



Plan van Aanpak

Handtekening bedrijfsbegeleider:

Opdrachtgever: Afdeling Innovatie – Gemeente Amsterdam (Douwe Schmidt)

Team: Datum: 17/11/2025

Bedoeld voor: de gemeente amsterdam en de Hogeschool van Amsterdam

Jegor (Student)

Bahadir (Student)

Lars Stoelhorst (Student)

Opdrachtgever: Gemeente Amsterdam

School: Hogeschool van Amsterdam (HvA)

Minor: Het internet is stuk

Mate van vertrouwelijkheid: Vertrouwelijk

Versie: 1.0

1 Introductie

De Gemeente Amsterdam communiceert vooral via commerciële socialmediaplatforms zoals Facebook, Instagram en LinkedIn. Deze platforms zijn gericht op engagement, waardoor publieke en zakelijke berichten van de gemeente niet altijd goed zichtbaar zijn. De Afdeling Innovatie wil onderzoeken hoe de bestaande Mastodon-server en het ActivityPub-protocol kunnen helpen om opener, transparanter en meer in lijn met publieke waarden te communiceren.

1.1 Aanleiding

Huidige platforms bieden weinig controle over data, algoritmes en moderatie. Amsterdam heeft al een eigen Mastodon-server, maar deze wordt beperkt gebruikt. Er is behoefte aan kennis, praktische richtlijnen en een duidelijk plan om Mastodon en ActivityPub bewust in te zetten als alternatief en aanvulling op bestaande kanalen.

1.2 Contextanalyse

De online communicatiestrategie van de Gemeente Amsterdam bevindt zich in een complexe digitale omgeving waarin commerciële socialmediaplatforms domineren. Deze platformen bepalen via eigen algoritmes welke content zichtbaar wordt, welke doelgroepen bereikt worden en hoe interactie tot stand komt. Voor publieke organisaties zoals de gemeente betekent dit dat zij afhankelijk zijn van systemen die niet zijn ontworpen met publieke waarden als transparantie, gelijkheid en toegankelijkheid in gedachten.

Interne context – Gemeente Amsterdam

De afdeling Innovatie onderzoekt nieuwe technologieën die bijdragen aan betere publieke dienstverlening.

Er is binnen de gemeente toenemende aandacht voor **datasoevereiniteit, open standaarden** en **digitale autonomie**.

De gemeente beschikt al over een **eigen Mastodon-server**, maar deze wordt beperkt gebruikt door gebrek aan kennis, richting en governance.

Communicatieafdelingen zijn gewend te werken met LinkedIn, Instagram en Facebook, waardoor federated social media nieuw en onbekend is.

Externe context – Digitale omgeving

Sociale netwerken worden beheerst door commerciële partijen zoals Meta en LinkedIn, waarvan de algoritmes gericht zijn op advertentie-inkomsten.

Publieke, neutrale berichten van de gemeente worden daardoor minder goed zichtbaar.

Bewoners wijken uit naar privé-groepen, buurtapps en advertentiesecties om klachten te delen — waar de gemeente vaak niet aanwezig is of niet reageert.

Tegelijkertijd groeit internationaal het gebruik van het **fediverse**, een open netwerk van onderling verbonden platforms zoals Mastodon, PeerTube en Funkwhale.

Gebruik van social media door inwoners

Bewoners zijn gewend snel en direct antwoord te krijgen via digitale kanalen.

Wanneer klachten of vragen onbeantwoord blijven, daalt het vertrouwen in de gemeente.

De toon van online communicatie is vaak een mix van kritiek, sarcasme en frustratie, wat vraagt om een bewuste, mensgerichte communicatiestrategie.

Publieke waarden in het gedrang

Uit zowel onderzoek als jullie beeldverhaal blijkt dat de volgende waarden momenteel onder druk staan:

Transparantie: bewoners zien niet waarom iets wel of niet gebeurt.

Gelijkwaardigheid: gemeente communiceert vooral zenden → weinig echte dialoog.

Betrouwbaarheid: uitblijvende reacties leidt tot wantrouwen.

Toegankelijkheid: algoritmes bepalen wie berichten ziet, niet de gemeente.

Kansen vanuit federatieve technologie (ActivityPub)

ActivityPub biedt een open standaard zonder algoritmes en zonder commerciële prikkels.

Mastodon maakt het mogelijk om **direct** contact met bewoners te onderhouden.

De gemeente kan zichtbaar én vindbaar zijn zonder afhankelijkheid van externe platformen.

Er zijn kansen voor bredere toepassingen zoals:

- o open kennisfeeds
- o participatie-updates
- o koppelingen tussen afdelingen
- o transparante projectcommunicatie

Conclusie contextanalyse

De context laat zien dat de huidige digitale omgeving onvoldoende aansluit op de behoeften van een publieke organisatie. Er is een sterke afhankelijkheid van commerciële platformen die publieke waarden niet ondersteunen. Tegelijkertijd biedt ActivityPub een kans om een meer open, eerlijke en interactieve digitale infrastructuur op te bouwen. Deze context vormt de basis voor de probleemstelling en legitimatie van dit project.

1.3 Stakeholder analyse

1.3 Stakeholderanalyse

Voor dit project is het belangrijk om te weten welke groepen mensen of organisaties iets te maken hebben met het gebruik van Mastodon door de Gemeente Amsterdam. Hieronder wordt er uitgelegd welke stakeholders er zijn en waarom ze belangrijk zijn voor dit project.

