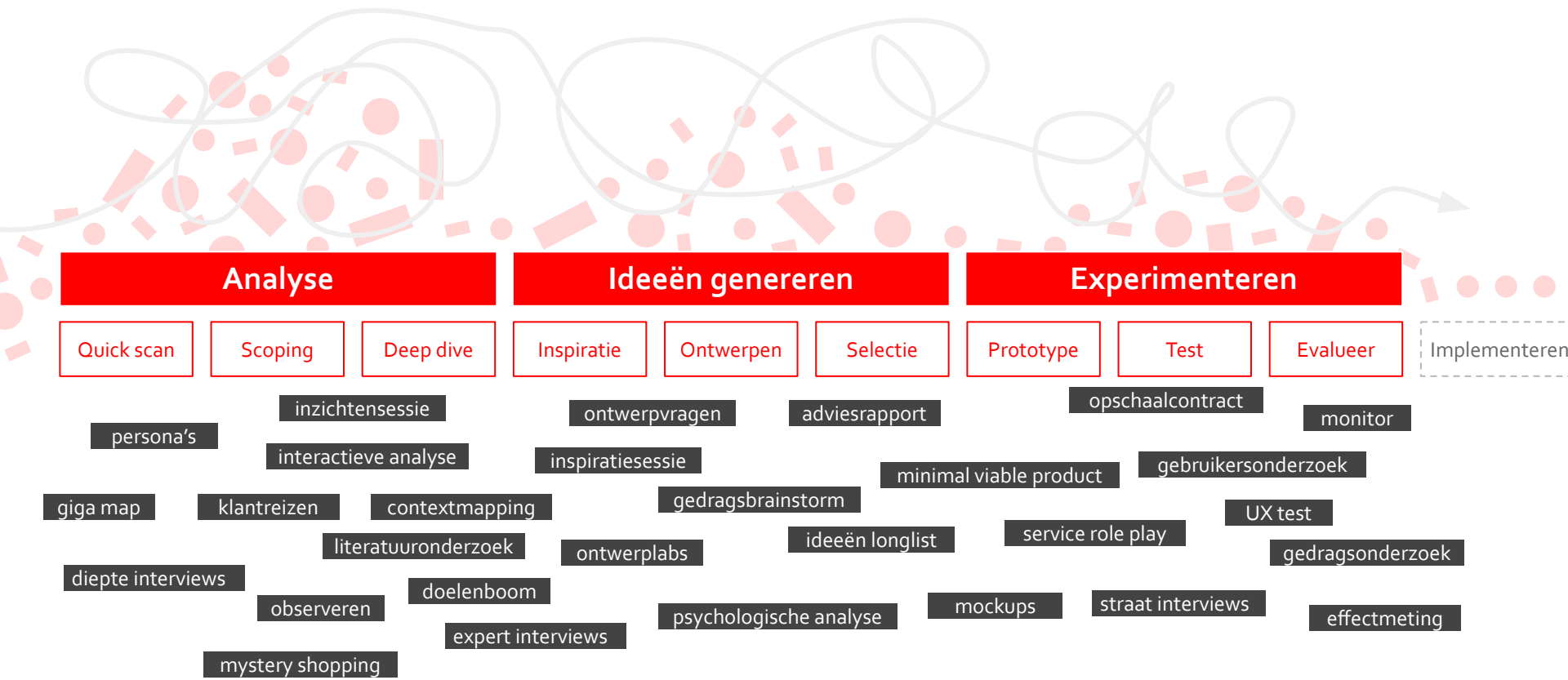
openresearch.amsterdam

Zoals bijvoorbeeld dit interactieve notebook



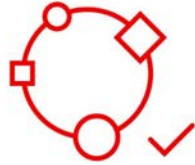


We ontwerpen de aanpak, methoden en tools op maat van het vraagstuk en passen het proces onderweg aan waar nodig





Dit levert het op:



Heldere analyse van
probleem en context



Inzicht in leefwereld
Amsterdammer



Prioritering oplossingen op
basis van (oa) data



Strategisch advies
voor opdrachtgever



Innovatief product of dienst
voor Amsterdammer

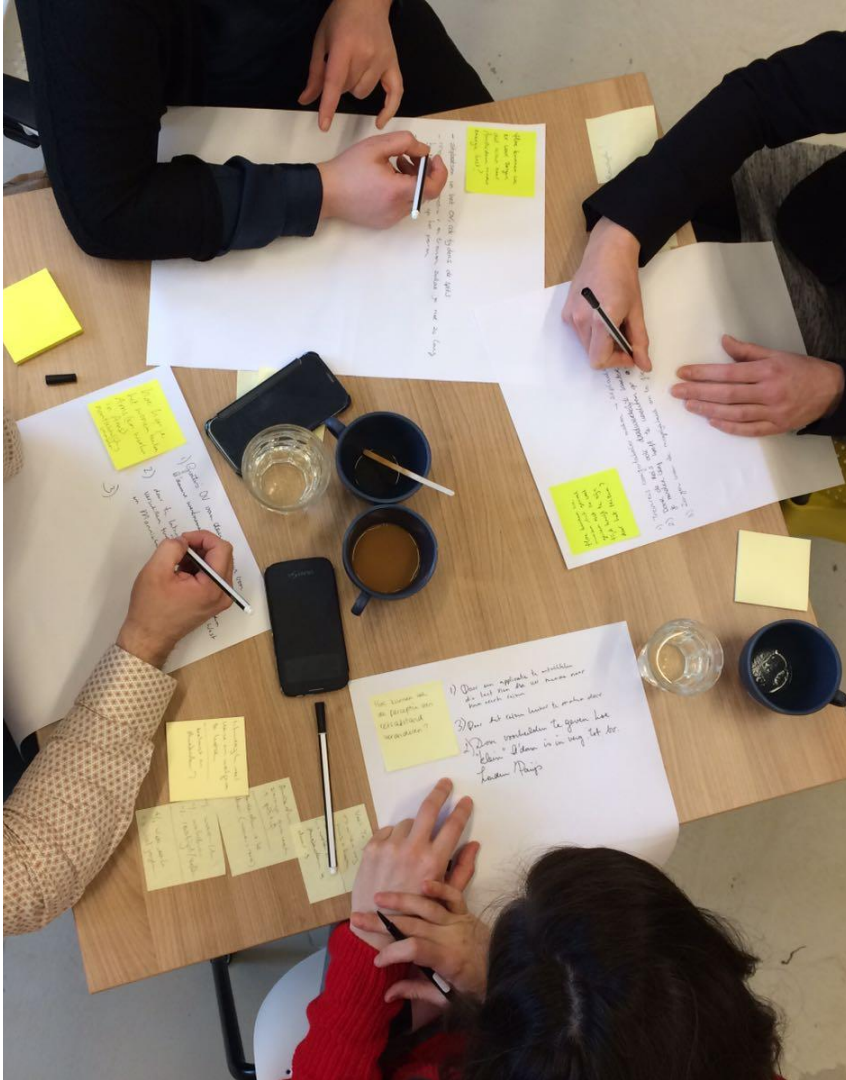


Gevalideerde
experimenten



Een focusaanpak is minder geschikt als er...

- alleen maar extra handjes nodig zijn
- een acute oplossing gevonden moet worden
- een nieuwe manier van werken doorgevoerd moet worden
- inzet van een individueel specialisme nodig is
- een oplossing die er al ligt uitgewerkt moet worden
- bezuinigingen doorgevoerd moeten worden, zonder maatschappelijke winst



Voorbeelden van eerdere projecten

Uitkomsten en tussenproducten van een focusaanpak zijn vaak divers. Denk bijvoorbeeld aan concrete dingen zoals een dienst of een fysiek product, een interactief dashboard voor monitoring, ontwerptools in de vorm van persona's of een digitale app.

Maar vaak genoeg gaat het ook om minder tastbare resultaten, zoals strategisch advies, een dienstverlening concept, een samenwerkingsverband of een klantgerichte werkwijze.

Hier volgen enkele (deel)resultaten van eerdere projecten.





Product: Online coach voor Verenigingen van Eigenaren


Onderdeel van focusaanpak verduurzamen woningen


The image shows three overlapping screenshots of the 'De VvE Coach' website. The top screenshot displays the 'Hoe werkt het?' page, which includes a progress bar with five steps: 1. Verkennen (0/13), 2. Planvorming (0/10), 3. Verdiepen (0/10), 4. Aanvragen (0/10), and 5. Uitvoeren (0/7). Below the progress bar, there is a list of instructions: 1. Vind informatie geordend langs werksporen en fases, 2. Vink de stappen af die je hebt gedaan, and 3. Sla je account op zodat je volgende keer weet waar je gebleven was. The middle screenshot shows the 'Online VvE Coach' landing page, which features a colorful building icon and a navigation menu with buttons for 'Verkennen', 'Plan vormen', 'Verdiepen', 'Aanvragen', and 'Uitvoeren'. The bottom screenshot shows a detailed view of a step, likely 'Verkennen', with a diagram illustrating the process of identifying energy-saving measures from the VvE.

Ontwerpproces

 We hebben VvE's persoonlijk begeleid bij verduurzaming, en een data analyse gemaakt op basis van woningkenmerken. Hieruit kwamen 6 VvE typen.

 Ieder type heeft een specifieke aanpak nodig. Verschillende woningkenmerken, subsidiemogelijkheden, besluitvorming processen, etc. Het is een lang proces, dus hulp bij overzicht is vaak gewenst.

 1 van de oplossingen was daarom een website met informatie toegespitst op VvE type, waarmee je bovendien je plek in het proces kan bewaken.

 Het resultaat is de [online VvE Coach](https://www.nieuwamsterdamsklimaat.nl) op [nieuwamsterdamsklimaat.nl](https://www.nieuwamsterdamsklimaat.nl)



Pilot: ⚡ Energy Challenge

Onderdeel van focusaanpak verduurzamen woningen



Ontwerpproces

📖 De motivatie voor het nemen van duurzame maatregelen neemt toe als mensen er praktisch mee bezig zijn.

😞 Niet iedereen kan zomaar zijn huis isoleren of een warmtepomp nemen.

💡 Daarom hebben we onderzocht hoe we gezinnen op een leuke manier energiezuiniger kunnen laten leven met behulp van de laatste inzichten uit de gedragswetenschap.

👉 De Energy Challenge is een serie opdrachtes en quizjes die je met het gezin kan doen. Een koppeling met de slimme meter zorgt voor een concreet doel. De gezinnen die meededen met de pilot hebben 14% stroom en 26% gas bespaard!



Producten: buurtonderzoek en woning-bewoner match hulp

Onderdeel van focusaanpak huisvesting kwetsbare groepen

💡 Zorgmedewerkers hebben inzicht nodig in de buurten waar cliënten een woning krijgen toegewezen. Deze kaart brengt databronnen zoals informatie over voorzieningen, overlastmeldingen, en informatie over de wijk en stadsdeel bij elkaar.

💡 Corporatiemedewerkers kunnen met deze tool behoeften en eisen van cliënten snel en veilig vergelijken met kenmerken van een woning. Zo kan iemand met een lage drempel voor prikkels bijvoorbeeld makkelijk in een rustige en niet gehorige woning worden geplaatst.

Herengracht 502

Eigenschappen woning

Stadsdeel	Wijk	Bouwjaar	Kamers	m ²
Centrum	Grachtengordel-Zuid	1672	6	1526

Meldingen

Uit Politiemeldingen

Voorzieningen

- Activiteiten en Ontmoeting
- Bioscoop
- Cafés
- Coffeeshops
- Dag- en nachtopvang
- Gokhal

Voeg woning toe Voeg client toe Matching module Matchingoverzicht

Witte de Withstraat 30-3

Profiel woning

- Chassébuurt in stadsdeel West
- Overlastrisico: 2 - Slechts een enkele melding geweest in dit blok
- Oppervlakte: 60 m²
- 1 kamers
- Bouwjaar: 1928
- Verdieping: 3
- Gehorigheid woning (0-5): 4

Prematch client bij deze woning

Client	Factoren
<input type="checkbox"/> Client Piet Dirksen - Leger des Heils	Overal
<input checked="" type="checkbox"/> Client 10 - HVO	Overal

Cornelis Springerstraat 3-H

Profiel woning

- Zuid Pijp in stadsdeel Zuid
- Woning op de begane grond
- Overlastrisico: 4 - Flink wat overlast geweest, wel aan betere hand
- Oppervlakte: 54 m²
- 3 kamers
- Bouwjaar: 1923
- Gehorigheid woning (0-5): 4

Prematch client bij deze woning

Client	Factoren
<input checked="" type="checkbox"/> Client 5 - HVO	1

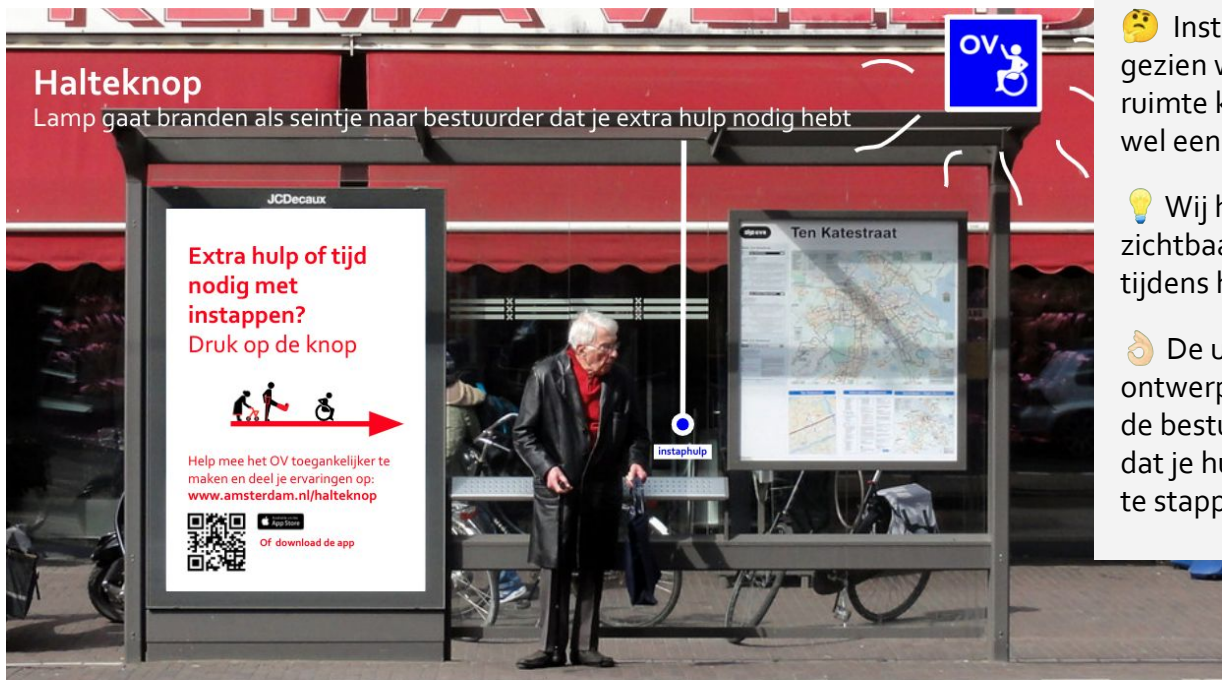
Matchfactoren voor deze client

- Noodzaak: lift of begane grond





Fysiek product: Halteknop


Onderdeel van focusaanpak sociaal vervoer




Ontwerpproces

 OV-Reizigers met een beperking hebben tijdens de reis verschillende momenten die voor hen lastiger zijn of meer tijd kosten.

 Instappen is zo'n moment. Zorgen dat je gezien wordt, instappen met de plank, de ruimte krijgen van medereizigers: het is nog wel eens stressvol.

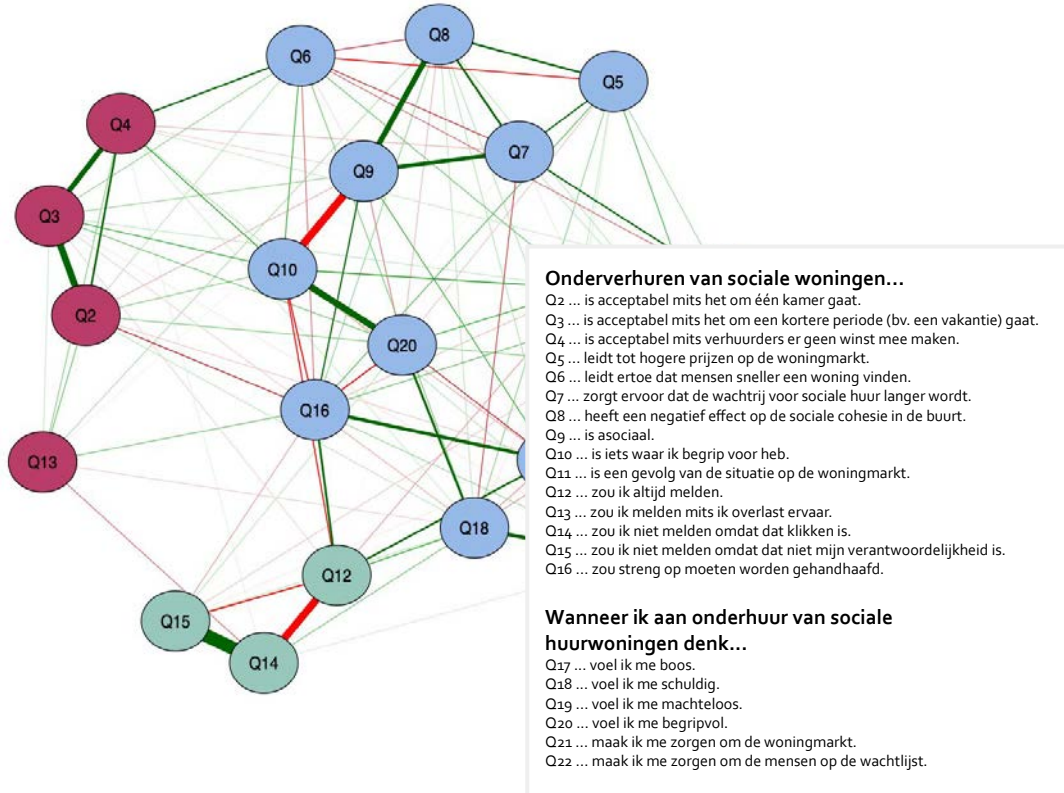
 Wij hebben onderzocht hoe we zichtbaarheid en zekerheid kunnen bieden tijdens het moment van instappen.

 De uitwerking hiervan is een fysiek ontwerp: Halteknop. Als je deze indruk krijgt de bestuurder een seintje, zodat deze weet dat je hulp en/of meer tijd nodig hebt om in te stappen.





Netwerkanalyse: attitude ten aanzien van woonfraude



Onderdeel van focusaanpak huisvesting kwetsbare groepen



Ontwerpproces

 Simulaties laten zien op welke knoppen je moet inzetten om de attitude ten aanzien van woonfraude negatiever te maken.

 Tegen verwachting in was de algehele attitude al best negatief.

 Communicatie kan het best inzetten op Q8, Q9, Q16 en Q17: "onderverhuur is asociaal en slecht voor de sociale cohesie, er zou streng op moeten worden gehandhaafd en ". Dit verhoogt ook de bereidheid tot melden.



Ontwerplabs: coalitie van zorg, kinderopvang, jeugdzorg en onderwijs

Onderdeel van focusaanpak personeelstekorten publieke sector



Aantrekkelijk Amsterdam

Hoe kunnen we er samen voor zorgen dat het aantrekkelijk is en blijft om in Amsterdam in de maatschappelijke sector te werken?

Meer talent benutten

Hoe kunnen we samen extra bronnen van potentiële werknemers aanboren?

De maatschappelijke carrière

Hoe kunnen we samen intersectorale loopbaanpaden ontwikkelen?



Wie wil er nu niet in Amsterdam werken?

'Samen de personeelstekorten te lijf: goede professionals in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg'

tussenresultaten ontwerptraject januari - juni 2018



Concepten

De bestbeoordeelde ideeën uit de ontwerplabs:

- 1. Ontwerplab: Samen de personeelstekorten te lijf: goede professionals in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg
- 2. Samen de personeelstekorten te lijf: goede professionals in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg
- 3. Samen de personeelstekorten te lijf: goede professionals in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg
- 4. Samen de personeelstekorten te lijf: goede professionals in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg
- 5. Samen de personeelstekorten te lijf: goede professionals in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg
- 6. Samen de personeelstekorten te lijf: goede professionals in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg
- 7. Samen de personeelstekorten te lijf: goede professionals in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg
- 8. Samen de personeelstekorten te lijf: goede professionals in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg
- 9. Samen de personeelstekorten te lijf: goede professionals in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg
- 10. Samen de personeelstekorten te lijf: goede professionals in kinderopvang, onderwijs, zorg en jeugdzorg

Ontwerpproces

In de zorg, kinderopvang, jeugdzorg en het onderwijs spelen en dreigen grote personeelstekorten.

Op welke aspecten lopen deze sectoren tegen vergelijkbare problemen aan?

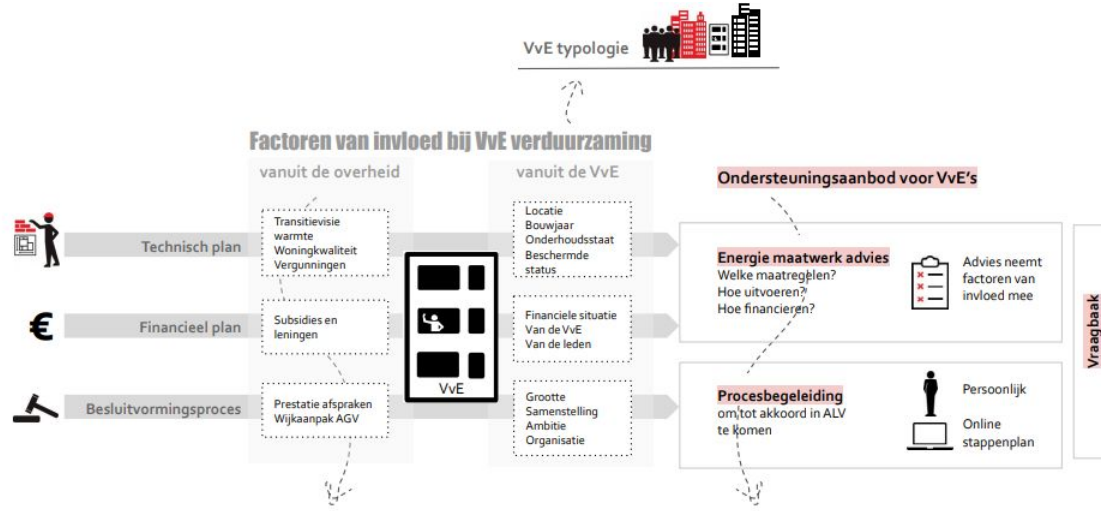
Op basis van interviews met professionals uit de 4 sectoren identificeerden we overkoepelende thema's.

We organiseerden verschillende ontwerplabs om in gezamenlijkheid ideeën te genereren en een vruchtbare start te maken voor een goede samenwerking.



Product: Strategisch advies en klantgerichte werkwijze

Onderdeel van focusaanpak duurzamen woningen



Organisatie van deze ondersteuning

Intern

- Team A'dam Klimaatneutraal
- Team Aardgasvrij
- Subsidiebureau
- Vergunningen (VTHM&A)
- Circulair
- Laad Infrastructuur
- Communicatie

Per team 1 VvE contactpersoon

Ontsluiten en optimaliseren processen en kaders

Team VvE



Coördineert

Adviseurs en begeleiders zijn vaste partners
Gezamenlijk lerend vermogen: steeds efficiënter
Meer grip & sturing

Extern



Procesbegeleiders
Technisch experts
Financieel experts
Architecten

Ontwerpproces

Verenigingen van Eigenaren die willen verduurzamen hebben contact met veel verschillende afdelingen en programma's zoals woningkwaliteit, zonnepanelen, welstand en aardgasvrij.

Door deze versnipperde benadering haken veel VvE's af bij het verduurzamen.

We adviseerden hoe we onszelf als gemeente met de juiste partners klantgericht rond deze opgave kunnen organiseren en welke diensten daarbij kunnen horen.

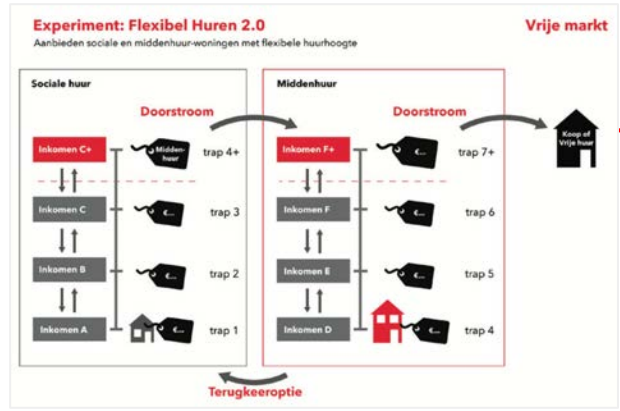
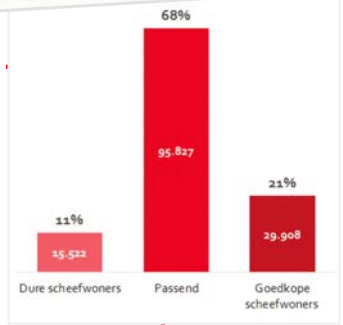
Het resultaat is 1 centraal VvE team op de afdeling Wonen dat integraal woningkwaliteit en verduurzaming van VvE's aanpakt en nauw samenwerkt met verschillende afdelingen.



Via data en persona's naar experiment flexibel huren 2.0

Onderdeel van focusaanpak doorstroom sociale huur

'Heel Amsterdam zit in verkeerde sociale huurwoning'



Afwachtende Uitsteller | Financiële Scheefwoners

Berustend | Risicomijdend | Afwachtend | Stabiel

"Ik denk over 3 jaar wel te verhuizen."

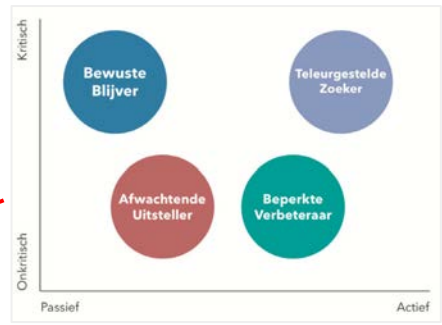
Gezinssituatie: Stel met kinderen

Financiële situatie: ● ● ○ ○ ○

Binding met Amsterdam: ● ● ○ ○ ○

Tevredenheid woonsituatie: ● ● ● ○ ○

Gemeente Amsterdam | **NUZUS**



Ontwerpproces

Door data analyse kwamen we erachter dat ruim 45.000 huishoudens in een te dure of juist te goedkope sociale huurwoning wonen.

We onderzochten door in gesprek te gaan om wat voor type scheefwoners het gaat.

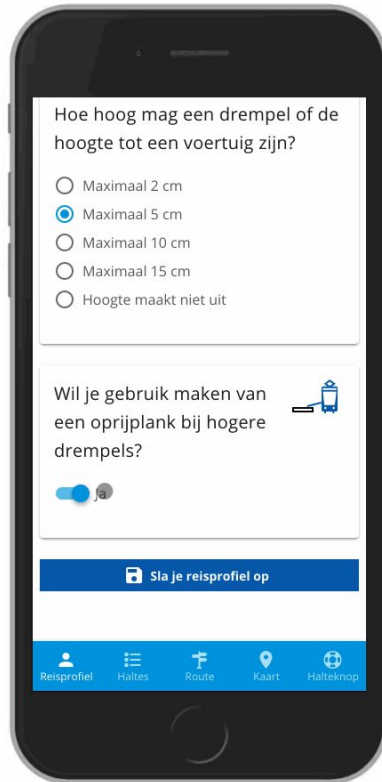
Uiteindelijk werkten we op basis van een eerdere pilot in 2014 een experiment uit waar sociale huurders in en door kunnen stromen van sociale huurwoningen naar middeldure huurwoningen, en zo nodig ook terug kunnen verhuizen.

Het experiment is uiteindelijk vanwege juridische redenen op het laatste moment niet doorgegaan.





Functioneel prototype: Haltebuddy


Onderdeel van focusaanpak sociaal vervoer




Ontwerpproces

 Er is goede data over de fysieke afmetingen en toegankelijkheid van haltes in Amsterdam

 Deze data was nog niet ontsloten in reisapps of makkelijk te raadplegen door reizigers met een beperking. Het was ook niet altijd duidelijk wat de gegevens voor een individu betekenen.

 We zochten naar manieren om de haltedata te koppelen aan een persoonlijk reisprofiel, en de haltes een persoonlijke score te geven op onderdelen die volgens reizigers met een beperking belangrijk zijn.

 Het resultaat is Haltebuddy, een functioneel prototype met echte data die per halte een persoonlijk advies geeft. [Meer info hierover via deze website](#). De GVB gaat de ideeën in hun app overnemen.



Meer lezen over eerdere projecten?

[Bekijk onze pagina op OpenResearch](#)