Afdeling Innovatie – Gemeente Amsterdam (Opdrachtgever)

De Afdeling Innovatie heeft dit project bedacht en is dus eigenlijk de “baas” van de opdracht. Zij willen graag onderzoeken of Mastodon een betere manier kan zijn om met bewoners te communiceren. Ze zijn vooral geïnteresseerd in een eerlijkere, open vorm van communicatie die niet door algoritmes wordt bepaald. Daarom moeten we goed begrijpen wat zij precies willen en welke verwachtingen ze hebben.

Redactieboard van afdeling innovatie

Dit zijn de mensen die normaal gesproken berichten plaatsen op sociale media namens de gemeente. Voor hen verandert er best veel als ze Mastodon gaan gebruiken, omdat het anders werkt dan Instagram of X. Ze zijn betrokken omdat zij uiteindelijk degene zijn die het platform moeten gebruiken, en we moeten weten wat zij nodig hebben en wat voor soort berichten ze willen plaatsen.

Bewoners van Amsterdam (burgers)

De bewoners zijn uiteindelijk degenen voor wie de gemeente communiceert. Veel Amsterdammers voelen zich op de huidige platforms niet echt gehoord, omdat

berichten snel verdwijnen of geen reactie krijgen. Mastodon kan misschien helpen om bewoners sneller of persoonlijker antwoord te geven. Daarom is het belangrijk om te weten wat bewoners verwachten en hoe zij online communiceren.

De fediverse-gemeenschap

Mastodon maakt deel uit van het “fediverse”, een soort netwerk van verschillende open platforms. De mensen in deze community maken de software en bepalen hoe het platform werkt. De gemeente moet rekening houden met de regels en gewoontes die daar al bestaan. Deze groep is niet direct betrokken, maar heeft wel invloed op wat technisch mogelijk is.

Hogeschool van Amsterdam (HvA) – Studententeam

Ons projectteam bestaat uit drie studenten van de HvA. Wij onderzoeken alles, stellen vragen aan de gemeente en bedenken een plan dat past bij wat alle stakeholders nodig hebben. Wij verbinden alle partijen met elkaar en zorgen dat er uiteindelijk een duidelijk advies komt over hoe Mastodon gebruikt kan worden.

1.4 Probleemstelling

De Afdeling Innovatie beschikt over een Mastodon-server, maar het is onduidelijk hoe deze op een duurzame en effectieve manier kan worden ingezet. Er is onvoldoende duidelijkheid over doelgroep, contentstrategie, governance en bredere toepassingen van ActivityPub. Daardoor blijft de potentie van het gefedereerde web onderbenut.



Toelichting afbeelding: "Waarom Mastodon en ActivityPub?"

Deze visualisatie laat zien waarom de huidige communicatie op commerciële socialmediaplatforms niet goed aansluit bij de behoeften van Gemeente Amsterdam. Bewoners voelen zich niet gehoord, klachten blijven onbeantwoord en algoritmes maken het moeilijk om belangrijke gemeentelijke berichten zichtbaar te krijgen. Dit leidt tot een gebrek aan transparantie en tweerichtingsverkeer.

De afbeelding toont hoe de Afdeling Innovatie de waarde ontdekt van open, federatieve technologie zoals ActivityPub. Deze technologie sluit wél aan bij publieke waarden zoals transparantie, toegankelijkheid en datasoevereiniteit. Zonder algoritmes of advertenties ontstaat

1.5 Doelstelling

Het primaire doel is een haalbaar implementatieplan op te leveren waarmee de Afdeling Innovatie in de komende periode verantwoord kan starten met actief gebruik van Mastodon en eerste stappen kan zetten met ActivityPub, in lijn met publieke waarden zoals transparantie, toegankelijkheid en datasoevereiniteit.

Hoofdvraag

Hoe kan de Afdeling Innovatie van de Gemeente Amsterdam de bestaande Mastodon-server en het ActivityPub-protocol inzetten om op een transparante, toegankelijke en interactieve manier te communiceren met burgers en professionals, en welke eerste, haalbare stappen kan het team in deze projectperiode zetten?

Deelvragen

1. Hoe ziet de huidige socialmediastrategie van de Afdeling Innovatie eruit en welke problemen worden ervaren met bestaande platforms?
2. Hoe wordt de huidige Mastodon-server nu gebruikt en welke behoeftes en kennisvragen leven bij medewerkers?
3. Hoe kan een eenvoudige, haalbare contentstrategie en tone-of-voice voor Mastodon eruitzien (zenden én ontvangen)?
4. Welke minimale governance- en moderatieafspraken zijn nodig om Mastodon verantwoord te beheren?
5. Welke één of twee concrete, realistische toepassingen van ActivityPub zijn interessant als startpunt voor de gemeente?

Aanpak (samenvatting)

Het project bestaat uit drie blokken:

- Onderzoek naar de huidige situatie (interviews, documentanalyse en korte technische verkenning).
- Ontwerp van een eenvoudige contentstrategie en een licht governance- en moderatiekader.
- Verkenning en uitwerking van één à twee ActivityPub-concepten en het opleveren van een compact implementatieplan.

Resultaat

Het resultaat is een praktisch pakket: beschrijving huidige situatie, contentstrategie en tone-of-voice, basis governance- en moderatieafspraken, één of twee ActivityPub-concepten en overdraagbare documentatie onder Creative Commons, zodat andere afdelingen ook kunnen aansluiten.

Planning (globaal)

Week 1–2: onderzoek, interviews en analyse van huidige situatie.

Week 3–4: uitwerken contentstrategie en governancevoorstel.

Week 5–6: uitwerken ActivityPub-concepten en schrijven implementatieplan.

Gebruikte bronnen: