



Watch it! Resident on the lookout

Design of a support service for neighborhood
WhatsApp groups to improve safety

Colophon

Appendix to Master Thesis - Graduation Project

"Watch it! Resident on the lookout: Design of a support service for neighborhood WhatsApp groups to improve safety."

Author

Elke Wennekers
Master Design for Interaction
Faculty of Industrial Design Engineering
Delft University of Technology
elke.wennekers@gmail.com

Supervisory team

Chair

Dr.Ir. J.I. van Kuijk
Department of Applied Ergonomics & Design, TU Delft

Mentor

Ir. S.G. van de Geer
Department of Design Aesthetics, TU Delft

Company mentor

E. Rouwenhorst
Public Order and Safety, Municipality of The Hague

Additional mentor

Prof.Dr. F.M. Brazier
Department of Multi Actor Systems, TU Delft

In collaboration with:



Den Haag

Contents

| | |
|---|-----------|
| Appendix A Interviews for context research | 6 |
| Appendix B Roles and interests of relevant stakeholder groups | 8 |
| B.1 Residents | 8 |
| B.2 Police | 9 |
| B.3 Municipality | 9 |
| Appendix C Description of all compared DNC platforms | 10 |
| Appendix D Comparison of Nextdoor, Veiligebuurt and WhatsApp as DNC platform | 14 |
| Appendix E Comparison of neighborhood initiatives that improve safety | 16 |
| Appendix F Screener for user research | 19 |
| Appendix G Research design | 20 |
| G.1 Research design | 20 |
| G.2 Sensitizing booklet | 23 |
| G.3 Interview and topics guide | 23 |
| G.4 Agreement form | 23 |
| Appendix H First impressions for each participant | 36 |
| Appendix I Paraphrasing documents for each participant of the user research | 38 |

| | |
|---|------------|
| Appendix J Issues and causes table | 102 |
| Appendix K Ideation | 111 |
| K.1 Part 1: setting scope for ideation | 111 |
| K.2 Part 2: ideation on how to set up WWAG | 111 |
| K.3 Part 3: ideas as touchpoints | 115 |
| K.4 Part 4: touchpoint development | 115 |
| Appendix L Touchpoint cards | 116 |
| Appendix M Selection of touchpoints | 137 |
| Appendix N Touchpoints per evaluation | 141 |
| Appendix O Interview guide and setup | 143 |
| O.1 Research setup | 143 |
| O.2 Session guide | 144 |
| Appendix P Poster of user journey phases | 146 |
| Appendix Q Insights per interview | 148 |
| Appendix R Clusters of insights | 178 |
| Appendix S Rating of touchpoints in interviews | 181 |
| Appendix T Personal reflection on project | 185 |

Appendix A Interviews for context research

Participant 1

Werkt in Den Haag aan het opzetten van participatienetwerken. Onder andere in Wateringse Veld via WhatsApp, en via veiligebuurt.nl in meerdere stadsdelen.

De politie werkt met cijfertjes. Kwalitatieve informatieverwerking zijn ze niet zo goed in. De cijfertjes zijn ook waarop wordt gemeten of iets werkt of niet.

Het systeem is ook niet echt klantgericht, maar de motivatie (zeker van onderaf) is er steeds meer om wel servicegericht te werken.

De politie wil netwerken in de buurt. Zorgen dat burgers naar hun toe komen met verhalen.

Participant 2

Onderzoekt bij TNO het raakvlak tussen veiligheid en digitalisering.

De coördinator heeft een ontzettend centrale rol, die hij niet altijd wil of kan hebben. Soms is het meer een politieagent die ruzies op aan het lossen is.

Er is geen plek waar coördinatoren hun struggles en hun oplossingen kunnen delen. Het wiel wordt telkens opnieuw uitgevonden.

Je wordt als beheerder in eerste instantie ook niet serieus genomen bij de politie en gemeente. Bijvoorbeeld een buurtpreventiebord in je buurt duurt heel lang om te regelen.

Privacy is op meerder manieren een issue. Bijvoorbeeld dat de wijkagent niet direct in de groep mag. Maar ook dat voor WhatsApp het nodig is om een nummer daarvoor op te geven, dat al je burens direct weten. Voor dat laatste is er gewoon een vertrouwen onderling zijn.

Men gebruikt WhatsApp en Facebook bijvoorbeeld, omdat dat applicaties zijn waar al gebruik van wordt gemaakt.

Participant 3

Is binnen de politie verantwoordelijk voor en kartrekker van het BART! project.

“Burgerparticipatie is essentieel voor het politievak.” En politieparticipatie is net zo goed belangrijk.

Moeilijkheid is om de nieuwe media op een goede manier te koppelen aan politiegegevens (technisch gezien).

Participant 4

Operationeel Specialist A bij basisteam Loosduinen.

Heeft een netwerk van coördinatoren van WhatsAppgroepen opgezet, die iedere maand een update krijgen.

Zit in groep met coördinatoren. Over die groep worden alleen dingen gestuurd door de politie. Alles wat in de WhatsAppgroepen wordt gestuurd, moet via de meldkamer. De inzet van de groepen ligt dus vooral in preventie.

Hij hoopt betrokkenheid van de buurt en bewustzijn in de buurt te creëren hiermee.

Ook hier wordt gezegd dat dienstbaar een leuke slogan is, maar dat dat nu *“tot op zekere hoogte”* wordt bereikt. De service verlening is *“mwah...”*.

Er lijken te veel informatiekanalen te zijn. Het is onmogelijk om informatie op een juiste manier te koppelen, bijvoorbeeld als mensen meldingen maken die eigenlijk voor een ander basisteam bedoeld zijn.

Participant 5

Gemeentewerker bij Sint-Michielsgestel, die veel samenwerkt met de gemeente Boxtel. In beiden gemeenten was tot oktober 2017 het BIN actief, het is echter door een security issue uit de lucht gehaald.

BIN is begonnen in België.

“WhatsAppgroepen zijn als paddestoelen uit de grond geschoten.”

Naast het BIN bestaan er ook WhatsApp-groepen in bijna alle buurten. WhatsApp faciliteert meer de korte termijn, terwijl BIN voor de lange termijn is. Het versterkt elkaar.

Echter wil de gemeente niks met de WhatsAppgroepen te maken hebben. Hierin wordt gepraat over te veel andere onderwerpen.

Het BIN is een mailnetwerk. De deelname is volledig anoniem, er kan dus niet worden uitgelezen wie deelneemt aan het netwerk, als diegene een mailtje stuurt. De coördinatoren moeten dan ook een geheimhoudingsplicht tekenen.

Mail is iets wat met name een oudere doelgroep aanspreekt. Sowieso komen op informatieavonden vaak alleen oudere mensen.

De BINCO's werden in het begin niet altijd serieus genomen bij de gemeente en de politie. Dat moet wel. Nu gebeurt dat wel, en krijgen de BINCO's juist een hele goede positie tussen de burger en de overheid.

De BINCO is een kartrekker voor burgerparticipatie in zijn wijk. Hij is ook vaak een gezicht dat mensen in de buurt herkennen, en wordt daarmee een aanspreekpunt in de buurt voor buurtbewoners.

“In de toekomst willen we jongeren aanspreken, eventueel met een WhatsApp-achtige app.”

Participant 6

Wijkagent Burgerparticipatie bij basisteam Den Bosch. Werkt in die functie onder andere met het Buurt Informatie Netwerk. Heeft contact met coördinatoren van dit netwerk.

“Buurtpreventie kan heel veel zijn. Systemen werken zo goed als ze gebruikt worden.”

Voordeel BIN is dat ze 15000 mensen met één druk op de knop kunnen bereiken.

Het is lastig, omdat niet veel informatie vrijgegeven kan worden.

Weer wordt gemeld dat bij de politie (nog) te veel wordt gekeken naar de cijfertjes rond veiligheid, niet naar het gevoel. Het verschilt op laag en hoog niveau per persoon/wijk/basisteam. Er is een cultuur/structuur omschakeling nodig om naar een 60/40 verhouding van cijfers/gevoel te gaan.

Indeling van de wijkagent: 1.0 = leveren van (nood) hulp, 2.0 = netwerkend werken, 3.0 = mobiliseren van de burger. Men is nu soms in gedachte bij 3.0, dat is waar het heen moet. Zeker bij wijkagenten en onderin de organisatie is de burger belangrijker.

Waakzaam & dienstbaar Waakzaam gaat over de informatiepositie en het vertrouwen dat daarvoor nodig is, dienstbaar voor de diensten die verleent worden.

Appendix B Roles and interests of relevant stakeholder groups

B.1 Residents

B.1.1 Goal:

Residents want to live pleasantly. Therefore, their neighborhood has to be livable. Livable means for everyone secure, although what feels secure is for every resident different. The same counts for contact with other residents, some feel that a lot of contact is necessary, where others do not desire any contact with their neighbors.

B.1.2 Why residents become a DNC coordinator?

Residents have a desire for a more secure and neighborhood, with more social contacts between residents. They often have affinity with the topic of neighborhood security through their (former) job. Residents perceive they have enough time to take upon themselves the task of being a coordinator.

This means that coordinators are often a bit older, between 45 and 70. They are (ex-)police officers, security guards, or have other related professions. Most of them are male.

B.1.3 Why residents join a DNC?

Residents perceive they can do something to make the neighborhood more secure and want to do what they can do.

Residents want to be in connection with their neighbors. They want to be a part of a neighborhood community.

Residents find the information shared in the DNC valuable, and want to know (more) of what is going on in the neighborhood.

B.1.4 Why residents do not join a DNC?

There is no DNC operative in the neighborhood, or residents do not know about a DNC that is operative. Residents perceive no action perspective to do something about the security in their neighborhood. Residents do not find the information in the DNC valuable. There can be different reasons for this: they find that there is too much chitchat about irrelevant topics, they do not want to know the information, they find that the DNC does not provide enough information. Residents think their own privacy or anonymity is compromised. They do not want to share their phone number with the neighbors, because that information is private for them. Or they do not want to share issues in the DNC, because they do not want their neighbors to know they report that specific issue.

Residents do not want to download an extra app to get into the group. In case the DNC is set up in an app or platform that requires an extra download or account, this can frustrate potential users and make them not use the DNC.

B.2 Police

B.2.1 Goal:

The police want to realize secure neighborhoods, by knowing what is going on everywhere. They want residents to report suspicions and issues.

B.2.2 Why would the police work with DNC's?

The police want to take preventive measures, so that residents are more alert towards certain crimes or issues in their neighborhood.

The police want to reach citizens hyper-locally in case they have requests for locating people or about certain situations.

The ward police want to get to know and be in touch with the people within the neighborhood.

B.3 Municipality

B.3.1 Goal:

Municipalities have as a role to take care of a clean, intact and secure neighborhood. They directly take care of the public space but influence the social security through their policy and execution of policies. In the same way they also play a role in creating more social cohesion and livability in neighborhoods. They want to improve citizen involvement in the community, so they try to use citizen participation to solve problems.

B.2.3 Why would the police not work with DNC's?

The police do not want to get a lot of messages about topics irrelevant to them, such as lost pets, neighborhood BBQ's or issues with the public space.

The police expect it will take them too much time to manage the DNC.

The police are afraid that the privacy of individuals is not guaranteed when they join the DNC. Their presence can influence the group processes so that people do not feel free to speak as they want.

The police have a huge lack of resources (manpower, time and money) to do extra projects. Because of this, some assume they do not have enough to engage in the DNC initiative.

B.3.2 Why would municipalities make use of DNC's?

Municipalities can reach a lot of residents with DNC's and involve these residents more in their neighborhoods. It offers a platform for the municipality to reach people in the neighborhood.

B.3.3 Why would municipalities not make use of DNC's?

Municipalities do not want to get a lot of messages about irrelevant topics, just like the police.

Municipalities want citizens to take the initiative to make DNC's, without meddling in it. In that way the citizen initiative stays "pure".

Appendix C **Description of all compared DNC platforms**

Footnotes with table

- 1 C = citizen, G = Government, yellow: initial interaction, green: main interaction
- 2 Urgent = Burglary, car crime, suspected persons, molesting, raids, missing persons, fire
- 3 Not urgent = Public space, discrimination, animal abuse, lost pets, annoyances

| Name | DNC or not | Link | Description | Medium | Goal | Interactions! | |
|----------------------------------|------------|---|--|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| | | | | | | C > C | G > C |
| Assen Alert! | Yes | https://assen-alert.nl | "Assen-Alert! heeft als doel de veiligheid in de buurt te verhogen. Hiervoor maken we gebruik van verschillende social media platformen." Whatsapp: op dat moment verdacht gedrag / dader heterdaad betrapt "Facebook is bedoeld voor het plaatsen van berichten waarvoor je op het moment van plaatsen de politie niet belt via 112." Twitter gekoppeld aan Facebook voor synchronisatie berichten "Mail wordt gebruikt voor het verzenden van nieuwsbrieven en updates" - retrieved from assen-alert.nl at 3-5-2018 | Uses WhatsApp, Facebook, Twitter and email in a specific way. There are some tools to make the system work. | Communication between citizens and government about safety matters, where WhatsApp groups for urgent matters, and Facebook groups for non-urgent matters. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| MijnBuur | Yes | http://www.mijnbuur.nl | "Met mijnbuur houd je de berichtenstroom lekker overzichtelijk en voorkom je berichten waar je niet op zit te wachten, zoals in WhatsApp groepen vaak het geval is. Je voert namelijk gesprekken met je burens met behulp van vier onderwerpen: 1. Nieuwtjes 2. Helpende hand 3. Overlast 4. Onraad" - retrieved from mijnbuur.nl at 3-5-2018 | A stand-alone app for smartphones | Improving the community feeling and social cohesion through the app. Has four categories in which citizens can send messages to each other. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| WeAlert | Yes | https://wealert.nl/# | "Zelf bijdragen aan veiligheid: Je kunt nu zelf bijdragen aan een veiligere omgeving. Direct contact: Direct contact met alerte buurtbewoners en omstanders zonder telefoonnummers uit te wisselen. Samen veiliger: Samen bijdragen aan een constante informatiestroom voor een veiligere en alertere buurt. Word bewust van je omgeving: Word bewust van wat er zich in jouw omgeving afspeelt rondom veiligheid & leefbaarheid. Wees alert: Wees alert en help je burens en buurtbewoners door elkaar te informeren en mee te kijken. Gemeente en hulpdiensten: Wissel informatie uit met de gemeente en hulpdiensten om de leefbaarheid te verbeteren." - retrieved from wealert.nl at 3-5-2018 | A stand-alone app for smartphones | Citizens can see what is happening in the neighborhood and talk with neighbors about what is happening. They get in touch with authorities if this is necessary. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| WhatsApp Group in bigger network | Yes | | Group in bigger network | WhatsApp groups | Neighborhood prevention in collaboration with authorities. Often used with a moderator that is in touch with the government through a moderator group (like in BIN model and Assen Alert! model). | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Veiligebuurt | Yes | https://veiligebuurt.nl | "Ontvang belangrijke "Alerts" van je burens, Politie, Burgernet, AmberAlert en meer... Verdacht persoon gezien? Help een heterdaadje te pakken en deel een signalement of een vluchtrichting zodat de Politie de dader snel te weet te vangen. Woninginbraak in de buurt? Je hoort het allemaal via de Veiligebuurt app." -retrieved from veiligebuurt.nl at 3-5-2018 | A stand-alone app for smartphones | Citizens get alerted about what is happening in the neighborhood, and can make alerts themselves if necessary. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Verbeterdebuurt | Yes | | "Op het online platform Verbeterdebuurt maak je gemakkelijk zelf meldingen. Je zet bij ons jouw melding openbare ruimte letterlijk op de kaart, door middel van de rode punaise op www.verbeterdebuurt.nl of via onze apps. Bij ons kan je ook je ei kwijt als je leuke, inspirerende en vooral goede ideeën hebt die jouw buurt een beetje beter maken. Wij bemiddelen kortgezegd tussen buurtverbeters en gemeentes, waarbij een gebruiker meldt en de gemeente ontvangt – en ermee aan de slag kan gaan! Een groot voordeel hierbij is dat Verbeterdebuurt een centraal punt levert voor het maken van meldingen, en dat op een eenvoudige, transparante manier. Zo kunnen we samen zorgen voor verbetering; een buurt maak je immers met elkaar." | A stand-alone app for smartphones and website | Reporting problems with and ideas for the public space. These are communicated to the municipality. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| C > G | G > G | Notes about interactions | What stands out | Safety | | Social cohesion | Used in The Hague | Promoted through other platform | Possible participants | |
|-------------------------------------|--------------------------|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| | | | | Urgent ² | Not urgent ³ | | | | Police | Municipality |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | In principle it is citizen to citizen. However, if the police wants help, they can use the system to retrieve information from citizens. | Network makes use of existing platforms, which maybe makes it strong. It's different from most apps mentioned here, because it's not really one app. Maybe you see in this thing also that it is not about the app, but the application of the app. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | No, only active in Assen | alarteburen.nl | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | The main idea is that citizens notify their neighbors about what is going on or what they need. An app for neighborhood police officers and government agents is available as well, so that they can join the neighborhood community as well. | Good usability, looks really simple and easy. Don't know if these categories work, because they seem very unintuitive to me. Cool that they have a specialized app for police officers and the municipality. The app is developed in the Netherlands, and stores data locally. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Unknown | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Is citizen to citizen based, but a neighborhood police officer can join the WeAlert group too. | Basically the same as veilige buurt. They have an option to make anonymous alerts. You can also filter alerts on certain subjects. They don't require you to give your full name and address, just your email. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Unknown | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | If a group is connected to a network of groups and the government, interaction between government and citizen is possible through the app. | Structures seem to be necessary to (1) keep the group active and (2) connect the groups to governments. It is discussable whether connecting the groups to the municipality/police is favorable for the use of the groups. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yes, multiple neighborhoods have projects to set the network up in a structured way | WABP.nl , alarteburen.nl , both do not promote the big organisation, but the individual groups though | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Citizens can make alerts about what is going on in their neighborhood. They also receive alerts from sources like Burgernet, P2000 and AmberAlert. | You can join groups from neighborhoods/cities you are interested in. Making alerts is fairly easy. It is cool that the app loads alerts from other sources, so that you have one central hub for safety alerts. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yes, trying to do the rollout in The Hague | alarteburen.nl | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | The reports are made for the government to act upon. Other citizens can also see the reports others made on a map. | Very similar to Buiten Beter, but has this nice function to share with neighbors as well. Seems like the app is supported by a lot of governments. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Unknown | | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

| Name | DNC or not | Link | Description | Medium | Goal | Interactions ¹ | |
|------------------------------|------------|---|--|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| | | | | | | C > C | G > C |
| Buurtapp | Yes | http://buurtapp.nl | "BuurtApp is de enige buurt app waarbij je ook zélf je buurt tekent om te kunnen zien wie er in je buurt wonen, en om berichten met je buurt uit te wisselen. Om een handje te helpen als het nodig is, voor buurtpreventie, en om over activiteiten in de buurt te lezen." -retrieved from buurtapp.nl at 3-5-2018 | A stand-alone app for smartphones | Improving the community feeling in the neighborhood by making it easy to talk to the street, the neighborhood, ward, and whole city. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lokaal Alarm Systeem (LAS) | Yes | https://lokaalalarmstysteem.nl/nl/ | "Lokaal Alarm Systeem LAS zorgt er voor dat je in je buurt direct en goed geïnformeerd bent en je elkaar kunt helpen. Weet wat er leeft en speelt in je eigen straat, communiceer op eenvoudige wijze met je buurtgenoten over veiligheidsaspecten, zoals inbraak, brand, ongeval of onveilige situatie. ... Door één druk op de knop worden de buurtbewoners geïnformeerd als er een inbraak, ongeval of brand plaatsvindt in de buurt en kunnen buurtbewoners daarover rechtstreeks chatten met elkaar." | A stand-alone app for smartphones | An app for neighbors to communicate about immediate safety issues. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nextdoor | Yes | https://nextdoor.nl/about_us/ | "Nextdoor is het besloten, sociale netwerk voor jou, je burens en je buurt. Het is de makkelijkste manier voor jou en je burens om online gesprekken te voeren en je leven te verbeteren in de echte wereld. ... Het doel van Nextdoor is te voorzien in een vertrouwd platform waar burens over de hele wereld kunnen samenwerken voor een sterkere, veiligere en gelukkigere gemeenschap." -retrieved from nextdoor.nl/about_us/ on 3-5-2018 | A stand-alone app for smartphones and website | Improve the community feeling in the neighborhood through several functions. Functions are 'recommendations', 'for sale and free', 'events', 'crime and safety', 'lost and found', 'documents' and 'general'. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| WhatsApp Alert group | Yes | | Alert group | WhatsApp group | WhatsApp group used for alerting neighbors in case of emergent situations. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| WhatsApp Social group | Yes | | Social group | WhatsApp group | WhatsApp group used for alerting neighbors about all kinds of things that are happening in the neighborhood. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| WhatsApp | Yes | | Appropriation of WhatsApp messaging app to be a in use as a neighborhood app. It depends per group whether the group is used to alert neighbors or if a lot more is discussed in the group. | | Depending on the setup of the group. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Facebook neighborhood groups | Yes | | There is no website giving clear information about Facebook groups, like WABF.nl does for WhatsApp groups. Also no central collection point for Facebook groups has been found. | Group on Facebook, that can be accessed online or in the app | Citizens notify each other about what is going on in the neighborhood. Often rules are less strict as on WhatsApp. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Burgernet | No | https://www.burgernet.nl | "Wanneer u deelnemer bent, ontvangt u een spraak- of sms-bericht met het verzoek in uw buurt uit te kijken naar een persoon of voertuig. Heeft u informatie dan kunt u rechtstreeks met de meldkamer bellen via het gratis Burgernetnummer 0800-0011. Burgernet wordt ingezet bij bijvoorbeeld: - diefstal of inbraak - doorrijden na een aanrijding - beroving - vermiste personen In sommige gemeenten maakt Burgernet gebruik van e-mail om u te informeren over een verdachte of onveilige situatie, of om te vragen of u iets gezien heeft in uw buurt." -retrieved from burgernet.nl at 3-5-2018 | SMS or voice mail to mobile phone | Government asks for help of citizens in finding missing persons or crime suspects. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

| C > G | G > G | Notes about interactions | What stands out | Safety | | Social cohesion | Used in The Hague | Promoted through other platform | Possible participants | |
|-------------------------------------|--------------------------|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| | | | | Urgent ² | Not urgent ³ | | | | Police | Municipality |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | In my opinion a horrible usability and thus UX. Cool you can zoom to different areas of interest. You literally draw your own neighborhood and thus your area of interest. App is developed in the Netherlands and stores data on dutch servers. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Unknown | alarteburen.nl | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | The app requires an admin for a group of people. The admin decides who can join. | Requires you to join an existing group, but this is not clear when you have downloaded the app and register. You also cannot find existing groups from within the app. Focus really is on urgent situations. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yes, there are some groups using LAS in the Hague. | Via alarteburen.nl you can find local LAS groups. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Nextdoor also operates in other countries, and is originally a company from the USA. It requires people to give their full name and address, because -they argue- that is how you meet people on the street. For privacy issues this might not be the best choice though. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Unknown | alarteburen.nl | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | WhatsApp was not made to give these alerts. Rules are necessary to let citizens use the app only in emergency situations. Even then notifications might get lost in all the messages citizens get. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | WABP.nl , alarteburen.nl | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Some people don't want this social aspect, but because WhatsApp was not made for this purpose, it is hard to filter out the safety aspect of the app. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Almost everyone with a smartphone also uses WhatsApp. This makes implementing neighborhood groups with WhatsApp as a medium very easy accessible for citizens. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yes, there are individual and organized neighborhood groups | WABP.nl , alarteburen.nl | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Citizens report to each other about situations. Often moderated by enthusiast(s). Also often as initiative from neighborhood website. Cases where the police or municipality is part of a Facebook group are unknown. | Often wider focus or less rules as WhatsApp groups, but furthermore quiet similar. Often in alliance with neighborhood website. Maybe because of privacy issues quiet unpopular at the moment. Also less and less young people make use of Facebook. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Unknown | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Initiated by the government. Government asks for help in finding missing persons or crime suspects. If citizens have seen something, they can get in touch with the government through a phone number. | Really about what the police wants help with. App is very clean and easy, the added speech function might be nice to reach people that cannot read well. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yes | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

| Name | DNC or not | Link | Description | Medium | Goal | Interactions ¹ | |
|--------------------------|------------|--|---|--|--|---------------------------|-------------------------------------|
| | | | | | | C > C | G > C |
| Buurt Informatie Netwerk | No | http://www.bindb.nl | "Politie en gemeente sturen relevante informatie naar de BIN-coördinator. Deze stuurt de informatie per e-mail door naar aangemelde BIN-leden in de vorm van een BIN-bericht. BIN-leden kunnen op deze berichten reageren door de email van de BIN-coördinator te beantwoorden. De BIN-coördinator stuurt het antwoord dan door naar de politie en/of gemeente. ... Andersom, als u in de wijk mogelijke verdachte zaken of andere ongeregelde zaken ziet, kunt u dit kenbaar maken per e-mail via de BIN-coördinator of direct bellen met de politie." Retrieved from bindb.nl at 3-5-2018 | Email from government to coordinators, they pass on relevant information via email to BIN-members. Email from citizen to coordinators, who pass it on to government. | Exchange of information about a wide scale of safety issues between citizens and government. Relevance per neighborhood is key. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Buiten Beter | No | http://www.buitenbeter.nl | "Voorheen was het behoorlijk ingewikkeld om iets door te geven, maar daar is nu verandering in gekomen. BuitenBeter! Waar eerst alleen de echte volharder het meldpunt van de gemeente wist te vinden, ben jij nu aan zet. Binnen vier stappen en tellen heb je locatie, probleem en foto gemeld. Hoef jij je er geen zorgen meer over te maken. Als het nodig is vraagt de gemeente je extra duidelijkheid en natuurlijk, indien mogelijk wordt het opgelost." -retrieved from buitenbeter.nl at 3-5-2018 | A stand-alone app for smartphones | Citizens can notify the government about disturbances in the public space in an easy way. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Straat.info | No | http://www.straat.info | "Met straat.info geef je als buurtpreventieteam eenvoudig je meldingen door aan je gemeente, hou je de status van de meldingen bij en beheer je je eigen ledenadministratie. Vraag de activeringscode van je gemeente en krijg toegang tot de app." -retrieved from straat.info at 3-5-2018 | A stand-alone app for smartphones | App for neighborhood prevention teams, where they can report to the government, get feedback from the government and to their member administration. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| NL-Alert | No | http://nlalert.nl | "Bij een noodsituatie in jouw omgeving wil je weten wat je moet doen. Daarom is er NL-Alert. Als bij jou in de buurt een ramp gebeurt, dan ontvang je een tekstbericht op je mobiel. Hierin staat precies wat er aan de hand is en wat je op dat moment het beste kunt doen." -retrieved from nlalert.nl at 3-5-2018 | SMS to mobile phone | Government alerts citizens to emergency situations in their surroundings. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Waaksamen | No | http://www.waaksamen.com | "Gestructureerde meldingen uit de wijken direct aangeleverd bij de juiste instanties. Door deze werkwijze wordt tot nu onbereikbare informatie uit buurt-WhatsAppgroepen omgezet naar beheersbare stuurinformatie. Melding wordt direct gedeeld met gemeente/politie Direct bericht bij melding in de buurt Volledig anoniem Eenvoudig gestructureerde meldingen maken Beladvis politie op basis van type melding Alleen veiligheidsmeldingen Terugkoppeling over afhandeling door gemeente/politie Koppeling met Misdaad Anoniem Stuurinformatie voor gemeente Melden wordt beloond! (gamification)" | A stand-alone app for smartphones. App generates messages that can be shared in WhatsApp groups or elsewhere. | Reporting in a structured but easy way. Also making reports anonymous, as an opposite to WhatsApp groups where people are not anonymous. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Spitter | No | https://www.bitfactory.nl/cases/spitter https://www.youtube.com/watch?v=gecmjW8a4A&index=0&list=PLHSVSYxiDd2l4vYJqL7lb_ncvkqWflv- | "Met de spitter app wordt het gehele meldproces digitaal afgehandeld en zijn handhavers vaker aanwezig op straat. Door inzicht in meldingen van collega's weten zij wat er speelt in de buurt en wordt er informatiegericht gewerkt." -retrieved from bitfactory.nl/cases/spitter at 3-5-2018 | App. Seems to be in the testphase still. | An app for city enforcement squad to make reports about things they see. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| C > G | G > G | Notes about interactions | What stands out | Safety | | Social cohesion | Used in The Hague | Promoted through other platform | Possible participants | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| | | | | Urgent ² | Not urgent ³ | | | | Police | Municipality |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | BIN-coordinators have a central role in passing on information. They judge what is relevant for citizens and government before passing on. | Network via good old email. This way messages might not get lost within the overkill of notifications on a phone. They have 14.000 people signed up out of 107.000 inhabitants of Den Bosch. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | No, only in Den Bosch | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Citizens report about the public space to the government. The government can get in touch with the reporters if they need more information. The government keeps the citizen updated with status reports and notifies when the problem was resolved. | Works together with a lot of municipalities. Focus on disturbances of public space. Good that they give a notification to the citizen when the issue is resolved. You have to give a lot of personal information to the app to make alerts. No anonymous function. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yes | | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Members of the prevention teams can report to the government through this app. The government can keep the prevention team updated about the reports they make. | Made for prevention teams, that can be a part of the solution to increase "samenredzaamheid" in the neighborhood. Maybe less relevant for this project as such too. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yes, the teams also need a code from the municipality to get access to the app. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Really one way from government in absolute emergency situations. Addition to sirens that are placed all over the country (https://www.crisis.nl/wees-voorbereid.aspx). | Only sent in case of real emergencies. Pretty neat system from the government that works in the whole country. There is no real network, since there is no two way communication. Therefore irrelevant for further research. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yes | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | Structured app, slick layout. Really good you can also send messages anonymously to the government, and don't have to send it with your name. Makes sure through the menu that you add in all details that you can remember about the crime. Works together with WhatsApp very well, as it generates a WhatsApp message to be shared in neighborhood WhatsApp groups. Maybe not directly include it in research, but more as a solution. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Unknown | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | The people from the enforcement squad make notifications to police or municipality during their work. | The app for "handhaving" and "toezicht" to make alerts. It is not directed towards citizens, and therefore maybe less interesting in this project. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | No, it is tested in Rotterdam | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Appendix D **Comparison of Nextdoor,
Veiligebuurt and WhatsApp
as DNC platform**

WhatsApp 

Veiligebuurt 



Dependent on the group itself. Some only alert each other after calling 112, others communicate about more.

Alert neighbors and get information about the security in the neighborhood.



Citizens, Coordinators, WhatsApp (Facebook), Municipality, Police.

Citizens, Veiligebuurt, Police.



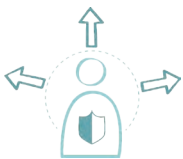
In the group there are citizens, and the admin of the group is a coordinator. Coordinators often verify whether the participants actually live in the neighborhood.

In a Veiligebuurt group there are citizens. One of them can be a coordinator.



Citizens decide together upon the rules they apply. Sometimes this leads to disagreements and fights amongst participants (ref: nos).

The app builders made the rules. They decided the alert categories you can use. You can set to what alerts of others and the government you want a notification.



All WhatsApp groups have admins, that often also coordinate the social process in the group. The group needs strong leaders (ref: socialmediadna.nl).

The app itself is built to coordinate the social process. People can coordinate one of the built-in groups, or a group they are admin of and get more functions (delete alerts/participants, pin alerts, edit responds).



The network runs via the coordinator, that is in a group with other coordinators and police and/or municipality.

If the participant chooses to join multiple groups, he can see alerts from a bigger area. The police and municipality can work with Veiligebuurt and put their own messages in multiple groups.



WhatsApp neighborhood groups exist in areas from ca. 10 to ca. 300 households. Due to a restriction of participants more households would not be possible.

The standard street group exist in the street, no matter how large that street is. The neighborhood group consists of a neighborhood as appointed by CBS, on average ca. 1500 people (CBS.nl, 2012).







- ▶ Lots of people already have WhatsApp installed and know how to use it (Oosterveer, 2018).
- ▶ You can share all kinds of media in the group.
- ▶ 17% of the Dutchmen already use WhatsApp for neighborhood groups (Berkelder, 2016).

- ▶ Veiligebuurt does not ask for your address and phone number, so your data is not shared with the app or other users.
- ▶ Users can get alerts from neighbors, Burgernet, AmberAlert, P2000 and the police in one app.
- ▶ Users can decide when they want notifications.



- ▶ Coordination of the group is a necessity. Otherwise the well-meant initiative might result in undesired behaviour, like it did in Aalburg (Omroep Brabant, 2018)
- ▶ The group is not automatically known by other residents using WhatsApp, only via word of mouth or the websites WABP.nl or alerteburen.nl.

- ▶ You need a smartphone to use the Veiligebuurt app, there is no website access.
- ▶ Police and/or municipality do not have to be connected with the Veiligebuurt app. If they are not, this network of neighborhoods is hard to realise.

|  <p>Nextdoor</p> |  <p>BIN (Buurt Informatie Netwerk)</p> | |
|---|---|---------------|
| <p>Taking the interaction neighbors always had online, so that everyone in the neighborhood knows what is happening.</p> <p>social  security</p> | <p>BIN-members, the police and the municipality exchange information to improve security and livability.</p> <p>social  security</p> | goal |
| <p>Citizens, Top Members, Nextdoor, Municipality, Police.</p> | <p>Citizens, BIN-coordinators, Municipality, Police, system builder of BIN.</p> | stakeholders |
| <p>In a Nextdoor group, there are citizens. One of them can be a top member. Citizens are verified to live in the neighborhood by a code they receive on a postcard.</p> | <p>Citizens become a participant by signing up to BIN. They cannot see who else is a member, nor who the coordinator is.</p> | participants |
| <p>The app gives users a setup for making messages. They have 7 categories: Recommendations, For sale & free, Events, Crime & Safety, Lost & found, Documents, General.</p> | <p>BIN is about security, and the messages that are send to citizens are thus about prevention, investigations and general security information. Citizens can send their non-urgent alerts to the government.</p> | rules |
| <p>Top members have possibilities multiple possibilities to manage the group (delete members, verify new members). They have a forum together with regional top members to discuss and ask questions.</p> | <p>The BIN Coordinator puts information from the government to citizens, filtering only what is important for his ward. Similarly, he filters information from citizens and puts it to the right authority.</p> | coordination |
| <p>A member can choose to post to one or multiple neighborhoods. Municipality and/or police can communicate directly with residents, while not reading what participants talk about, through a separate platform.</p> | <p>The BIN Coordinators have meetings with each other, the ward police and the municipality.</p> | network |
| <p>Nextdoor groups stretch over neighborhoods as appointed by CBS, on average ca. 1500 people (CBS.nl, 2012). People can also make their own public or private group.</p> | <p>There is one BIN Coordinator per ward or village. This goes from ca. 2000 to 20000 people.</p> | area |
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ Access on website as well as in app. ▶ Participants are verified residents. ▶ Governments cannot view what residents talk about with each other, even if they get access to the platform. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Participants are completely anonymous with coordinator and government. ▶ The network runs on email, and a lot of people know how to use email. ▶ Every ward/village has one contact person for both government and citizens. | advantages |
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ Sign up with address that shows to other participants. ▶ American company that stores data in America. ▶ In many neighborhoods not enough participants (Van der Kolk, 2016). | <ul style="list-style-type: none"> ▶ People do not get in touch with each other through the network. ▶ The network runs on email, which makes it slow and unapplicable for urgent alerts. ▶ The backend mailing system needs to be secure, to guarantee anonymity of participants. | disadvantages |

Appendix E **Comparison of neighborhood initiatives that improve safety**

| Initiative | Goal | Way of working | Active supervision | Relational supervision |
|---|--|---|-------------------------------------|--------------------------|
| | | | 7 | 1 |
| Buurtpreventieteams (BPT) | Improve security and decrease annoyances in the neighborhood. | Citizens voluntarily participate in teams. They are patrolling the neighborhood in order to decrease the opportunity to break into houses. On patrols, they also report annoyances and broken things in the physical space. They often get a direct contact to the police and/or municipality to do so. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| BIN (Buurt Informatie Netwerk) | Stimulate communication between citizens and police focused on improving livability and security. | Through an anonymous mailing list the police sends messages to citizens. Citizens can anonymously send messages to the coordinators of the network, that send it to the police and/or municipality. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Burgernet | Increase the security in the neighborhood. | Citizens get messages via SMS or a dedicated mobile application from the police about an incident that happened in their neighborhood. When they alert something related to the incident, they can call the Burgernet control room. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Digital neighborhood communities (WhatsApp buurtpreventie) | Improve security and/or improve social cohesion in the neighborhood. | By getting together in a digital environment, citizens report to each other what is going on in their neighborhood. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Veilige buurten aanpak | Increasing active citizens in wards; Increasing co-responsibility; Increasing trust in organizations; Improve feeling of security; Improve familiarity of professionals and the collaboration in the ward. | The method encompasses many things. The basis is the Veilige Buurt Team (VBT), consisting of municipality, police, welfare organizations and cooperative housing organizations. They have a fixed way of working to establish citizen participation and keep it running. Every ten weeks the proceedings are evaluated with citizens. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Buurt Bestuurt | Decreasing the amount of reports on security issues; Improving the feeling of security; Improving the trust between citizens and professionals. | Buurt Bestuurt is a way of working where citizens indicate issues in the neighborhood through a questionnaire. Active residents form a committee that meets every month. Together with professionals, the committee makes a top 3 of issues to tackle first. Professionals look into how to solve the problems, and do this if possible together with citizens. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Tracking | Care of public space | Conflict mediation | Policy influence | Contact promotion | Information mediation |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 5 | 4 | 1 | 4 | 6 | 3 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Initiative | Goal | Way of working | Active supervision | Relational supervision |
|---------------------------------|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| | | | 7 | 1 |
| Straatvertegenwoordigers | Keeping the environment clean, friendly and safe. | Street representatives report pollution, destruction and annoyances. They are citizens that apply themselves for the position of street representative. They do not take action, but are extra active in reporting. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Buurtvaders | Decrease annoyances, improve livability and improve the feeling of security. | Fathers from the neighborhood supervise youth that hang around the neighborhood and cause annoyances. The fathers are known with the youth, so that their authority is respected sooner. The police is available during the supervision hours of the fathers. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Met M. in actie | Combat local criminality. | Citizens can anonymously report issues via phone (0800-7000). Citizens often have the right information, but are afraid to report via the police. With M. they can report anonymously. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Thuis op Straat (TOS) | Establish an effective network; Increase mutual cooperation between organisations, parents and residents; Increase a decent and sportive climate on squares and streets; Decrease annoyances and vandalism; Early signaling of problems; Increase the amount of children playing on the street. | TOS operates from a social franchise. They organise activities together with residents, children and youth. Activities are in the area of sport, play, circus, drama, education and creativity. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Buurten in Balans | Increasing trust of citizens in the government; Decreasing the amount of annoyance reports; Decreasing the amount of polluted buildings; Decreasing the percentage of over occupation; Decreasing the amount of violence reports. | Buurten in Balans is a way to analyse the situation in a neighborhood, so that interventions can be chosen efficiently. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Tracking | Care of public space | Conflict mediation | Policy influence | Contact promotion | Information mediation |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 5 | 4 | 1 | 4 | 6 | 3 |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Appendix F Screener for user research

Selection will be based on:

What kind of network stakeholder is the participant?

- ▶ Citizen
- ▶ Municipality
- ▶ Police

What type of network is the participant working with?

- ▶ BIN
- ▶ WhatsApp network
- ▶ WhatsApp group (without network)

What is the group role of the participant?

For residents

- ▶ Coordinator
- ▶ Member
- ▶ Non-member

For municipality and police

- ▶ Organisation
- ▶ Non-organisation

What is the interest in neighborhood safety of the participant?

Judged by the participant:

- ▶ Low
- ▶ Medium
- ▶ High

What is the activity for neighborhood safety of the participant?

Judged by the participant:

- ▶ Low
- ▶ Medium
- ▶ High

Furthermore, the aim is to get a spread on some general demographic factors:

- ▶ Age
- ▶ Gender
- ▶ Income
- ▶ Neighborhood

Appendix G Research design

G.1 Research design

G.1.1 Problem description

Over recent years, many citizens have started to use neighborhood groups to improve security, livability and social cohesion in the neighborhood. In some cities the use of neighborhood groups was successfully initiated and organised by the government, usually by ward police or municipal workers. The municipality of The Hague wants to stimulate citizen participation for more security in the neighborhood. They also want to successfully initiate and organise neighborhood groups and want to take the next step in doing this. The success of neighborhood groups is now measured through a higher feeling of security, fewer incidents and more catches in the act (in Dutch: *“heterdaadkracht”*). This measurement gives little insight in why neighborhood groups get to be successful. The municipality thus does not know why neighborhood groups are successful, and how neighborhood groups can be made successful.

G.1.2 Goal of research

The goal of this research is to find out why and how people use and experience neighborhood groups and networks. This informs the design phase of the project. This research looks into how people use and experience neighborhood groups and networks. This gives information about the current practices and issues.

This is useful to know the requirements and limitations for the successful network.

However, what is successful is not yet defined, because the goals of diverse networks are not clear. So, insights into the goals of the network are necessary. For this reason it is necessary to know why people use neighborhood groups and networks. For that reason part of the research is about the context of use and experience. The context of use is in this case about the *“security in the neighborhood”*.

For networks it is important to look into all stakeholders cooperating in it. So the research needs to look into how and why from the perspective of the citizen, the municipality and the police.

G.1.3 Research questions

- ▶ How do people use and experience neighborhood groups and networks?
- ▶ What are issues with neighborhood groups and networks?
- ▶ What is the context of use and experience
- ▶ Why do people experience using groups and networks in that way?

G.1.4 Method

To surface the how and why of experience, the research needs to be in-depth, qualitative and exploratory. The context mapping method, as described by

* People can be citizens, municipal workers or policemen. Also the police and the municipality as a whole can be seen as “people”.

Sleeswijk Visser et al. (2005)^{*}, is a useful tool to involve stakeholders and get to know their needs and desires. In this method it is useful to sensitize the participants before engaging with them in full depth about a topic. The participant get time in this way to get used to the topics and get to deeper layers of experience. This is particularly important for the citizens, because they are likely to be less emerged in the topic as professionals. For citizens neighborhood security and using groups/networks is just one of many things they do, while professionals will be completely emerged in thinking about these topics. Therefore it is decided not to sensitize professionals.

G.1.5 Acquiring participants

For acquiring participants a snowballing effect is used. First interviews with official network stakeholders are retrieved. They will know citizens that coordinate groups in the network. Through coordinators, also members of the network are acquired.

G.1.6 Sensitizing

The sensitizing of the citizens is done with a booklet that is sent to the participant a week before the interview[†]. It contains 5 exercises that let the participant think about the following topics:

- 1 Problems (incidents, disturbances) in the neighborhood of the participant
- 2 Solving problems in the neighborhood, the stakeholders that play a role
- 3 How stakeholders should add to a secure and livable neighborhood
- 4 What information participants have and want about their neighborhood
- 5 What a safe neighborhood means for the participant.

The participant will get a reminder at the start of the week of exercises and halfway to make his assignments through WhatsApp or email. Participants can in this way also sent the researcher photos that belong to their assignments.

.....
^{*} Visser, F. S., Stappers, P. J., van der Lugt, R., & Sanders, E. B. N. (2005). Contextmapping: experiences from practice. *CoDesign*, 1(2), 119–149. <http://doi.org/10.1080/15710880500135987>

[†] See appendix x for the booklet and appendix x for a picture of the sensitizing package

G.1.7 Interview

After a week of sensitizing the interview will be held. In the case of citizens, the interview is conducted at the house of the participant, or at another place in his/her neighborhood. The professionals will be interviewed in their office or at another place of their choice. The interview is recorded on video and for backup on audio as well.

The participant has to sign a form of consent. In this form the goal and setup of the research, the voluntary basis of the research and the data collection is explained. In giving consent the participant gives permission to record the interview and to use these recordings for internal presentation[‡].

The interviewer will use an interview guide[§] and a topics guide. The topics guide differs between the citizen and professional interview[¶]. At the end of the

interview all topics in the topics guide have been discussed.

Near the end of the interview an exercise is done in which the participant can express their views on what the neighborhood network/group should be for, what the goal of that group is.

G.1.8 Directly after interview

Directly after the interview the following things are done:

- ▶ The most important lessons from the interview are noted, including quotes.
- ▶ The recordings are checked and put on a backup harddrive.
- ▶ A reflection on the method of the interview is done, and if necessary changes are made to the setup of the interview.

‡ See appendix x for the consent form for professionals and citizens.

§ See appendix x for the interview guide.

¶ See appendix A for the topics guide for citizens and appendix B for the topics guide for professionals.

G.2 Sensitizing booklet

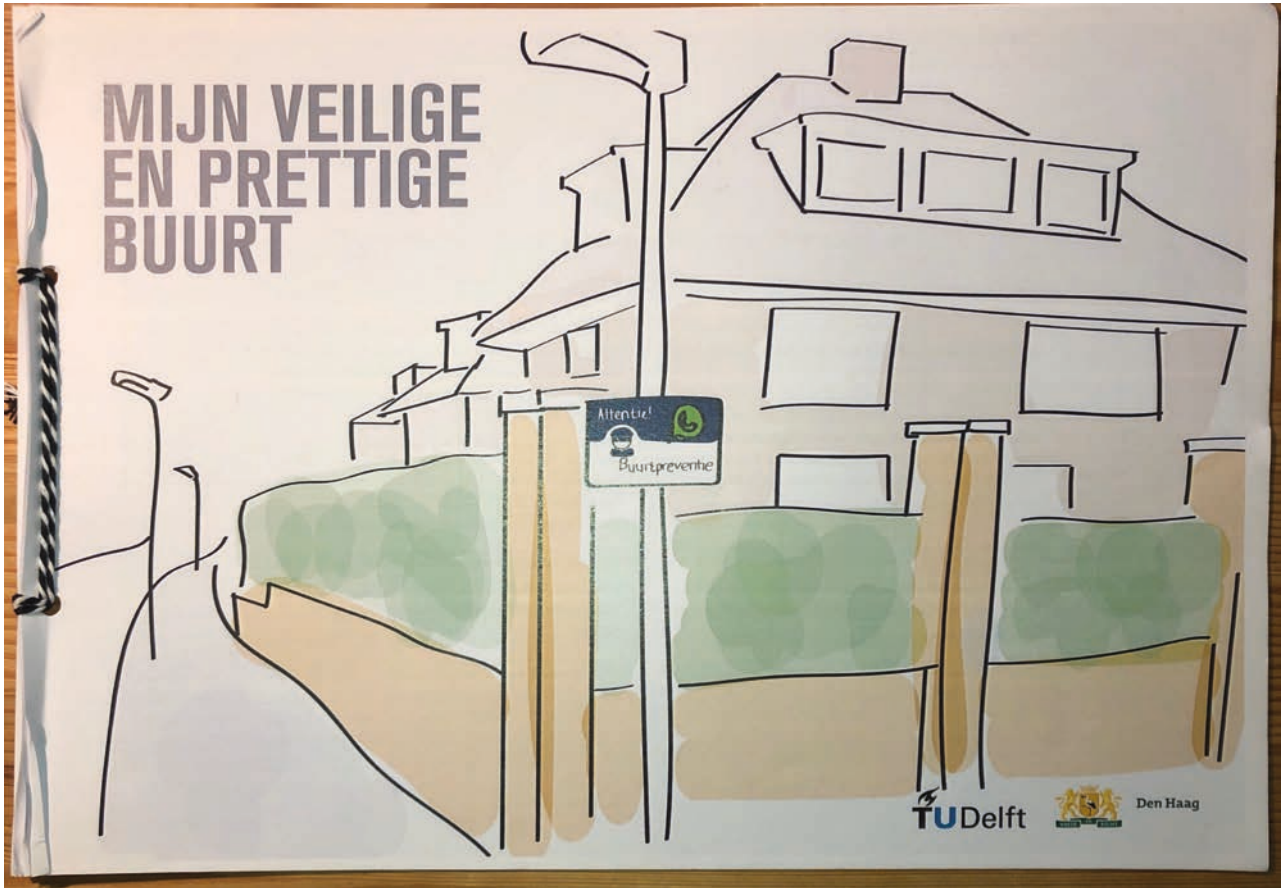
Examples of filled in sensitizing booklets are shown on pp. 33-38.

G.3 Interview and topics guide

The interview guide and topics guide used with residents, is on page 39 to 40. The interview guide used with municipal or police officials is on page 41 to 42.

G.4 Agreement form

The agreement forms that are used for residents are on page 43. Page 44 shows the agreement forms for municipal and police officials.



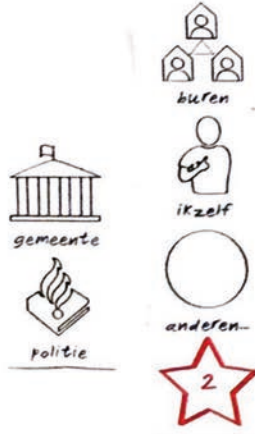
OPDRACHT 1: ONPRETTIGHEID IN MIJN BUURT

Wijk is 350 woningen en buurten
1985 en 1990 gebouwd

Instructie

- Beschrijf een aantal (in ieder geval 5) situaties, incidenten of problemen die je buurt onprettig maken of gemaakt hebben.
Let op! De bedoeling is dat je echte situaties beschrijft, geen fictie.
- Geef aan welke 3 problemen voor jou de meeste impact hebben, die het belangrijkste zijn voor jou om direct op te lossen. Markeer ze met de markeerstift.
- Wie is (of was) er nodig om deze belangrijke problemen op te lossen? Gebruik hiervoor de stickers met gemeente, politie, burens, ikzelf en als je wilt anderen (geef aan wie de anderen zijn).
- Is/was het moeilijk om het probleem op te lossen? Waarom? Wat waren de obstakels? Schrijf het erbij, eventueel op een post-it.

denk aan situaties waar je last van hebt, die je gevaarlijk of onveilig vinden of waar je moeite mee hebt.



huur- en koopwoningen door elkaar gebouwd
Het idee van de gemeente was dat hierdoor een meer gemengde samenleving zou ontstaan maar dat is niet het geval gebleven. Huurders lijken op te zien tegen eigenaren van woningen en zoeken niet gemakkelijk het initiatief tot contact.

Tijgedrag
Er wordt soms te hard en racheloos gereden. Chauffeurs kun je er niet op aan spreken en als je hen tekenen doorgeeft kan er vaak niet mee worden vaak geen actie. Politie is onderbeset.

OPDRACHT 2: BESCHRIJF EEN ONPRETTIGE SITUATIE IN JOUW BUURT

Instructie

- Denk aan de situaties die je bij opdracht 1 hebt opgeschreven. Beschrijf één situatie waarin jij een rol hebt gespeeld.
- Wie ontdekte de situatie? Hoe gebeurde dat? Wat deed diegene? Met wie probeerde hij/zij contact te leggen?
- Wat gebeurde er om de situatie op te lossen? Wie werd er allemaal bijgehaald? Duurde het lang?
- Wat was het eindresultaat? Is de situatie opgelost?
- Geef voor iedere stap aan wat je gevoel daarbij was met de emoji. Schrijf op waarom je je zo voelde.

beschrijf de situatie in woorden, fotos, tekeningen
ik ~~verre~~ naar mij heel erg aan de hang jongeren. Tjude gelegen werd er aan de deur boren bij mij aangebeld om 22.30u. Ik was gelukkig thuis. Ik heb niet open gedaan maar liep naar buiten en zei wel hallo. en zag eh jongen weglopen met een capje op. Dit zijn de hang jongeren. en daarna is er ingebroken bij mijn buurman op nr. 26!



-Ik was Bang.
-Ik was boos dat ze zo naar binnen glippen en kijken wie niet thuis is en rustig hun gang te gaan.



Ik vond erg vauw de buurman. Hij werket ploggen dienst en was aan het werk toen dit gebeurde.

ontdekken van situatie
Buurman zelf

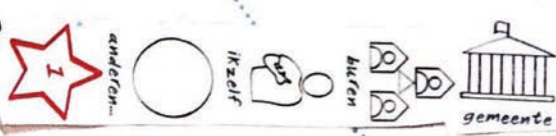
lopende Honden. Er wordt niet gehandhaafd en eigenaren kunnen er nauwelijks op aange-sproken worden.



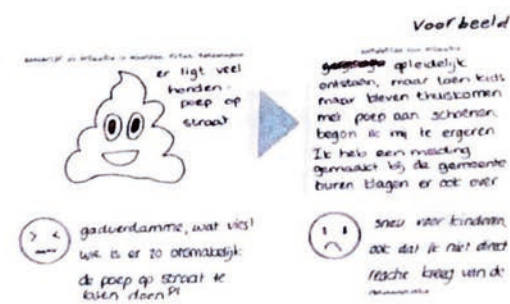
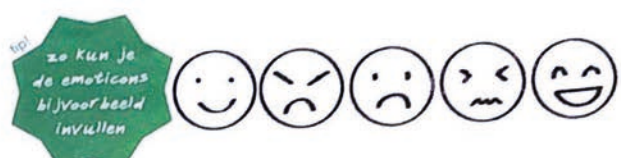
~~honden poep~~
 heel veel mensen laten hun hondjes los lopen en hun honden oeveral doen zonder dat op te ruimen. Uiteindelijk is bezig (gewest) om met wijkmede-eigenaar (gemeente) probleem (heel vervelend voor kinderen die buiten spelen) in kaart te brengen en oplossingen te bedenken. Ook in andere kerken in Sint Michielsgestel heeft stug 'air van de gemeente' zich met deze problemen bezig gehouden.
 gevaarlijk fietspad tussen Nijedijk en Rozenborg (Veldpad) is na melding aan gemeente minder gevaarlijk geworden doordat men ontzettend gewaarschuwd heeft.

incidenten kunnen heftig zijn, zoals een inbraak, maar ook klein, zoals losliggende stoepegels die jij gemeld hebt bij de gemeente

Wat mijn buurt (soms) onprettig maakt



Door de steeds toenemende individualisering en het feit dat iedereen met werken naar een vrij daling die veel aandacht met krijgen is er minder het knuutgevoel te op elkaar, dat raagee.



oplossen van situatie

Politie is geweest

eindstatus / resultaat / oplossing

Ik zie de hang jongeren nog steeds, dus er is nog steeds niets gedaan. 2 weken geleden heb ik maar de politie gebeld. Ik weet niet of ze geweest zijn. Ik ben nog steeds bang na de inbraak hiernaast

Politierecht is niet leuk wanneer je de politie hier boven ziet

Ik ben boos, omdat er niet gedaan wordt. En ik ben bang, want ik woon alleen.

OPDRACHT 3: BIJDAGEN AAN EEN PRETTIGE BUURT

Instructie

Volg de nummers en beantwoord de vragen.

101 Denk aan: ik heb goede sloten, ik zorg dat ik mijn buren ken, tijdens het uitslaten van de hond let ik op kapotte dingen...

1. ik draag op deze manier bij aan een prettige buurt:

- Buitenverlichting
- Ken directe buren
- sloten + beveiliging systeem
- Ben lid van buurtapp



2. ik zou meer kunnen doen door:

- vaker rondje lopen
- gemeente informeren over groen situatie
- Urygwilliger worden bij Bit team. (we denken er nog even over)

3. de mensen in mijn buurt dragen bij aan een prettige buurt door:

OPDRACHT 4: INFORMATIE OVER JOUW BUURT

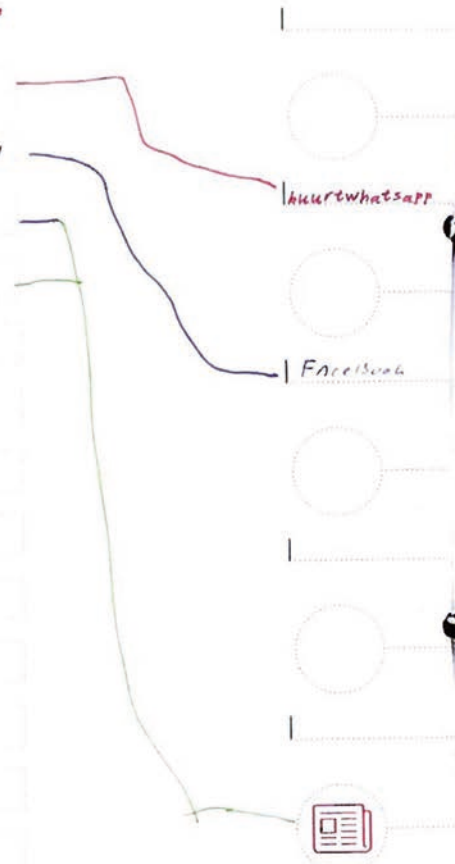
Instructie

1. Wat wil je allemaal weten over jouw buurt? Vul dat in aan de linkerkant van het midden.
2. Welke kennis heb jij over jouw buurt? Vul het in aan de rechterkant van het midden.
3. Waar krijg je informatie over jouw buurt? En waar deel jij informatie over jouw buurt? Vul de kanalen in op het midden van deze pagina.
4. Verbind de informatie die je wilt weten links met de kanalen waar je die informatie vandaan haalt. Is er informatie die je wilt weten, maar die nergens beschikbaar is? > markeer deze informatie
5. Verbind de informatie die jij over de buurt hebt met de kanalen via waar je dat deelt. Is er informatie die je niet op de juiste plek kwijt kan? > markeer deze informatie
6. Plak de drie sterren bij de informatie die voor jou het meest belangrijk is. Schrijf in de vakjes op de rechter pagina op waarom deze informatie zo belangrijk is.

101 streef de voorbeelden door die niet voor jou gelden

Dit zou ik graag willen weten over wat in mijn buurt gebeurt:

- als er een inbraak wordt gepleegd
- als een kapotte lantaarn is gerepareerd
- omvallen - hoofd wijk
- 2 wat al vol



Buurtactiviteiten

We zeggen elkaar gedag

Buurtapp -> lid worden

5. ik wil dat de gemeente zo meehelpt aan een prettige buurt

• groen onderhouden

• A2100 gebouw -> vergunning afgeven voor nieuw/ver bouw.

• Het beleid van 1,5 auto per gezin ophogen naar 2 auto's per gezin. Dus meer parkeer plaatsen aanleggen in wijken.

• Vaak door de wijk rijden / lopen vooral 's-avonds / s-nachts

• Vaak groffere actie -> fietsen.

denk aan: altijd de gemeente en politie kunnen bellen / weten wie de wijkgent is / weten wat er met mijn melding gebeurt / -

4. de mensen in mijn buurt kunnen meer doen door:

• fietsen enz beter op slot te zetten

• lid worden van het Bit team: Buurt interventie team houtwyk

• lid worden van de Buurtapp

• Voorstellen wijkgenten op website in wijkraad of via folder huis aan huis

Voorbeeld

- een antwoord op mijn melding
- weten waar ik toe reken en op welke manier
- meer wat te doen in mijn buurt
- een melding maakt
- ik wil weten wat de politie die grote problemen in mijn buurt is

of wordt ook wel eens een rondje gelopen door en dan wordt er afgeleid (buurt probleem team)

- ik weet niet of iedereen
- ik heb een idee van goede ideeën op mijn deurt

• heel buren haaien ooge

• ik heb zelf als mijn kinderen buiten spelen

Deze informatie heb ik over wat in mijn buurt gebeurt:

ik ken deze mensen in mijn straat

~~ik weet dat verder of criminelen zitten~~

A2100 plan is onbetaald

Aanpassing wijken staat



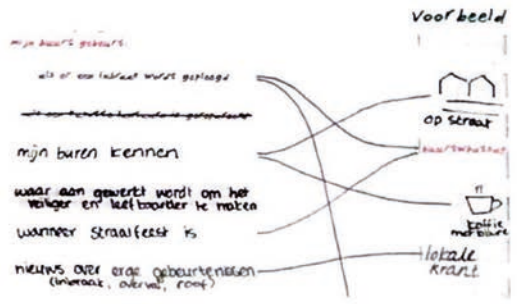
Buurtwraats app

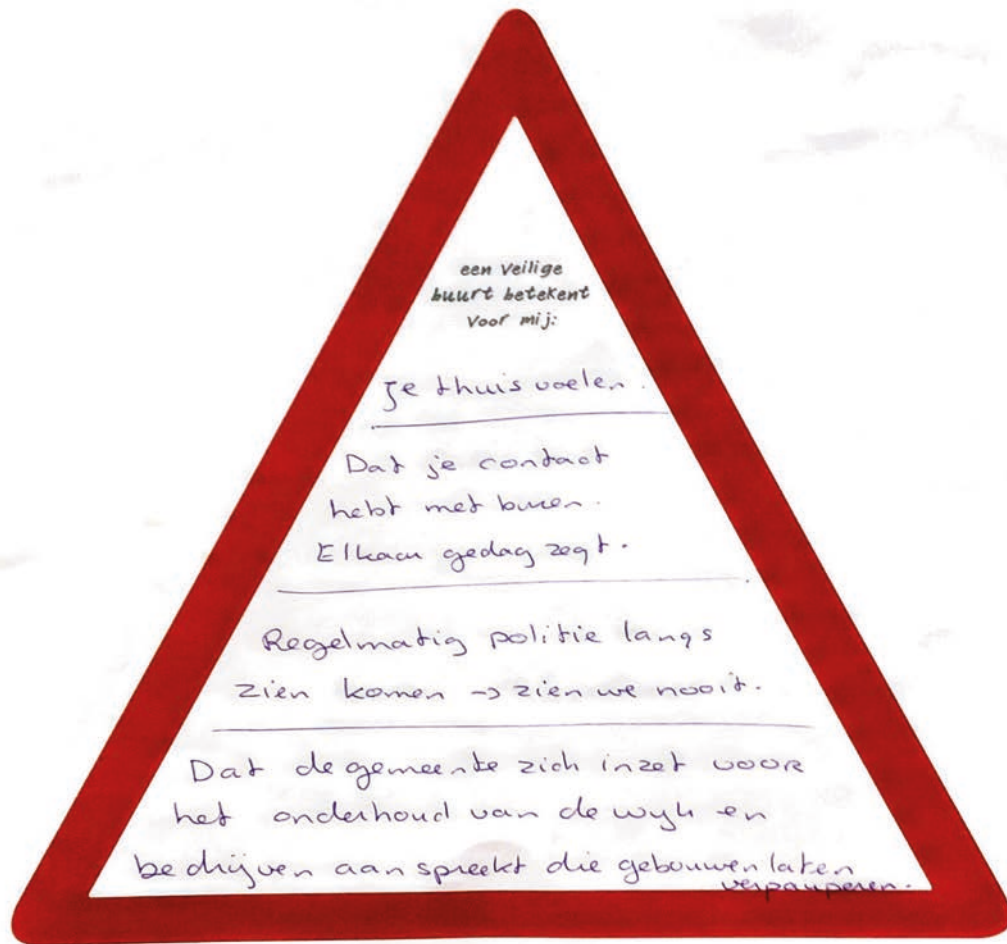


A2100 plan



Wijkkrant





Interview guide

Onderwerp van het onderzoek:

De ervaring van burgers met buurtgroepen en -netwerken en veiligheid in de buurt.

Voornamelijke onderzoeksvraag:

1. Hoe gebruiken en ervaren burgers buurtgroepen en -netwerken?
2. Hoe ervaren burgers veiligheid in hun buurt?

Checklist to start

- Toestemmingsformulier getekend
- Camera neergezet en werkend
- Audio neergezet en werkend
- Topics guide
- Papier en pen
- Sensitizing boekje
- Opdracht in interview
 - Foto's + woorden + opdrachtvel
 - Lijm + schaar + gekleurde stiften

Introductiescript

In dit interview gaan we het hebben over uw ervaring met veiligheid in uw buurt, en met digitale buurtgroepen en -netwerken. Heeft u nog vragen voor we beginnen?

Hoe ging het met het invullen van het boekje?

Procedure

1. Sensitizing materialen doornemen en beginnen discussie over topics in topics guide.
2. Vullen van gaten in kennis gebaseerd op topics guide.
3. Korte oefening waarin de participant zijn definitie van veiligheid kan uitdrukken, en kan zeggen hoe hij dat gevoel wil bereiken door buurtgroepen.
 - Met mijn buurtgroep wil ik het volgende bereiken...
4. Beëindiging van het interview:
 - 4.1. Eerste pagina van sensitizing boekje ingevuld.
 - 4.2. Wat is uw interesse in veiligheid in de buurt?
 - 4.3. Hoe groot is uw activiteit in het netwerk?

Algemene opvolgingsuragen

- Kunt u toelichten waarom u dat zegt?
- Waarom is dat zo?
- Wat vindt u daarvan?
- Hoe ervaart u dat?

Topics guide burgers

| THEMA | TOPIC | SUBTOPIC | VRAAG |
|------------------------------|---|--|---|
| Buurgroepen en -netwerken | Gebruik | <input type="checkbox"/> Welke groepen? | Welke groepen worden gebruikt? |
| | | <input type="checkbox"/> Groepsdeelname | Wie zit er in de groep? Wie niet? |
| | | <input type="checkbox"/> Gebruik | Wanneer gebruik de participant de groep? |
| | | <input type="checkbox"/> Regels | Zijn er specifieke regels in de (meestgebruikte) groep? |
| | | <input type="checkbox"/> Soort berichten | Wat voor soort berichten komen in de groep? |
| | | <input type="checkbox"/> Specifieke functies | Wat zijn de specifieke functies/features van de app? |
| | | <input type="checkbox"/> Soort informatie | Wat voor soort informatie krijgt de participant door de groep? |
| | | <input type="checkbox"/> Werking van netwerk | Hoe werkt het netwerk? |
| | | <input type="checkbox"/> Betrokken partijen | Wie is betrokken in het netwerk? |
| | | <input type="checkbox"/> Rollen in netwerk | Wat zijn de rollen van betrokken partijen? |
| | <input type="checkbox"/> Doel van groep/netwerk | Wat is het doel van de groep? En van het netwerk? | |
| | Experience | <input type="checkbox"/> Positief | Wat zijn positieve ervaringen met de groep? |
| | | <input type="checkbox"/> Negatief | Wat zijn negatieve ervaringen met de groep? |
| | | <input type="checkbox"/> Verandering sinds gebruik | Wat is er veranderd sinds de groep in gebruik is genomen? |
| | | <input type="checkbox"/> Toevoeging van het netwerk | Wat voegt het netwerk toe aan het gebruiken van de groep? |
| | | <input type="checkbox"/> Betrekking politie | Wat vind de participant van de betrekking van de politie? |
| | | <input type="checkbox"/> Betrekking gemeente | Wat vind de participant van de betrekking van de gemeente? |
| | Issues | <input type="checkbox"/> Irritante berichten | Zijn er specifieke berichten die de participant niet wil hebben (verloren katjes..)? |
| | | <input type="checkbox"/> Missende functies | Zijn er functies in de app die missen? |
| | | <input type="checkbox"/> Overeenstemming doel netwerk en groep | Komt het doel van de participant overeen met die van de groep? En het netwerk? |
| | | <input type="checkbox"/> Feedback in groep | Is er feedback in de groep over dingen die eerder gebeurd zijn? |
| Veiligheid in de buurt | Algemeen | <input type="checkbox"/> Wat is veiligheid? | Wat betekent veiligheid voor de participant? |
| | | <input type="checkbox"/> Angst van participant | Voor welke situatie in de buurt is de participant bang? |
| | | <input type="checkbox"/> Doel van participant | Hoe wil de participant een veilige buurt bereiken? |
| | Omgaan met problemen | <input type="checkbox"/> Problemen in de buurt | Wat voor incidenten gebeuren in de buurt? |
| | | <input type="checkbox"/> Problemen voorkomen (preventie) | Hoe probeert de participant problemen te voorkomen? Welke preventie doet hij zelf? Hoe betreft hij anderen bij preventie? |
| | | <input type="checkbox"/> Problemen oplossen | Wat lost de participant zelf op? Wanneer betreft hij bureu? Wanneer de overheid? |
| | | <input type="checkbox"/> In contact komen met de overheid | Waarover neemt de participant contact op met de overheid? Met welke instantie? |
| | | <input type="checkbox"/> Met wie praten | Met wie praat de participant over veiligheidsissues? |
| | | <input type="checkbox"/> Kanalen | Door welke kanalen praat de participant over veiligheidsissues? |
| | Informatie Voorziening | <input type="checkbox"/> Willen weten | Wat wil de participant weten? |
| | | <input type="checkbox"/> Moeten weten | Wat moet de participant weten? |
| | | <input type="checkbox"/> Gebied van informatie | Over welk gebied wil de participant wat weten? |
| | | <input type="checkbox"/> Niet willen weten | Wat wil de participant niet weten? |
| | | <input type="checkbox"/> Feedback incidenten | Krijgt de participant (via de groep) feedback over wat na incidenten gebeurt? Wat voor feedback? Is dat voldoende? |
| | | <input type="checkbox"/> Feedback preventie | Krijgt de participant (via de groep) feedback over preventie maatregelen? Wat voor feedback? Is dat voldoende? |
| | Rollen | <input type="checkbox"/> Bijdrage aan buurtveiligheid | Wie draagt bij aan een veiligere buurt? |
| | | <input type="checkbox"/> Rol gemeente | Wat doet de gemeente aan een veilige buurt? Wat zouden ze moeten doen? |
| | | <input type="checkbox"/> Rol politie | Wat doet de politie aan een veilige buurt? Wat zouden ze moeten doen? |
| | | <input type="checkbox"/> Rol burgers | Wat doen de burgers aan een veilige buurt? Wat zouden ze moeten doen? |

Interview guide

Onderwerp van het onderzoek:

De ervaring van burgers met buurtgroepen en -netwerken en veiligheid in de buurt.

Voornamelijke onderzoeksvraag:

1. Hoe gebruiken en ervaren burgers buurtgroepen en -netwerken?
2. Hoe ervaren burgers veiligheid in hun buurt?

Checklist to start

- Toestemmingsformulier getekend
- Camera neergezet en werkend
- Audio neergezet en werkend
- Topics guide
- Papier en pen
- Sensitizing boekje
- Opdracht in interview
 - Foto's + woorden + opdrachtvel
 - Lijm + schaar + gekleurde stiften

Introductiescript

In dit interview gaan we het hebben over uw ervaring met veiligheid in uw buurt, en met digitale buurtgroepen en -netwerken. Heeft u nog vragen voor we beginnen?

Hoe ging het met het invullen van het boekje?

Procedure

1. Sensitizing materialen doornemen en beginnen discussie over topics in topics guide.
2. Vullen van gaten in kennis gebaseerd op topics guide.
3. Korte oefening waarin de participant zijn definitie van veiligheid kan uitdrukken, en kan zeggen hoe hij dat gevoel wil bereiken door buurtgroepen.
 - Met mijn buurtgroep wil ik het volgende bereiken...
4. Beëindiging van het interview:
 - 4.1. Eerste pagina van sensitizing boekje ingevuld.
 - 4.2. Wat is uw interesse in veiligheid in de buurt?
 - 4.3. Hoe groot is uw activiteit in het netwerk?

Algemene opvolgingsuragen

- Kunt u toelichten waarom u dat zegt?
- Waarom is dat zo?
- Wat vind u daarvan?
- Hoe ervaart u dat?

Topics guide municipality/police

| THEMA | TOPIC | SUBTOPIC | VRAAG | |
|--|------------------------|--|--|--|
| 42 Buurtgroepen en -netwerken | Gebruik | <input type="checkbox"/> Welke groepen? | Welke groepen worden gebruikt? | |
| | | <input type="checkbox"/> Groepsdeelname | Wie zit er in de groep? Wie niet? | |
| | | <input type="checkbox"/> Gebruik | Wanneer gebruik de participant de groep? | |
| | | <input type="checkbox"/> Regels | Zijn er specifieke regels in de (meestgebruikte) groep? | |
| | | <input type="checkbox"/> Soort berichten | Wat voor soort berichten komen in de groep? | |
| | | <input type="checkbox"/> Specifieke functies | Wat zijn de specifieke functies/features van de app? | |
| | | <input type="checkbox"/> Soort informatie | Wat voor soort informatie krijgt de participant door de groep? | |
| | | <input type="checkbox"/> Werking van netwerk | Hoe werkt het netwerk? | |
| | | <input type="checkbox"/> Betrokken partijen | Wie is betrokken in het netwerk? | |
| | | <input type="checkbox"/> Rollen in netwerk | Wat zijn de rollen van betrokken partijen? | |
| | | <input type="checkbox"/> Doel van groep/netwerk | Wat is het doel van de groep? En van het netwerk? | |
| | Experience | <input type="checkbox"/> Voordelen | Wat zijn de voordelen van de betrekking in een netwerk? En een groep? | |
| | | <input type="checkbox"/> Nadelen | Wat zijn de nadelen van betrekking in een netwerk? En een groep? | |
| | | <input type="checkbox"/> Verandering sinds gebruik | Wat is er veranderd sinds de gemeente/politie het netwerk in gebruik heeft genomen? | |
| | | <input type="checkbox"/> Toevoeging van het netwerk | Wat voegt het netwerk toe voor de gemeente/politie? | |
| | | <input type="checkbox"/> Betrekken burger | Wat denkt de gemeente/politie over de betrekking van de burger? | |
| | | <input type="checkbox"/> Betrekken andere overheidsinstantie | Hoe denkt de gemeente/politie over de betrekking van de politie/gemeente? | |
| | Issues | <input type="checkbox"/> Irritante berichten | Zijn er specifieke berichten die de participant niet wil hebben (verloren katjes..)? | |
| | | <input type="checkbox"/> Missende functies | Zijn er functies in de app die missen? | |
| | | <input type="checkbox"/> Verwachting van de burger | Zijn er verwachtingen van de burger die niet overeenkomen met wat de gemeente/politie doet in het netwerk? | |
| | | <input type="checkbox"/> Overeenkomst doel burgers en gemeente/politie | Is het doel van de gemeente/politie gelijk aan dat wat burgers hebben in de groep? | |
| | | <input type="checkbox"/> Interne organisatie | Is er iets in de interne organisatie van de gemeente/politie dat ervan weerhoudt om deel te nemen op een gewenste manier? | |
| | Veiligheid in de buurt | Algemeen | <input type="checkbox"/> Wat is veiligheid? | Wat betekent veiligheid voor de gemeente/politie? |
| | | | <input type="checkbox"/> Angst van gemeente/politie | Voor welke situatie in de buurt is de gemeente/politie bang? |
| <input type="checkbox"/> Doel van gemeente/politie | | | Hoe wil de gemeente/politie een veilige buurt bereiken? | |
| Omgaan met problemen | | <input type="checkbox"/> Problemen in de buurt | Wat voor incidenten gebeuren in de buurt? | |
| | | <input type="checkbox"/> Problemen voorkomen (preventie) | Hoe probeert de gemeente/politie problemen te voorkomen? Welke preventie doet gemeente/politie zelf? Hoe betreft gemeente/politie anderen bij preventie? | |
| | | <input type="checkbox"/> Problemen oplossen | Hoe lost de gemeente/politie problemen op in de buurt? Wie is betrokken? Wat wordt aan burgers over gelaten? | |
| | | <input type="checkbox"/> In contact komen met de burger | Wanneer neemt de gemeente/politie contact op met de burger? Hoe? | |
| | | <input type="checkbox"/> Weten van problemen | Hoe komt de gemeente/politie te weten dat er een probleem is? | |
| Informatie Voorziening | | <input type="checkbox"/> Willen weten | Wat wil de participant weten? | |
| | | <input type="checkbox"/> Moeten weten | Wat moet de participant weten? | |
| | | <input type="checkbox"/> Niet willen weten | Wat wil de participant niet weten? | |
| | | <input type="checkbox"/> Burgers informeren | Wat willen burgers weten? Over welk gebied willen ze dingen weten? Is het mogelijk om die informatie te bieden? | |
| | | <input type="checkbox"/> Feedback naar burgers | Geeft de gemeente/politie enige vorm van feedback naar burgers over preventie maatregelen en/of incidenten? Hoe? Waarom (niet)? | |
| Rollen | | <input type="checkbox"/> Bijdrage aan buurtveiligheid | Wie draagt bij aan een veiligere buurt? | |
| | | <input type="checkbox"/> Rol gemeente | Wat doet de gemeente aan een veilige buurt? Wat zouden ze moeten doen? | |
| | | <input type="checkbox"/> Rol politie | Wat doet de politie aan een veilige buurt? Wat zouden ze moeten doen? | |
| | | <input type="checkbox"/> Rol burgers (verwachting) | Wat doen de burgers aan een veilige buurt? Wat zouden ze moeten doen? Wat verwacht de gemeente/politie dat burgers doen? | |

Toestemmingsformulier

Onderzoek: ervaringen van burgers met buurtgroepen en -netwerken

Onderzoeker: Elke Wennekers (student Design for Interaction, TU Delft) in opdracht van de Gemeente Den Haag

Bedankt voor je deelname aan dit onderzoek. Dit onderzoek gaat over de ervaring van participanten met veiligheid in hun buurt en buurtgroepen en -netwerken. Gedurende dit onderzoek maakt de participant vijf opdrachten die 10 tot 15 minuten duren in de week voor het interview. De participant wordt geïnterviewd voor 1 tot 1,5 uur. Tijdens dit interview wordt de participant gevraagd om een aantal opdrachten uit te voeren.

Deelname is vrijwillig. Er worden geen risico's of ongemakken verwacht als gevolg van deelname aan het onderzoek. De participant heeft de mogelijkheid om zonder gevolgen op ieder moment vragen te stellen, vragen van de onderzoeker niet te beantwoorden, of zich terug te trekken uit het onderzoek.

Van de participant worden de volgende gegevens vastgelegd: naam, leeftijd, geslacht, adres. De materialen van de opdrachten die voor en tijdens het interview zijn gedaan worden vastgelegd. Het interview wordt op video en audio opgenomen, en er kunnen foto's worden gemaakt tijdens het interview. Deze gegevens worden opgeslagen op een harde schijf in handen van de onderzoeker, en online op een beveiligde server die zich in Nederland bevindt. Direct na afloop van het BART!-project wordt de data gewist. De materialen, fotos en opnamen worden niet aan derden gegeven of gebruikt voor commerciële doeleinden. De data kan anoniem worden gebruikt voor interne presentaties (bij TU Delft, Gemeente Den Haag). Ook kan de data anoniem en niet herkenbaar gepubliceerd worden in internationaal gerefereerde tijdschriften of conferentienotulen.

De persoon die dit onderzoek uitvoert is Elke Wennekers. Als u vragen heeft, kunt u contact met haar opnemen via +31629238205 of e.m.wennekers@student.tudelft.nl. U krijgt een kopie van dit formulier voor uw administratie.

Met het ondertekenen van dit formulier bevestigt u dat u bovenstaande informatie begrijpt en hiermee instemt.

Datum:

..... / /

Naam van participant:

.....

Handtekening van participant:

.....

Naam van onderzoeker:

.....

Handtekening van onderzoeker:

.....

Toestemmingsformulier

Onderzoek: ervaringen met buurtgroepen en -netwerken

Onderzoeker: Elke Wennekers (student Design for Interaction, TU Delft) in opdracht van de Gemeente Den Haag

Bedankt voor uw deelname aan dit onderzoek. Dit onderzoek gaat over de ervaring van participanten en hun organisatie met veiligheid in buurt en buurtgroepen en -netwerken. De participant wordt geïnterviewd voor 1 tot 1,5 uur. Tijdens dit interview kan de participant gevraagd worden om een aantal opdrachten uit te voeren.

Deelname is vrijwillig. Er worden geen risico's of ongemakken verwacht als gevolg van deelname aan het onderzoek. De participant heeft de mogelijkheid om zonder gevolgen op ieder moment vragen te stellen, vragen van de onderzoeker niet te beantwoorden, of zich terug te trekken uit het onderzoek.

Van de participant worden de volgende gegevens vastgelegd: naam, leeftijd, geslacht, organisatie, functie. De materialen van de opdrachten die tijdens het interview zijn gedaan worden vastgelegd. Het interview wordt op video en audio opgenomen, en er kunnen foto's worden gemaakt tijdens het interview. Deze gegevens worden opgeslagen op een harde schijf in handen van de onderzoeker, en online op een beveiligde server die zich in Nederland bevindt. Direct na afloop van het BART!-project wordt de data gewist. De materialen, fotos en opnamen worden niet aan derden gegeven of gebruikt voor commerciële doeleinden. De data kan anoniem worden gebruikt voor interne presentaties (bij TU Delft, Gemeente Den Haag). Ook kan de data anoniem en niet herkenbaar gepubliceerd worden in internationaal gerefereerde tijdschriften of conferentienotulen.

De persoon die dit onderzoek uitvoert is Elke Wennekers. Als u vragen heeft, kunt u contact met haar opnemen via +31 629238205 of e.m.wennekers@student.tudelft.nl. U krijgt een kopie van dit formulier voor uw administratie.

Met het ondertekenen van dit formulier bevestigt u dat u bovenstaande informatie begrijpt en hiermee instemt.

Datum:

..... / /

Naam van participant:

.....

Handtekening van participant:

.....

Naam van onderzoeker:

.....

Handtekening van onderzoeker:

.....

Appendix H **First impressions for each participant**

Participant 1 lives in a typical VINEX ward. He started a WhatsApp-Neighborhood group to improve security in his neighborhood, of which the area is marked by a channel. As the former president of the resident union, he already knew a lot of people he asked to join the WhatsApp group.

Participant 2 lives in the same ward as C1, but a different area. He is active as Top Member on Nextdoor. Because of illness, his contact online with the neighborhood is very important for him. During the interview he was worried about a neighbor, because he did not see her for a while.

Participant 3 just reached his age for pension. He is in the neighborhood group to catch wrongdoers in the act and improve security in that way. He is a member of the same group as C4 and C5.

Participant 4 started a neighborhood group to improve security, mainly around an empty office building that is standing in his neighborhood. This neighborhood is marked by channels as well. He works as a safeguard.

Participant 5 came to live in his neighborhood about one year ago. When he heard of the initiative, he joined after settling down in the new house. C5 works as a safeguard as well.

Participant 6 is pensioned, but still very active in every way he can. He cares about the community of his village, for instance by doing voluntary work at the elderly home, and by being active as a BIN coordinator. In that role he advises all WhatsApp neighborhood groups in his village, and is a coordinator of one group as well.

Participant 7 lives in an apartment building in a VINEX ward. There are some issues with youth hanging around the building, but she is often too scared for revenge to call the police for that. She is digitally in touch with one neighbor, but some other neighbors do not even greet her in the elevator. In her apartment building no digital neighborhood group is active.

Participant 8 is a ward agent in a VINEX ward in Amstelveen. She had issues in the beginning with reaching the people in that ward, because the people are working during the day, and sporting or doing other activities during the evening. One resident and her then started a small WhatsAppgroup for the area of that resident. The initiative has now grown up to 27 WhatsAppgroups, covering almost the whole ward. She is in touch with all 27 coordinators of these groups.

Participant 9 works at the Municipality of Zoetermeer, in the department for Public Order and Security. Together with the police of Zoetermeer they have started with sending messages to coordinators of

neighborhood WhatsApp groups in case they need to find suspects or missing persons. She mainly facilitates the initiative by providing street signs, organizing meetings with coordinators and managing contact details of coordinators.

Participant 10 works at the Zoetermeer police. He makes the initiative with the municipality operational by making it possible and easy for the emergency room of the police puts messages to the coordinators. Thereby, he is also a WhatsApp neighborhood group coordinator himself, for his own neighborhood.

Appendix I **Paraphrasing documents
for each participant of
the user research**

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|------|---|---|---------|
| 1 | 1:50 | <i>Onprettig, niet heel veel dingen onprettig... goede sociale controle, niet overdreven, maar gewoon we weten allemaal wel een beetje wie waar woont, sommige straten heb je zo iets van een portiek verder geen idee wie daar woont... maar hier kent iedereen elkaar wel.</i> | Sociale controle moet goed zijn. | |
| 2 | 2:10 | <i>Zo af en toe een autoinbraak, dat soort zaken. Af en toe zie je wel verdachte personen, maar dat zal je in elke wijk hebben. Dus ja, dat zijn de vervelende dingen. Af en toe iemand die zijn stront niet opruimt van de hond.</i> | Eigenlijk niet veel dingen aan de hand in wijk | |
| 3 | 2:50 | <i>Ik probeer het te verbeteren door zelf actief bezig te zijn, zoals ik de buurtpreventie app heb opgestart, zodat je toch meer weet van elkaar wat er speelt.</i> | Sociale cohesie moet omhoog. | |
| 4 | 3:00 | <i>En die signaleert dat persoon waar niemand wat van weet, daar hoor je er is ingebroken in mijn auto. En dan weet je ze zijn weer bezig, want ze verplaatsen van wijk naar wijk.</i> | Willen weten wat er in wijk gebeurd. | |
| 5 | 3:20 | <i>En dan krijg je af en toe van wie heeft mijn klikobak meegenomen, ja, dat krijg je ook wel eens op zo'n app, maar dat laat je even reageren of iemand die bak toevallig in zijn tuin heeft staan, als dat te lang duurt breek je dat weer af, van klaar.</i> | Over bepaalde dingen niet te lang of helemaal niet praten. (klikobak) | |
| 6 | 3:35 | <i>Het is wel handig zo'n app, dat je met zijn allen wat alerter bent in bepaalde periodes, en weet er speelt iets.</i> | Door app wordt je alert | |
| 7 | 3:45 | <i>En zelf signaleren bij de politie, als ik iets zie wat helemaal niet klopt, qua setting, qua mensen, dat je denkt 112, ik zie hier iets gebeuren.</i> | Melden van iets wat niet klopt voor gevoel | |
| 8 | 4:50 | <i>Onderbuikgevoel en signaleren en dan actie ondernemen.</i> | Signaleren als er een onderbuikgevoel is. | |
| 9 | 5:20 | <i>[De politie] stuurt vaak een autootje om te kijken of het wel in orde is hier, dus dan wordt er wel actie ondernomen. En ze zijn al gezien en aangesproken soms, en daarna komt er nog even iemand langs van goh, wat is er hier aan de hand.</i> | Politie is niet bij incident zelf, maar participant ervaart dat ze vaak even komen kijken nav een melding. | |
| 10 | 5:50 | <i>Kijk de politie staat ook niet op elke hoek, die hebben ook af en toe een signaal nodig.</i> | Besef dat de politie niet overal is. | |
| 11 | 6:15 | <i>I: Over welk gebied heb je de groep? P: Deze straat, 118 huizen zo een beetje, dus dat is een kleine wijk zeg ik dan ... er zitten erin op dit moment, 83 deelnemers. Dus van de 118 huizen, nou soms zit er een echtpaar in, dus meer dan de halve straat heb je als dekking erin zitten. Dus in elk stukje van die straat zit wel iemand die in die app zit.</i> | Groep zit alleen in de straat, wat een kleine buurt is. Denk dat tussen de 20 en 150 huizen een buurt kan zijn. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|---|---|------------------------------|
| 12 | 7:30 | <i>En dan heb ik het ook zo gedaan van iemand van de straat hiervoor zit in de app, en ik heb ook aangegeven van zet ook een app op, dus die heeft van zijn straat en burens ook een app. Dus als daar wat speelt, zie ik dat ook, dus dan krijg je een beetje kruisbestuiving tussen een paar stukjes wijk zegmaar. En hierachter heb je de [xxx]weg en daar heb ik ook nog een aantal huizen bij, want die huizen staan eigenlijk een beetje afgezonderd, nou, is misschien voor hun ook wel prettig dan dat ze iets horen wat er speelt, en mocht er iemand die kant op vluchten kunnen ze ook reageren.</i> | Connectie met aangrenzende buurten is belangrijk, voor informatievoorziening. | |
| 13 | 9:00 | <i>En dan heb ik er ook nog eentje vanuit de buurtpreventieteam erin zitten, en die zit ook in dit stukje wijk, dus dan heb je meerdere straten bijeen en zij hoort dan ook wat meer dingetjes.</i> | Buurtpreventieteam heeft ook nuttige informatie over wijk, die handig is voor in app. | Wat doet BPT? > Anita Vester |
| 14 | 9:50 | <i>I: Hoe zou je dat vinden als die [politie, gemeente] in de groep zou komen? P: Weet ik niet, ligt aan de voorwaarden. Mensen moeten wat durven te zeggen, niet dat ze zich inhouden zegmaar. Aan de ene kant is het goed, aan de kant van ja, wat zou je kunnen filteren. Als er dan 8 whatsappjes over een klikobak gaat, dan zit de politie daar ook niet op te wachten zegmaar.</i> | Politie/gemeente in groep zou remming zijn van de dat mensen gaan melden in de app. | |
| 15 | 10:40 | <i>[over politie in app] Maar het zou wel handig zijn om wat meer feeling te krijgen met wat er speelt in bepaalde wijken. Als je dan vanuit politieoogpunt kijkt dus.</i> | Voor politie zou het handig zijn om de app te zitten om feeling in wijk te krijgen. | |
| 16 | 11:25 | <i>Dus dat is een ding van in hoeverre is dat voor sommigen remmend om erin te blijven of niet. [politie toevoegen]</i> | Politie in groep kan remmend zijn. | |
| 17 | 11:30 | <i>En hoe goed werkt een buurtpreventie app? Bij ons werkt die redelijk goed, omdat ik zelf wat controle op... Ik geef wat vrijheid, maar ik hou wel een bepaalde mate van 'nou jongens, nu klaar', want 6 keer heen en weer reageren haken mensen af, en gaan er mensen uit. Niet elke buurtpreventieapp heeft een bepaalde gestructureerde werking denk ik.</i> | Controle en regels is wel belangrijk in een buurtwhatsapp. | |
| 18 | 12:00 | <i>[over regels] Geen duimpjes ... met die klike's ook ... dus daar moet je een beetje voor waken dat het geen WhatsAppchat wordt. Dat je het wel zakelijk houdt. Signaleren, na het signaleren 112 bellen.</i> | In een WhatsApp moet het zakelijk zijn, zodat je ervan uit kan gaan dat wat gestuurd wordt belangrijk is. | |
| 19 | 13:10 | <i>Soms komt daar een nieuwe bij, zeg je welkom, dit zijn de regels, doe ik niet elke keer, maar ik probeer het wel.</i> | Welkomst in groep is belangrijk moment om regels te communiceren. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|---|---|---------|
| 20 | 13:25 | <i>En nu met de zomervakantie stuur ik een berichtje van 'let op, sommige burens zullen weg zijn, hou het een beetje in de gaten voor elkaar, verdachte situaties signaleer het eventjes, geef het door bij de politie.' En dan hou je iedereen weer even scherp op dat moment. Zelfde geldt in de kerstperiode, meivakantie, krokus.</i> | De groep kan preventief gebruikt worden in vakantieperiodes om bewoners alert te maken. | |
| 21 | 14:10 | <i>P: Dat zijn dan een beetje de regels die ik zo stiekem ertussen heb... I: maar je hebt die regels nergens echt duidelijk opgeschreven? P: Nee, en als iemand te lang door gaat, van jongens, niet doen, want niet te lang reageren, want mensen haken af.</i> | Regels zijn niet opgeschreven, maar zitten in hoofd beheerder. | |
| 22 | 14:35 | <i>P: Nee, en als iemand te lang door gaat, van jongens, niet doen, want niet te lang reageren, want mensen haken af.</i> | Beheerder is duidelijk en consequent met handhaving regels. | |
| 23 | 14:35 | <i>Inmiddels heeft een van de burens ook een [xxx]straat Facebookpagina opgestart. Kijken we ook wie er wonen die daarin kunnen. En dan kun je daar ook dingetjes delen over losloopgebied of poep of bakken of wat er speelt in de wijk, via de bewonersorganisatie Leidschenveen.</i> | Een facebook groep is meer geschikt voor algemeen gepraat. | |
| 24 | 15:00 | <i>En dan hoef je dat niet in de buurtpreventieapp te doen. En dan hou je die echt voor de buurtpreventie.</i> | BuurtpreventieWhatsApp moet over veiligheid gaan. | |
| 25 | 17:05 | <i>Soms komt er een vraag van een buurman van kun je die toevoegen. ... ik ga niet zomaar van iemand kun je die toevoegen, nee, ik wil het wel in de wijk houden.</i> | Belangrijk voor beheerder om te weten wie in groep zit. Bewaking van infokwaliteit. | |
| 26 | 17:30 | <i>Want als jij aangemeld wordt en jij bent toevallig een vrouwelijke inbreker, die kan dan ook alles volgen.</i> | | |
| 27 | 18:10 | <i>Want in elke wijk heb je foute figuren, ja dat is ook in deze wijk. Misschien niet zozeer in deze straat, maar in deze hele wijk zullen er best wel een paar tussenzitten waarvan je denkt hmm.</i> | Men denkt sneller dat in hun eigen buurt geen foute figuren zitten, maar in wijk wel. | |
| 28 | 18:30 | <i>Ja, ik wil het in ieder geval deze straat, en zo'n uitwisseling met de straat hiervoor. En iemand van het buurtpreventieteam, die ken ik ook goed en jaren, dus dat zijn allemaal aanvullende pluspunten om toe te voegen. Maar ik wil het wel zuiver houden dat ik weet wie erin zit.</i> | Kennis over wie in groep zit is belangrijk. Moeten bekenden zijn. | |
| 29 | 18:55 | <i>Zelfde geldt voor de Facebookpagina. Als je een reeks namen eraan toevoegt, wat hebben die daar te zoeken, het moet wel vanuit de straat zijn.</i> | Kennis over wie in groep zit is belangrijk. Moeten bekenden zijn. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|--|--|--|
| 30 | 19:45 | <i>[Over WhatsApp] Het is op zich een fijn medium, je kan schrijven, een fotootje delen, bericht inspreken. ... Het is een handig medium en je hebt gelijk een besloten groep zegmaar.</i> | WhatsApp als medium is handig, door wat je kan delen. | |
| 31 | 20:00 | <i>Het meeste wordt getikt, en af en toe een fotootje van een kenteken of een situatie van wie weet van dit of dat.</i> | Meestal wordt er geschreven, soms een foto gestuurd. Video/ gesproken bericht komen weinig voor. | |
| 32 | 20:45 | <i>[Idee over BART met 112 en video maken.]</i> | | |
| 33 | 22:00 | <i>[Over 112 bellen] En de stem, want het is wel altijd prettig dat je iemand aan de lijn hebt. Want nu was ik aan het tikken en je hebt verder geen contact. Zijn ze nog wel met mij bezig? Sturen ze een auto?</i> | In een noodsituatie wil je iemand spreken, omdat dat het gevoel geeft dat ze ermee bezig zijn. | |
| 34 | 22:30 | <i>Het werkt goed om te signaleren, om elkaar scherp te houden, want je gaat niet 83 mensen bellen, je hebt een bericht kan je direct met 83 mensen delen.</i> | WhatsApp groepen werken om buurtbewoners bewuster en alerter te maken. | |
| 35 | 22:55 | <i>Bijna iedereen heeft WhatsApp, niet iedereen heeft facebook, niet iedereen heeft twitter, dus dat medium is gewoon ideaal daarvoor vind ik. Omdat je dus iedereen bereikt, en iedereen kan even lezen, en iedereen is op de hoogte.</i> | Voordeel van WhatsApp is dat bijna iedereen het heeft. | |
| 36 | 23:20 | <i>I: Er zijn ook huizen waar geen deelnemer zijn, weet je waarom die niet deelnemen? P: Misschien een enkeling die er niet vanaf weet. Wonen een beetje op zichzelf misschien. Sommigen willen het niet, omdat die te vaak bliep bliep bliep heeft gehad. En je, ik ga eruit, mazzel, kan ik mij ook voorstellen. En er zal er misschien een tussen zitten, van ik hoef niet te horen dat er ingebroken wordt hier, want dan slaap ik slecht.</i> | Redenen dat mensen niet deelnemen lopen ver uiteen. | Waarom gaan mensen niet in WhatsApp groep? |
| 37 | 24:00 | <i>Ik heb ook geen flyerjes in de bus gedaan, meestal gaat dat dan weer mond op mond. ... Nee, ik heb geen reclame gemaakt.</i> | Er is geen reclame gemaakt voor de groep, maar via mond op mond reclame verspreid. | |
| 38 | 24:55 | <i>Dus dan spreek je ook nog veel mensen, dus als je dan een ronde doet en je start een buurtpreventie app op. En voegt wat mensen toe, zeg 'nou welkom' en ze zien dan het logootje buurtpreventie [xxx]straat. Meesten blijven erin, misschien een enkele die eruit gegaan is, van dat hoeft van mij niet.</i> | Beginfase WhatsApp groep omschreven. | |
| 39 | 25:50 | <i>Ik zal is zien wanneer die aangemaakt is... 20 mei 2014, vier jaar een 1/3e.</i> | Groep bestaat 4 jaar. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|--|--|---------|
| 40 | 26:20 | <i>[verandering in buurt] Niet zozeer, maar op zich is dit al een vrij relaxte buurt. Maar het is niet meetbaar, maar ik denk dat het wel bijdraagt, maar ik denk dat het wel bijdraagt aan bewustzijn en de manier van kijken en onbewust signaleren. Dus het zal zeker bijdragen aan de veiligheid.</i> | WhatsAppgroep draagt bij aan bewustzijn en onbewust signaleren van dingen in de buurt. | |
| 41 | 26:50 | <i>Wel meetbaar in dat sommigen wat signaleren. Dat ik niet alleen aan het signaleren ben. Dat mensen signaleren, dus er wordt wel gebruik van gemaakt en alert ingespeeld op sommige situaties.</i> | Er worden dingen gemeld in de groep, de groep is levend, dat is een bijdrage van groep. | |
| 42 | 27:20 | <i>En gevoelsmatig zeg ik je maakt mensen bewust, en doordat ze er bewust van gemaakt worden. Als je de hond uitlaat, of je loopt even buiten, of je zit met je kind in de speeltuin, dat je toch even anders kijkt naar de omgeving. Met 83 mensen.</i> | Voordeel van WhatsApp is dat je in een keer de hele buurt bewust maakt. | |
| 43 | 28:50 | <i>[doelsamenvatting groep] De veiligheid van de wijk/straat vergroten.</i> | Doel groep is om de veiligheid van de buurt te vergroten. | |
| 44 | 29:50 | <i>Preventief, en als het nodig is actief. En preventief is actief als je al verdachte personen ziet en daarop reageert door het te melden en 112 te bellen. Dan is er misschien niks gebeurt, maar dan ben je ook wel weer actief. Want wellicht was er wel wat gebeurt. Dus preventief zeer zeker, tot in een aantal fasen actief.</i> | De WhatsAppgroep draagt bij aan preventie, maar vooral preventief signaleren en berichten over iets. | |
| 45 | 30:35 | <i>...Bij de politie natuurlijk, hoeveel meldingen zijn er geweest in een bepaalde wijk of straat, en wat is de tendens van de afgelopen jaren qua inbraak, autodiefstal, autoinbraak, dat soort dingen. Kun je dat naast elkaar neerleggen, aantal meldingen, buurtpreventieapp aanwezig of niet, vanuit daar kun je dat misschien beter meten met cijfers.</i> | Over hoe je kan meten of whatsappbuurtpreventie succesvol is. | |
| 46 | 32:35 | <i>[over andere kanalen informatie over wijk] Ja, fysiek met je burens. ... Fysiek kan iemand natuurlijk ook zeggen van ... Veel fysiek zul je elkaar niet zien. ... Via social media blijft WhatsApp toch wel het sterkste medium.</i> | Fysiek contact is grote infobron over de wijk, is naast digitaal contact erg belangrijk. | |
| 47 | 34:00 | <i>[nieuwe driemanspolder, niks ingericht voor honden, hondenpoep in wijk oplossen, vragen op facebook voor ideeën]</i> | | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|---|--|---------|
| 48 | 35:00 | <i>[over andere onderwerpen in app die niet thuishoren] Over storm dakpannen van het dak, heb ik ook gedeeld. Ja, is wel een stuk veiligheid. ... Weet iemand waar dakpannen te kopen, dat laat ik dan even gaan, misschien heeft iemand een idee. Gezamenlijk een soort samenhangigheid, van nou, we zijn voor dakpannen bezig, maar op een gegeven moment, maar nu even buiten de groep, als je interesse hebt, spreek die buurman dan buiten de groep aan, en regel samen dat. Anders krijg je weer 40 huizen die erop reageren misschien.</i> | Er worden dingen gedeeld in groep die op dat moment urgent zijn, en nav daarvan wordt de sociale cohesie groter. | |
| 49 | 36:40 | <i>Ik laat dat dan heel even gaan, maar op een gegeven moment klaar.</i> | Participant is als coordinator een autoriteit in app. | |
| 50 | 37:05 | <i>I: En accepteren mensen dat dan, dat je dat afkapt? P: Ja. I: Is daar ook wel eens discussie over? P: Ik heb daar wel in dit geval de buurman die met die dakpannen bezig was, 'ja de vorige keer met die klikbakken werd ook eh...'. Ga ik dan ook naderhand uitleggen, van joh, luister, helemaal prima, ik geef je even de ruimte, maar moet niet zo, want dan haken er mensen af.</i> | Men accepteert autoriteit van coordinator, omdat hij uitleg geeft waarom hij iets wil of zegt. | |
| 51 | 37:45 | <i>Niet iedereen zit op hetzelfde denkniveau, of iedereen zit met een bepaalde zaak in een andere emotie. Dus als je het op een nette manier afkapt en waarom...</i> | Het uitleggen van waarom is altijd belangrijk. | |
| 52 | 38:00 | <i>...moet je ook wel de juiste woorden, berichtje tikken, je hebt zomaar wat verkeerd gelezen of het valt verkeerd. Dus dat is wel lastig. Dus als je dat een beetje op een tactische manier kan, dan hou je het allemaal redelijk bij elkaar. Dat is wel de uitdaging van een buurtpreventie app, voor de beheerder en voor de mensen onderling.</i> | Uitleggen waarom iets word afgekapt is lastig, en een uitdaging. | |
| 53 | 39:10 | <i>Dan is het van hoe gelijkgestemd is de straat. Ik kan mij voorstellen dat het in een volksbuurt anders is over een buurtpreventie app dan bij ons in de straat. Dat wil niet zeggen dat dit dan beter werkt of dat beter werkt, maar ik denk wel dat er een andere manier van communiceren is.</i> | Iedere buurt heeft een eigen aanpak in de groep. | |
| 54 | 39:55 | <i>P: In die vier jaar niet heel veel scheve gezichten gehad... I: Er zijn niet 10 bewoners in een keer weg gegaan? P: Nee... Er is er af en toe eentje uit gegaan. Een keer dan eentje 'wie is dat dan met zijn opmerkingen?'</i> | Participant wordt als coordinator geaccepteerd. | |
| 55 | 41:05 | <i>Het moet wel zakelijk blijven, dat mensen wel alert blijven op dat piepje.</i> | Berichten moeten zakelijk blijven. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|---|---------|
| 56 | 40:20 | <i>Ga je het proberen te sturen, en waarom we het afkappen [...] en dan krijg je er weer begrip voor.</i> | Uitleggen waarom is belangrijk. | |
| 57 | 41:25 | <i>Ja de meesten zitten wel voor hetzelfde doel, maar soms wordt er dan dus inderdaad over een klike of een vermiste kat. Nou, een vermiste kat heb ik zoiets van oké, mag je even delen, maar het moet ook niet allerlei puinhoop berichten worden waarvan ik denk 'daar is die niet voor opgezet'. De meesten zitten daar wel gewoon zo in. Maar als je dat een beetje bewaakt, soort van gedragsregels van waarom die app is en het doel, dan houden mensen zich daar in het algemeen wel goed aan.</i> | De meesten zitten er voor hetzelfde doel in, veiligheid vergroten, maar ze berichten andere dingen. Het moet vooral geen puinhoop worden tussen die dingen. | |
| 58 | 42:45 | <i>I: Zijn er nadelen aan het beheerder zijn? P: Nog niet, nee.</i> | Participant ervaart geen nadelen aan beheerder zijn, omdat zijn autoriteit wordt geaccepteerd. | |
| 59 | 42:55 | <i>I: Vind je het leuk om te doen? P: Ik vind het leuk om te doen. Ja, daarom heb ik hem toch opgestart. Toch altijd een bepaalde rol in de wijk gehad om mijn eigen buurt te verbeteren, zodat ikzelf prettig woon, en mijn kinderen en mijn vrouw. Dat het goed staat hier in de wijk.</i> | Het is belangrijk voor deze participant om iets bij te dragen aan zijn woonwijk. | |
| 60 | 43:15 | <i>En doordat ik beheerder ben, weet ik ook wie ik binnenlaat en niet. Ik had er nog wel een paar die ik vertrouw. Maar ja, eh, wie komt er dan allemaal bij. Dus wat dat betreft heb ik een beetje een overzicht van wat er binnenkomt en dat het betrouwbaar is van wat er in de app zit.</i> | De participant wil graag een overzicht hebben wie er in de whatsappgroep zitten. | |
| 61 | 43:45 | <i>Dus als je er meerdere hebt [beheerders], ik denk dat het dan zou kunnen, maar ook weer niet in elke buurtpreventie app, want dan krijg je weer van 'oh, voeg die dan toe en die, en die heb ik gesproken'. Maar weet jij wie er allemaal in zitten?</i> | De participant is bang dat met meerdere beheerders er mensen worden aangemeld die er niet in thuis horen. | |
| 62 | 44:00 | <i>Het nadeel van alleen is dat je dan ook weer als enige verantwoordelijk bent.</i> | Nadeel van een beheerder is verantwoordelijkheid. | |
| 63 | 44:05 | <i>Het nadeel is dat ze denken dat ik alles weet. Nou weet ik redelijk wat. Over de nieuwe [xxx] of over dingen uit Leidscheveen. Of, mag ik een dakterras, mag ik daar een uitbouw op plaatsen ofzo. [...] Zeg ik 'staat er bouwtechnisch ingenieur op mijn hoofd?'</i> | Men denkt dat beheerder alles weet. > Ik denk dat dat komt doordat men niet weet waar ze dat eigenlijk moeten vragen. | |
| 64 | 44:40 | <i>I: Hoe komt dat dan denk je dat ze met die vragen naar jou toe komen? P: Ja, omdat je beheerder bent. Omdat ik in het verleden voorzitter ben geweest. Ik heb nog wel wat contacten links en rechts in de wijk. En dat weten ze ook wel, maar ik weet niet alles.</i> | Participant is autoriteit in wijk, heeft zich bewezen door diverse projecten. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|--|---|---------|
| 65 | 45:25 | <i>Het geeft me voldoening dat het loopt en dat het goed ingezet wordt.</i> | Voldoening komt voor de beheerder met de tijd. | |
| 66 | 46:10 | <i>[over beginperiode buurtWhatsApp] Ik weet niet of dat in die periode was, maar er was toen een aantal airbags uit autos gestolen, en autodiefstal. [...] Ik had zoiets van ja, hallo, en die gasten trekken natuurlijk van wijk naar wijk [...] maar dat was toen een hele periode bij ons. Toen had ik zoiets van ja... En je hebt mensen die cameras bij de huizen hebben waar je profijt uit kan halen [...] of jongens let op, en dan loop je toch op een andere manier buiten [...] dat mensen toch bewuster rondlopen. Er moet toch winst uit te halen zijn. [...] Dus dat was inderdaad naar aanleiding van die periode.</i> | De groep wordt makkelijker opgericht in een periode waarin er nood is, door bijvoorbeeld hoog aantal diefstallen. | |
| 67 | 48:00 | <i>Ik zit bijvoorbeeld niet dagelijks op buurtbewonersorganisatie Leidscheveen. Dat is zo'n wijkorganisatie, die horen ook wel wat dingen.</i> | Participant maakt eigenlijk geen gebruik van buurtwebsite. | |
| 68 | 48:40 | <i>Wat meer terugkoppeling via wijkagenten, of er iets speelt in mijn wijk.</i> | Participant wil graag terugkoppeling van wijkagenten over wat in wijk speelt. | |
| 69 | 48:45 | <i>I: Heb je nu contact met de wijkagent? P: Nee, niet zo... Als ik ze zie ken ik ze, en ze kennen mij van gezicht. En dan maak je een praatje. Maar ik vind het wel handig om dat soort bepaalde informatie uit te wisselen.</i> | Participant kent de wijkagenten, maar heeft geen geregeld contact met ze als beheerder. | |
| 70 | 49:00 | <i>Nu is er weer een andere veiligheidsapp, denk ik van ja, dan heb je er weer een.</i> | Een nieuwe app als veiligheidsapp is irritant, want dan moet je die weer downloaden. | |
| 71 | 49:20 | <i>En je heb Nextdoor, in deze wijk hebben ze een Nextdoor opgericht. Dat is dan ook dat je met burens van alles hoort over elkaar. Maarja, daar zit dan weet allemaal reclamespul en andere randzaken. Is leuk voor algemene dingen, maar niet voor veiligheid. Ik denk dat die scheiding wel belangrijk is.</i> | De scheiding tussen sociale dingen en veiligheid is erg belangrijk. | |
| 71 | 49:20 | <i>En je heb Nextdoor, in deze wijk hebben ze een Nextdoor opgericht. Dat is dan ook dat je met burens van alles hoort over elkaar. Maarja, daar zit dan weet allemaal reclamespul en andere randzaken. Is leuk voor algemene dingen, maar niet voor veiligheid. Ik denk dat die scheiding wel belangrijk is.</i> | Participant vindt dat Nextdoor te veel gebabbel is. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|--|---------|
| 72 | 49:40 | <i>En als je dan kijkt van nuttige informatie wat je kan gebruiken, bijvoorbeeld de beheerder dat die van de wijkagent iets doorkrijgt wat die dan kan plaatsen in de buurtpreventieapp. [...] ik weet niet of dat op een andere manier gebeurt in die communicatie, maar dat mis ik in dit verhaal zegmaar. Daar valt nog wel winst te pakken.</i> | Participant verwacht informatie van de wijkagent over veiligheid in de buurt. | |
| 73 | 49:50 | <i>Ze mogen ook niet alles delen, snap ik ook wel.</i> | Er wordt wel begrepen dat de politie niet alles kan delen. | |
| 74 | 50:10 | <i>Als je weet dat er begin van het jaar in Loosduinen een golf van autoinbraak en -diefstal was. En dat is op een gegeven moment weg, en je zou weten dat er nu hier al een x-aantal meldingen zijn in Leidschenveen, dat je dan een bericht krijgt van 'Let op, ze zijn nu bij ons in de wijk.' Voordat je een kwartaal verder een paal gaat plaatsen met een matrixbord van 'let op uw auto'. Nou, dan ben je al een paar maanden te laat. [...]</i> | Voorbeeld van hoe politie informatie ingezet zou kunnen worden, als preventieve maatregel. | |
| 75 | 51:20 | <i>I: Zou hetzelfde het geval zijn voor de gemeente met kliko's, hondenpoep, ... P: Als er bepaalde zaken zijn dat met veiligheid te maken heeft, zijn dat wel handige dingen. Of de buurt goed houden. Daar hoort dat inderdaad ook bij.</i> | De gemeente heeft een rol in handhaving van de buurt, en zou vanuit die rol contact moeten hebben met groepen. | |
| 76 | 53:10 | <i>Dus ik zou het wel op veiligheid gericht houden vanuit de politie, gemeente vanuit veiligheid. [...] Berichten van de politie, qua informatie wat handig is om te weten, nou oke, dat kun je ook delen. Allemaal dat soort zaken. Veiligheidsevenementen op een plein in de wijk, hup, deel, natuurlijk, kun je ernaartoe. [...] Of je hebt een extra inloopspreekuur. [...]</i> | Er is een grote behoefte aan informatie vanuit overheidsorganisaties. | |
| 77 | 56:15 | <i>Ik denk sowieso zo'n nieuwsbriefje met overzicht wat er speelt is wel handig. Als ze daar toch een verslag van moeten maken, en ze weten van dit kan ik niet delen, want gevoelig... maar dit kan ik wel delen, kleine shifting, je hebt zo weer 83 mensen uit een straat, en misschien een paar duizend mensen uit een wijk, die extra opletten. Hoef jij niet je benen uit je naad te fietsen door de hele wijk om maar iedereen in de gaten te houden, want er wordt extra opgelet, dus je hebt extra ogen in de wijk die meedoen voor iets wat signaleerd is en bekend is. Ja, ik zie daar zeker wel een voordeel in.</i> | Voordeel van extra ogen en oren in de wijk hebben door sturen/delen nieuwsbrief met informatie. | |
| 78 | 57:00 | <i>En dan heb je ook gelijk weer wat strakkere contacten binnen de wijk. Vanuit politieoogpunt gezien. We hebben een aantal aanspreekpunten.</i> | Er is behoefte aan duidelijke aanspreekpunten in de wijk. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|---------|--|---|---------|
| 79 | 57:15 | <i>Moet dan wel [onverstaanbaar] blijven, niet dat er bepaalde verwachtingen en verplichtingen verwacht worden. Dat je wel een van de burens blijft en niet een of andere spion wordt.</i> | De beheerder wil buurtbewoner blijven, niet een verlengstuk van de overheid. | |
| 80 | 57:40 | <i>[over wijknetwerk buurtwhatsapp via wijkagent] Maar het is op zich logisch meedenken vind ik, ik vind dat een logisch iets. Dat dat niet overal al is...</i> | Het is logisch om een buurtnetwerk te hebben. | |
| 81 | 59:10 | <i>[zitten geen kinderen in groep, vraag of hij zou willen/accepteren] Ja... ik denk vanaf 16... het is moeilijk, ik denk als je kinderen doet, in hoeverre maak je ze bang. Ik vind opletten goed, maar kinderen moeten ook lekker kinderen blijven. [...] Ja, is wel een goede vraag. Nog nooit over nagedacht. [...] Misschien moet je dan dingen in je groep anders afspreken.</i> | Kinderen horen niet in groep thuis, die moeten kind zijn. | |
| 82 | 1:04:50 | <i>Ik vind het wel een leuke ontwikkeling, dat ze bewust mee aan het stoeien zijn hoe ze dat beter vorm kunnen geven.</i> | Positieve ontwikkeling dat de overheid ermee bezig is. | |
| 83 | 1:05:05 | <i>Misschien een soort informatiebijeenkomst als iets af is, voor mensen met buurtpreventieapps. Van zo werkt het bij anderen en op die manier houden we het enigszins gestructureerd als je het breder uit wil rollen.</i> | Behoeft om informatie met elkaar te delen over hoe buurtgroepen en -netwerken werken. | |
| 84 | 1:05:40 | <i>[contact andere coördinatoren/aanpakken] Ik denk dat als jou scriptie is afgerond met alle informatie, dan is dat wel iets met nuttige informatie om te delen denk ik. Sommige wijken lopen hier tegenaan, dat zou kunnen komen door dat en dat. In andere wijken loopt het goed, en daar gaan ze er zo mee om. Niks is goed, niks is fout, maar dat je in ieder geval de tips meegeeft. [...] Dat mensen inzichten kunnen krijgen van 'wil ik dat', 'he handig, wist ik niet'.</i> | Behoeft aan meer informatie over hoe buurtgroepen en -netwerken werken. | |
| 85 | 1:09:30 | <i>[platform voor coördinatoren, welkomstpakket voor beheerders] Dat is wel een leuke, dat je een site hebt buurtpreventieopstarten en dat je daar die informatie kan delen misschien. In plaats van dat je dus presentaties gaat geven in wijken, dat je dus online plus-min en een welkomstpakket. Met algehele tips krijgen waar je goed mee kan starten.</i> | Website met meer informatie wordt gewaardeerd, omdat er behoefte is aan tips. | |
| 86 | 1:09:50 | <i>[fysiek pakket] Daar zat ik ook mee in mijn hoofd gelijk, dat je ook gelijk de wijkagent gesproken hebt, samen verder... Een stukje informatievoorziening en de overige informatievoorziening door de wijkagent extra ondersteund kan worden met een welkomstpakketje en een verhaal wat hij erbij kan vertellen. Is hij gelijk in contact. Kan hij gelijk kijken of die persoon erbij kan.</i> | Een pakketje kan ook als kennismaking gesprek opstarter helpen. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|---------|---|--|---------|
| 87 | 1:11:09 | <i>En die persoon weet gelijk weer wie de wijkagent is. Maakt het ook weer laagdrempelig om het contact te onderhouden.</i> | Het is ook voor de wijkagent belangrijk te weten wie beheerder is. | |
| 88 | 1:12:00 | <i>Buurtpreventieteams ook daarmee koppelen. Want in buurtpreventieteams wordt ook veel gezien, alleen ik weet bij god niet wat er speelt. Want ik heb geen tijd om mee te lopen. [...] Het is ook logisch dat zij niet alles delen, het is ook niet allemaal even belangrijk. Maar misschien kunnen ze, als er een terugkoppeling is naar de politie, wat er dan in Amstelveen gebeurd is, dat in een nieuwsbrief vermelden.</i> | Ook buurtpreventieteams hebben informatie die handig kan zijn voor buurtveiligheid. Koppeling wellicht goed. | |
| 89 | 1:13:00 | <i>[over nieuwsbrief] Hoef je maar een keer per week, twee weken stuur je een nieuwsbrief met buurtpreventieteam heeft dit ontdekt. Misschien wat algehele zaken, zwerfvuil... eigenlijk simpele dingetjes, maar wat toch opvalt. En misschien wel van die travellers, of er is een autoinbraakgolf, of er worden veel fietsen gejat, of we constateren dat gangpaden slecht verlicht zijn, ga met je straat eens kijken of je verlichting kan vervangen. Zijn wel handige dingen om dan ook weer te delen.</i> | Dingen die handig zijn om te weten. | |
| 90 | 1:13:45 | <i>[over bpt] Ik heb geen tijd om daarin mee te lopen, druk genoeg, ik vind het goed, zijn wel goede mensen die daarin rondlopen. Alleen, als iemand die de wijk veilig wil houden, ik heb niet veel informatievoorziening daarover. [...] Waarvan ik denk, nou daar zitten misschien wel een aantal zaken tussen van... Of leuk is om te delen.</i> | Ook buurtpreventieteams hebben informatie die handig kan zijn voor buurtveiligheid. Koppeling wellicht goed. | |
| 91 | 1:14:20 | <i>Zet je ook het buurtpreventieteam weer op de kaart. Kun je ook zeggen: joh, we kunnen nog wat mensen gebruiken.</i> | Buurgroep kan ook als rekruteer platform voor buurtpreventieteam. | |
| 92 | 1:14:35 | <i>[Over buurtwhatsapp, bpt, politie] Dus dat versterkt elkaar wel weer.</i> | Alles moet elkaar versterken. | |
| 93 | 1:15:00 | <i>[over opstarten bpt] Gelijk hup, informatie avond, je hebt toch mensen die het ergens belangrijk vinden, want ze doen toch mee in een veiligheid buurtpreventie WhatsApp. Dus de kans is groter dat je uit die mensen een groepje op kan starten.</i> | Buurgroep kan ook als rekruteer platform voor buurtpreventieteam. | |
| 94 | 1:15:20 | <i>En met nieuwe wijken, probeer dan gelijk de voorzitter, vicevoorzitter daarbij te komen als wijkagent. Kijken of je dan een buurtpreventie app op kan starten via hun gelijk. [bewonersvereniging]</i> | Bij nieuwe wijken gelijk op een buurtorganisatie afstappen, die hebben contacten. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|---------|--|--|---------|
| 95 | 1:18:55 | <i>AED's ook koppelen aan dit [...] dat is een reanimatieapparaat [...] Als het mogelijk is om daar een koppeling in te maken, dus als je het over veiligheid hebt, en iemand stort neer, dat je dan ook een mogelijkheid krijgt, om heel snel inzichtelijk te hebben... niet iedereen heeft hartveiligwonen, of een sten, zijn dus van die apps waar AED's zichtbaar zijn. [...] Maar als je dan toch iets nieuws ontwikkelen, en toch iets gaat koppelen [...]</i> | In het kader van veiligheid zijn gezondheidsaspecten ook belangrijk. Dus bijvoorbeeld waar AED's zijn, maar wellicht ook mensen die kunnen reanimeren. | |
| 96 | 1:21:40 | <i>Misschien dat dat in het geheel ook meegenomen kan worden, de noodwaarschuwing NL-Alert... en burgernet.</i> | Noodwaarschuwingen zijn ook handig in buurtapp. | |
| | 44:20 | <i>Weetje dat is wel grappig, maar aan de andere kant ook weer leuk, want dan weet je een beetje wat er speelt.</i> | Beheerder vind het fijn om te weten wat er speelt in de wijk. | |
| | 24:10 | <i>En dat komt ook omdat toen deze wijk opgebouwd werd, ben ik voorzitter geweest van deze straat, en toen had ik heel veel contacten, heel veel telefoonnummers. Dus ik ken heel veel mensen.</i> | Participant is sinds begin wijk een centraal persoon. Veel taken en contacten op zich genomen. | |

Participant 2

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|---|--|---------|
| 30 | 27:10 | <i>[Nextdoor noemt het topleden]</i> | | |
| 36 | 42:30 | <i>Er gebeuren niet zo veel gekke dingen in deze wijk.</i> | Participant vind wijk veilig. | |
| 4 | 4:55 | <i>Mensen doen het uit hun eigen. [berichten plaatsen]</i> | Mensen worden niet aangespoord om berichten te plaatsen, maar doen dat zelf. | |
| 18 | 13:30 | <i>Daar woon je toch voor bij elkaar allemaal, dan kun je een beetje op elkaar letten ook.</i> | Participant vind sociale cohesie belangrijk. | |
| 22 | 16:40 | <i>Er is maar een keer voorgekomen dat ik iemand heb laten verwijderen. Die zat mensen te beledigen.</i> | Topleden op Nextdoor kunnen mensen laten verwijderen. | |
| 16 | 12:00 | <i>[over wat het voor wijkagenten op zou leveren] Meer informatie over de wijk. En weten wat er speelt.</i> | Participant wil dat wijkagent die info in Nextdoor juist krijgt. | |
| 11 | 9:10 | <i>Je kan nieuwe mensen heel makkelijk lid maken, want als je lid wordt krijg je 10 gratis kaartjes en die bezorgen zij.</i> | Nextdoor helpt actief om nieuwe mensen lid te maken. | |
| 14 | 10:20 | <i>[over veiligebuurt] En je werd helemaal gek gespamd met reclame van dat bedrijf, over veilige nieuwe deuren, kozijnen, kom maar op.</i> | Spam over van alles en nog wat wordt niet gewaardeerd. Ook niet als er goede bedoelingen zijn. | |
| 13 | 9:55 | <i>Veiligebuurt, nou ik had mezelf toen een keer lid erop gemaakt, en ik was de enige in dat hele stuk hier. Nou, dan schiet het ook niet op.</i> | Systemen werken zo goed als ze gebruikt worden. | |
| 23 | 18:00 | <i>I: Weet je van de Nextdoorgroep wie daarop zitten? P: Ja, wel hier in de omgeving zo. Niet verder in de straat, maar hier in dat stuk wel.</i> | Nextdoor is weer afspiegeling van fysieke werkelijkheid, men kent de burens om zich heen. | |
| 31 | 33:50 | <i>Daarom vind ik het ook zo jammer dat de gemeente er zo veel geld in gaat zitten steken om zelf ook zoiets te laten ontwikkelen. [over BART]</i> | Visie op gemeente | |
| 12 | 9:30 | <i>Want je hebt ook nog buurtlink, maar daar gebeurt totaal niks op. En dan heb je ook nog mijnveiligewijk of zoiets, maar daar gebeurt ook niks op.</i> | Systemen werken zo goed als ze gebruikt worden. | |
| 5 | 5:15 | <i>Daarvoor is het ook zo'n leuk medium. Omdat je toch je burens leert kennen. [...] Het is gewoon echt een sociale buurtapp geworden, website eigenlijk.</i> | Het is belangrijk burens te kennen. De sociale cohesie is belangrijk. | |
| 25 | 20:50 | <i>[verschil in wijk nav Nextdoor] Dat durf ik niet te zeggen. Maar ik merk wel dat mensen heel snel als er iets aan de hand is het op Nextdoor zetten.</i> | Mensen hebben door Nextdoor een platform om iets te kunnen delen. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|--|---------|
| 28 | 22:40 | <i>Ze hebben een speciaal forum voor de hogere leden, zegmaar, van heel Nederland erop zitten zegmaar, daar kan je elkaar vragen stellen en noem maar op.</i> | Nextdoor bied een forum voor topleden om te discussiëren over wat er gebeurt in groepen. | |
| 29 | 26:40 | <i>[over mensen goedkeuren voor Nextdoor] Degenen die geen kaartje hebben gehad, of op een andere manier erop willen komen. Dan moet ik die even goedkeuren.</i> | Er moeten mogelijkheden zijn om mensen goed te keuren en/of te verwijderen uit groep. | |
| 10 | 8:50 | <i>Als er iets gebeurd in de wijk, krijgen die mensen die de mobiel erin hebben, á la minute een berichtje, je klikt het aan en dan krijgen mensen een smsje.</i> | App geeft directe notificaties naar deelnemers. | |
| 38 | 46:45 | <i>Als je hier in het wijkcentrum een spreekuur van een half uur een keer in de week zou houden, kun je toch even sommige dingen bekend maken en dat soort dingen.</i> | Participant heeft behoefte aan fysiek contact. | |
| 43 | 54:55 | <i>I: Wat denk je dat een burger moet doen in de wijk? P: Opletten. Je hoeft niet continu buiten te lopen, maar als je toch wat merkt of ziet, daar heb je die Nextdoor dan.</i> | Rol van de burger is om een oogje in het zeil te houden. Komt overeen met 'oren en ogen in de wijk' van politie. | |
| 1 | 2:30 | <i>I: Wat bespreek je op Nextdoor? P: Vanalles. Van veiligheid tot katten, vermiste dieren, weggevlagen vogeltjes, inbraken, je kan het zo gek niet bedenken, staat er allemaal op.</i> | Nextdoor is echt sociaal platform. | |
| 8 | 7:10 | <i>[over huizen/inwoners in wijk] Wat was het ook alweer, 1200 huizen geloof ik. Reken dan gemiddeld 3 personen per huis, 3600, laten we zeggen 4000 mensen met de flats meegerekend.</i> | Dekkingsgraad groep is ca. 10 % dus in de wijk, en in stadsdeel ca. 8% | |
| 15 | 11:00 | <i>[over andere organisaties] Ben ik wel mee bezig geweest, maar de agenten willen het niet. Omdat het dan te onoverzichtelijk voor hun wordt, omdat ze dan in verschillende groepen moeten.</i> | Agenten denken dat ze te veel aan het beheren zijn in Nextdoor. | |
| 24 | 19:00 | <i>[over positieve ervaring] Toen was er een kindje zoek. Toen was er een alarm gegaan over die Nextdoor. En op een gegeven moment zag je echt tientallen mensen buiten lopen zoeken naar dat kind.</i> | Mede door een melding op Nextdoor komen veel mensen op de been als zoekactie vereist is. | |
| 21 | 16:00 | <i>[over Nextdoorgroep] Gebeurt dat ook in, breekt ook wel eens ruzie op uit onder elkaar. I: En wat gebeurt er dan? P: Niks. Dan wordt het gewoon uitgesproken erop. En dan is het daarna gewoon klaar.</i> | Nextdoor is afspiegeling van de fysieke werkelijkheid. Er wordt ook wel eens ruzie gemaakt. | |
| 20 | 14:15 | <i>[over goed burenccontact] Niet overdreven. Gewoon een praatje, gedag zeggen, mekaar een beetje in de gaten houden. [...] Kleine dingetjes doet de mensen veel meer dan dat je hele dag op visite gaat zitten.</i> | Goede buur is beter dan verre vriend. Kleine dingen doen daarin veel. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|---|---------|
| 3 | 4:00 | <i>[Participant had voor interview de buurvrouw geappt omdat hij zich zorgen maakte over haar. Hij had haar een paar dagen al niet meer gezien. Buurvrouw appt hem tijdens het interview terug. Niks aan de hand]</i> | Participant houdt zelf de burens in de gaten. Maakt zich ook echt zorgen of er iets is. | |
| 19 | 13:45 | <i>[over burenscontact] Tuurlijk, je hebt meer contact met je burens dan met je familie hoor. Wij wonen al 16 jaar hier, dus we gaan al 16 jaar met elkaar om hier. [...] Dan ga je naar buiten en dan zie je elkaar toch.</i> | Burenscontact is belangrijk, beter goede buur dan een verre vriend. Dat baseert zich op wat op straat gebeurt. | |
| 2 | 3:00 | <i>Hier in deze wijk, [xxx], zitten er 300 op. En alles bij elkaar dan heb ik het over Leidschenveen, en alles bij elkaar zitten ongeveer 1300 mensen erop. [later blijken er in de wijk 421, en 1658 in Leidschenveen]</i> | Dekkingsgraad groep is ca. 10 % dus in de wijk, en in stadsdeel ca. 8% | |
| 32 | 35:10 | <i>Er is al iets wat werkt, waarom weer... Ze gaan toch weer niet het wiel uitvinden, dat draait al in de rondte. Dat werkt toch al. Daar zijn al genoeg mensen bij uit Leidschenveen. Maarja, de gemeente wil weer geld uitgeven.</i> | Visie op gemeente | |
| 27 | 21:50 | <i>Ik vind het een gemiste kans van de gemeente en de politie om er niet ook op te zitten [...] Die hebben een apart dingetje erin staan, dus ze kunnen dan niet per wijkje, maar voor heel Leidschenveen een bericht erop zetten.</i> | | |
| 17 | 13:00 | <i>[over containers die niet waren opgeruimd] Dat staat er dan ook op. Dat mensen klagen 'jouw container heeft mijn auto beschadigd'. Iedereen leest dat ook gelijk weer. En een week later waren alle containers 's avonds gelijk weg hè.</i> | Door berichten over iets negatiefs weet men dat er op elkaar wordt gelet in de wijk. En dat draagt dan weer bij aan sociale cohesie. | |
| 40 | 49:00 | <i>[over straataval in de buurt, en of dat niet iets voor de gemeente is] De gemeente heeft toch die BOA's in dienst? [I: ??] Ja, een handhavingsteam. Die hebben toch een dienstlogo[?]. Moeten ook een beetje meer door de wijk heen wandelen.</i> | Ook BOA's hebben bepaald gezag, maar ook hiermee wil de participant graag fysiek contact, weten wie het zijn, een aanspreekbaarheid. | |
| 37 | 45:55 | <i>[over de wijkagent] Dat is het enige wat je af en toe met Bas te maken krijgt, dat je hem even voorbij ziet scheuren. I: Vind je dat jammer? P: Tuurlijk, hij moet veel meer in de wijk rondrijden. Ja, vind ik wel. Daar wordt hij voor betaald, toch?</i> | Participant wil graag zien wie er voor zijn wijk bezig is. | |
| 7 | 6:30 | <i>Ik heb in eerste instantie Leidschenveen gedaan. Maar je moet dan zo'n kaartje tekenen. En Leidschenveen is natuurlijk heel groot, en wat aan de andere kant van Leidschenveen gebeurd dat interesseert me niet zo erg. Kijk, en gewoon hier, deze wijk wel.</i> | Leidschenveen is te groot (ca. 20.000 inwoners). De buurt van de participant heeft ca. 4000 inwoners, over dat gebied wil hij graag dingen weten. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|---------|--|---|---------|
| 46 | 1:05:10 | <i>[Over winstmodel Nextdoor lokale advertenties] Als het maar gewoon lokaal blijft, is dat net zoals een lokaal krantje. [...] I: De overheid wil objectief en afstandelijk van zo'n organisatie blijven. P: Waarom? Als dat op deze manier betaald kan worden, waarom niet?</i> | Participant heeft geen bezwaar tegen advertenties in Nextdoor, zolang dat lokaal blijft. Hij kan inzien dat het systeem op die manier betaald kan worden. | |
| 35 | 41:35 | <i>[Over BOL] Je kunt bij hun er wel iets op zetten, maar dan gaan ze het eerst helemaal nakijken of de punt komma goed staat, daar heb ik een schurftkel aan, als ze iedereen gaat zitten verbeteren. [...] Bij Nextdoor tik je het in en je drukt op zend en het staat erop.</i> | Participant wil direct zelf iets kunnen inbrengen in wijk, zonder remming. | |
| 33 | 36:00 | <i>I: Je gebruikt Nextdoor om dingen te weten over je wijk. P: uh... ja... I: Zijn er nog meer kanalen waar via jij dingen te weten komt over je wijk? P: Voor de rest is er niks meer. I: Is er een wijkkrant hier? P: Nee, die is er ook niet meer, is er wel geweest. Die is er ook mee gestopt.</i> | Er zijn dingen weggevallen waardoor je informatie zou kunnen krijgen over je wijk, zoals wijkkrant, en buurtwebsite. | |
| 44 | 55:15 | <i>Die WhatsAppgroepen dat werkt niet, want daar wordt je helemaal gek van elkaars berichtjes, kan je de hele dag de telefoon in je handen gaan zitten. Die is er ook een keer geweest, zaten ze elkaar ook verrot te schelden, toen begon ik te zeggen 'kap nou eens met die berichtjes', 'ja ublublu'.</i> | WhatsApp werkt niet. Participant weet niet dat hij groep op stil kan zetten. Participant heeft ook geen appgroep met regels gehad. | |
| 41 | 50:00 | <i>I: Dus als je moet omschrijven wat de gemeente in de wijk moet doen, is dat... P: Meer naar de burger luisteren, meer handhavingsteam door de wijk heen laten gaan. [...] Ik vind het wel belangrijk dat ze zichtbaar zijn. Gewoon lekker door die wijk heen wandelen. Gaat ook een preventieve werking vanuit.</i> | Participant wil gehoord worden, weten wie er voor zijn wijk werken. | |
| 42 | 51:00 | <i>I: Vind je dat belangrijk, dat je weet wie dat zijn, dat je weet wie je aan moet spreken? P: Ja, natuurlijk. Je ziet ze af en toe met een autootje door de straat heen rijden. Zoef, en dan zijn ze alweer weg. Dus als je wat wil zeggen, staan ze alweer aan de andere kant van de straat. Ja, dat schiet niet op.</i> | Participant wil weten wie in zijn wijk bezig zijn met veiligheid. | |
| 45 | 57:00 | <i>Ik heb hiervoor in Bouwlust gewoond, daar werd totaal niet naar elkaar omgekeken. Nee, wij woonden in een portiekwoning daar, en het was gewoon ieder voor zich. Toen was er veel verloop in die flatjes, dus op een gegeven moment wist je niet eens meer wie je burens waren. Hier is het fijn wonen, heel goed wonen hier.</i> | Naar elkaar omkijken, sociale cohesie is belangrijk. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|--|--|---------|
| 39 | 48:20 | <p><i>[verhaal over verkeerd geparkeerde auto's die zijn gemeld en waar niks aan wordt gedaan, terwijl ze foto's en locatie van die auto hebben]</i></p> <p><i>I: Hoe denk je dat komt dat ze daar niks aan doen?</i></p> <p><i>P: Dat weet ik ook niet, moet je bij hun wezen. Als het aan mij had gelegen, mogen ze er wat aan doen, maar ze doen er zelf niks aan.</i></p> | <p>Participant begrijpt niet dat politie geen capaciteit heeft om dingen aan te pakken. Hij mist contact met politieagenten die hem uitleggen waarom iets wel of niet gebeurt.</p> | |
| 26 | 21:20 | <p><i>Ik heb jaren geleden een website gehad voor Leidschenveen. Was heel druk bezocht toentertijd. Als daar merkte ik toen ook al, dat als er te hard werd gereden in de straat, en ik had er toen een speciaal forum op zitten, daar werd ook al gebruik van gemaakt. Dus daar was al wel behoefte aan. En op de Nextdoor kun je van alles zetten.</i></p> | <p>Mensen hebben een platform nodig om hun dingen te delen.</p> | |
| 9 | 8:10 | <p><i>[over specifieke functies] Ja, ja, alles wat je nodig hebt zit er gewoon op.</i></p> <p><i>I: En wat heb je allemaal nodig?</i></p> <p><i>Ik heb niet zo veel nodig, iets verkopen doe ik sowieso niet erop. Er zit gewoon een soort marktplaatsje erin, of als je een bedrijf hebt, kun je je bedrijf promoten erin. Je kunt groepen aanmaken. Ze hebben overal aan gedacht.</i></p> | <p>Er zitten veel functies in Nextdoor. Voor sommigen zal dit overweldigend zijn. Participant geeft aan geen last te hebben van voor hem overbodige functies.</p> | |
| 6 | 5:50 | <p><i>Ik zag twee jaar geleden een heel klein berichtje dat Nextdoor ook in Nederland ging beginnen. Toen heb ik gelijk gezocht op internet waar ik dat aan kon melden, toen kon ik de hele wijk Leidschenveen kon ik als oprichter... gelijk geregistreerd dan, dat ook de wijk [xxx] mee ging doen. Je moet dan je eigen wijk uittekenen op zo'n kaartje, en dat beheer je dan.</i></p> | | |
| 34 | 38:00 | <p><i>P: BOL, bewonersorganisatie leidscheveen.</i></p> <p><i>I: ga je wel eens naar die website?</i></p> <p><i>P: Nee, ik vind het helemaal niks. Is echt hele rare lui. [...] Ze sporen gewoon niet. [...] Mijn vrouw en ik hebben heel veel gedaan voor Leidschenveen. Toen waren hun er nog niet. En toen kwamen hun hier, toen hebben ze echt alles uit iedereen zijn handen getrokken. Mijn vrouw deed het sinterklaasfeestje hier in Leidschenveen, hun kregen er hele dikke subsidie voor van de gemeente, dus ze konden ook geld blijven smijten. Toen kon mijn vrouw Sinterklaas niet meer doen.</i></p> | <p>Op een of andere manier hebben een aantal andere mensen het voor elkaar om subsidie te regelen. Sommige mensen weten hun weg niet in subsidieregelingen.</p> | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|---|--|---------|
| 1 | 1:20 | <i>Waarom doe ik eigenlijk mee? Maar dat was wel duidelijk, dat was vanwege de inbraken natuurlijk.</i> | Situatiegebonden waardoor men begon met maken groep | |
| 2 | 3:45 | <i>Ik heb er zelf ook een keer s nachts achteraan gegaan, maar ik was niet meer zo snel.</i> | Persoon is niet bang. | |
| 3 | 4:30 | <i>In combinatie met de wijkagent, ja de beheerder, die zit ergens anders. ... Je krijgt ook tips om uit te kijken naar pietje puk.</i> | Politie zit aangesloten door preventie tips te geven, maar burger neemt contact met politie door noodnummer. | |
| 4 | 5:25 | <i>Ook onzintips, en dan wordt het een beetje een kletspraatje ... Mensen publiceerden daar allerlei onzin wat daar niet voor bedoeld is.</i> | Beginfase is lastig. Mensen moeten leren hoe ermee om te gaan. | |
| 5 | 6:05 | <i>Als ze iemand gepakt hebben, dan laten ze dat wel weten... als ze iemand aangehouden hebben met dat signalement, maar we gaan ze niet vertellen wat er precies is, want dan kom je met de privacy weer in de knoop..</i> | Mensen begrijpen wel dat politie niet alles kan vertellen | |
| 6 | 7:30 | <i>Da's niks engs, er dreigt geen gevaar...</i> | Groep moet gaan over dingen die gevaarlijk zijn. | |
| 7 | 9:30 | <i>Ze hebben allemaal van die ingenieuze systemen... Ja zou wel handig zijn om daar iets over te weten. [over papiertje tussen de deur/stokje voor de deur]</i> | Participant wil meer weten over wat er speelt in de wijk, wat criminelen proberen | |
| 8 | 11:20 | <i>[Er is ingebroken van de participant, lang geleden] Ja, met mij deed dat niks, maar mijn vrouw had er wel wat last van. Die vond het wel eng. ... De erfstukken en de sierraden van haar moeder die wat waard waren die zijn meegenomen.</i> | Het is eng dat mensen door je spullen heen gaan, en de erfstukken weggehaald werden. | |
| 9 | 13:05 | <i>Dat ik in elkaar geslagen wordt, dat vind ik toch wel wat listiger.</i> | In elkaar slaan is wel heftiger. | |
| 10 | 13:55 | <i>Ja, hoofdzakelijk veiligheid voor het gezin. Ik heb ook nog een zoon met down, die thuis woont, dus ... en voorkomen dat een ander een keer lastig gevallen wordt.</i> | Mensen willen veiligheid voor hun eigen gezin en de mensen om hun heen. | |
| 11 | 15:00 | <i>[Man vastgereden die 12jarige in elkaar aan het slaan was]</i> | Participant is wel iemand die actie onderneemt en ervan houdt. | |
| 12 | 16:30 | <i>Nou, zoiets heb ik hier dan ook, en er komt hier iemand voorbij die je dan tegenhouden, of staande houden, of vasthouden, en de politie komt dan, dan wil ik daar wel aan meewerken.</i> | Participant wil meehelpen bij "boeven vangen". | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|---|--|---------|
| 13 | 17:20 | <p>I: en heb je vaker gebeld naar de politie?</p> <p>P: Twee keer denk ik.</p> <p>I: En dan twee keer 112?</p> <p>P: Ja, ja dat is het makkelijkste. Op dat moment weet je niet dat je dat 0900 nummer hebt. Gewoon als je even snel, dus dan gaat 112 sneller.</p> | Mensen kennen het 0900 nummer niet. | |
| 14 | 18:40 | <p>Ze waren bekend bij de politie, ze zijn opgepakt, maar het had niets te maken met wat er eventueel in de wijk gebeurde.. Dus dat riep meer vragen op dan dat je denkt, ja...</p> | Vage terugkoppeling roept vragen op. Terugkoppeling is handig, maar niet vaag. | |
| 15 | 19:50 | <p>...en wij hebben er iets aan dat we serieus genomen worden bij de politie..</p> | Het is niet vanzelfsprekend voor de participant om serieus genomen te worden door de politie. | |
| 16 | 20:30 | <p>... Ik denk dat het het veiligheidsgevoel van mensen is wel als er adequaat wordt opgetreden als men iets meld bij de politie, en dan serieus, geen flauwekul ...</p> | Politie moet adequaat reageren om veiligheidsgevoel te verhogen. | |
| 17 | 21:50 | <p>I: Was dat voorheen anders?</p> <p>P: Ja, ik denk wel dat de keren dat ik gebeld heb voor de inbraken in die auto, dat ik driekwartier moet wachten, dat geeft geen lekker gevoel. ...</p> | WhatsApp groep helpt om iets meer actie te krijgen naar aanleiding van een issue, wat dan weer een rustiger gevoel geeft. Ook aansluiting politie helpt daarbij. | |
| 18 | 24:00 | <p>Dan ga ik er gewoon naartoe... Jongen doe me een lol, zet je motor even uit, mijn slaapkamer zit hierboven.</p> | Participant lijkt niet echt bang te zijn om mensen aan te spreken. | |
| 19 | 25:10 | <p>Het is rustiger geworden in de wijk, ik weet niet of dat alleen aan de WhatsAppgroep ligt, ... maar ik denk wel dat het invloed heeft op een of andere manier. Ja, want er zijn best een aantal prijzige auto's gestolen, maar de laatste tijd niet meer.</p> | Participant voelt zich wel echt veiliger. De criminaliteit is ook echt afgenomen. | |
| 20 | 28:20 | <p>Ik dacht dat het alleen hier onze wijk was ... maar het is ook aan de overkant van de [xxx]laan. Maar tot hoe ver, ja ... Kennelijk zitten ze allemaal in deze groep, is op zich ook niet erg ...</p> | Participant lijkt niet helemaal te beseffen hoe structuur WhatsAppgroepen in elkaar zitten. | |
| 21 | 29:40 | <p>Hoe meer je gezamenlijk doet, hoe beter.</p> | Samenwerking is nodig voor veiligheid. | |
| 22 | 30:15 | <p>... daar kan ik niet tegen. Oude vrouwtjes beroven, gehandicapte kinderen.. gewoon niet gelijkwaardig, als het gelijkwaardig is, vind ik het wat anders, want dan kan iemand zich verdedigen.</p> | Het wordt als meer impact bevonden als er een ongelijke behandeling is tussen mensen. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|---|---------|
| 23 | 31:30 | <i>I: Is er nu ook iets dat de gemeente betrokken is in de groep? P: Dat weet ik niet. Durf ik niet te zeggen, ik geloof het wel, maar de opzet van die groep is in overleg gegaan met agenten, met het wijkbureau.</i> | Participant dacht dat gemeente erbij betrokken is, is niet zo. Niet op de hoogte van de netwerkstructuur (en mogelijkheden daarvan) | |
| 24 | 33:30 | <i>[Voorbeeld klikobakken] I: Ja, want dat zijn incidentele dingen, dat kan wel.</i> | App is handig voor contact met burens, incidentjes kunnen gemeld worden. | |
| 25 | 35:15 | <i>Vanuit de bewonersvereniging melden we dat bij het stadsdeel, die het weer melden bij de gemeente. En vanuit de gemeente is er 3 miljoen beschikbaar gesteld om die hele wijk aan te pakken.</i> | Bewonersverenigingen zijn een bron van invloed op de gemeente, kunnen dingen onder de aandacht brengen. | |
| 26 | 36:00 | <i>I: Wat is jouw rol als deelnemer? P: Signaleren en verder niks.</i> | Burger is alert door groep. | |
| 27 | 36:05 | <i>Nee, op dit moment niet. Ik had een drukke baan en daar deed ik niks naast, omdat ik altijd bezig was. En nu zal het misschien langzamerhand wel een keer gaan gebeuren.</i> | Mensen hebben geen tijd tijdens een drukke baan (of denken geen tijd te hebben), en hebben er geen zin in. | |
| 28 | 41:45 | <i>[Krant, wijkkrant, overkoepelende orga] Staan ook vaak dingen in die voor mij niet interessant zijn.</i> | Staan wel dingen in, maar zijn ook vaak dingen die niet van toepassing zijn voor participant | |
| 29 | 42:30 | <i>Op nieuwjaarsborrel en wijkfeest, daar worden wel dingen uitgewisseld en daar hoor je wel wat er speelt. En dan is er wel eens een aha-erlebnis, dat je denkt daar heb ik nooit bij stil gestaan.</i> | Ook fysiek contact met de burens blijft erg handig om te weten wat er gaande is. | |
| 30 | 44:10 | <i>[Mensen die direct contact hebben met probleem zoeken de bewoners organisatie op om problemen op te lossen]</i> | Bewonersorganisatie is een punt waar men als bewoner naartoe kan, en naartoe gaat, als dat nodig is. | |
| 31 | 44:20 | <i>Overlast op een bruggetje jaren geleden, interesseert mij wel, maar het is hier niet, terwijl degene die daar dichtbij zit is daar direct bij betrokken en wil daar direct wat mee doen, omdat die daar direct profijt van heeft.</i> | Zodra mensen zelf geen of minimale overlast ondervinden, is het niet direct niet interessant, maar gaan ze geen actie ondernemen. | |
| 32 | 46:15 | <i>Maar er speelt ook niet zo gek veel.. Het is nu rustig, er worden geen auto's gejat.</i> | Participant vind wijk niet onveilig, of onprettig, maar wil het gewoon beter maken op bepaalde onderwerpen. | |
| 33 | 50:20 | <i>[over nieuwjaarsborrels] En dat wordt wel steeds minder valt me op ... en de oude hap die blijft natuurlijk komen en de nieuwelingen die weten het niet allemaal en de ene nieuweling komt wel en de andere niet.</i> | Nieuwe bewoners integreren niet altijd helemaal in de wijk, doen op een of andere manier niet altijd mee. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|---------------------|---|---|---------|
| 34 | 52:45 ⁶⁸ | <i>[over rol politie in wijk] Toezicht houden daar waar gevraagd, zorgen dat de mensen een veilig gevoel hebben en dat ze bereikbaar zijn als het nodig is. En misschien af en toe eens door de wijk heen rijden, nou, tegenwoordig gebeurt dat. ... Dat is misschien toch een beetje een indruk van nah, ze zijn er.</i> | Participant wil een bepaalde zichtbaarheid, met name optreden bij incidenten, maar ook de hele tijd door. | |
| 35 | 55:20 | <i>[over rol gemeente in wijk] Ja, die moet gewoon zorgen dat de openbare ruimte in orde is.</i> | Gemeente wordt in contact gebracht met de openbare ruimte. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|---|---|---|
| 1 | 5:30 | <i>En inbraken, vaak rond de zomer is dat heel erg, want dan zijn mensen op vakantie.</i> | Periodes van inbraken | |
| 2 | 5:30 | <i>[Wordt verteld dat er leegstaand kantoorpand is, wat overlast geeft. En ook dat er op een gegeven moment wel wat inbraken waren. Participant dacht: daar moet ik wat mee doen, in overleg met politie]</i> | Er was echt een reden om de groep op te richten, omdat er wat gaande was in de buurt dat het onveilig maakt. | |
| 3 | 7:50 | <i>Dan wil ik dat je me mailt, met je telefoonnummer, waar je woont, gewoon voor mijn eigen dossier, dat niet iedereen zich eigenlijk via de app aanmeld. ... Dus ik weet ook precies met een kaartje waar iedereen zit. ... Maar ik vind het wel belangrijk om te borgen in ieder geval, dat je weet wie er in je buurt erbij hoort.</i> | Beheerder heeft veel aandacht voor wie in groep zitten. Belangrijk dat het echt uit wijk is. | Denk dat het een vorm van verantwoordelijkheid nemen van de beheerder is. |
| 4 | 9:00 | <i>De gemeente zou dus met bordjes komen, maar dat schijnt weer een heel apart verhaal te zijn. Vind ik wel jammer, want in al mijn enthousiasme had ik wel verwacht dat ze hier in de buurt een bord hangen van 'dit is WhatsApp'. ... Eigenlijk verwacht je gewoon dat er in jouw buurt een bord hangt.</i> | Borden helpen wel om het initiatief te ondersteunen. | |
| 5 | 10:00 | <i>[Over sociale controle] Ja, als er wat is, het blijft netjes rustig, maar dan begint die appgroep wel te leven.</i> | Men kijkt sociaal mee met wat er aan de hand is. | |
| 6 | 11:15 | <i>Door de jaren heen ben je meer afgegleden in de anonimiteit, meer binnen zitten achter je computer, vroeger liepen mensen vaker buiten, praatje maken.. En met die WhatsApp trek je dat natuurlijk wel weer een beetje recht.</i> | WhatsApp helpt om sociale controle omhoog te helpen, en om mensen uit de anonimiteit te trekken. | |
| 7 | 12:00 | <i>Mij ging het met name om het inbreekverhaal. ... We moeten daar wel wat mee doen. ... Dus vanuit die onveiligheid is het WhatsApp hier wel echt gaan leven.</i> | Belangrijk om te reageren op wat er gebeurt in de buurt. | |
| 8 | 15:45 | <i>[praat over Facebookpagina] Ik heb denk ik als enige BuurtWhatsApp ook een Facebookpagina.</i> | Niet iedere groep heeft ook een Facebookpagina. | |
| 9 | 16:05 | <i>Af en toe publiceer ik daar wel eens wat dingetjes op, ik heb van de politie gehoord hoe ze dat dan doen met die lucifertjes.</i> | Participant is enthousiast en geeft met name op Facebook wat dingen door, ook breder dan veiligheid alleen over de buurt. | |
| 10 | 16:50 | <i>Dan staan er gemiddeld 50 die dat ook zien, die ik zie dat bericht gelezen. [anekdote over waterstoring] Dan word het in een keer 351 keer bekeken. Dat is iets in deze buurt, niks bijzonders eigenlijk, het is gewoon even een weetje.</i> | Mensen vinden sommige dingen opeens heel interessant. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|---|--|---------|
| 11 | 18:00 | <i>Wat ik ook doe een keer per maand is een testoproep eruit gooien, en dat doe ik eigenlijk voor mensen die nieuw bij de club zijn, en daar staat ook de Facebook bij. ...</i> | Gebruik van testoproep zoals de de sirene. | |
| 12 | 19:50 | <i>-Over wat voor dingen wordt er geappt? - Niets, alleen als er echt iets is. -En wat is echt iets is? -Een inbraak, of een vreemd iemand.</i> | Er wordt alleen geappt over noodsituaties. | |
| 13 | 20:20 | <i>We houden het behoorlijk strak in de hand. Als je het namelijk laat ontaarden in vruchteloos geklets, dan valt de alertheid weg, dan gaan mensen juist niet meer reageren. En het is juist de bedoeling dat als die app gaat, dan is er wat aan de hand in de buurt, dus dan ga je kijken.</i> | Berichten worden strak in de hand gehouden door beheerder om alertheid groot te houden | |
| 14 | 26:20 | <i>Dat is dan wel het gevaar, dat omdat je natuurlijk heel veel informatie hebt, dat mensen denken van 'oh, dan kom ik wel even bij hem vragen'. Daar moet je wel voor waken, moet je wel een beetje sterk voor in je schoenen staan.</i> | Beheerders hebben informatiepositie binnen hun buurt. | |
| 15 | 27:30 | <i>Ja, je begint in je enthousiasme iets om de buurt veiliger te maken, dat is misschien wel een heel groot woord, en dan merk je toch dat er heel veel bij komt, waar je in eerste instantie niet aan gedacht hebt.</i> | Beheerders beseffen aan het begin ook niet volledig waar ze mee beginnen. | |
| 16 | 28:20 | <i>[Over betrekking politie in begin] Toen zei ik 'ik heb iets gelezen met WhatsApp' en toen zei hij 'oja, als je eraan gaat beginnen, moet je daar en daar kijken, en ik heb nog stickertjes voor je ter promotie'. Maar hij stond er ook heel erg voor open, dus dat is allemaal lovend vind ik.</i> | Support vanuit politie wordt enorm gewaardeerd. | |
| 17 | 29:00 | <i>Ik vond alleen dat wij als beheerders eigenlijk wel een applijn die we naar de politie door kunnen zetten...</i> | Beheerders willen directe lijn naar overheid voor problemen. | |
| 18 | 29:00 | <i>...maar daar zijn ze nogal gevoelig voor, omdat ze dan stroomopwaarts en die mensen die daar in die controlekamer zitten hebben het al heel erg druk, dus als ze dat er dan nog eens bij krijgen, en het is niet belangrijk, dan is dat vervelend.</i> | Politie is terughoudend omdat er geen capaciteit is, dat wordt ook wel begrepen. | |
| 19 | 29:20 | <i>Dat als een van die beheerders vanuit hun groepen een berichtje sturen naar een wijkagent van 'joh, luister, wij zien dit, maar wij kunnen er niks mee, hebben jullie daar misschien wat aan.' Daarvoor had ik voorgesteld om bij politiekantoor Loosduinen een telefoon neer te leggen met een nummer dat alleen de beheerders hebben, maar dat vonden ze allemaal nogal moeilijk. Dus dat vind ik wel een beetje jammer dat dat nog niet in gang is gezet.</i> | De politie kan zijn informatiepositie vergroten als informatie uit appgroepen stroomopwaarts gaat. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|--------------------|---|---|---------|
| 20 | 30:00 | <i>De meldkamer gaat ons ook gelijk berichten appen als er iets uit de buurt is. ... De politie Loosduinen zet dat door naar de beheerders uit de appgroepen, en mocht het dan in jouw buurt zijn, dan zet je dat ook door naar jouw buurt.</i> | Actief vragen om hulp bij gedane meldingen kan ook politie helpen. | |
| 21 | 31:20 | <i>En ze hebben 12 beheerders die je kent, ..., dus dat is goed volk, dus dan kan je die best wel het vertrouwen geven van als ze eens een keer iets raars zien in hun buurt, ...</i> | Vertrouwen vanuit overheid naar burger is nodig om relatie te regelen. | |
| 22 | 33:00 | <i>I: heb je nog andere alternatieven overwogen? P: nee, nouja, WhatsApp heeft iedereen. ... Zelfs met zo'n klein telefoontje, kan het overal op. Het is snel, het is makkelijk, en het is gratis. ... En ik ben niet de eerste die WhatsApp is gaan gebruiken.</i> | WhatsApp is veelgebruikt, en wordt in heel veel situaties al succesvol ingezet. | |
| 23 | 40:00 tot 43:00 | <i>[Vertelt over wat hij beschouwt als interessant informatie gebied. Noemt aan ene kant interessant wat er aan overkant weg gebeurt bij Parnassia, aan andere kant vertelt hij dat het moet gaan over het buurtje binnen de slootjes.</i> | Natuurlijke markeringen (grote weg, sloot) helpen goed in het afkaderen informatiegebied. | |
| 24 | 39:50 | <i>Het valt hier in de buurt heel erg mee, ook in de WhatsApp, dat ze niet zo apathisch reageren als er een vreemde man door de straat loopt. Men moet wel echt een gut feeling hebben dat het echt niet goed is.</i> | Mensen filteren automatisch informatie die ze zien. | |
| 25 | 43:00 tot 45:00 | <i>[Vertelt over politie die beheerders bij elkaar roept voor cijfers van die maand, en soms worden daar nog extra dingen besproken]</i> | Contact met actieve burgers/beheerders warm houden is belangrijk. | |
| 26 | 47:30 | <i>Ja, je hebt van die wijktoezichthouders, maar daar heb ik persoonlijk niet zo'n hoge pet van op, omdat ik die hier nooit door de buurt zie rijden.</i> | Mensen willen overheid in hun wijk zien. | |
| 27 | 49:50 | <i>Nouja, ze [buurtbewoners] moeten zelf natuurlijk ook een beetje de boel in de gaten houden. Ze moeten bewust worden dat ze niet de deur open moeten laten als ze de hond uit gaan laten, raam open laten..</i> | Mensen moeten bijdragen door zelf bewust te zijn en zijn ogen open te houden. | |
| 28 | 51:10 | <i>Ik heb ook wel eens zitten denken voor de zomer dat we dan zelf gaan rondlopen, maar je krijgt de mensen niet op de rit. Mensen vinden het prachtig als je hun huis in de gaten houdt, maar willen daar zelf niet aan meewerken.</i> | Het blijft erg lastig om mensen te motiveren bij te dragen aan een veiligere buurt. | |
| 29 | 51:30 | <i>En daarom is zo'n app natuurlijk wel handig, want dat is bijna geen moeite, dus daar wil dan wel iedereen zijn steentje aan bijdragen.</i> | De drempel om mee te doen met WhatsApp is laag. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|---------|--|--|--|
| 30 | 52:00 | <i>[Over rondje lopen door de wijk] Ja, dan zou je echt een harde kern moeten vinden die dat mee wil gaan dragen. Maar ja, dan leg je die harde kern natuurlijk wel weer een hele hoge verantwoordelijkheid op, want op het moment dat er echt wat in de buurt gebeurt, dan gaan ze wijzen van 'die buurmannen die hebben niet op staan letten, en nu is er toch in mijn huis ingebroken'.</i> | Burgerinitiatief moet ondersteund worden zodat de verantwoordelijkheid dragelijk blijft, en er geen aansprakelijkheidsissues ontstaat. | |
| 31 | 53:10 | <i>Ja, ik vind het leuk om te doen. Dan leer je de buurt kennen. Dat is grappig. Mensen die je normaal voorbij loopt, maak je ineens een praatje mee.</i> | Beheerder haalt voldoening uit het (leren) kennen van zijn buurt | |
| 32 | 53:20 | <i>Ik wordt ook wel eens aangesproken. Sommigen kennen mij best wel goed, dus die zeggen 'He, ik zag dat op de app' of 'Goh, weet jij hoe dat en dat gaat?'</i> | Beheerder wordt door groep een aanspreekpunt in de buurt voor bewoners. | |
| 33 | 54:00 | <i>Ik heb wel eens aan de gemeente gevraagd 'zouden wij eens een bijdrage kunnen krijgen om wat meer te promoten en er wat meer mee te doen?' en toen kreeg ik als antwoord 'ja, maar de WhatsApp is gratis?' Dus de gemeente trok zich daar helemaal vanaf. Terwijl ik denk dat de gemeente daar juist wel profijt van heeft, niet direct, maar wel indirect omdat je toch een soort samenwerking hebt met de politie, dus extra ogen. Dus ik vind wel dat de gemeente daar meer verantwoordelijkheid had kunnen nemen.</i> | Faciliterende rol van de gemeente is zeer gewenst, en de terugtrekking vanuit de gemeente wordt niet gewaardeerd. | |
| 34 | 55:00 | <i>Dat is hetzelfde als wat ik net vertelde met dat rattenverhaal. De ene was heel enthousiast en had de volgende dag al een mailtje gestuurd van we willen meedoen, en de ander die is helemaal niet geïnteresseerd... [!: die sturen dan ook geen berichtje terug?] Nee, nee.</i> | Mensen rondom een topic binden werkt beter dan in het wilde weg. | Eens terugkijken naar bindingen van communities. |
| 35 | 55:20 | <i>[participant maakte een wijkkrantje] Dan blijf je dus maar werken, maar je weet niet wat de respons is. [daarom facebook]</i> | Participant wil graag berichten sturen naar buurt, maar wil ook zien wat daarvan terugkomt. | |
| 36 | 58:20 | <i>Ik denk dat als er ooit nog iets komt waar je iets in kan delen. Mensen die een camera hebben hangen [...] En als je dan de camerabeelden in de WhatsAppgroep zou kunnen delen, dan zou iedereen in de buurt jouw huis in de gaten kunnen houden. [...]</i> | Delen van bepaalde informatie vanuit je huis vanuit digitale media, zou gedeeld kunnen worden in politie. | |
| 37 | 1:02:20 | <i>[Over netwerk bekendheid] Ze weten wel dat ik gesprek heb met de politie, met de andere beheerders niet. Wij hebben ook wel een wijk waar dat niet zo leeft verder, waarin de mensen het fijn vinden dat er een WhatsApp is, dat er toch een stukje preventie hier is. En dat ze niet zo'n behoefte hebben aan dat er van alles verder gebeurt.</i> | Mensen in buurt worden door coördinator weinig op hoogte gebracht van verdere netwerk - netwerk bied weinig mogelijkheid doordat er geen info 'stroomopwaarts' gaat. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|---------|---|---|---------|
| 38 | 1:04:00 | <i>[Over benodigde info bij oprichten groep] Ik had het stukje over de SAAR, dus over hoe je informatie moet delen, wat de mensen moeten doen die in een whatsappgroep zitten, ... Eigenlijk een goede voorbeeldbrief, ... van joh, we gaan een whatsappgroep starten in deze buurt. ... Dus ik heb hem zelf aangepast ...</i> | In het begin van de groep is er behoefte aan hulp bij het betrekken van buurtbewoners en het 'inrichten' van de groep zelf (regels) | |
| 39 | 1:05:00 | <i>En wat ik eigenlijk nog wel miste, en dat heb ik ook een beetje laten waaien. Hier aan de overkant heb je dus die ASIVO, en in die wijk heb ik dus maar een contact zitten, en wat ik eigenlijk had willen doen is er voorbij lopen met de wijkagent, dat geeft toch net wat meer bagage, van 'joh, wil je je toch niet aanmelden?' En meestal als er iemand met een bepaald gezag is, dat mensen dan toch wel zeggen van 'oh, is misschien toch wel een goed idee.'</i> | Hulp van politie kan ook komen om mensen in buurt te betrekken bij groep doordat zij gezag hebben. | |
| 40 | 1:05:30 | <i>Nu wordt er in Loosduinen preventief wel eens bij een braderie gestaan, maar dat spreekt de mensen toch wat minder aan. Als je weet dat het in een bepaalde wijk niet leeft, en je wil die WhatsApp een boost geven, dan zou je met degenen die dat wel zouden willen doen een rondje door de wijk moeten lopen. Want ik geloof wel heel erg in dat persoonlijk contact.</i> | Persoonlijk contact en gezag is een goede motivator voor mensen om zich aan te sluiten. | |
| 41 | 1:08:00 | <i>I: En waarom denk je dat het beter werkt om naar de mensen toe te gaan in plaats van ergens te gaan staan? P: Omdat dat veel persoonlijker is, en omdat het veel meer impact heeft. [over braderie] Die impact is gewoon te laag!</i> | Persoonlijk contact maakt altijd meer impact. | |
| 42 | 1:20:00 | <i>Kijk, als Nederland zeg maar vol operationeel is en iedereen werkt en het zijn niet de vakantie dagen, dan is zo'n buurt best wel leefbaar, maar het is minder leefbaar als de helft op vakantie is. Om daar nog eens een keer wat voor te vinden, dat zou wel goed zijn. En het liefst vanuit de buurt dan.</i> | Niet alleen een groepering rondom verschillende topics, maar ook rondom de (vakantie)periodes. | |
| 43 | 1:20:00 | <i>Kijk, als Nederland zeg maar vol operationeel is en iedereen werkt en het zijn niet de vakantie dagen, dan is zo'n buurt best wel leefbaar, maar het is minder leefbaar als de helft op vakantie is. Om daar nog eens een keer wat voor te vinden, dat zou wel goed zijn. En het liefst vanuit de buurt dan.</i> | Het is het best om vanuit de buurt te werken, als het voor de buurt is. Daarmee krijg je tractie in de buurt. | |
| 44 | 1:12:40 | <i>Ik gebruik de stickers als beloning. Als je je hebt aangemeld, krijg je twee stickers.</i> | Mensen iets geven bij lid worden van app, als teken van aansluiting. | |
| 45 | 1:13:00 | <i>En mijn ideaal, dat is dan iets wat ik echt vind dat in iedere buurt waar een WhatsApp zit ook een bord moet staan, van hier zit een WhatsApp groep. Dat zou ik heel prettig vinden. Ik denk dat als je met iedere beheerder in Loosduinen praat dat ze zeggen 'we willen een bord, we willen een bord!'</i> | Burgers vinden een bord belangrijk als zichtbaarheidskenmerk. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|---------------|--|---|---------|
| 46 | 1:13:30 74 | <i>Ik ben mij ervan bewust geworden dat het niet alleen gaat om het bord, maar ook om het gevoel wat je uitdraagt.</i> | Een gevoel van veiligheid in je buurt is een succesfactor. | |
| 47 | 1:14:10 | <i>Alle beheerders zijn wel een beetje mannen op leeftijd, dus het is niet zo'n jonge dynamische groep. Of ze hebben een gerelateerd beroep.</i> | Beheerders komen vaak uit dezelfde groep. Vraag is of dat erg is, of juist iets waar je gebruik van moet maken. | |
| 48 | 1:15:00 | <i>Daar zou je in dat welkomstpakket wat aandacht aan kunnen besteden van wat er nu van je wordt verwacht als je WhatsApp gaat beheren.</i> | Idee voor welkomstpakket: verwachtingen van beheerder/groepslid. | |
| 49 | 1:15:50 | <i>Misschien moet je gewoon 2 of 3 echt hele enthousiaste beheerders zoeken die een soort team gaan vormen die dan daar een beetje sturing aan gaan geven. [aan beheerdersgroep]</i> | Super enthousiaste mensen kunnen eventueel meer doen door kerngroep van beheerders. | |
| 50 | 1:17:20 | <i>Jullie praten heel erg in jullie taal, maar dan moeten we kunnen schakelen, want als ik jouw taal begrijp, moet jij proberen om mij zoals ik praat te begrijpen. Zoals de whatsappgroep praat ook. En dan is het natuurlijk het makkelijkst als we allemaal dezelfde taal gaan spreken. Dus ook dat we op dezelfde manier gegevens gaan aanleveren.</i> | De taal tussen de politie en de burger staat mijlenver van elkaar af (en gemeente ook). | |
| 51 | 1:22:30 | <i>Het gaat ook erom wat het netwerk is waar het op gebouwd wordt. Alles wordt eigenlijk gebouwd op vertrouwen natuurlijk, dat is in principe natuurlijk de key, waar het om gaat.</i> | Ieder netwerk valt of staat bij vertrouwen. | |
| 52 | 1:22:40 | <i>[...] Vertrouwen is goed controle beter. [...]</i> | Om vertrouwen te wekken, moet er een bepaalde vorm van controle zijn. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|---|-------|---|--|---------|
| 1 | 9:10 | <i>En dat groenonderhoud [...] dat moeten we eigenlijk een keer bij de gemeente aangeven.</i> | Groenvoorziening (openbare ruimte) wordt als gemeentetaak gezien. | |
| 2 | 11:30 | <i>Nou, hiervoor woonden we in een huurhuis. Dus dan is de betrokkenheid een stuk minder in een buurt.</i> | In huurhuizen heeft men minder binding met het huis, dus ook met de buurt. | |
| 3 | 12:20 | <i>En we hebben daar gewoond met kleine kinderen, en die [buren] hadden ook kleine kinderen, dus de kinderen spelen op straat, dus je ziet op dat moment wel veel meer de mensen, en dat versterkt wel heel erg de band in een buurt.</i> | In buurten waar veel op straat geleefd wordt, o.a. door kinderen, is cohesie sterker. | |
| 4 | 12:10 | <i>[verhaal over burengedag zeggen] I: Vind je dat ook belangrijk? P: Ja, als je weten wie je burens zijn, weet je ook wanneer er iemand loopt die er niet thuis hoort.</i> | Mensen willen burens kennen om te weten wie er woont, en wie dus niet. | |
| 5 | 15:30 | <i>I: Denk je dat burenccontact ondersteund wordt door de WhatsAppgroep? P: Ja, ik denk het wel. Je leert daardoor meer mensen kennen denk ik. Er stond dan een garagedeur open, en dan zie je de een na de ander [reageren], die wonen in die hoek, of die wonen in die hoek, omdat ze daarop reageren. De manier waarop er gereageerd wordt, leer je toch mensen met naam en foto kennen.</i> | WhatsApp helpt om meer burens te kennen dan voorheen. | |
| 6 | 17:40 | <i>[Kanalen: Facebook, wijkwebsite (niet up to date), whatsapp] Wat me wel was opgevallen, is dat er nergens informatie stond over onze wijkagent. Ik ga dat dan wel aanpakken, want ik vind het wel positief om te zien wie hier in de wijk rondloopt en wie kan je aanspreken...</i> | Bewoners willen weten wie wijkagent is, om te weten wie er in de buurt bezig is. Persoonlijk contact daarin is belangrijk. | |
| 7 | 20:20 | <i>[...] I: hoe wist je dat de groep er was? P: Volgens mij heb ik dat via een formuliertje binnen gekregen.. Ik denk dat er een kaartje door de bus werd gegooid van dat de buurtapp hier gold, en dat je stickers kon aanvragen en dat heb ik toen ook gelijk gedaan. Ik vond het ook een heel goed initiatief.</i> | Als persoon geïnteresseerd is in app, kan simpel foldertje genoeg informatie zijn om mee te gaan doen aan de app. | |
| 8 | 21:20 | <i>Vooraf omdat de app gewoon puur voor meldingen is. Dus als er wat gebeurd binnen de wijk, dat het daarvoor ook puur gebruikt wordt. Als er iemand per ongeluk [wat plaatst wat er niet thuis hoort] komt er ook gelijk 'daar is die niet voor'. Hij blijft heel goed schoon, dus als je hem hoort weet je dat er wat is.</i> | Er moeten alleen alarmmeldingen in de groep komen, zodat je weet dat wat komt belangrijk is. | |
| 9 | 24:10 | <i>Bijvoorbeeld 'zwarte Vespa is gestolen', en als je dan naar Facebook gaat, zie je dan weer foto's enzo.</i> | Facebook is aanvulling op WhatsApp met meer informatie. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|---|---------|
| 10 | 30:00 | <i>Hij heeft rechtstreeks contact met de wijkagent weet ik. Dus die zal dat waarschijnlijk ook doorsturen. In plaats van dat iedereen dat in een keer naar een wijkagent stuurt, dat scheelt natuurlijk wel. Dus dat is ook het voordeel van zo'n buurtapp. Dat is makkelijk te bereiken.</i> | Bereikbaarheid die makkelijk en persoonlijk met wijkagent is, is belangrijk, maar er wordt ingezien dat het niet werkt als iedereen de directe lijn heeft. | |
| 11 | 32:00 | <i>[gaat over nieuwe wetgeving mbt persoonsgegevens. Wordt teruggestuurd naar whatsappgroep. Participant geeft aan dat daar ook veel persoonsgegevens gedeeld worden.] Ik zit daar niet mee, maar ik denk dat een hele boel mensen zich dat niet realiseren.</i> | Deling van persoonsgegevens komt ook in app aan bod en men realiseert zich dat niet en de vraag is of er sowieso "aan de wet" gehouden moet worden door beheerders. | |
| 12 | 35:00 | <i>[...] Ik vind het wel belangrijk dat een app dan wel gebruikt wordt waar die voor gemaakt is. En dat is om de buurt te informeren als er wat binnen de wijk gebeurt wat belangrijk is voor iedereen, zodat mensen erover mee kunnen praten, getuigen zoeken. Als mensen dus een probleem hebben ondervonden of als ze iets hebben gezien.</i> | Het doel van de app is informeren over voor de hele buurt belangrijke onderwerpen. | |
| 13 | 35:50 | <i>Wat ik bijvoorbeeld niet goed zou vinden is als ze foto's van iemand die ze zien zouden publiceren daarop, daar zou ik wel commentaar op zetten, zonder dat ze zeker weten wat er aan de hand is. [...] Want als je zoiets hebt, moet je dat niet in de app doorgeven, nee, naar de politie toe.</i> | Foto's en ander beeldmateriaal is tricky in verband met privacy. Die moeten eigenlijk alleen naar de politie toe. | |
| 14 | 36:40 | <i>Maar dat doet de beheerder van de app ook wel erg goed, want die reageert op dat soort dingen wel goed. Want daar zijn wel afspraken over gemaakt.</i> | Beheerders rol wordt geaccepteerd en ondersteund door groepslid, omdat dat de app helpt schoon te houden. | |
| 15 | 37:00 | <i>[over waar app zit] P: Dus dat is de directe omgeving. Dat is die kant van het water bijvoorbeeld niet. Dat is niet meer de buurtapp. I: Zou je informatie die daar afspeelt willen weten? P: Nee, niet direct. Op het moment dat je er last van hebt, zal je daar wel weer achter kunnen komen. Want als je hier hebt, dan heb je ook de volgende straat en vervolgens zit je 6, 7 straten verderop gebeurt er wat. Ja, dat vind ik voor mezelf, in deze wijk niet direct relevant. [...] Kijk, was er nou een bruggetje geweest, waar ze kunnen oversteken, dan zou ik daar misschien anders over denken.</i> | Directe omgeving is ingegeven door 'natuurlijke' omkadering van wijk door slootjes en grote weg. Daar is snelle informatie belangrijk. | |
| 16 | 38:40 | <i>I: Wat wil je weten over die directe omgeving? P: Als er iets niet in de haak is. Of waarmee je de ander kan helpen.</i> | In directe omgeving is wat er gaande is belangrijk, maar ook dat je de ander daar wel kan helpen. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|--|---------|
| 17 | 40:40 | <i>Ik denk ook gewoon dat als zo'n gemeente werkzaamheden gaat doen, of het wordt afgesloten, of als er problemen zijn binnen een wijk, zou dat ook prima erin kunnen.</i> | Gemeentelijke informatie wordt ook gewaardeerd. | |
| 18 | 41:50 | <i>[Over contact politie en andere beheerders] Ik vind het wel heel goed dat het contact er is. Want wat er in de ene wijk kan gebeuren, kan ook in de andere wijk gebeuren.</i> | Uitwisseling van buurten in netwerk maakt het geheel sterker. | |
| 19 | 48:45 | <i>[Over het maken van meldingen via 112 of andere kanalen] Ik vind dat ligt bij jezelf, die verantwoordelijkheid. Als je wat geconstateerd hebt, ben jij degene die het gezien heeft, dus jij kan ook de juiste informatie geven, dat kan niet via via gaan.</i> | Degene die dingen ziet, heeft juiste informatie over dat incident, dus die moet dat melden bij overheid. | |
| 20 | 49:30 | <i>[...] Als je iets niet meld, dan kunnen ze er ook niks mee.</i> | Voor participant is het vanzelfsprekend dat er nog gemeld moet worden, dat dat niet door de app gaat. | |
| 21 | 49:40 | <i>I: En komt er dan op een gegeven moment ook terugkoppeling van zo is het opgelost? P: Nee. I: Vind je dat jammer, of erg, of niet zo erg? P: Nee, want dan ga je weer informatie delen die niet per se noodzakelijk is om te weten. [...] Ja het is opgelost, nouja, oké, prima, ik weet dat het opgelost is, maar.. Op het moment dat ik die melding niet krijg zou ik de volgende keer niet denken 'ik meld het maar niet', want er wordt toch niks mee gedaan. Maar dat is dan misschien persoonlijk dat ik vind dat je het moet melden.</i> | Participant vind feedback niet interessant, want hij vind dat je sowieso moet melden in de app én bij de overheid en zegt minder geïnteresseerd te zijn in de oplossing. | |
| 22 | 51:00 | <i>Ja, ik denk dat het voor die mensen die een melding maken zelf is het wel fijn als ze op een gegeven moment een oplossing krijgen. Als ze een reactie krijgen van het is dit of dat.</i> | Het is wel fijn als je zelf een melding maakt bij de overheid dat daar terugkoppeling op komt. | |
| 23 | 54:40 | <i>[over opzetten buurtgroep in oude wijk] I: Denk je dat dat daar van de grond had kunnen komen? P: Ja, ik denk het uiteindelijk wel ja [...] Met een buurtvereniging had je dat wel daar op kunnen zetten ook. [...] Je merkt toch wel dat mensen betrokken zijn als je meld dat er iets is. Ze willen toch wel vaak weten wat er in de omgeving gebeurt.</i> | Let bij het oprichten van een groep op de wijk, en ga via bestaande kanalen zoals een buurtvereniging. | |
| 24 | 55:30 | <i>Alleen het waren er wel heel veel, en ik denk dat dat met deze groep wel heel erg werkt dat het een vrij kleine wijk is waar het in zit. Waardoor het makkelijker is om zo'n groep te beheren.</i> | Groepsgrootte moet afgestemd zijn op natuurlijke omkadering, daarbij is letten op grootte van groep belangrijk (hier 107 deelnemers / 200-250 huizen) | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|---------|---|---|---------|
| 25 | 56:10 | <i>Ja, ja hoor. Ik zag dat, ik dacht daar doe ik aan mee, want dat vind ik een goed initiatief. Maar dat vind ik sowieso voor elk wijkinitiatief wat er opgezet wordt, dat ik het belangrijk vind om mee te doen. Dat is een beetje de taak als bewoner in een wijk om mee te doen aan activiteiten waar anderen energie in steken.</i> | Sommigen doen mee omdat ze vinden dat wijkinitiatieven ondersteund moeten worden. Ze vinden de energie die erin gestoken wordt mooi. | |
| 26 | 56:50 | <i>Je moet gezamenlijk aan veiligheid en plezierigheid in de wijk werken. Dat moet je gezamenlijk doen. Het werkt niet als er maar een persoon in de straat zegt 'ik wil aan veiligheid werken', terwijl de andere dertig denken 'nou, succes ermee'.</i> | Een veilige en prettige wijk realiseer je samen, niet alleen. | |
| 27 | 57:45 | <i>[over contacten mbt veiligheid] Ik zou naar gemeente en politie gaan. In eerste instantie politie, bij gemeente kijken wat ze aanbieden. Maar ik weet van de politie hebben ze handhavingsteams in buurten zitten, dus die informatie krijg je bij de politie. En de gemeente geeft daar wel voorlichting voor, maar die verwijzen vaak weer terug naar de politie, want die moet dat toch coördineren.</i> | Mensen weten eigenlijk niet goed wat waarbij hoort en waar ze welke info kunnen vinden. | |
| 28 | 58:00 | <i>[over contacten mbt veiligheid] Want je kan een groepering hebben die dat wil gaan doen, en je moet bij de gemeente hebben en er is niemand, dat het kantoor dicht is, ik vind wel dat zoiets 24 uur bereikbaar moet zijn, dus ik zou dat bij de politie verwachten. [...] Het is niet dat de gemeente geen dingen op zou kunnen lossen, maar er moet ook wel iemand zijn die reageert en die bij een gemeente zou kunnen melden dat het echt wel belangrijk is dat het gebeurt.</i> | Voor veiligheid moet iets 24 uur per dag bereikbaar zijn voor acute dingen. Gemeentes zijn niet 24 uur bereikbaar, maar die hoeven ook niet acuut dingen op te lossen. | |
| 29 | 1:00:30 | <i>[over eventuele babbelbox] Zou ik Facebook voor doen. -Waarom dan?- Nou, Facebook kan je net zo makkelijk benaderen als WhatsApp. [...] Op Facebook kan je wat makkelijker wat meer informatie kwijt. En dan is het makkelijker om te zeggen wat je wel en niet wilt zien. Als je WhatsApp hebt kun je zeggen ik wil geen berichten meer zien, en dan zie je niks meer. [...]</i> | Facebook wordt door opzet handiger bevonden: - Kiezen welke berichten wel/niet zien - Berichten rond een onderwerp bij elkaar - Meldingen per bericht aan/uit zetten | |
| 30 | 1:05:30 | <i>[over adres opgeven] Vind het een goed idee, als iemand zich zomaar kan aanmelden, of als iedereen zomaar mensen kan toevoegen, dan ga je informatie delen met mensen die daar niet bij betrokken zijn.</i> | Mensen vinden controle op leden van de buurtgroep prettig. | |
| 31 | 1:06:10 | <i>Maar ik vind wel dat iemand het moet beheren. [...] Filteren van informatie vind ik wel heel belangrijk, daardoor blijft het wel actueel. Daardoor reageer je wel op de app. Want op het moment dat je teveel krijgt zet je het uit.</i> | Beheer van de groep is belangrijk voor informatie filtering, waardoor het actueel blijft. | |
| 32 | 1:07:20 | <i>Doordat je meer duidelijke informatie te geven, denk ik wel dat je meer mensen over de streep haalt om zich aan te melden bij de groep.</i> | Om lid te worden, moet de participant duidelijke informatie krijgen. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|---------|---|---|---------|
| 33 | 1:08:15 | <i>Maar we zijn er wel mee bezig gegaan om dat [te promoten]. We hebben het tegen hun [buren] dus ook gezegd, dus zij zijn er toen wel bij gegaan.</i> | Mond op mond reclame in de buurt werkt heel goed ter promotie van groep. | |
| 34 | 1:08:25 | <i>Ja, zij zijn wat ouder, en dat merk je dan toch wel. Oudere mensen vinden het toch wat moeilijker om daarin te stappen. [...] Ze zien het nut er niet van in. Of ze snappen gewoon de telefoon niet, de smarttelefoon vinden ze vervelend.</i> | Oudere mensen vinden smartphones lastig, en zien het nut daardoor niet in van WhatsApp. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|--------------|--|--|---------|
| 1 | 4:50 | <i>Ik had haar geadviseerd als BIN coördinator, en ook lid van een andere WhatsAppgroep...</i> | Mensen worden een aanspreekpunt in de wijk | |
| 2 | 5:55 | <i>Maar laat xxx alvast dit wat je signaleert en gedaan hebt op de WhatsAppgroep zetten voor alle beheerders in Berlicum en Middelrode.</i> | Beheerders zitten samen in WhatsAppgroep waarin ze met elkaar kunnen delen. | |
| 3 | 6:55 | <i>Dus het werkt wel, alert zijn met elkaar.</i> | | |
| 4 | 7:40 | <i>Ik denk dat wij alles bij elkaar, in Berlicum en Middelrode met 10.000 inwoners, 32/33 whatsappgroepen hebben.</i> | Gemiddeld 310 inwoners per whatsappgroep | |
| 5 | 8:10 | <i>Dus je kunt heel snel informatie delen aan anderen in die groep.</i> | Doel is snel informatie delen. | |
| 6 | 8:30 - 10:30 | <i>Dat is op dit moment gewoon niet operationeel, en dat is gewoon zeer slecht. En als het hebt over afstand burger-overheid, is dit zo'n voorbeeld waar je aan had zien komen dat het fout ging. [...] Maar dan zie je dat qua beeldvorming van wat iets gaat kosten, leven er gewoon heel verkeerde ideeën [bij overheid].</i> | Er is bij de overheid slecht overzicht over kosten, waardoor (ICT)projecten mislukken, waardoor de afstand tussen de burger en de overheid groter wordt. | |
| 7 | 11:10 | <i>Want de wijkagent rapporteert elke maand wat de voorvallen zijn geweest in Berlicum en Middelrode, en die informatie delen wij als BIN coördinatoren met de WhatsAppbeheerders. En die kunnen de informatie weer naar hun achterban delen.</i> | Via BINCO en WhatsAppbeheerders verspreid informatie zich in de wijken. | |
| 8 | 11:50 | <i>Via een PDF bestandje legt die feitelijk vast wat er in die periode gebeurt is aan verschillende soorten overtredingen, of overvallen, of diefstallen. En dan zie je ook dat er de afgelopen twee jaar een behoorlijke teruggang geweest is in overtredingen.</i> | Met inzicht in criminaliteitscijfers kunnen burgers trend zien, als zij dat willen. | |
| 9 | 13:20 | <i>Ja, ik denk dat op basis van datgene wat zij constateren en waar zij behoefte aan hebben om problemen op te lossen, daar is een goed overleg over, en dat is zeker voldoende.</i> | Participant begrijpt wel dat politie niet alles kan delen. Hij neemt genoeg met info die hij krijgt. | |
| 10 | 13:40 | <i>Kijk het verschil tussen een WhatsAppgroep en een BIN, is dat men in de WhatsAppgroep niet anoniem is.</i> | Grote verschil BIN en WhatsAppNetwerk is anonimiteit. | |
| 11 | 14:00 | <i>En dat moet even wennen, want soms zijn er mensen die er dingen op zetten die er helemaal niet op horen. Maar dat is een proces, na verloop van tijd gebeuren er wel de juiste dingen op dat netwerk.</i> | Het duurt even voor mensen begrijpen wat er wel en niet op de WhatsApp thuis hoort. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|---|---------|
| 12 | 15:50 | <i>[Over BIN] Het is een soort Meld Misdaad Anoniem. Dat is ook de intentie dat je daar meldingen doet terwijl men niet weet wie die meldingen doet. Daar is men ook steeds meer op gaan letten dat jij geen last kunt hebben als melder.</i> | BIN is anoniem zodat men geen last heeft van het melden | |
| 13 | 16:20 | <i>[klokkenluidersparalel] Zeker als jij geïnteresseerd bent in veiligheid en daar alert op bent, dan wil je daar geen last van krijgen.</i> | Bij veiligheid is het belangrijk om ongestoord te kunnen melden. | |
| 14 | 18:40 | <i>P: Bij de WhatsAppbeheerders hebben we wel heel veel jongeren die dat doen, dus het is niet alleen de ouderen die dat doen. I: En in de groepen? P: Ja, dus het zijn niet alleen de ouderen die in zo'n WhatsApp groep zitten.</i> | Er is een groot bereik over verschillende leeftijden met de WhatsApp groepen | |
| 15 | 19:40 | <i>350 woningen in wijk</i> | | |
| 16 | 19:50 | <i>Er wordt altijd gevraagd of mensen eventueel hun email adres door willen geven, want dan kan men ook mail krijgen. Dat is hier in de wijk wel het geval, dus er wordt vaak wel breder dan mensen die mogelijk lid zijn van een WhatsAppgroep gecommuniceerd naar mensen die wel mail hebben. [gaat om mailings gemeente en politie]</i> | Ook mailings voor diegenen die geen WhatsApp hebben, en voor ook voor WhatsAppers, combinatie communicatiekanalen | |
| 17 | 20:30 | <i>Elke maand wordt er vanuit de gemeente een mail gestuurd over preventie.</i> | Gemeente kan helpen in preventie | |
| 18 | 21:00 | <i>Je hebt wel mensen die geen mobiel hebben, maar wel een sticker op hun deur.</i> | | |
| 19 | 21:50 | <i>We hebben een bestandje spelregels waar men zich aan moet houden en we hebben een brief die rondgebracht wordt in de wijk waarvoor een WhatsAppgroep opgestart wordt.</i> | Geven van spelregels als men lid wordt. | |
| 20 | 22:20 | <i>En in de praktijk is het zo dat wij, de BIN coordinatoren, wel veel actief bezig zijn geweest om in zo veel mogelijk wijken een WhatsAppgroep op te starten.</i> | Om opstarten van groep voor elkaar te krijgen, moet er wel iets gedaan worden. | |
| 21 | 22:30 | <i>Berlicum en Middelrode heeft een aparte BIN coordinator.</i> | Per dorp / kern één duidelijk aanspreekpunt. | |
| 22 | 28:50 | <i>Ik denk dat mensen minder snel Meld Misdaad Anoniem zullen bellen. Dat als ze lid zijn van een BIN netwerk in de omgeving waar je woont, dat het primair jou erom te doen is alert te zijn in je buurt, en dat minder in andere dorpen. Ja, Meld Misdaad Anoniem is landelijk.</i> | Mensen willen weten waar hun melding heen gaat, dat dat op de juiste plek komt, die gaat over hun omgeving. | |
| 23 | 34:00 | <i>Veiligheid is wel wat breder dan alleen criminaliteit.</i> | Veiligheid is niet alleen criminaliteit, maar alles waarbij de veiligheid van mensen in gevaar komt. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|---------------|--|---|---------|
| 24 | 34:50 | <i>Ze zijn wel zeker aan het faciliteren, maar dat betekent ook dat mensen wel moeten melden.</i> | Gemeente heeft veel faciliteiten, maar moet wel weten hoe die faciliteiten in te zetten voor burgers. Daarvoor moet er gemeld worden. | |
| 25 | 35:00 - 38:10 | <i>[Over wijkmakelaars] Ik vind wel dat ze goed aan de weg getimmerd hebben, ze zijn duidelijk zichtbaar geworden.</i> | Mensen die wijkinitiatieven ondersteunen moeten duidelijk zichtbaar zijn. | |
| 26 | 38:00 | <i>...Voor degenen die daarvoor openstaan. Want dat houd je natuurlijk altijd, je blijft toch te maken hebben met een wat meer individuele samenleving. [...] En nu werkt iedereen, [...] dus ze hebben ook minder tijd dan wij vroeger, waarbij de vrouw vaak thuis was. [...] Het is een gevolg van de maatschappij zoals die ontstaan is, dat je meer met je eigen ding bezig bent dan met het geheel. [...]</i> | Participant denkt dat mensen nu meer individueel zijn, waardoor men minder tijd heeft om voor de community iets te doen. —> community is veranderd van lokaal naar op interesseniveau | |
| 27 | 42:00 | <i>De WhatsAppgroepen kost niet zo veel tijd. Ze [jongere mensen] zien er het belang wel van in.</i> | Drempel om mee te doen is erg laag, en er is incentive. | |
| 28 | 42:45 | <i>Twee keer per jaar hebben wij als BIN coördinatoren ook een overleg met alle WhatsAppbeheerders, en daar is dan ook de politie en de gemeente bij.</i> | Moment van fysiek contact, BINCO's leiden overleg. | |
| 29 | 43:10 | <i>Maar dan moet je wel op hun inpraten. Zichzelf aanmelden op basis een vraag via de mail of via de social media, dat gebeurt niet zo vaak. Maar dat is van altijd al.</i> | Mensen doen niet zo snel met iets mee als er (niet persoonlijk) iets gevraagd wordt. | |
| 30 | 44:50 | <i>Die buurt was meer buurt, dan de buurt hier geworden is. In het begin dat we hier kwamen, kwamen wij met kinderen, heel veel hadden geen kinderen, hier tegenover zijn huurwoningen, en op de een of andere manier wil dat toch niet zo makkelijk samen.</i> | De aanpak moet buurtspecifiek zijn, omdat iedere buurt anders is. | |
| 31 | 46:00 | <i>[Verhaal over AED's en hartveiligheid] Maar wel 30 mensen hebben die cursus gevolgd. [...] Dus daardoor krijg je wel weer iets meer binding als groep. [...] Het is een beetje afhankelijk van mensen of er iets gebeurt in de wijk en of je samen dingen dingen doet [...] In heel veel wijken is dat zo [projectmatige aanpak]. [...] Nu is het meer projectmatig op het moment dat ergens behoefte aan is. [...]</i> | Mensen gaan iets doen samen naar aanleiding van bepaalde onderwerpen waar zij zich bij betrokken voelen op het moment dat | |
| 32 | 48:50 | <i>I: Vind je dat belangrijk, dat mensen alert zijn? P: Ja! Van nature ben ik dat zelf heel erg en sommigen noemen dat nieuwsgierig.</i> | Alertheid van mensen is waar veiligheid begint volgens mensen. | |
| 33 | 50:30 | <i>Men durft anderen ook niet meer zo snel aan te spreken op gedrag, want men krijgt snel een snauw terug.</i> | Mensen zijn banger om elkaar aan te spreken. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|---------|--|---|---------|
| 34 | 52:00 | <i>Dus als je meer buurt bent, als je elkaar kent, dan is het allemaal iets gemakkelijker om elkaar aan te spreken.</i> | Het is makkelijker mensen aan te spreken die je al kent. | |
| 35 | 52:20 | <i>I: Wordt hondenpoep ook besproken in de WhatsApp? P: Nee, de WhatsApp is bedoeld voor het signaleren van onveilige en verdachte situaties. En niet voor allerlei andere zaken. Dus dat moet je op een andere manier aan de orde stellen bij de gemeente bijvoorbeeld.</i> | WhatsApp alert groep is voor onveilige en verdachte situaties. Maar waar moet men dan heen met de andere soorten meldingen? | |
| 36 | 55:00 | <i>Nou zeker, dat heeft gebotst. En dan verlaten mensen de WhatsAppgroep. Na verloop van tijd stabiliseert zich dat wel, en mensen willen later dan ook wel weer toetreden tot die WhatsAppgroep.</i> | Er is een fase waarin de regels uitgevonden moeten worden. | |
| 37 | 55:30 | <i>[Over wat in weekend gebeurd was] Er waren mensen bij die niet meer in de WhatsAppgroep waren, maar wel dingen constateerden. En naar aanleiding hiervan melden ze zich weer aan voor de WhatsAppgroep.</i> | Als er iets gebeurt, is de incentive het hoogst om bij een groep te komen. | |
| 38 | 57:10 | <i>Het zien te voorkomen dat burens getroffen worden door een inbraakpoging en dat burens het idee hebben in een veilige wijk te wonen waar men op elkaar let.</i> | Een veilige wijk betekent voor mensen niet alleen dat er geen criminaliteit is, maar ook een bepaalde vorm van oplettendheid in de buurt. | |
| 39 | 1:00:00 | <i>Sommige mensen zijn ook niet geïnteresseerd in die details, en daar moet je ook voor waken. Dat kan iedere whatsappgroep voor zichzelf bepalen wat ze naar elkaar toesturen. Dus daar zit geen verplichting op.</i> | Iedere groep in het netwerk heeft zijn eigen manier van dingen doen. | |
| 40 | 1:00:20 | <i>Astrid, consulent veiligheid bij MijnGemeenteDichtbij, is begonnen met het overleg van de BIN Coördinatoren voor te zitten. [...] Inmiddels is het zo dat de gemeente wel aanwezig is, faciliteert, maar dat het overleg voorgezeten wordt door een van de BIN coördinatoren.</i> | In de beginfase is er meer ondersteuning nodig, waardoor er ook meer geïnvesteerd moet worden in facilitatie van participanten. | |
| 41 | 1:03:50 | <i>[Over wat je kunt doen met veel kennis over de wijk] Ik denk dat je daarmee wel kunt proberen te motiveren en interesseren voor zaken die je belangrijk vindt.</i> | Er lopen 'allesweters' rond als het aankomt op kennis over de buurt, en die mensen weten precies waar ze moeten zijn en hoe ze iets moeten aanpakken. | |
| 42 | 1:07:00 | <i>I: Hoe komt het dat zij naar jou toe komt? P: Ja weetje, omdat ik heel veel mensen ken.. Ons kent ons. Dan weet je hoe het werkt.</i> | Mensen gaan naar diegene toe die ze kennen, waarvan ze weten dat die veel weten over de buurt. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|---------------|--|---|---------|
| 43 | 1:11:10 84 | <p><i>De gemeente maakt sinds een jaar iedere maand een gemeentejournaal een minuut of tien over wat er gebeurt is. En als ik zie hoeveel mensen van in de gemeente Sint-Michielsgestel dat bekijken van de 30.000, dan loopt dat zo geweldig terug, er zijn zo weinig mensen die daar tijd voor nemen, om te zien wat er in de gemeente gebeurt. Elke twee weken is er een nieuwsbrief van de gemeente digitaal, die ook in het plaatselijk blad, dus het zou kunnen dat mensen daar de informatie wel lezen, maar die nieuwsbrief is er om de twee weken op dinsdag, ik lees die altijd. Maar ik ben een betrokken inwoner, maar ja... Op het moment dat je iets beschikbaar stelt, hoe hou je mensen daarvoor geïnteresseerd?</i></p> | <p>Mensen lijken gewoon niet zo geïnteresseerd te zijn in hun omgeving, door de dingen die aangeboden worden.</p> | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|---|---|---|
| 1 | 1:50 | <i>Maar daar heb ik ook de politie niet gebeld, omdat ze mij hebben zien aan komen rijden, en de garage in gaan. Dus dan heb je zoiets van: ze hebben mijn auto gezien, en ze hebben mij gezien, dus dan ben je toch wel huiverig om te bellen. Dus ik heb maar niet gebeld.</i> | Er is een angst om te melden als de dader weet wie gebeld heeft. | |
| 2 | 2:25 | <i>En ze vragen natuurlijk altijd adres en naam, dat heb ik doorgegeven. Maar je hoort voor de rest niet wat er is gebeurd, of ze ook zijn geweest.</i> | Er is geen feedback over melding. | |
| 3 | 7:30 | <i>Dus dan denk je dat je veilig bent, maar je bent toch niet helemaal veilig, ze glippen toch naar binnen.</i> | Participant voelt zich niet veilig door incidenten in haar appartementengebouw. | |
| 4 | 7:40 | <i>Ik heb de huismeester gebeld dat er iemand hierboven was, en over hangjongeren, en ik heb ook het aan Wooninvest doorgegeven.</i> | Participant probeert in appartementencomplex dingen op te lossen door huismeester en eigenaar te bellen. | |
| 5 | 8:00 | <i>[Huismeester werkt niet mee, zegt: Wat wil je? Dat ik hier op een stoel in de hal ga zitten?]</i> | Huismeester/huiseigenaar weet ook niet wat hij aan moet met de onveilige situaties | |
| 6 | 9:20 | <i>Ik neem aan dat de huismeester er voor is om dit soort zaken aan door te geven.</i> | Participant denkt dat huismeester er is om veiligheid van appartementengebouw te waarborgen. | |
| 7 | 10:20 | <i>Als je het niet doorgeeft, dan weten ze het niet.</i> | Mensen weten dat ze moeten melden om anderen op de hoogte te stellen. | |
| 8 | 10:30 | <i>Ik weet niet of anderen dat doorgeven...</i> | Participant weet niet of haar medebewoners dingen (ook) doorgeven. | Ik vermoed dat mensen die dat wel van elkaar weten samen sterker staan. |
| 9 | 12:50 | <i>I: Weet je waarom dat de buurvrouw niet de politie belt? P: Zij zegt 'ja, ik ben bang'. Zij woont alleen met haar dochter en ze is bang. Maar ik zeg dan dat ze niet weten wie er bellen, [...] Want ze vragen je naam en adres, maar ik denk dat dat allemaal voor de politie is en dat ze dat niet zeggen tegen die jongens.</i> | Mensen zijn bang om de politie te bellen doordat ze denken dat de hangjongeren wraakacties uit zullen voeren, het helpt niet dat je daarbij je naam en adres moet invoeren. | |
| 10 | 12:50 | <i>I: Weet je waarom dat de buurvrouw niet de politie belt? P: Zij zegt 'ja, ik ben bang'. Zij woont alleen met haar dochter en ze is bang. Maar ik zeg dan dat ze niet weten wie er bellen, en als je op dat moment dat ze hangen belt, dat de politie wel komt.</i> | Participant heeft er wel vertrouwen in dat de politie komt als er wat aan de hand is. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------------|---|--|---------|
| 11 | 14:30 | <i>Ik vind het wel fijn met de mensen die in dit gebouw wonen, dat wanneer je elkaar ziet je elkaar groet, 'hoe gaat het?', je hoeft niet elke dag over de vloer te komen, maar ze groeten niet allemaal.</i> | Goed burenccontact bestaat uit herkenning en erkenning, door een simpele groet. Daar hoeft men geen grote vrienden voor te zijn. | |
| 12 | 15:00 | <i>Want je woont toch met zijn allen hier, en als er iets gebeurt, als ze dan niet naar je kijken of je niet groeten, en dan durf je ook nooit als er iets gebeurt is te vragen of door te geven.</i> | Elkaar 'kennen' is toch belangrijk om het gesprek aan te gaan over wat er aan de hand is. | |
| 13 | 17:20 | <i>I: Vind je dat belangrijk, op elkaar letten? P: Ja, vooral op de verdieping.</i> | Op elkaar letten is belangrijk, en hoe dichterbij het is, hoe belangrijker. | |
| 14 | 18:50 | <i>Ik wist niet dat dit gebeurde, ik wist er helemaal niet van, van het preventiebeleid wist ik niks.</i> | De buurtpreventieteams zijn niet bekend, behalve voor de mensen die erin zitten. | |
| 15 | 21:20 | <i>I: Weet je eigenlijk wie dat de wijkagent is? P: Nee, nee wie er hier lopen weet ik niet. Maar ik denk wel dat er iemand is die loopt.</i> | Wijkagent is niet bekend bij participant. | |
| 16 | 22:00 | <i>Als ik zou gaan lopen, zou ik graag in mijn buurt willen lopen. Omdat ik er woon, het is ook voor de veiligheid is, en dat de buurt ook netjes blijft. [...]</i> | De eigen omgeving blijft het meest belangrijk voor mensen. | |
| 17 | 22:35 | <i>En de contacten met de agenten als er iets is, dat lijkt mij wel heel belangrijk.</i> | Een direct contact binnen de politie is fijn. | |
| 18 | 23:20 | <i>Nu heb ik de 0800nummer van de politie gebeld. En dan wordt je bij een of andere centrale... Maar als je met het BPT aan het lopen bent, heb je gelijk de buurtagent.</i> | Wens voor direct contact met mensen over de buurt. | |
| 19 | 25:30 | <i>Ik wist dat nooit, die avond ben ik heel veel dingen achter gekomen. Dat geeft je het gevoel dat zonder dat wij dat weten wordt er toch wel wat in de gaten gehouden.</i> | Burger heeft geen idee van hoe de politie werkt en wat ze doen, en dus hoe ze bereiken. | |
| 20 | 26:55 | <i>Ik vind het altijd wel leuk om iets bij te dragen voor de veiligheid van iedereen die er woont.</i> | Participant vind een bijdrage van bewoners aan veiligheid belangrijk en 'normaal'. | |
| 21 | 27:00-29:00 | <i>[Participant beschrijft een vrij groot gebied, De Lanen en De Dijken, als haar directe omgeving. Echter eerder praat ze alleen over haar appartementen gebouw als waar dingen gebeuren.]</i> | Grenzen van omgeving zijn vloeiend en altijd contextafhankelijk. | |
| 22 | 35:00 | <i>P: Ik woon wel leuk hier. I: Wat is er zo leuk aan? P: De buurt, ik vind het een leuke mooie buurt. En je kunt alle kanten snel op, snel de weg op. Gebouw is nieuw.</i> | Mensen kunnen ergens best heel prettig wonen, maar ook onveiligheid ervaren. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|---|---|---------|
| 23 | 35:20 | <i>Je moet ramen en deuren dicht houden, je moet ze geen aanleiding geven. [...] Nee, je moet attent zijn op alles.</i> | Participant vind dat ze moet letten op haar veiligheid. | |
| 24 | 36:10 | <i>Je moet oplettend en attent zijn. Je buurt moet je zelf leuk maken, als iedereen mee werkt. [...] Als een iemand werkt voor de veiligheid, en de ander niet, dan werkt diegene voor degene die niet mee doet. Dus het is wel beter als iedereen een beetje mee werkt, want dan is het wat makkelijker.</i> | Er moet samen gewerkt worden aan een prettige buurt. | |
| 25 | 36:50 | <i>Want dan denk je: die let ook wel op. Het is niet alleen ik en mijn buurvrouw, maar die letten ook op.</i> | Het gevoel dat er samen opgelet wordt is heel rustgevend. | |
| 26 | 39:10 | <i>[Praat over autoongeluk waardoor hoofdweg was afgesloten] Het is wel belangrijk dat mensen ook weten als er een groot ongeluk is gebeurd of iets ergs is gebeurd, dat het toch wel op een of andere manier ergens komt waar mensen het kunnen lezen..</i> | Mensen willen het weten als er iets ergs is gebeurd dat hun levens (kan) beïnvloeden, bijvoorbeeld als een weg niet beschikbaar is. | |
| 27 | 48:30 | <i>Maar dat vergeten mensen, dat je je burens toch wel nodig kan hebben. Je burens zijn echt heel belangrijk, zijn heel belangrijk! Als je niet thuis bent, je moet niet denken dat er overdag niets kan gebeuren, en je hebt geen contact met je burens, dan doen ze niks voor je.</i> | Burencontact is belangrijk. | |
| 28 | 50:00 | <i>[Over whatsappgroep met appartementen gebouw] Nou geen slecht idee, dat je met een berichtje iedereen op de hoogte kan stellen. En dan is iedereen attent van wat er gebeurt in dit gebouw.</i> | Een whatsappgroep kan helpen met in contact te komen met je burens, en attent te maken. | |
| 29 | 55:20 | <i>I: Wat zou je willen communiceren over zo'n whatsappgroep? P: Nou, als er iets is, maakt niet uit... Als er iets gebeurt, als er iets gewerkt wordt, dat de straat het dan weet.</i> | Participant wil vooral belangrijke berichten hebben over directe omgeving, lijkt met zo'n antwoord in veiligheid geïnteresseerd. | |
| 30 | 55:30 | <i>P: Soms vragen ze ook als er is ingebroken of iemand iets heeft gezien. I: Hoe vragen ze dat dan? P: Er wordt wel eens in de brievenbus een briefje gedaan.</i> | Als dat nou eens over de app kan, maakt het toch makkelijker. | |
| 31 | 57:50 | <i>Er zijn mensen die hier verderop wat dingen meemaken waar wij helemaal geen weet van hebben. En als je zo'n whatsappgroep hebt, dan weet je dat en dat is daar gebeurt. Dan ben je op de hoogte van wat er is gebeurt.</i> | Participant wil op hoogte zijn wat er gebeurt. | |
| 32 | 58:10 | <i>Het is niet uit nieuwsgierigheid, maar dat je weet wat er hier gebeurt en dat je er dan op attent bent.</i> | Alertheid komt doordat je hoort wat er gebeurt. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|--|---------|
| 1 | 01:40 | <i>Ik kreeg hier een soort vinex-wijk, met veel jonge gezinnen en dure huizen, en moeilijk om contact te krijgen met bewoners, omdat die de hele dag op het werk zitten, en dan 's avonds en in het weekend naar sport gaan of wat dan ook.</i> | Wijkafankelijkheid | |
| 2 | 02:20 | <i>Zoals ik hiervoor al zei, de sociale cohesie is hier ver te zoeken. Iedereen is druk, niemand kent elkaar.</i> | Sociale cohesie in wijk | |
| 3 | 02:40 | <i>Een van de dingen wat mijn inzet dan is tegen inbraken, behalve sloten, is de sociale cohesie vergroten.</i> | Sociale cohesie helpt tegen criminaliteit | |
| 4 | 03:10 | <i>Met oud en nieuw was er in zes woningen ingebroken. Daar waar de nood het hoogst is, is de bereidwilligheid om iets te ondernemen het grootst, dat merk je dan ook.</i> | N.a.v. gebeurtenissen kan nood hoog zijn | |
| 5 | 03:50 | <i>[op informatieavond] kunnen we niet een veiligheidsgroepje van bewoners oprichten in de buurt, zodat we met elkaar kunnen kijken in de wijk, zodat je mensen kunt binden.</i> | Op een informatieavond o.i.d. is het handig om een groep te beginnen | |
| 6 | 04:05 | <i>Hoe praat je dan met elkaar? Voorheen was dat met email, maar een WhatsApp groep werd opgericht.</i> | WhatsApp natuurlijke manier van communiceren | |
| 7 | 04:10 | <i>...een WhatsApp groep werd opgericht, waar mensen snel informatie kunnen delen.</i> | WhatsApp is snel communiceren | |
| 8 | 04:20 | <i>[over opgerichte appgroep] Waar ik in beginsel dan ook bij ben om een beetje te stroomlijnen van hoe ga je met elkaar om, en wat voor informatie deel je.</i> | Met name in beginfase behoefte aan regels en handhaving regels | |
| 9 | 04:35 | <i>I: Maar zit jij dan in die whatsappgroep? P: Zo begon ik wel, omdat dat de eerste groep was. Om ook al feeling te krijgen van hoe praten mensen hier, en waar heeft men behoefte aan?</i> | Communicatierichtlijnen moeten uitgevonden worden in het begin. | |
| 10 | 04:55 | <i>Een keer per jaar houden ze een buurtbarbeque om de sociale cohesie te houden ... Gewoon dat mensen weer in de buurt contact krijgen met elkaar, dat ze weten wie er woont. Dat ze ook weten wie er niet woont, dat als er een vreemde door de straat heen loopt.</i> | Sociale cohesie in wijk is belangrijk, om te weten wie wel en niet er thuishoort | |
| 11 | 05:00 | <i>Vaak hebben we daar een thema, net waar zij behoefte aan hebben. [voorbeelden die genoemd worden: woninginbraak, zorg, snoeien]</i> | Inspelen op behoefte werkt voor enthousiasme | |
| 12 | 05:50 | <i>Dekking van 80% van de huishoudens in die WhatsApp groep (voor testgebiedje 4 jaar geleden).</i> | Dekkingsgraad | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|--|--|--|
| 13 | 06:10 | <i>Op een gegeven moment ben ik uit die groep gegaan omdat ik lees dat op wabp.nl en ik snap ook wel dat mensen niet willen dat de politie meeleeft. Er moet ook wel een bepaalde professionele afstand blijven.</i> | Politie wil ook professionele afstand bewaren | |
| 14 | 06:20 | <i>Ik bleef in contact met de beheerster, en zij was de tussenschakel tussen de bewoners en mij over vragen.</i> | Beheerder is tussenschakel, daarmee belangrijk | |
| 15 | 06:30 | <i>Buiten die alarm app werd er een babbelbox op de WhatsApp gestart, omdat mensen ook de behoefte hebben om dingen te overleggen. Op de 112-app willen ze alleen maar verdachte omstandigheden horen.</i> | Er moet een app zijn die echt alleen alarm is, want anders haken mensen af. | |
| 16 | 06:45 | <i>Dan kunnen mensen ook kiezen "ik wil alleen op de 112-app zitten of ik wil ook mee op de babbelbox die ook over andere dingen gaat".</i> | Mensen kiezen zelf of ze alleen in alarm of ook in sociale box willen | |
| 17 | 07:10 | <i>Dus ik ben na elke nazorg woninginbraak ... overal gaan lobbyen van WhatsApp buurtpreventie, is dat niet wat voor jou, en je verkoopt het een beetje, en dan vind je wel bereidwilligheid van mensen die dat willen opstarten.</i> | Oprichten werkt goed als nood hoog is / vraag duidelijk | |
| 18 | 07:55 | <i>Dat is uitgebreid, ik heb nu 27 WhatsApp groepen, zelf een beetje geografisch ingericht met slootjes en wegen, van ongeveer 100 adressen, omdat die beheerders dat zelf een prettig aantal vinden.</i> | Ideale aantal ligt tussen 20 en 150 denk ik, voor whatsappgroep | Denk ook aan dat je maar ca. 150 individuen goed kan kennen. |
| 19 | 08:10 | <i>Het blijft een bewonersinitiatief, dus hun bepalen wat wel en niet werkt, en wat ze wel en niet fijn vinden om te doen. Ik ondersteun en faciliteer slechts.</i> | Er wordt aangesloten op de vraag van bewoners, en die gefaciliteert | |
| 20 | 08:30 | <i>Dus ik heb nu een beheerders WhatsApp groep, daar zitten alle beheerders in en de politie. En hun zitten dan op straatniveau met hun bewoners in de straat te communiceren. Allemaal hebben ze ook een babbelbox. En wij hebben met de beheerders ook een babbelbox, en daar worden dus allemaal dingen gevraagd over allerlei dingetjes.</i> | Ook met beheerders alarm groep en praatgroep. Door praatgroep wordt hobbeltje van contact met politie lager. | |
| 21 | 08:55 | <i>Ik zie nu een verdacht persoon lopen daar en daar, en die steekt nu de straat over, en dan kan die andere beheerder dat ook weer in zijn wijk uitzetten. Voor de politie is dat een vooruitgeschoven post. ... wij hebben een aanrijtijd van 5 of 6 minuten, maar dan kan die toch in de buurt in de gaten worden gehouden.</i> | Inzet van groep kan ook zijn als 'vooruitgeschoven post', voor signalering van misdadigers in buurt. | |
| 22 | 09:05 | <i>Wij zeggen wel altijd: bel eerst 112 zet het dan in de app.</i> | Volgorde is belangrijk | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|---|---------|
| 23 | 09:30 | <i>Als mijn telefoon aanstaat, dan kunnen ze mij bereiken, maar ben ik vrij, niet meer. Vroeger als buurtregisseur hadden we een toelage bereikbaarheid en beschikbaarheid, dat je altijd je telefoon aanhad. Niet meteen opnemen, maar wel aan het eind van de dag even kortsluiten. Die toelage is er in de nationale politie niet meer, dus die telefoon gaat uit na mijn werk. En dat vinden hun [buurtbewoners] niet leuk, want de korte lijn naar de politie is weg.</i> | Buurtbewoners willen directe, korte lijn naar politie. | |
| 24 | 10:00 | <i>Ze moeten 112 bellen, en dat vinden mensen eng. Als er een aanrijding is prima, maar een verdachte omstandigheid is een beetje een zachte melding. ... Dus ik durf 112 niet te bellen, want dat is alleen voor moord en doodslag.</i> | 112 is vaak een grote hobbel, dan moet er iets aan de hand zijn. | |
| 25 | 10:15 | <i>En ik weet niet of je wel eens 0900-8844 hebt gebeld, maar na 10 minuten heb ik opgehangen.</i> | Politienummer is onderbezet en functioneert daardoor niet als korte lijn naar politie | |
| 26 | 10:25 | <i>[over 112 en 0900-8844] Dus daar zit een gat tussen, en dat gat was dus de WhatsApp. Dat werkt heel laagdrempelig, mensen durven heel snel een appje te sturen.</i> | Mensen willen direct, persoonlijk contact met politie. | |
| 27 | 10:55 | <i>Nu hebben we met geld van de gemeente een pilot gedraaid, WAPA (WhatsApp Politie Applicatie), waarmee we 24-7 de politie zouden kunnen appen.</i> | Pilot WAPA | |
| 28 | 11:40 | <i>Je moet bronnen gebruiken die mensen al gebruiken, die zij al gebruiksvriendelijk vinden. En niet weer een nieuwe app, je wordt doodgegooid met appjes.</i> | Gebruik maken van wat mensen al hebben is het beste | |
| 29 | 12:00 | <i>[over wapa] Dat mensen gewoon met ons kunnen appen. En foto's sturen en filmpjes, want dat is nu het probleem.</i> | Sturen filmpjes/fotos naar politie is handig en belangrijk | |
| 30 | 15:25 | <i>I: Wat doe je als je meldingen krijgt waar je niks mee kan als politie? P: Dan zeg ik dat.</i> | Duidelijk eenduidige communicatie naar deelnemers is belangrijk | |
| 31 | 15:30 | <i>Wij hebben te maken met WAPG, dat leg ik ze ook uit, ik kan niet alles delen. Ik kan wel alles ontvangen, maar ik kan niet alles terugdelen met jou als melder. En als ik dat zo zeg, dan wordt dat ook goed geaccepteerd, want ze snappen het. Alles wat je uitlegt snappen ze best wel.</i> | Bij uitleg accepteren deelnemers veel van politie, ook waarom ze bepaalde dingen niet kunnen communiceren | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|--|---|---------|
| 32 | 16:00 | <i>Ik probeer vier keer per jaar een beheerdersavond te organiseren. ... En dan behandel ik een onderwerp waar behoefte aan is, bijvoorbeeld wat is verdacht gedrag, of wat voor bevoegdheden heb je als burger op straat ... en hoe ga je om met een melding. En vaak merk ik dat de bewoners die het al langer doen het al hebben opgelost voor de beheerders die het nog maar net doen. Dus ze voeden elkaar op.</i> | Beheerders hebben vaak een stukje opvoeding nodig over de app, die ze in een netwerk van meer ervaren beheerders kunnen krijgen | |
| 33 | 16:35 | <i>Ik heb in deze groep vijf bewoners die zich hebben opgeworpen als een soort kerngroepje, en die proberen het naar een hoger plan te trekken qua kwaliteit en opvolging.</i> | Echte enthousiastelingen krijgen ruimte om verbeteringen aan te brengen | |
| 34 | 16:50 | <i>[over kerngroep] Proberen dus ook de rest van Amstelveen bij te staan. Die ontwikkelen stickertjes, die je kan gebruiken in gesprekken, of flyers, of wat dan ook.</i> | Uitrol naar andere wijken is zo makkelijk nog niet | |
| 35 | 17:20 | <i>Ongeveer per groep zitten er 50 tot 60 woningen aangesloten, dus ik heb hier in mijn telefoon zo'n 2000 bewoners die ik rechtstreeks kan benaderen. Nou, daar kan ik niet tegenaan fietsen. ... ja, dat is mijn grote voordeel.</i> | Agente heeft meer oren/ogen in wijk, en dat heeft voor haar voordelen | |
| 36 | 17:50 | <i>Het is wel goed dat je dat zuiver houdt, de bewoners willen het voor veiligheid, dus je moet daar ook niet andere dingen mee gaan doen, omdat het zo'n goedlopend netwerk is, dus je moet wel bewaken dat het gebruikt blijft worden voor waar het bedoeld is.</i> | Onderwerp moet alleen veiligheid zijn | |
| 37 | 18:10 | <i>De kerngroep gebruik ik als vraagbaak.</i> | Voor politieagent heeft kerngroep ook groot voordeel | |
| 38 | 18:20 | <i>[uitleg] het is allemaal grijs gebied waarin ik me beweeg. ... Het is wel een beetje zoeken voor de WAPG hoe ik mijn meldingen de wijk in stuur.</i> | Jammer dat de wetgeving hierbij niet aansluit, waardoor politie in grijs gebied komt | |
| 39 | 19:25 | <i>Ik kan het wel via de beheerder helemaal alleen naar die straat brengen, dus niet voor de hele wijk, maar ik zeg tegen die beheerder kun jij kijken of je bewoners hebt op de xxx-sstraat, en kun jij hun dit berichtje sturen.</i> | Voordeel dat (stukjes) straat getarget kunnen worden | |
| 40 | 20:20 | <i>Ik weet nu dat ze dat waarderen. Ik maak elke week een overzicht van wat voor meldingen de politie heeft gekregen in de wijk en wat hebben we ermee gedaan. En als er ingebroken is dan zeg ik er is ingebroken in de Piet Pietersestraat, maar dan geef ik geen huisnummer erbij. En dan zeg ik hoe ze zijn binnengekomen, zodat de bewoners dan weer voorzorgsmaatregelen kunnen nemen en weten wat er gebeurt.</i> | Nieuwsbrief werkt als feedback en preventie | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|--|---------|
| 41 | 21:15 | <i>[over krantje] Ze zien ook van wat is er met mijn melding gebeurd.</i> | Nieuwsbrief als feedback | |
| 42 | 21:40 | <i>[over krantje] Je kan heel veel preventieve tips gaan geven om mensen attent te maken.</i> | Nieuwsbrief als preventie | |
| 43 | 22:10 | <i>Ik weet dat er mensen afhaken als er veel gebabbeld wordt, niet iedereen zit daarop te wachten en niet iedereen weet hoe een telefoon werkt, weten niet eens dat je hem op stil kan zetten op bepaalde groepen.</i> | Als er te veel geouwehoerd wordt, haken mensen af | |
| 44 | 22:40 | <i>Een weekkrantje is een factor waarom mensen graag aangehaakt willen krijgen?</i> | | |
| 45 | 22:50 | <i>Ik denk dat ze aangehaakt blijven omdat ze de sociale cohesie voelen. De burens kijken met mij mee of alles veilig is.</i> | Het is belangrijk voor mensen om sociale cohesie te voelen | |
| 46 | 23:00 | <i>En sneller contact met de politie als het nodig is, sneller een vraagbaak. Via de beheerder is er toch contact met de wijkagent, en de wijkagent heeft een gezicht, ik ben niet de politie, maar ik ben Simone en daar kan je alles aan vragen. Dus laagdrempeliger manier om te communiceren met de politie.</i> | Mensen willen snel, direct contact met de politie, zonder grote verplichtingen | |
| 47 | 23:50 | <i>Als ik naar mezelf kijk, bellen doe je haast niet meer omdat je in een wachtlijst gezet wordt, ook naar andere instanties, verzekeringsmaatschappijen, banken, noem maar op. Ik merk aan mezelf ook dat als ik ze nodig heb stuur ik een appje, en dan leg ik de telefoon weg en als ik tijd heb kijk ik wel eens of ik antwoord heb gekregen op mijn vraag.</i> | Manier van vragen stellen via app sluit aan bij moderne wereld, waarin men informatie krijgt als men erom vraagt | |
| 48 | 24:50 | <i>Ja, en nog steeds zijn er nog steeds buiten dit groepjes burens die het goed met elkaar kunnen vinden, en dan zelf een WhatsApp groepje hebben. Ik check ook af en toe bij verschillende social media die hierin voorzien, nextdoor, mijnbuurt, wabp.nl ... en die contact ik dan, van we hebben hier een actieve, misschien kun je je aansluiten. [Hier zijn ook groepen uit aangesloten.]</i> | Er waren al groepen, maar geen probleem, die zijn aangesloten (of niet) | |
| 49 | 26:00 | <i>Ik zie alleen maar voordelen [van aansluiten op netwerk]. Delen van informatie, ogen en oren in de buurt, samen opletten, toezicht is er nauwelijks meer.</i> | Door aansluiting op netwerk vergroot veiligheidswerking exponentieel | |
| 50 | 26:50 | <i>Ik kan er wel fietsen, maar ik weet niet wat er in je straat thuishoort en wat niet. Je bent eigenlijk een betere politieagent in de straat dan ik.</i> | Politie is te weinig op straat om daar goede wijkagent te kunnen zijn | |
| 51 | 27:10 | <i>Ik ga altijd bij zo'n beheerder thuis op bezoek, dat ik weet met wie ik te maken heb. ... En tegen de beheerders zeg ik ook altijd bij elke aanmelding die je krijgt, ga langs, maak contact, om te kijken of die aanmelding in jouw wijk woont, wie het is. ... Zodat je weet met wie je te maken hebt. En zo verhoog je de sociale cohesie in de wijk.</i> | Belangrijk om te weten wie in je netwerk zitten, weten dat dat betrouwbaar is. Vertrouwen is basis voor sociale cohesie. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|---|--|---------|
| 52 | 28:50 | <i>De gemeente zit niet in de WhatsApp buurtpreventie. Ik merk dat er dan deelnemers afvallen. Want hoe ze het willen gebruiken is tegen inbraken, tegen verdachte personen, niet voor zwerfvuil of prioriteit 3 / 4 melding, alleen voor prioriteit 1 / 2.</i> | Veiligheid gaat over de hoge prioriteitsmelding voor veel mensen. | |
| 53 | 29:30 | <i>I: Zou jij een functie zien voor de gemeente in de groep? P: Ja, misschien wel in de babbelbox. ... Is wel een goed idee.</i> | In praatgroep is er wel ruimte voor lagere prioriteitsmeldingen | |
| 54 | 30:00 | <i>De rol van de wijkagent is kennen en gekend worden en proberen om voor het probleem komen te zitten. De politie met de noodhulp plakt pleisters. ... De wijkagent is de spil in de wijk.</i> | Rol politie | |
| 55 | 34:30 | <i>Als bewoner ben je verantwoordelijk om het schoon, heel en veilig te houden. En als ze er niet uitkomen, dan roepen ze de politie.</i> | Rol burgers | |
| 56 | 35:00 | <i>... dan roepen ze de politie. Soms weten ze niet hoe ...</i> | Mensen weten vaak niet waar of hoe ze moeten melden | |
| 57 | 35:10 | <i>Dit is mijn huisje, maar daarbuiten interesseert mij niet. Eigenlijk moet je ze bewust maken dat ook alles om je huis daar moet je het ook met elkaar doen.</i> | Gedeelte groep gaat over bewustwording | |
| 58 | 36:00 | <i>I: Als je het gaat hebben over dat mensen niet weten waar ze heen moeten. Merk je dat veel? P: Ja. En wij zijn 24/7 bereikbaar. Er zijn zelfs mensen die ons bellen van "mijn ziggokast doet het niet meer, wat moet ik doen".</i> | Mensen weten niet waar ze heen moeten met hun melding, dus ook niet waar de politie voor is | |
| 59 | 36:30 | <i>I: Wat doe je daarmee, dat mensen dat niet weten? P: Dan verwijs je ze door. Maar dan is het maar net welke medewerker krijg je aan de lijn, hoe dienstverlenend ben je. Ik heb collega's die zeggen "nou weetje, daar is de politie niet voor, zoek het maar uit." Maar er zijn ook die zeggen "nou ik ga het uitzoeken, u moet ziggo bellen, dit is het telefoonnummer."</i> | Serviceverlening van de politie is erg persoonsafhankelijk | |
| 60 | 37:30 | <i>Mensen willen er wel bij betrekken, ze willen dat wel, maar ze hebben een beetje sturing nodig. En weten van waar moet ik dan wel heen? Het is een oerwoud aan overheidsinstellingen en organisaties en wie gaat waar over?</i> | Mensen weten niet waar ze heen moeten, ze hebben wat sturing nodig | |
| 61 | 37:50 | <i>[over de juiste organisatie vinden] Je hebt wel weer een applicatie die daar zelfsturend in is. Maar die moet je wel weer downloaden en inloggen. I: En dat is wel echt een hobbel? P: Ja, dat is wel een hobbel.</i> | Een extra applicatie downloaden is een hobbel, die moet je eerst vinden, dan ook nog ruimte hebben op telefoon | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|---|---------|
| 62 | 39:00 | [...] Misschien moet deze melding verder uitgevraagd worden. Laten we niet zelf bepalen of dit een politiemelding is, maar laat de politie bepalen of het een politiemelding is. | Politie moet blijven bepalen wat wel en niet voor de politie is | |
| 63 | 41:20 | Het probleem van appen is dat je niet zo snel kan uitleggen in een minuut. | Probleem van berichten is dat ze niet zo bondig zijn als praten | |
| 64 | 41:30 | Dat zeg je daar dan ook, afmelden, van we zijn wezen kijken, maar we hebben ze niet getroffen. | Feedback nav melding belangrijk | |
| 65 | 43:20 | Het is wel belangrijk dat iemand met autoriteit een beetje sturing geeft van hoe ze het moeten gebruiken. I: en autoriteit betekent dan? P: ja, ik denk wel de politie. Je moet niet trekker zijn, maar het wel een beetje begeleiden. | Autoriteit in de groep is belangrijk, iemand moet dat hebben | |
| 66 | 43:50 | I: Hebben jullie dan specifieke regels in die groepen? P: Ja, die staan beschreven op wapb.nl. ... die worden ook uitgedeeld door de beheerder als er een nieuwe aanmelding is. | Gebruik van regels | |
| 67 | 44:15 | Ja, dat [delen fotos] is eigenlijk de grootste winst die we maken. Want de politie heeft geen mogelijkheid om foto's te ontvangen. | Foto's/filmpjes delen met politie is voordeel | |
| 68 | 45:40 | Alle beelden naar ons sturen op de applicatie, wij ontvangen alles dan gratis, dus we hoeven geen vorderingen te maken om beelden te gebruiken, maar wij mogen niks teruggeven. Maar wat beheerders met elkaar delen, daar gaan wij niet over. Dus alle verdachte foto's van personen en autos die worden naar elkaar doorgestuurd, daar doen wij niks mee. I: Vind je dat prima? P: ja, ik vind het juist goed. Mensen worden daar alert van. | Door WAPG bepaalde limitaties aan delen, die vaak onderling weer worden opgelost. | |
| 69 | 46:40 | 5% van de slachtoffers van een misdrijf komt voor de rechter. Worden 4 miljoen jaarlijks slachtoffer van een misdrijf, 2 miljoen melden dit bij de politie, 200.000 daarvan wordt door de politie onderzocht en behandeld, waarvan er 175.000 voor de rechtbank veroordeeld wordt. Dus van 4 miljoen worden maar 175.000 zaken opgelost en veroordeeld. | Behandelingscapaciteit van de politie is niet best | |
| 70 | 48:10 | I: dat is niet best. P: nee, dat moet eigenlijk veranderen. En 2 miljoen mensen die dan melding maken, en maar 200.000 zaken kunnen we behandelen qua mankracht. Dus 80% van de aangiftes met een bekende dader, die kunnen we niet behandelen omdat we geen mensen hebben. | Capaciteitstekort politie | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|--|---|---------|
| 71 | 49:00 | <i>Heel slecht voor het imago. Ik kan het niet verkopen ook. Dan ligt het een jaar op de plank bij de recherche, want die doen ook aan prioritering en een doodslag/moord gaat natuurlijk voor een vernieling van een scooter. Dus dan hebben ze eindelijk tijd na een jaar om de scooter te behandelen. Na een jaar kunnen we die verdachte niet meer uitnodigen voor een verhoor. Dus, wijkagent, kun jij even daar naartoe gaan om te vertellen dat we niets met die zaak doen. Dat kan ik niet verkopen. Dus dan stuur ik het terug met doe het zelf maar.</i> | Verklaring naar burger voor oplossing capaciteit is er niet | |
| 72 | 49:30 | <i>Je hebt verschillende wijken, mijn vorige wijk, een criminele vogelaarswijk, is niet te vergelijken, dus in elke wijk heb je maatwerk nodig. Zo'n WhatsApp constructie die hier prima werkt, zou daar niet werken, want ik vertrouw jou niet als buurman, dus ik ga jou niet mijn telefoonnummer geven.</i> | Wijkspecifieke oplossing met buurtgroepen | |
| 73 | 50:20 | <i>P: Waar ik tegenaanloop is tijdgebrek. Dat is waar heel veel wijkagenten denk ik wel tegenaan lopen. I: Waar heb je meer tijd voor nodig? P: Nou, er is echt heel veel administratieve rompslomp binnen de politieorganisatie. Wat maakt dat je heel veel binnen zit en niet naar buiten kan. [dagen fiotteren, reiskosten in ander systeem, iets in beslag nemen: 3 systemen]</i> | Administratieve rompslomp in politie | |
| 74 | 51:10 | <i>Veel wijkagenten vergrijzen. Vanaf 55e kunnen we minder werken, 4 uur per week, dus dat gebeurt dan ook massaal, maar die uren worden niet opgevuld door mensen. Maar het werk blijft hetzelfde, zo niet wordt meer, meer mensen in de wijken, de bevolking wordt groter, de criminaliteit neemt toe, ook in zwaarte. Dus je krijgt meer werk in minder uren.</i> | Vergrijzing politie zorgt voor minder capaciteit | |
| 75 | 53:00 | <i>Het is puur personeelskrapte wat maakt dat je het niet tot het volle kan benutten.</i> | Capaciteitstekort politie | |
| 76 | 53:30 | <i>I: Wat is het doel van de politie in de wijk? P: De leefbaarheid en veiligheid verhogen. I: En wanneer is het goed? P: Als iedereen tevreden leeft en geen overlast van elkaar heeft. ... Als je kan wonen in je wijk en je hebt van niemand last en je kan doen wat je wil, dan leef je ideaal.</i> | Veiligheid in wijk is wanneer iedereen rustig kan leven | |
| 77 | 54:10 | <i>I: Wat is de angst, waar moet het niet heen gaan? P: Niemand wil in een ghetto wonen, niemand wil in een wijk wonen met angst voor wat er kan gebeuren, waar je niemand vertrouwd en waar je heel veel overlast hebt. Dat is de angst van veel mensen.</i> | Mensen moeten niet met angst wonen | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|---------|--|---|--|
| 78 | 55:30 | <i>I: wat betekent veiligheid voor de politie? Waar denk jij dan aan? P: Veiligheid is een beschermde woonomgeving. Veiligheid is dat je niet bang hoeft te zijn dat er ingebroken wordt in je woning, dat je aangevallen wordt door je gestoorde buurman.</i> | Veiligheid is niet bang zijn | |
| 79 | 57:00 | <i>Je weet pas wat voor impact een inbraak heeft totdat het je is overkomen. Ze door je lingeriela alles uitgetrokken hebben, je hele huis ligt ondersteboven, misschien hebben ze je harde schijf meegenomen met weet ik wat erop staat. Ja dat komt heel diep in je integriteit en persoonlijke levenssfeer terecht. Dat is heel angstig.</i> | Impact van iets wordt pas duidelijk nadat het is gebeurd | Meer vragen naar impactvolle gebeurtenissen? |
| 80 | 58:20 | <i>En hier staan gewoon achterdeuren open, het is zo'n andere wereld [t.o.v. Amsterdam West]. En eigenlijk zou iedereen zo moeten kunnen wonen. Maar langzaam merk je in de grote stad dat kan ook niet meer, terwijl mensen denken dat nog wel te kunnen. Dus je moet mensen bewust gaan maken dat hun veilige leefomgeving niet zo veilig is.</i> | Bewustmaking is nodig in wijk over onveiligheid in leefomgeving (en WhatsApp helpt) | |
| 81 | 58:45 | <i>Er is toenemende criminaliteit, overbevolking, verschil tussen arm en rijk wordt groter, psychische problematiek wordt anders weggezet, mensen blijven langer thuiswonen, waardoor het allemaal slechter wordt.</i> | Redenen waarom bewustwording van veiligheid in wijk belangrijker is | |
| 82 | 1:00:40 | <i>Er is natuurlijk een hele kleine kern van mensen die het leven minder leuk maakt voor andere mensen, criminelen of overlastplegers. Dat zijn er enkelingen. Je merkt gewoon dat het merendeel van de mensen wil zo graag samenwerken om het weer leuk en veilig te maken met elkaar. Alleen weten ze niet hoe. Het zou heel mooi zijn als wij dat een beetje kunnen stimuleren, faciliteren en begeleiden. Vooral mensen in hun kracht zetten om het met elkaar op te lossen.</i> | Enkelingen maken het slechter voor de rest | |
| 83 | 1:01:50 | <i>[over op groep jongeren afstappen] Alleen mensen durven dat niet meer. Maar als ik tegen ze zeg dat mijn ervaring is dat de jeugd van Amstelveen zich prima laat aanspreken. Als je met een andere buurtbewoner met zijn tweeën erheen gaat en het gesprek aangaat, kun je het samen oplossen. En het lukt, echt waar, me ze hebben gewoon even een duwtje nodig.</i> | Mensen durven elkaar niet meer aan te spreken | |
| 84 | 1:02:15 | <i>Zo'n whatsappgroep helpt dan heel erg om dat duwtje te geven, en om te faciliteren.</i> | WhatsApp helpt met duwtje naar meer sociaal contact op straat en digitaal | |
| 85 | 1:02:30 | <i>En uiteindelijk scheelt het mankracht voor de politie, want die hoeven niet naar die melding.</i> | Voordeel voor politie | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|---------|--|--|---------|
| 86 | 1:02:45 | <i>I: maar dan begrijp ik ook dat zo'n WhatsApp groep voor 80% bestaat uit preventiedingen. P: Ja, nouja, het stimuleren van preventieve maatregelen.</i> | Stimulatie preventie is belangrijkst door whatsappgroepen | 97 |
| 87 | 1:03:10 | <i>[over belcamera] Dan fluister ik die kwaliteitsgroep in hun oor -ik als politie mag dat niet doen, want ik ben onafhankelijk- waarom gaan jullie niet bij verschillende bedrijven na, van wat kost het als we collectief die bellen inkopen, hoeveel korting kun je mij geven.</i> | Kwaliteitsgroep is plek waar agente haar ideeën kwijt kan | |
| 88 | 1:04:00 | <i>Misschien is dat omdat ik 35 jaar dit werk al doe, dat je daaraan denkt, mensen denken daar niet aan, dus ik geef ze tips.</i> | Mensen zijn niet veel met veiligheid bezig, agent wel | |
| 89 | 1:05:00 | <i>I: Dat is veel grijs gebied werk hoor... mag dit wel mag dit niet? P: En durf je dat? Dat is dan weer persoons afhankelijk. I: Zijn er wijkagenten die dat niet zouden doen? P: Er zijn wijkagenten die niet werken met WhatsApp groepen. Ten eerste zijn ze er niet mee opgegroeid ... En heel veel wijkagenten zijn bang dat ze niet kunnen voldoen aan de verwachtingen van de bewoner. Terwijl ik zeg dat als je uit kan leggen waarom je het niet doet, dan snappen ze dat wel. I: Ook mensen in vergelijkbare wijken? P: Ja, bang dat ze niet aan de verwachtingen van de bewoners kunnen doen.</i> | Het is ook per wijkagent afhankelijk of die wil werken met WhatsApp. Ze denken 1. Te veel grijs gebied 2. Bang niet aan verwachtingen van bewoners te kunnen voldoen | |
| 90 | 1:06:00 | <i>Dus heb ik hier neergelegd, maak iemand vrij om dit te doen, dan heb je een vaste plek, een vast aanspreekpunt voor heel Amstelveen.</i> | Handig om een vast aanspreekpunt te hebben voor hele basisteam | |
| 91 | 1:06:30 | <i>Het is wijkagenten werk 2.0. Tuurlijk zijn er wijken waar je op straat moet fietsen, pappen en nathouden. Maar je moet bewoners in hun kracht zetten, en de digitale wereld gebruiken.</i> | Nu gaat het om bewoners in hun kracht zetten, sterktes van digitale wereld gebruiken | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|---|------|---|--|---------|
| 1 | 0:30 | <i>8 beheedersgroepen, 180 beheeders in totaal, meldkamer zet meldingen door naar beheedersgroep, die dat doorzetten aan de whatsappgroep.</i> | | |
| 2 | 3:15 | <i>Er is een protocol van wat zet je er wel en niet in.</i> | Regels t.a.v. wat er wel en niet in komt. | |
| 3 | 3:20 | <i>En het is een no-reply, dus het is echt zenden vanuit politie.</i> | Beheeders krijgen geen mogelijkheid te interacteren met politie. | |
| 4 | 3:25 | <i>Altijd twee berichten, dus 'we zoeken', 'kijk uit naar deze verdachte' of 'dit is het signalement', en dan een einde berichtgeving, dus 'de verdachte is wel of niet aangetroffen', of 'het vermiste persoon is wel of niet terecht'</i> | Proberen van geven van feedback. | |
| 5 | 3:50 | <i>I: En kunnen beheeders onderling dan nog berichten naar elkaar sturen? P: Nee. Wij hebben alleen zicht op de beheeders, en wat zij verder nog doen en of ze contact hebben met elkaar dat niet. Ik vermoed van niet.</i> | Beheeders kunnen onderling geen berichten naar elkaar sturen. | |
| 6 | 5:00 | <i>Gemeente en politie kunnen niet zonder elkaar. Onze rol is om de gegevens van WABP te halen, de lijsten bij te houden, verzorgen de contacten met de beheeders, plaatsen straatborden buurtpreventie gratis, we hebben stickers, we organiseren jaarlijks een bijeenkomst samen met politie, communicatie doen we veel in, dus wij faciliteren meer.</i> | Gemeente neemt faciliterende rol aan. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|------|---|---|---------|
| 7 | 5:30 | <i>En politie is juist meer uitvoerend operationeel, die zorgt voor de berichten.</i> | Politie heeft capaciteit om berichten te genereren en iets met berichten te doen. | |
| 8 | 5:50 | <i>We hebben ook een politie rol, omdat de Raad van Zoetermeer burgerparticipatie heel erg promoot en ondersteunt.</i> | Vanuit beleid duidelijk dat er iets gedaan moet worden met participatie. | |
| 9 | 6:35 | <i>I: Wat zijn de voordelen van dit hele netwerk? P: Participeren van burgers, bewustwording van burgers, en het verlagen van inbraken, meer veiligheid in de buurt, betrokkenheid van burgers en overheid.</i> | 3 kerndoelen netwerk vanuit gemeente: - Participatie verhogen - Veiligheid verhogen - Bewustwording burger | |
| 10 | 7:10 | <i>Eenzijds het vergroten van de subjectieve veiligheid, dus het gevoel van veiligheid, anderzijds ook de concrete resultaten, het schrikt af en het aantal woninginbraken daalt.</i> | Veiligheid heeft een subjectieve en objectieve kant. | |
| 11 | 8:30 | <i>Meer groepen bereiken, wij maken nu alleen gebruik van het platform <u>WABP.nl</u>, maar je hebt er heel veel, die allemaal iets aanbieden [...] We hebben een soort richtlijnen, van als je een groep wilt starten, meld je dan aan bij WABP, want dan sta je geregistreerd, stuur je gegevens door naar de gemeente, want dan pakken wij het op en zorgen we dat je in de whatsappgroep komt als beheerder. Er zijn nu</i> | Er zijn al heel veel groepen, en er komen alleen maar nieuwe bij. Hoe verzamel je die allemaal in een netwerk? | |
| 12 | 9:00 | <i>We gaan nu per kwartaal rapportages krijgen van WABP van de mutaties in de groepen, dus zijn er nieuwe groepen bij gekomen en die willen we proactiever gaan benaderen. Het is nu redelijk reactief, we wachten af tot mensen bij ons melden. Als we meer gegevens hebben dan kunnen we mensen benaderen.</i> | Er zijn gegevens over de whatsappgroepen nodig om die te gaan benaderen. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|--|--|---------|
| 13 | 9:40 | <i>Ja, je hebt wijken waar er heel weinig woninginbraken zijn, waar weinig incidenten zijn, daar heb je ook minder whatsappgroepen. Je ziet dat in wijken waar meer aan de hand is er meer whatsappgroepen zijn.</i> | Als er weinig gebeurt is de incentive een groep te starten niet hoog. | |
| 14 | 9:55 | <i>Je ziet ook vaak een opleving van whatsappgroepen. Bijvoorbeeld begin dit jaar hadden we veel inbraken in kelderboxen van flats. Dan zie je daar ineens whatsappgroepen ontstaan. Dus dat hangt wel met elkaar samen.</i> | Groepen ontstaan vaak nav onveilige gebeurtenissen in de wijk. | |
| 15 | 10:50 | <i>[over lid zijn van whatsappgroep direct] Nee, daar zitten wij niet in, dat is ook met privacy. Daar hebben we geen rol in.</i> | Privacy is reden om niet direct in groep te zitten. | |
| 16 | 10:50 | <i>[over lid zijn van whatsappgroep direct] Nee, daar zitten wij niet in, dat is ook met privacy. Daar hebben we geen rol in. Het is echt voor de veiligheid.</i> | Ik proef een angst om allemaal berichten te krijgen waar geen behoefte aan is. | |
| 17 | 12:05 | <i>We hebben wijkveiligheidsavonden, dan gebruiken we de whatsappgroep om een berichtje te sturen naar alle beheerders over de avond. Dus we gebruiken het zelden, maar dat doen we heel terughoudend, als informatieplatform.</i> | Beheerdersgroep gebruikt als informatieplatform over veiligheidgerelateerde onderwerpen. | |
| 18 | 13:15 | <i>[over aftrap avond] De burgemeester was erbij, en de wethouder, de politie chefs, ook om aan te geven hoe belangrijk wij het vinden.</i> | Mensen met autoriteit geven aan hoe belangrijk iets is. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|---|---|---------|
| 19 | 14:35 | <i>Hun [beheerders] iets informatie geven over wat je wel in een whatsappgroep doet, wat je niet in een whatsappgroep doet, hoe je op signalen reageert.</i> | Beheerders hebben informatie nodig over regels in groep. | 101 |
| 20 | 16:15 | <i>Wat we dan nog verder willen bereiken is moeilijk. We zitten nu op het punt van 'hé we zijn gestart, het gaat heel erg goed, we zijn bijna een jaar verder, en nu?'</i> | Netwerk kan verbetering gebruiken, maar hoe dan? | |
| 21 | 16:30 | <i>Onze ervaring is wel dat WhatsAppbeheerders niet zitten te wachten op een constante informatiestroom vanuit de gemeente of de politie. Dus je moet ook niet gaan overvoeren.</i> | Er moet een balans zijn tussen genoeg en teveel informatie. | |
| 22 | 17:20 | <i>Wijkveiligheid is een heel breed begrip. Ik bekijk hem vanuit de OOV kant, openbare orde en veiligheid kant, bewoners bekijken hem vaak ook nog vanuit verkeersveiligheid en allerlei andere dingen.</i> | Burger, gemeente (OOV) en politie hebben een ander perspectief op veiligheid. | |
| 23 | 17:40 | <i>[OOV kant] Je hebt de harde cijfers: zijn er veel inbraken, overvallen, vernielingen, overlast van jeugd, hangjongeren. En je hebt subjectieve veiligheid, de een kan door een tunneltje fietsen en die heeft nergens last van en de ander die fietst er elke dag en die vind het een heel onveilig tunneltje.</i> | Veiligheid bestaat uit een objectieve en subjectieve kant. | |
| 24 | 20:30 | <i>En bewoners zelf voor het signaleren en het melden. We zeggen ook altijd melden, melden, melden.</i> | Burgers moeten opletten en melden. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|---|---|---------|
| 25 | 24:10 | <i>Ik denk dat WhatsApp wat lokaler is, dat kan je veel lokaler inzetten.</i> | De lokaliteit van WhatsApp is heel belangrijk. | |
| 26 | 24:40 | <i>Whatsapp is ook wat.. mensen hebben met hun straat, of hun wijkje, of hun buurtje, een groep. En dat zorgt ook voor versterking onderling. Burgernet weet niet van elkaar onderling wie zich heeft aangemeld, het is neit echt een samenhang.</i> | Groepen leiden tot sociale cohesie, omdat men weet van elkaar wie erin zit. | |
| 27 | 25:10 | <i>Mensen van de whatsappgroepen, dat weet ik niet 100% zeker, maar ik heb een sterk vermoeden, dat die elkaar kennen. Die lijst, als ik die dan doorkijk, dan zie ik het is huisnummer 1 t/m 20, als je dan op googlemaps kijkt, dan weet je dat dat een bepaalde hoek van een straat is. Sommige whatsappgroepen zijn echt heel heel klein.</i> | Schaal van de whatsappgroep is klein, soms zelfs heel klein. | |
| 28 | 27:30 | <i>Belangrijk is wel gewoon hoe prettig en goed wij samenwerken. Dat is echt heel leuk. [...] Maar het voordeel dat wij hebben is dat zowel de chefs van de politie als hier de politiek en zeker de Burgemeester, want OOV valt rechtstreeks onder de burgemeester, het heel erg dragen. Dus heel erg erachter staan en het steunen.</i> | Zowel de politie als de gemeente willen als organisatie burger participatie ondersteunen, organisatiebrede steun is fijn. | |
| 29 | 31:00 | <i>Op de meldkamer is het zo hectisch, die iemand zit niet constant de WhatsApp uit te lezen, dus we kunnen niet garanderen dat dat bericht aankomt. Dus wij zeggen altijd: bel 112 als je iets verdachts ziet of de signalementen ziet.</i> | Voor de meldkamer is het een obstakel om de WhatsApp uit te lezen, waardoor melden via de app niet kan. | |
| 30 | 33:35 | <i>[over gebruik app voor berichten van beheerders] Dat is nog een punt van ontwikkeling: ga je hem daar wel of niet voor gebruiken? Maar voor je het weet krijg je allemaal van die non-informatie en dat soort berichten erin. En onze ervaring is ook dat als er te veel berichten zijn mensen afhaken en weer uit de app gaan.</i> | Er is een grote angst bij de overheid dat er 'geouwehoert' gaat worden over de veiligheidsapp. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|--|--|---|
| 31 | 36:10 | <i>Het maakt veel meer indruk als de politie reageert dan wanneer de gemeente reageert. [...] Politie vinden mensen veel interessanter dan gemeente.</i> | De politie heeft meer autoriteit dan de gemeente naar burger. | |
| 32 | 39:00 | <i>Ik denk dat het wel verschil maakt. Er is een behoefte vanuit bewoners en daar voldoen wij aan. De behoefte is dat ze iets kunnen doen en bijdragen aan de veiligheid. Dat ze zelf iets kunnen doen, dat ze zelf in zo'n whatsappgroep kunnen signaleren en dat dat gehoord wordt en erop gereageerd wordt.</i> | Mensen willen zelf bijdragen aan hun veiligheid en daarin gehoord en gefaciliteerd worden. | Wel interessant dat burger dus niet via app kan reageren. |
| 33 | 40:50 | <i>[over admin-only functie van whatsapp] Ik denk het niet, want de richtlijn is dat het one-way is, dus dat ze niet replyen in de appgroep. Aan de andere kant, om dat helemaal keihard af te schermen, vind ik gevoelsmatig te ver gaan. Want als iemand het doet, dan reageren we netjes met 'dit is niet de bedoeling, en dit zijn de andere ingangen waarop je het wel zou kunnen melden.' En als je het helemaal</i> | Het gesprek en vertrouwen moet centraal staan. | |
| 34 | 41:50 | <i>We hebben de richtlijn om niet te reageren, en dat werkt eigenlijk heel erg goed. Incidenteel dat er wel eens een berichtje terugkomt, maar ..</i> | Het hebben van vertrouwen werkt dus in dit geval gewoon. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|---|------|---|---|---------|
| 1 | 3:00 | <i>De meldkamer stuurt vanaf nu berichten naar alle gemeentes die daarin meedoen. Dus niet naar elke gemeente, maar een aantal gemeentes hebben dat ingericht. Zoals Zoetermeer, wij hebben een WhatsApp structuur staan en kunnen dat zo inpluggen op de meldkamer.</i> | Berichten vanuit de meldkamer worden naar gebruikers doorgezet. | |
| 2 | 5:10 | <i>Met die beheerders maak je afspraken, als er een urgente vermissing is, of er is een heterdaadsituatie, dan sturen we een bericht naar de wijk buitenweg.</i> | Focus op vermiste/verdachte personen | |
| 3 | 5:40 | <i>Lijkt heel erg op Burgernet, en dan zal je zeggen: waarom Burgernet en WhatsApp? Omdat ten eerste je aangemeld moet zijn voor Burgernet, en dus heeft niet iedereen Burgernet en wil niet iedereen Burgernet, ook al promoten we dat natuurlijk wel. En Burgernet is individueel.</i> | Burgernet is niet zo makkelijk in gebruik te nemen en heeft geen sociale band met buurt. | |
| 4 | 6:00 | <i>En met WhatsApp heb je een bepaalde cohesie, dus je doet iets in een groep, je doet iets waar sociale steun ook in zit. En wat we wel eens zien is dat mensen wel iets verdacht vinden, maar dan niet de intentie hebben om tot actie over te gaan.</i> | WhatsApp bied een handelingsperspectief doordat het mogelijkheid geeft om ideeën te spiegelen. | |
| 5 | 6:10 | <i>En in een WhatsAppgroep melden mensen wat hun is opgevallen, en de beheerder is dan in een bepaalde positie om te zeggen "dat is belangrijk", moet je even aanmelden. Een soort sociale steun om om die informatie bij de politie aan te leveren.</i> | Beheerders hebben belangrijke rol in het geven (en breken) van sociale steun voor een idee. | |
| 6 | 6:30 | <i>Dus de sociale cohesie in de groep helpt om de informatie die in de groep bij de mensen zit aan ons terug te leveren.</i> | Er zit informatie in de wijk en buurtgroepen helpen om die info eruit te krijgen. | |
| 7 | 7:00 | <i>Dus dat is gewoon de kracht van de WhatsApp structuur, dat mensen elkaar kunnen informeren en betrekken. Het is een soort kettingreactie in zo'n wijk, omdat je WhatsAppjes ook weer verder kan verspreiden, waarmee mensen elkaar informeren. Dus het kan zijn dat mensen het doorsturen, of ze zetten het op Facebook. En het mooie van WhatsApp is dat doorsturen makkelijk is.</i> | Door het delen van informatie makkelijke te maken, wordt de hele wijk vanzelf geïnformeerd door bewoners die een en ander doorzetten. | |
| 8 | 8:30 | <i>Wat je ziet, er wordt over gesproken. Dus als er een bericht binnenkomt, zie je een bepaalde dynamiek ontstaan. [...] Als je de juiste regie hebt en de juiste norm hebt gesteld, kan het versterkend werken. Dat mensen in de buurt mee gaan kijken en het urgentiebesef voelen. [...]</i> | Gevoel van urgentie en waakzaamheid hangt samen met goede coördinatie van de groep. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|---|--|---|
| 9 | 9:30 | <i>Daar wordt ook over gesproken, want wij hebben allebei dat bericht ontvangen. Misschien niet op de app, maar in het echt van 'hé, heb je dat bericht ook gelezen'. 'Ja, is wel ernstig inderdaad'. 'Nou, misschien met de hond uitlaten wel even een extra rondje lopen'. [...] Dat zijn de zijeffecten die je niet hebt als je mensen een op een sms bericht gaat sturen. Want ik weet dan niet of jij dat smsbericht ook hebt gehad.</i> | Groepen dragen bij aan sociale cohesie doordat men weet wie ook de berichten ontvangt. | |
| 10 | 10:20 | <i>Nou ja, aan de gedragsverandering. Het draagt bij aan de sociale steun en dat draagt bij aan de gedragsverandering om daadwerkelijk te gaan handelen of 112 te gaan bellen of een rondje te gaan lopen. Dus de sociale steun helpt daarin.</i> | Mensen krijgen meer handelingsincentive om iets te gaan doen door sociale steun die ze voelen. | |
| 11 | 11:10 | <i>Mensen willen ook wel eens even spiegelen.</i> | Daarom hebben mensen handelingsincentive nodig. | |
| 12 | 12:15 | <i>Terwijl we juist nu al een tijd bezig zijn om mensen bewust te maken van 'nee, bel 112, we komen liever een keer te veel, het maakt niet uit als achteraf niks aan de hand is, want zo vangen we wel boeven.' De meeste heterdaadsituaties zijn aan de hand van getuigen, die zeggen 'ik zie nu iemand over de schutting heen klimmen, dat is verdacht.'</i> | De politie wil dat 112 geen <u>noodnummer</u> is, maar een <u>meldnummer</u> . | Het wordt op 112.nl omschreven als alarmnummer. |
| 13 | 13:20 | <i>Wat je wil is dat de burger actief meedoet. Er wordt vaak over burgerparticipatie gesproken, maar wat nog mooier is, is politieparticipatie, dus de politie doet mee met de burger. [...] Wat je nodig hebt is awareness, je moet gewoon sensoren hebben in de wijk. [...] Sensoren met zo veel mogelijk signaalfunctie. En die sensoren, dat zijn bewoners.</i> | Mensen moeten actief ogen en oren in wijk zijn. | <i>Ik vergelijk het wel eens met een pot met knikkers: de kans dat wij een heterdaadsituatie aantreffen, of de kans dat wij tegen een vermiste aanlopen is ongeveer net zo groot als dat je een ton voldoet met gele knikkers met één rode tussen, en je pakt precies die rode.</i> |
| 14 | 14:50 | <i>Die WhatsAppgroepen dragen dus bij op microniveau dat je overal van die microsensoren krijgt. Want in mijn straatje weet ik wel wie er thuis hoort en met jou als buurvrouw durf ik er wel over te praten, maak je dat gebied heel groot, dan wordt het weer wat abstracter. Ja, wie kijkt er nog meer mee?</i> | WhatsAppgroepen kunnen microsensoren zijn doordat zij de patronen in de wijk herkennen. | |
| 15 | 16:30 | <i>Je hebt subjectieve en objectieve veiligheid. De objectieve veiligheid zit hem met name in de cijfers, lage criminaliteitscijfers. Maar ook de beleving van de bewoners, als ze aangeven dat ze zich senang voelen. [...] We doen het uiteindelijk voor de bewoners. De bewoners moeten er fijn kunnen wonen en leven, dat is onze core business.</i> | Politie verhoogt objectieve en subjectieve veiligheid, met als doel veilig wonen en leven voor bewoners. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|---|--|---------|
| 16 | 18:10 | <i>De wijkagent zit helemaal in de wijk op allerlei vlakken. Dat is het gezicht van de politie, waardoor het persoonlijk en menselijk wordt. Waar de hele politieorganisatie natuurlijk zo'n apparaat is, is hij de frontoffice. Dat draagt bij aan een stuk vertrouwelijkheid en het veiligheidsgevoel.</i> | De wijkagent is een persoonlijke en lokale entity van de politie en kan van daaruit bijdragen aan een veiligere wijk. | |
| 17 | 19:00 | <i>I: Denk je dat veel mensen weten wie de wijkagent is? P: Niet iedereen heeft daar behoefte aan. Je hebt mensen die vinden het heel fijn om te weten wie de wijkagent is. Mensen die vanuit een bepaalde situatie behoefte hebben aan contact met een wijkagent. [...] Er zijn ook een aantal mensen die vinden het prima, als het nodig is bel ik 8844, en ik zie wel wie er komt.</i> | Ik denk dat iedereen ongeveer zou moeten weten wie de wijkagent is, of zou moeten weten waar die dat kan vinden, zodat bij de behoefte ze direct op de goede plek komen. | |
| 18 | 20:40 | <i>Whatsapp is een onderdeel in een groot scala aan middelen. Het is vooral spiegelen aan de doelgroep, wat de grote noemer is, en kijken hoe we die gaan bereiken.</i> | WhatsApp is een middel om veel mensen te bereiken, doordat veel mensen het al gebruiken. | |
| 19 | 22:30 | <i>Whatsapp is met name voor ons een middel om de heterdaadkracht te verhogen, door mensen bewust te maken, door voorlichting te geven, door begrip te vragen voor bepaalde situaties.</i> | Mensen worden bewust door buurtWhatsApp | |
| 20 | 23:15 | <i>Qua orde van grootte is nu 1 op de 10 incidenten een hit. We hebben nu 40 berichten eruit gedaan, en 4 of 5 ervan zijn succesvol geweest. [...] Ik weet niet of dat succesvol is, maar als je het niet doet, gebeurt het niet.</i> | Succesvolheid van het WhatsApp heterdaadkracht project is 10%, maar wat dat betekent is niet duidelijk. | |
| 21 | 24:00 | <i>Wat ik weet is dat we dit hebben opgelost door WhatsApp. En dan weet ik nog niet wat het doet met de awareness, dat mensen sneller 112 bellen of sneller getuigenoproep doen. Je hebt heel veel zijeffecten waar je geen zicht op hebt.</i> | Subjectieve veiligheid is moeilijk meetbaar. | |
| 22 | 26:20 | <i>Want als je iets hebt en het is urgent, dan bel je 112. Dat is het beste wat we in Nederland hebben. En dat is een hele professionele meldkamer. Dus waarom zouden we dan de WhatsApp erbij zetten? Dan ga je iets nieuws erbij zetten wat we dan niet goed geborgd hebben in de organisatie.</i> | 112 wordt als de perfecte meldkamer gezien in urgente situaties. Een nieuwe meldkamerstructuur op tekstberichten gebaseerd is nog niet geborgd. | |
| 23 | 29:10 | <i>Het is een samenspel tussen de politie en de gemeente. [...] Wat de gemeente met name doet is wat is het project en afstemming daarover, exposure: 'dit is hoe je je kan aanmelden', ook de intake [...] en administratief werk en het beschikbaar stellen van gegevens aan de politie. En ook de borden plaatsen is een echt gemeenteding.</i> | Gemeente faciliteert visie/strategie, communicatie, administratie en borden. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|-------|--|--|---------|
| 24 | 30:40 | <i>Er zit altijd spanning op, wat deel je wel en wat deel je niet. De kracht zit in de heterdaad: keep it simple, dit is waar het voor is. Anders krijg je een soort normenvervaging en dan gaan mensen ook dingen terugsturen en dan gaan wij wee dingen sturen waar mensen van zeggen 'dat heeft toch niks met heterdaad te maken'.</i> | WhatsAppgroepen worden met name gebruikt voor de heterdaad, om het duidelijk te houden. | |
| 25 | 31:00 | <i>We hebben wel gezegd dat er wat marge op zit. Soms zien we in een wijk bijvoorbeeld veel inbraken met glasgerinkel. Dan willen we awareness onder bewoners op glasgerinkel. We zetten het op facebook, we zetten zo'n tekstkar neer, we willen de drempel naar 112 verlagen. [...] Dat doen we op verschillende media, en we doen het ook op WhatsApp, gericht op een wijk.</i> | Preventie via WhatsApp is ook een optie. | |
| 26 | 32:30 | <i>We leggen om het kracht bij te zetten ook het probleem uit 'er zijn veel inbraken in uw wijk'. Je doet wat af aan de subjectieve veiligheid, want als je niks vertelt voelen mensen zich veilig, maar dat is dan niet reëel. Maar je verhoogt wel de gedragsintentie en geeft ook nog oplossingen hoe ze er wat aan kunnen doen.</i> | Door uitleg en oplossingen krijgen mensen handelingsperspectief, en doet het wellicht af aan directe veiligheidsbeleving, maar het wordt wel veiliger. | |
| 27 | 36:50 | <i>Op een gegeven moment heb je een aantal producten en je kunt die producten aanscherpen en met elkaar integreren. Vooral het integreren van de buurtpreventieteams, de whatsapps, handhaving, social media. Dat zijn allemaal componenten die we nog slim op elkaar aan moeten laten sluiten zodat je een soort kruisbestuiving krijgt.</i> | Alle componenten die bijdragen aan buurtveiligheid moeten samen worden gebracht. | |
| 28 | 40:10 | <i>We hebben afgesproken dat de beheerdersgroep geen sociogroep wordt. Soms zie je wel eens dat er berichten over en weer gaan, maar dan zie je ook weer een zelfcorrigerend vermogen in de groep. 'Hier is de groep niet voor bedoeld.'</i> | In groepen zit een zelfcorrigerend vermogen. | |
| 29 | 40:20 | <i>En ik weet dat in sommige wijken, weliswaar niet op wijkniveau, maar op deelwijkniveau, dat ze een soort onderlijn hebben. Je hebt de wijk Buitenweg en daar zitten 10 beheerders in. En 3 beheerders die in hetzelfde stukje wonen die hebben met elkaar contact. Om interactief informatie te delen.</i> | Onderling contact tussen beheerders handig voor aangrenzende beheerders. | |
| 30 | 40:50 | <i>P: Het is een organisch geheel, dus het is enerzijds gestructureerd, statisch, we hebben gezegd elke wijk een beheerdersgroep. En dan gebeurt er ook nog van alles waar we geen invloed op hebben. Dat vind ik ook weer het mooie, want het is een burgerinitiatief. I: Dus het is eigenlijk politieparticipatie? P: Ja, eigenlijk wel ja.</i> | Buurtgroepen in een netwerk zijn organisch van structuur, en wellicht moet er ook niet te veel aan gemord worden om het gestructureerd te krijgen. | |

| # | Tijd | Quote | Parafrase | Notitie |
|----|-------|--|--|---|
| 31 | 41:20 | <i>We hebben wel gezegd van 'wat gebeurt er als je de regie vanuit de overheid wegtrekt? Heeft het dan nog bestaansrecht, dat het van onderaf opgroeit en is het duurzaam en blijft het zelflevend.' We hebben uitgedragen dat WABP bestaat, dat men een whatsappgroep kan oprichten, etc. [...] Ik denk dat dat veel reclame maken echt heeft bijgedragen, want we hebben echt heel veel whatsappgroepen in Zoetermeer.</i> | Zoetermeer heeft gekozen voor actieve stimulatie in oprichting, maar wel de zeggenschap bij de burger gelaten. Dat leidt tot veel whatsappgroepen in Zoetermeer. | |
| 32 | 43:20 | <i>Zo'n beheerder is een soort manager bijna. Als er iets gebeurt wil je dat het in goede banen geleid wordt. Daar zit je winst. Het is niet alleen een groep opzetten, maar het is ook de kunst om iemand met zorgen een spiegel voor te houden en te zeggen: 'wat ga je er nu mee doen?' Want anders blijft het maar in de groep hangen, dus dat vind ik de kracht van een beheerder.</i> | Beheerder is een aanspreekpunt van kennis mbt veiligheid in de wijk. | |
| 33 | 43:50 | <i>Het zou ook mooi zijn als we landelijk, vanuit het CCV bijvoorbeeld, een tool krijgen voor beheerders, want 'hoe kan ik nu die gedragsverandering in de groep teweeg brengen?' Dat mensen ook overgaan tot actie of de juiste stappen ondernemen. Of 'hoe ga ik om met conflicten in de groep?' Stel dat er iemand is die overal doorheen zit te tetteren, hoe ga je dan het gesprek aan?</i> | Behoeftte aan een tool om beheerder net een stap verder te kunnen brengen. | |
| 34 | 44:30 | <i>Het grappige is dat er allemaal fases zijn als je kijkt naar het product. Eerst een opstartfase, dat is bijna twee jaar terug alweer, toen zag je er heel veel gedoe in, want de groepsnorm werd bepaald. En dan zie je mensen die erbij stappen en dan komen er ook wat nieuwe mensen bij. Op een gegeven moment is dat wat uitgewasemd, eerst heb je veel rimpels in het water en nu is het weer rustig. [...]</i> | In het begin heb je een fase waarin normen bepaald worden in de groep. Het is dan wat onrustig. | |
| 35 | 45:20 | <i>Het enige wat ik nu hoor is dat het doodgebloed is. [...] Nou ja, ik denk dat het goed is dat [...] het wel is ingericht is, dat het er wel staat. Dat is de kunst, dat je er een goede dekking en spreiding is, en als het nodig is dan zijn ze er, en dan kan je gewoon inprikken...</i> | Als er niets gebeurt, bloed het misschien dood. De structuur is echter handig en het is zonde om die te verliezen. | Handig om af en toe controlebericht te zenden zoals Robert. |
| 36 | 47:00 | <i>[over beginperiode] Wat je doet is mensen aanspreken op hun gedrag. We hebben ook een aantal huisregels afgesproken, je hebt het SAAR-model, daarnaast kan je zelf nog wat maatwerk doen. Dus wij hebben bijvoorbeeld gezegd dat we vermiste huisdieren wel belangrijk vinden, als iemand echt zijn kat of zijn hond kwijt is [...]</i> | Er zijn wat regels om mee te beginnen, en dan wordt de norm bepaald in de groep door de tijd heen. | |

| # | Tijd | Quote | Parafraze | Notitie |
|----|---------|--|--|---------|
| 37 | 48:00 | <i>We hebben ook een printscreentje gemaakt van de huisregels en die foto in de whatsappgroep geplaatst. Dus iedereen kan dat teruglezen. Voor nieuwe leden kan je het meesturen.</i> | Regels zijn wel opgeschreven zodat iedereen het kan teruglezen. Nieuwe leden krijgen de regels als 'take-in procedure' | |
| 38 | 48:10 | <i>Op een gegeven moment was iemand continu de discussie aan het zoeken. Toen hebben we op een gegeven moment gezegd in de groep 'als je nu nog een keer reageert, dan lig je eruit!' Toen was hij weer aan het typen en werd hij eruit gegooid. De rest had ook zoiets van 'dus dit is hoe het gaat dan' en dan kreeg ik ook al wat duimpjes van 'dit vinden we met zijn allen vervelend, hier hebben we last van'.</i> | Voorbeeld van sterkte van beheerder, maar het is wel prettig als de groep op zo'n moment even laat weten dat het oké is wat de beheerder doet. | |
| 39 | 50:10 | <i>En daarom vind ik ook: hoe groter je de groep maakt, hoe moeilijker het is om een groepsnorm te bepalen. Als je het op straatniveau hebt, kun je het nog redelijk met elkaar afspreken. En als je 300 man in je groep hebt en daarmee afspreekt dat.. Dan ga je meer op hoofdlijnen zitten en minder maatwerk. [...]</i> | Er is een optimale groepsgrootte om een bepaalde norm mee te bepalen en toch genoeg informatie te krijgen mbt veiligheid over de buurt. | |
| 40 | 51:00 | <i>Ik geloof heel erg in 'keep it simple'. En hoe meer dingen je gaat aanbieden, hoe onduidelijker het wordt voor de burger. En aanbieden vind ik eigenlijk al een verkeerd woord, want wat gebruikt de burger nou? Als morgen iedereen zegt 'we gebruiken met zijn allen die app', prima, dan gaan wij ook mee op die app, dan is dat het medium.</i> | Geloof in aansluiten bij wat door burger gebruikt wordt. | |
| 41 | 52:20 | <i>Alles wat we op WhatsApp delen is geen politie informatie. [...] Wat wij doen is wij delen geen gevoelige informatie.</i> | In Zoetermeer deelt men niet-gevoelige informatie. | |
| 42 | 59:40 | <i>De cijfers in het algemeen dalen op veel themas, en ook themas die je echt goed kan doormeten. Inbraken doet eigenlijk iedereen wel aangifte van, al is het maar voor de verzekering.</i> | Wel heel erg in tegenstelling met wijkagente Simone. | |
| 43 | 1:01:30 | <i>Wat de collega's willen is naar het werk gaan om het verschil te maken. En als je een goede toolbox hebt met spullen om dat te doen, dan ga je dat ook gebruiken. Dus de kunst is om het simpel in te richten voor de collega's en de drempel moet enorm laag zijn.</i> | Intern bij politie moet het ook heel makkelijk te gebruiken zijn. | |

Appendix J Issues and causes table

The issues are sorted into two different categories: DNC-related issues and issues related to communication between citizens and government in general. The issues are sorted within their category on the severity rating based on frequency, impact, persistence and market impact*. The causes are sorted based on how many issues they cause. Because the table was large, it has been spit up over the next eight spreads as follows:

| | | | |
|---------------------------|------------|------------|----------------------------------|
| issues | | | |
| | 1st spread | 2nd spread | |
| causes | 3rd spread | 4th spread | number of issues caused by cause |
| | 5th spread | 6th spread | |
| | 7th spread | 8th spread | |
| severity rating of issues | | | |

* Nielsen, J. (1995, January 1). Severity Ratings for Usability Problems. Retrieved August 21, 2018, from <https://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/>

| | Issues → Causes ↓ | 1 Participants think the information in the group is irrelevant. | 2 Coordinators (and participants) find it annoying that there is no way to communicate "upstream" in a network. | 3 Participants think the information in the group is not reliable. | 4 Coordinators feel like they have to figure out a lot on themselves. | 5 People do not become a participant in their neighborhood group. | 6 The social norm in a group is not found. | 7 The growth of the network is limited to pre-set groups or the use of one app. |
|----|---|---|--|---|--|--|---|--|
| | Area of issues → | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks |
| 1 | The goal of the group is unclear between social and alerts. | | 1 | 1 | 1 | | | 1 |
| 2 | The government does not facilitate the coordinators and groups as they are. | | | 1 | | 1 | | 1 |
| 3 | There is no coordination/ coordinator. | | 1 | | 1 | | | 1 |
| 4 | People think there is more than just alert messages about security issues in the group. | | 1 | | | | 1 | 1 |
| 5 | The platform for the group is not 'what people already use'. | | 1 | | 1 | | 1 | 1 |
| 6 | There are no rules in the group. | | 1 | | 1 | | | 1 |
| 7 | The information in the group is not relevant to all participants. | ↗ | | 1 | | | 1 | 1 |
| 8 | The information in the group is not reliable for all participants. | | | 1 | ↗ | | 1 | 1 |
| 9 | The privacy of people has to be protected. | | | 1 | | | 1 | 1 |
| 10 | The anonymity of people has to be protected. | | | 1 | | | 1 | 1 |
| 11 | There is no participation policy at the government. | | | 1 | | 1 | | 1 |
| 12 | The privacy of people is compromised when a government official joins the neighborhood group. | | | 1 | | | 1 | 1 |
| 13 | The group is not tailored to the residential environment of the residents. | | 1 | | 1 | | 1 | 1 |
| 14 | Citizens do not get enough feedback on reports they made with the government. | | | 1 | | | | |
| 15 | People do not know where to get information about their neighborhood. | | | 1 | | | | |

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|--|--|---|--|---|---|--|---|
| Issues → | Causes ↓ | Participants think the information in the group is irrelevant. | Coordinators (and participants) find it annoying that there is no way to communicate "upstream" in a network. | Participants think the information in the group is not reliable. | Coordinators feel like they have to figure out a lot on themselves. | People do not become a participant in their neighborhood group. | The social norm in a group is not found. | The growth of the network is limited to pre-set groups or the use of one app. |
| Area of issues → | | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks |
| 16 | Citizens find they do not get enough general information about what is happening in their neighborhood. | | 1 | | | | | |
| 17 | The police cannot share every bit of information. | | | | | | | |
| 18 | The authority of the coordinator is not accepted. | | | 1 | | | 1 | |
| 19 | There are no current incidents/issues in the neighborhood. | | | | | 1 | | |
| 20 | There is no initiative taker. | | | | | 1 | | |
| 21 | People are not interested in their neighborhoods security / livability / bonds with neighbors. | 1 | | | | 1 | | |
| 22 | Initiatives to make the neighborhood more livable/ secure are not intertwined. | 1 | | | | | | |
| 23 | Coordination is not done in a tactful way. | | | | | | 1 | |
| 24 | Participants are not verified as to live in the neighborhood. | 1 | | 1 | | | 1 | |
| 25 | There is no trust between neighbors. | 1 | | 1 | | | 1 | |
| 26 | Citizens do not know who/where to alert. | | 1 | | | | | |
| 27 | The service of the police is dependent on the person. | | | | | | | |
| 28 | The government thinks that citizens do not sent relevant information to them in a network. | | | 1 | | | | 1 |
| 29 | There is no network connection in the neighborhood group | | | 1 | | | | |
| 30 | The government thinks that citizens will think that alerting via the network is the same as calling 112. | | | 1 | | | | 1 |

| 8 There is no initiative taker / coordinator. | 9 Coordinators are disappointed when they do not get facilitation. | 10 Citizens do not want to be in Nextdoor. | 11 There is no network connection in the neighborhood group | 12 The participants of network groups do not always know what the connection with the government exists of. | 13 Groups do not emerge. | 14 Participants are not alert towards new messages in the neighborhood group. | 15 Residents do not know that there is a group in their neighborhood. | 16 There is more than just alert messages in the group. |
|--|---|---|--|--|-----------------------------|--|--|--|
| Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks |
| | | | | | | | 1 | |
| | | | 1 | | | | | 1 |
| | | | | | | 1 | | 1 |
| 1 | | | | | 1 | | | |
| ↗ | | | 1 | | 1 | | 1 | |
| 1 | | | | | 1 | | 1 | |
| | | | | | | | 1 | |
| | | | | | 1 | | | |
| | | | | | | 1 | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | 1 | | | | | |
| | | | 1 | | | | | |
| | | | ↗ | | | | | |
| | | | 1 | | | | | |

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------|---|--|---|--|---|---|--|---|
| Issues → | Causes ↓ | Participants think the information in the group is irrelevant. | Coordinators (and participants) find it annoying that there is no way to communicate "upstream" in a network. | Participants think the information in the group is not reliable. | Coordinators feel like they have to figure out a lot on themselves. | People do not become a participant in their neighborhood group. | The social norm in a group is not found. | The growth of the network is limited to pre-set groups or the use of one app. |
| Area of issues → | | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks |
| 31 | The government thinks that citizens won't accept it when they cannot give certain information (WAPG). | | 1 | | | | | |
| 32 | Some channels have ceased to exist (f.i. ward newspaper, neighborhood committee, ward centre) | | | | | | | |
| 33 | People do not know there is a group in the neighborhood. | | | | | 1 | | |
| 34 | The police is not enough in the street to watch the neighborhood sufficiently. | | | | | | | |
| 35 | The police has a huge lack of trained people. | | | | | | | |
| 36 | People that want to start a group do not have enough information available to actually do it. | | | | 1 | | | |
| 37 | Government officials are not on the streets enough. | | | | | | | |
| 38 | Government officials only cross through the street, without stopping. | | | | | | | |
| 39 | People that could take the initiative do not have time. | | | | | | | |
| 40 | People need support for their suspicion to report it. | | 1 | | | | | |
| 41 | The group coordinator does not tell to participants how he has contact with the network of groups. | | | | | | | |
| 42 | The police (/ government) has to decide what is for the police (/ government). | | | | | | | |

| | Issues → Causes ↓ | 17 The group dies out. | 18 People leave the group. | 19 Sharing photos or videos is tricky. | 20 People do not want the government to be in their group. | 21 People report only in their neighborhood group and not to alarm centrals. | 22 Citizens do not get feedback on the reports they made with the government. | 23 Citizens feel like the government or government officials about their neighborhood are inapproachable. | 24 People miss personal contact with government officials that work for their neighborhood. |
|----|---|---------------------------|-------------------------------|---|---|---|--|--|--|
| | Area of issues → | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Citizen-government communication | Citizen-government communication | Citizen-government communication |
| 31 | The government thinks that citizens won't accept it when they cannot give certain information (WAPG). | | | | | | | 1 | |
| 32 | Some channels have ceased to exist (f.i. ward newspaper, neighborhood committee, ward centre) | | | | | | | 1 | |
| 33 | People do not know there is a group in the neighborhood. | 1 | | | | | | | |
| 34 | The police is not enough in the street to watch the neighborhood sufficiently. | | | | | | | 1 | 1 |
| 35 | The police has a huge lack of trained people. | | | | | | 1 | | 1 |
| 36 | People that want to start a group do not have enough information available to actually do it. | | | | | | | | |
| 37 | Government officials are not on the streets enough. | | | | | | | 1 | 1 |
| 38 | Government officials only cross through the street, without stopping. | | | | | | | 1 | 1 |
| 39 | People that could take the initiative do not have time. | | | | | | | | |
| 40 | People need support for their suspicion to report it. | | | | | | | | |
| 41 | The group coordinator does not tell to participants how he has contact with the network of groups. | | | | | | | | |
| 42 | The police (/ government) has to decide what is for the police (/ government). | | | | | 1 | | | |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
|---|--|---|--|---|---|--|---|----|
| Issues → Causes ↓ | Participants think the information in the group is irrelevant. | Coordinators (and participants) find it annoying that there is no way to communicate "upstream" in a network. | Participants think the information in the group is not reliable. | Coordinators feel like they have to figure out a lot on themselves. | People do not become a participant in their neighborhood group. | The social norm in a group is not found. | The growth of the network is limited to pre-set groups or the use of one app. | |
| Area of issues → | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | |
| 43 | There is no (central) information hub, where you can find info and talk about coordinating a neighborhood group. | | | | 1 | | | |
| 44 | There is no active group in the neighborhood. | | | | | 1 | | |
| 45 | The group has died out. | | | | | | | |
| 46 | The group offers no action perspective to its participants. | | | | | | | |
| 47 | A text message is very short and can be out of context. | | | | | | | |
| <i>Frequency: is it common or rare?</i> | | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| <i>Impact: is it easy of difficult to overcome?</i> | | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| <i>Persistence: is it one time or repeatedly?</i> | | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 |
| <i>Market impact; influences popularity of product?</i> | | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 |
| <i>Severity of issue</i> | | 14 | 13 | 13 | 12 | 11 | 11 | 11 |
| <i>Caused by how many things?</i> | | 10 | 17 | 8 | 4 | 13 | 12 | 8 |

| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
|---|--|---|---|--|-----------------------|--|--|--|
| There is no initiative taker / coordinator. | Coordinators are disappointed when they do not get facilitation. | Citizens do not want to be in Nextdoor. | There is no network connection in the neighborhood group. | The participants of network groups do not always know what the connection with the government exists of. | Groups do not emerge. | Participants are not alert towards new messages in the neighborhood group. | Residents do not know that there is a group in their neighborhood. | There is more than just alert messages in the group. |
| Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 0 | 4 | 0 | 1 |
| 2 | 3 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 11 | 11 | 11 | 10 | 10 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| 7 | 1 | 1 | 14 | 1 | 16 | 8 | 8 | 8 |

| | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | |
|---|--|-------------------------|-------------------------------------|---|---|--|--|--|----|
| Issues → Causes ↓ | The group dies out. | People leave the group. | Sharing photos or videos is tricky. | People do not want the government to be in their group. | People report only in their neighborhood group and not to alarm centrale. | Citizens do not get feedback on the reports they made with the government. | Citizens feel like the government or government officials about their neighborhood are inapproachable. | People miss personal contact with government officials that work for their neighborhood. | |
| Area of issues → | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Groups & networks | Citizen-government communication | Citizen-government communication | Citizen-government communication | |
| 43 | There is no (central) information hub, where you can find info and talk about coordinating a neighborhood group. | | | | | | | | |
| 44 | There is no active group in the neighborhood. | | | | | | | | |
| 45 | The group has died out. | ↗ | 1 | | | | | | |
| 46 | The group offers no action perspective to its participants. | | | | | | | | |
| 47 | A text message is very short and can be out of context. | | | 1 | | | | | |
| <i>Frequency: is it common or rare?</i> | | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 |
| <i>Impact: is it easy of difficult to overcome?</i> | | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| <i>Persistence: is it one time or repeatedly?</i> | | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 |
| <i>Market impact: influences popularity of product?</i> | | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 |
| <i>Severity of issue</i> | | 6 | 6 | 8 | 6 | 8 | 16 | 14 | 14 |
| <i>Caused by how many things?</i> | | 15 | 11 | 5 | 1 | 1 | 2 | 8 | 7 |

| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | |
|--|--|----------------------------------|--|--|---|--|--|--------------------------|
| The initiatives regarding neighborhood security are not known with citizens. | The police is not enough in the street to watch the neighborhood sufficiently. | Citizens are not alert enough. | Citizens find they do not have enough information about what is happening in their neighborhood. | People do not report suspicious things they observe. | The feedback on an alert is vague (i.e. does not say whether the suspect has been caught or what is happening now.) | Citizens alert the wrong person or instance. | People are scared of reprisals when reporting something. | |
| Citizen-government communication | Citizen-government communication | Citizen-government communication | Citizen-government communication | Citizen-government communication | Citizen-government communication | Citizen-government communication | Citizen-government communication | Causing how many issues? |
| | | | | | | | | 7 |
| | | | | | | | | 7 |
| | | | | | | | | 7 |
| | | | | 1 | | | | 7 |
| | | | | | | | | 7 |
| 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 0 | 1 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 7 | 4 | 0 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| 14 | 14 | 13 | 11 | 10 | 10 | 9 | 8 | 16,40025 |
| 6 | 2 | 3 | 7 | 7 | 3 | 1 | 3 | 6,71875 |

Appendix K Ideation

K.1 Part 1: setting scope for ideation

Steps

The developed design directions:

- 1 Providing all information to coordinate a NWAG. This could for instance be done via a sub-website of the municipality or via brochures that the municipality develops. The information gives answers to all questions that the coordinator might have when starting and maintaining a network.
- 2 The municipality starts ward WhatsApp groups (WWAG's) for all coordinators in a ward in collaboration with (ward) police. Via this WhatsApp group coordinators get informed about what is going on in the ward and can pass on messages to their NWAG. Coordinators can also inform municipality, police and other coordinators via a message in the WWAG.
- 3 The coordinator is directly informed by municipal officials and the (ward) police. He becomes a service hatch between residents and municipality/police. With that his role becomes important for the municipality and the neighborhood.
- 4 Coordinators set up their own WWAG, without direct help from municipality or police. They

communicate with each other about what is happening in their ward. The municipal official from the city district or the (ward) police can connect when the WWAG is working.

Conclusion

Direction 1 gives the coordinators no way to interact with the police and the municipality. Coordinators will not feel appreciated by police and municipality if this direction is taken. They want to collaborate and just having a good information supply is not a way of working together.

Direction 3 makes the person of the coordinator too important. If he is gone, then the connection to that neighborhood is lost as well.

Direction 2 and 4 both make use of a WWAG, but with 2 coordinators start it, and with 4 the municipality starts it. From a viewpoint of shifting power from the municipality to citizens, direction 2 is more interesting. The ideation is focused on getting coordinators to set up WWAG's to find out whether they can be empowered to do so.

K.2 Part 2: ideation on how to set up WWAG

Steps

In a session with fellow students several directions were found on how coordinators can set up their own network. 25 students that participated explored further into a coordinator network. Appendix K.2.1 shows the

design brief for that exploration. Throughout this evaluating ideation it turned out that it is very difficult to get coordinators to start their own network. When it comes to safety in the neighborhood, it is essential to involve municipality and police from the start, because their

view is on a bigger area. Coordinators only start with the area of their own NWAG and the areas directly around that. It is hard to get all coordinators together on a scale that is valuable for the government. Also, like with direction 1, the connection to the municipality and police is missing, but essential for coordinators. Nevertheless, the ideation provided many interesting ideas on how to support NWAG's, that were further developed and deepened by the designer performing

this project. The focus was now on getting coordinators of NWAG's in a WWAG that is set up by the coordinator.

Conclusion

A huge quantity of ideas was generated. To make it more manageable, the decision was made to force-fit ideas into concepts.

K.2.1 Design brief for session with students



TU DELFT
Industrial Design
Creative Facilitation, Autumn 2018, Master elective
Design sessions

We are looking for simple and interesting problems or design briefs from companies or individuals for students to work in groups and to be able to generate ideas or design solutions. The goal of this course is to teach students to facilitate creative sessions. These sessions are to take place on 12th, 13th and 14th of September 2018. The resultant ideas will be shared with the respective design brief owners.

The facilitators will contact the problem owners on 11th or 12th of September and the problem owners are also invited to the sessions.

Design brief owner: Elke Wennekers
Email id: e.m.wennekers@student.tudelft.nl
Phone number: 0629238205

Design brief: Citizen participation through digital neighborhood communities

Context

Maybe you have seen them in neighborhoods in Delft or elsewhere in the Netherlands, signs with “Let op! WhatsApp Buurtpreventie” (Watch out! WhatsApp neighborhood prevention). These signs show that a community of neighbors has a WhatsApp group together to notify each other about what is happening in the neighborhood. This often incorporates security issues (burglaries, theft), but also nuisance and other disturbances, and sometimes more trivial issues such as lost pets or requests to remove dog poop.

These digital neighborhood communities should have coordinators. They play a very central role, as they have the authority to reprimand members in case they behave undesirable, and they have the knowledge to help members in case they have suspicions about something that is happening. Thereby they can be a contact person for the government to get in touch with the neighborhood. For concept development the focus was set on coordinators of groups. Through my user research I defined their desires and pains/gains for each phase in the use of a WhatsApp neighborhood community (appendix 1: the user journey of digital neighborhood communities).

The initial design goal was: “Design support for coordinators of WhatsApp neighborhood prevention groups on the basis of the defined user journey so that a desired journey for (potential) coordinators comes into existence.” I identified several concept directions in ideating for this statement:

- Coordinators need information throughout the process. This information needs to be given at the right place, at the right time.
- Coordinators are neighborhood leaders, meaning they are seen by their neighbors as someone with knowledge and authority.

- The government (meaning the police and the municipality) can support coordinators in their job.
- Coordinators could help each other by communicating more with each other.

I chose to continue with the last direction, because WhatsApp neighborhood communities should not rely on government support or individuals and because every community is different, so that giving general information does not cover all cases.

Goal and desired result

In the session I would like to generate ideas in the chosen direction. The design goal for this is:

Design a platform (physical and/or digital) for coordinators to communicate about their neighborhood communities with each other.

With this think about the following things:

- How do coordinators communicate about the way of working of their own group to other coordinators in an engaging, interesting way? How do they communicate issues they have and get answers for these issues from others?
- How do citizens interested in starting and coordinating a group find and interact with the existing network of coordinators (phase 1/2/3)?
- How could the municipality and police contribute to the coordinator community, without managing the community?

The goal of the session should be to develop the concept direction into a more detail. Within the chosen direction there is a lot of room for own development, and I would like to see interesting but slightly unrealistic results rather than obvious but realistic results. Encourage the group to think in different directions and show me what this concept direction could mean.

Material:

appendix 1: the user journey of digital neighborhood communities:
<https://elkemichel.stackstorage.com/s/utMAjCwO1HAenDH>

Any notes:

Please get in touch if anything is unclear!

K.3 Part 3: ideas as touchpoints

Steps

All ideas were clustered and four different concepts were drafted:

- 1 Coordinator platform: a website that aims to support (potential) coordinators. To form a WWAG, extra options are available on the website: a overview of the safety incidents in the ward, the possibility to contact government officials via the WWAG coordinator, goals and rules of the WWAG. By contributing in this extra part, co's will receive points. Those with a high amount of points can become the coordinator of the WWAG via a yearly election. They get direct contact with government officials and more authority on the website.
- 2 Coordinator meetup: an organized day for coordinators in the ward. The goal is to establish a WWAG. The coordinators are supported during the day in establishing the WWAG by a toolkit, so that they do not forget important parts. The ward police and municipal officials are also present on this day.
- 3 App the municipality: a direct WhatsApp line for coordinators to the municipality. They can ask

for support and information about their ward. Via the WhatsApp line they can get to know other coordinators in their ward, and get in touch with the municipal official active in their ward. This is to see whether they can start a WWAG.

- 4 Coordinator box: a box with tools to start a WWAG. Via the box you can get access to a platform online. ON this platform the coordinator can get in touch with other coordinators from his ward.

Conclusion

None of these concepts give a complete image on how coordinators should be supported by the municipality. They only fulfill particular desires of coordinators. However, all together completed with ideas that have been generated in part 2 of the ideation, could answer all desires of coordinators. Then the individual ideas become touchpoints that are part of a service that provides support. Touchpoint is a term to refer to the interaction a user has with a service. Those touchpoints can be placed on the earlier generated coordinator journey, to check whether all phases are supported, and all desires are answered.

K.4 Part 4: touchpoint development

Steps

The scope in the design brief (chapter 4) was set to making a unified experience from noticing NWAG's to being in a WWAG with other coordinators. This means focus is on phase 3: starting to phase 7: running network on the user journey. Mainly phase 6: connecting and phase 7: running network are of importance, since the goal is to stimulate coordinators to connect to the WWAG.

Conclusion

Ideas were selected as touchpoints based on whether they fulfill the desires and guidelines. Some touchpoints are applicable in one phase, only answering one desire, where other touchpoints are applicable in multiple phases answering multiple desires. The next paragraph shows the design proposal as a combination of the touchpoints.

Appendix L **Touchpoint cards**

PERSONEN

EVENEMENTEN

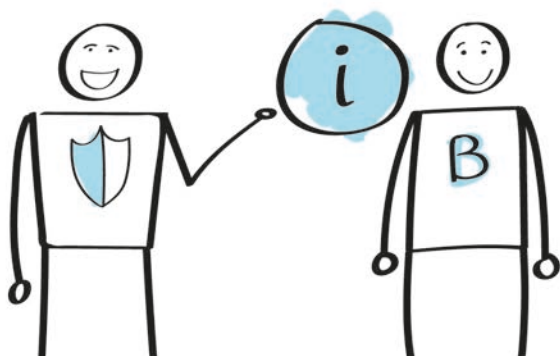
DIGITAAL

WHATSAPP

FYSIEK

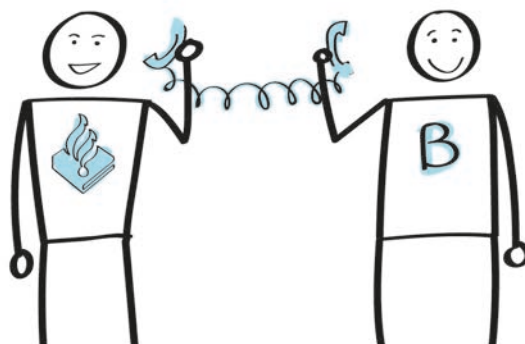
ANDERS

1 HULP VAN HUIDIGE COÖRDINATOR



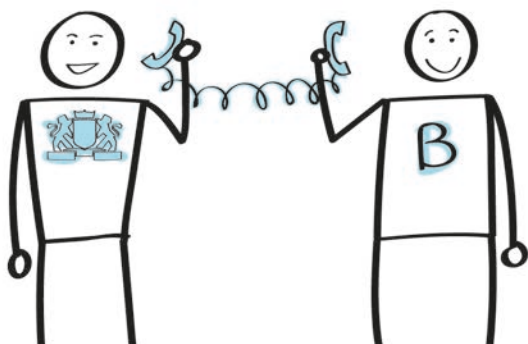
Een coördinator die al een groep heeft informeert en helpt startende coördinatoren. Hij weet hoe hij zijn eigen groep coördineert en waar hij tegenaan is gelopen bij het starten. Zijn hulp is gebaseerd op deze ervaring.

2 WIJKAGENT INFORMEERT



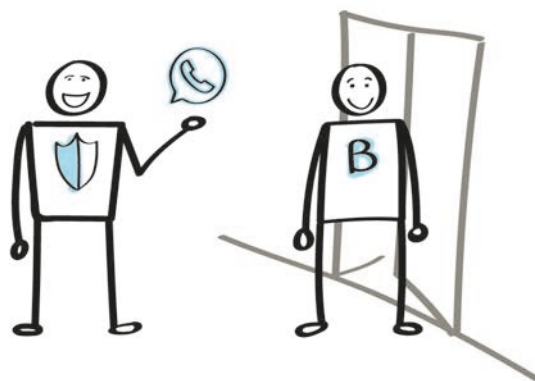
De wijkagent neemt contact op met bewoners die geïnteresseerd zijn in buurtWhatsApp. Hij informeert hen over de mogelijkheden en haalt hun over om ook echt een groep te starten.

3 WIJKMANAGER INFORMEERT



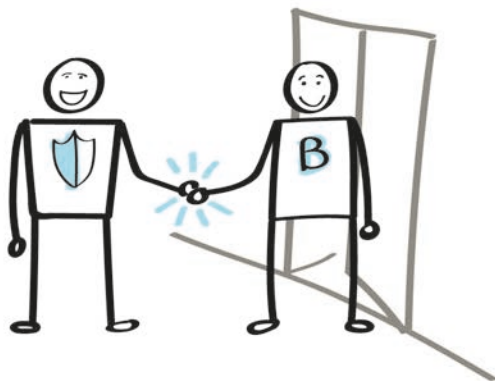
De wijkmanager van de gemeente neemt contact op met bewoners die geïnteresseerd zijn in buurtWhatsApp. Hij informeert hen over de mogelijkheden en haalt hun over om ook echt een groep te starten. Als dat is gelukt biedt hij extra hulp aan om de groep op te richten.

4 BIJ BUREN LANGS



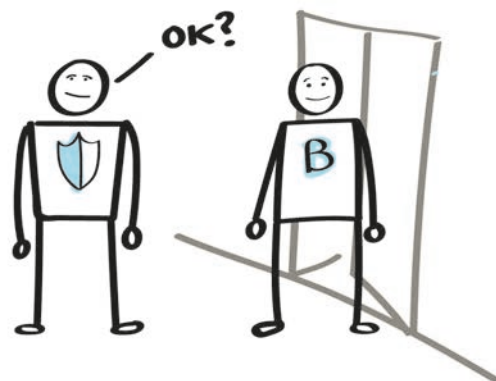
De (startende) coördinator gaat langs de deuren om burens toe te voegen aan de WhatsAppgroep. Hij probeert hen over te halen van het idee.

5 LANGGAAN BIJ TOEVOEGEN APPGROEP



Als er een nieuwe buur wordt toegevoegd in de appgroep, gaat de coördinator bij deze persoon langs om een praatje te maken. Daarnaast legt hij de regels van de groep uit.

6 CHECKEN OF BUUR OKÉ IS NA INCIDENT ¹³⁵



Wanneer een buur iets meldt in de groep over wat is gebeurd, gaat de coördinator langs om te checken of het goed gaat en er nog iets gedaan kan worden om deze buur te helpen.

7 WIJKCOÖRDINATOR



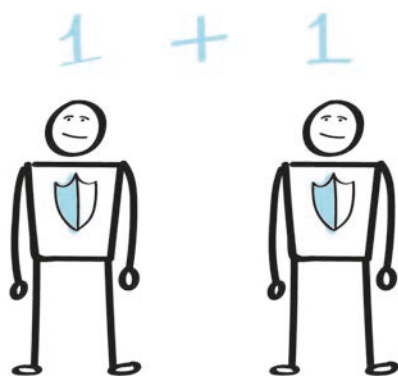
Er is een wijkcoördinator is een bewoner die contact heeft met alle WhatsAppgroep coördinatoren uit de wijk. Hij kan direct contact met de politie en gemeente opnemen als dat nodig is.

8 WIJK COÖRDINATOR GROEP



Alle WhatsApp coördinatoren in een wijk hebben contact met elkaar. Samen zorgen ze ervoor dat er mensen worden gevonden in gebieden die nog geen WhatsAppgroep hebben door medebewoners over te halen een groep te starten. Startende coördinatoren worden ook geholpen door deze groep en van informatie voorzien. Daarnaast heeft deze groep contact met wijkmanagers en wijkagenten.

9 EXTRA COÖRDINATOR



Om ook wanneer de coördinator op vakantie is continuïteit te garanderen in het managen van de groep, stelt de coördinator van een WhatsAppgroep een tweede coördinator aan. Samen bepalen ze de regels van de groep en hebben ze regelmatig contact over het reilen en zeilen van de groep.

10 VEILIGHEIDSEXPERT



Een veiligheidsexpert geeft specifieke informatie voor WhatsApp coördinatoren over het verbeteren van de veiligheid in de buurt. Denk aan onderwerpen als het herkennen van verdacht gedrag, geweld achter de voordeur of inbraken voorkomen.

11 INBRAAK NAZORG VAN DE WIJKAGENT



Tijdens de inbraak nazorg van de wijkagent stelt deze voor aan het slachtoffer om een buurtWhatsAppgroep op te starten. Dit kan in de toekomst een inbraak voorkomen, of helpen bij opsporing van de daders.

12 POLITIEBIJeenkomst IN WIJK



De politie houdt vaak bijeenkomsten, of gaat met een bus in de wijk staan, om mensen tips voor preventie van criminaliteit en overlast te geven. Tijdens deze bijeenkomst is een vast onderwerp buurtWhatsApp.

13 POLITIE ORGANISEERT NEP-INBRAAK



Om de buurt wakker te schudden en te attenderen op wat er kan gebeuren, organiseert de politie een inbraak. Als 'de boef' gevangen is, worden buurtbewoners ingelicht over de nep-inbraak, en krijgen ze informatie over buurtWhatsApp.

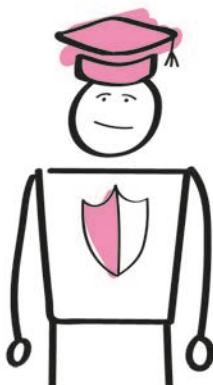
137

14 PROMOTEN OP BUURTBBQ



Als er een buurt BBQ georganiseerd wordt, kan dit worden aangegeven bij de gemeente om subsidie te krijgen. In dat geval worden flyers voor buurtWhatsApp opgestuurd naar de organisator om tijdens de BBQ uit te delen.

15 COÖRDINATOR OPLEIDING



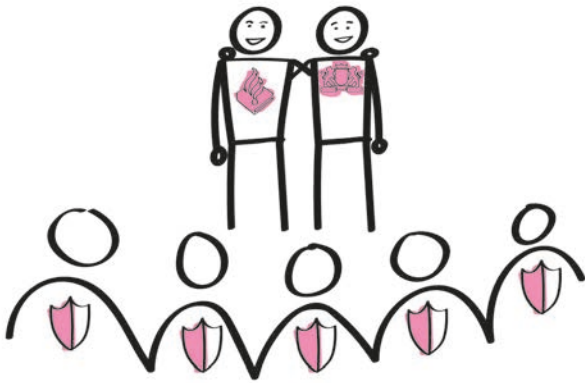
Voordat coördinatoren contact krijgen met de wijkmanager en wijkagent, krijgen ze een workshop over welke dingen wel en niet naar de overheid gestuurd kunnen worden. Na afloop van die workshop worden de contacten van de wijkagent en wijkmanager gedeeld met de coördinatoren.

16 MAANDELIJKS COÖRD. OVERLEG



Iedere maand organiseren coördinatoren een overleg om met elkaar te bespreken wat er speelt in de wijk en waar verbeteringen aangebracht kunnen worden. De wijkmanager en wijkagent zijn aanwezig en kijken of zij een rol kunnen spelen in het aanpakken van ongewenste situaties.

17 OPRICHTEN COÖRDINATOR NETWERK



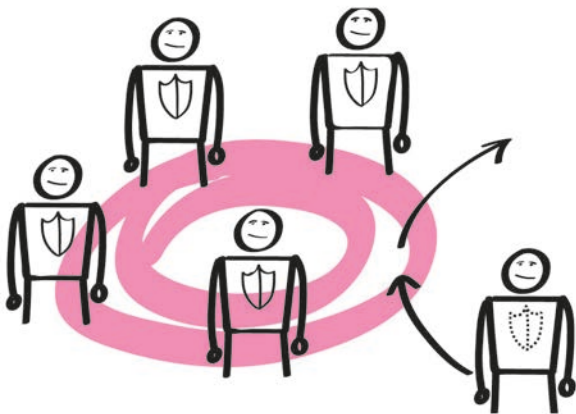
De wijkagent en wijkmanager organiseren samen een meeting voor alle coördinatoren in een wijk. Het doel is om samen een WhatsAppgroep op te richten en elkaar daarna blijvend in te lichten over incidenten in de wijk.

18 JAARLIJKSE TEAMBUILDINGDAG



De coördinatoren worden jaarlijks uitgenodigd voor een leuke dag door de gemeente. Hierop staat centraal om de coördinatorgroep per wijk sterker te maken.

19 PROEFDRAAIEN COÖRDINATORGROEP



Mensen die geïnteresseerd zijn in het opstarten van een WhatsAppgroep kunnen (eenmalig) meedraaien met een coördinator bijeenkomst in de wijk. Daar krijgen ze meer informatie en wordt het aantrekkelijk gemaakt om een groep te starten.

20 BERICHTEN OP SOCIALE MEDIA



Via sociale media worden berichten gedeeld over de werking van een buurtWhatsApp om het initiatief bekend te maken.

21 GROEP AANMELDEN BIJ GEMEENTE



Aanmeldformulier

naam _____
email _____
telefoonnummer _____
straten in groep _____

Om vanuit de gemeente steun te krijgen, wordt een speciaal formulier opgericht op de website van de gemeente om als coördinator je groep aan te melden. Het doel hiervan is dat de gemeente in kaart heeft waar alle groepen zijn, en direct contact met de coördinator van de groep kan opnemen.

139

22 NIEUWSBRIEF VIA EMAIL



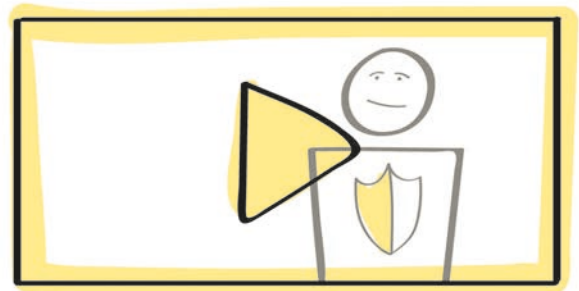
Naar alle coördinatoren wordt een maandelijkse nieuwsbrief gestuurd in PDF formaat via email nadat de coördinator zich heeft aangemeld daarvoor. Deze nieuwsbrief bevat informatie over het aantal incidenten in de wijk van de afgelopen twee maanden, informatie over wat er speelt in de wijk en tips voor preventie toegespitst op gebeurtenissen in de wijk.

23 (NIEUWS)ARTIKELEN



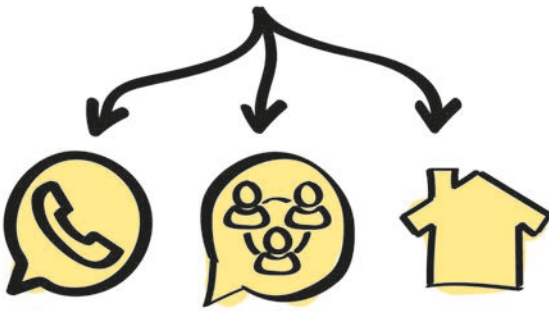
Er verschijnen online veel (nieuws)artikelen over buurtWhatsApp. Via deze artikelen kunnen bewoners in contact komen met het initiatief.

24 BUURTVEILIGHEIDSVLOG



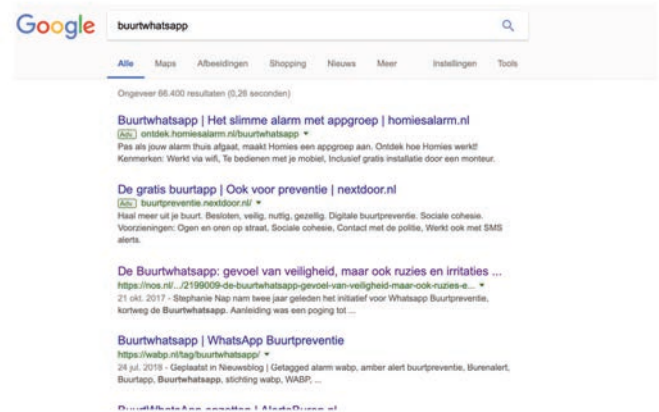
Op YouTube is er een vlog over buurtpreventie. BuurtWhatsApp is een van de topics die wordt behandeld. Zo worden coördinatoren geïnterviewd, wordt er informatie gegeven over de werking van BuurtWhatsApp en komen mensen van de overheid die werken met BuurtWhatsApp in beeld.

25 ALTERNATIEVEN VAN BUURTGROEPEN



Website die overzichtelijk de alternatieven laat zien voor buurtgroepen (WhatsApp, Nextdoor, Veiligebuurt, etc). Er wordt een advies gegeven voor wat het beste werkt in welke situatie op deze website.

26 GOOGLLEN



Er wordt gegoogeld door bewoner of coördinator naar een combinatie van de volgende zoektermen: *buurt, preventie, WhatsApp, veiligheid, inbraken, wijk, etc*. De zoekresultaten leiden naar websites met informatie over buurtWhatsApp.

27 WEBSITE OVER COÖRDINATORGROEP

buurtwhatsappcoördinator.nl →



Een website met informatie over het oprichten en onderhouden van coördinatorgroepen. Het geeft de coördinator inzicht in wat het kan betekenen voor zijn WhatsAppgroep en wat hij kan doen om een coördinatorgroep te krijgen in zijn wijk.

28 NIEUWSBRIEF VIA WHATSAPP



Naar alle coördinatoren wordt in WhatsApp een nieuwsbrief verstuurd in PDF formaat. Hiervoor is er een coördinatoren groep in WhatsApp. Deze nieuwsbrief bevat informatie over het aantal incidenten in de wijk van de afgelopen twee maanden, informatie over wat er speelt in de wijk en tips voor preventie toegespitst op gebeurtenissen in de wijk.

29 COÖRDINATOREN FORUM



Op dit forum kunnen coördinatoren vragen stellen en beantwoorden van andere coördinatoren. Hiermee worden werkwijzen en ervaringen gedeeld. Dit forum is open toegankelijk voor alle coördinatoren.

141

30 GROEP IN BUURT ZOEKEN



Om uit te vinden of er een buurtgroep bestaat in de buurt, kan een bewoner deze groepen vinden op een website. Deze website laat zien waar in de buurt er groepen zijn.

31 COÖRDINATORGROEP ZOEKEN



Om uit te vinden of er een coördinator groep is in de wijk, kunnen mensen contactgegevens van deze coördinator groep vinden op een website.

32 AANMELDEN BUURTWHATSAPP

Aanmeldformulier buurtwhatsappgroep

naam _____

email _____

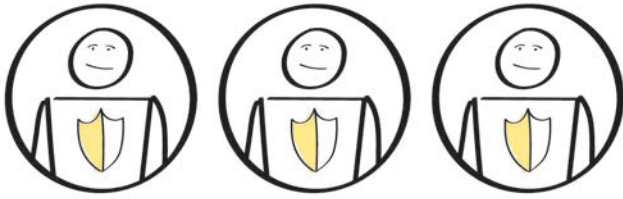
telefoonnummer _____

straten in groep _____

De coördinator kan zijn buurtWhatsApp aanmelden op een website, zodat mensen uit de buurt hem kunnen vinden en lid kunnen worden van de groep.

33 AANMELDEN = KRIJGEN CONTACTEN

dit zijn coördinatoren uit jouw buurt:



Als de coördinator zijn groep aanmeld bij een website, dan ziet hij na aanmelding de andere coördinatoren in zijn wijk. Hij kan direct met hun allemaal contact opnemen via email of WhatsApp.

34 WIJKAGENT & -MANAGER OP WEBSITE

wijkagent



wijkmanager



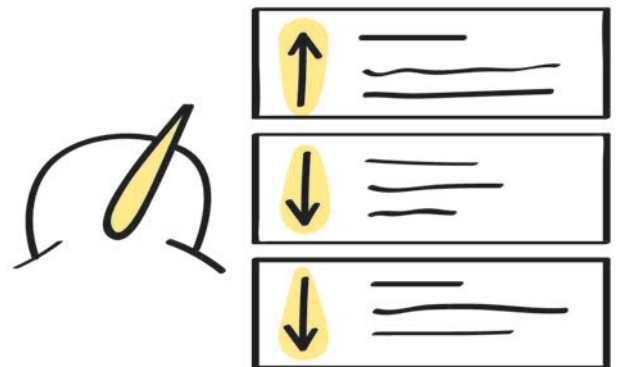
Een website toont per wijk wie de wijkmanager en wijkagent is die actief zijn. Zij kunnen door de bewoners gecontacteerd worden om informatie aan te vragen over buurtWhatsApp.

35 WIJKDASHBOARD



Op een website staat informatie met betrekking tot veiligheid in de wijk. Dit zijn statistieken over incidenten in de wijk, informatie over wat er speelt en preventie tips. Politie en gemeente leveren de informatie voor het wijkdashboard.

36 BIJDRAGE WIJKDASHBOARD



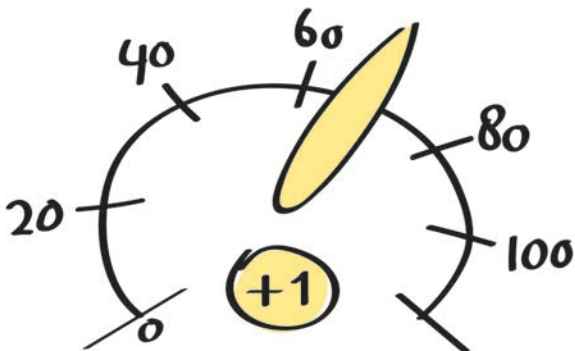
In het wijkdashboard leveren politie en gemeente statistieken over incidenten in de wijk, informatie over wat er speelt en preventie tips. Coördinatoren kunnen ook bijdragen door te beschrijven wat er speelt in hun buurt en er aandacht voor vragen.

37 COÖRDINATOR CHALLENGES



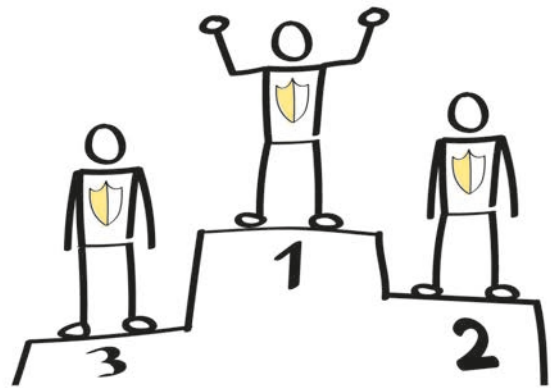
Coördinatoren in een wijk kunnen elkaar uitdagen om hun groep nog beter te maken. Een voorbeeld van een challenge is het vinden van een tweede coördinator, die zaken waarneemt bij afwezigheid. Uiteindelijk verdienen ze bij het voltooien van de challenge punten. Wie de meeste punten heeft aan het eind van het jaar krijgt een leuk extraatje van de gemeente.

39 TICKER OP WIJKPLATFORM



Coördinatoren kunnen online aangeven hoeveel mensen deelnemen in hun groep. Zo kan van de hele wijk worden gezien hoeveel mensen er deelnemen, zoals bij de koersen van een beurs.

38 COÖRDINATORGROEP STRIJD



Coördinatoren uit verschillende wijken strijden tegen elkaar om hun wijk mooier te maken. De gemeente beoordeelt welke coördinatorgroep het beste plan heeft. Deze groep kan rekenen op een mooi geldbedrag om dit ook te realiseren.

40 BUURTWHATSAPP HULPLIJN



Coördinatoren kunnen altijd de gemeente appen op een specifiek nummer om informatie, advies en hulp te krijgen bij het coördineren van een buurtgroep. Via dit nummer kunnen ze bijvoorbeeld stickers aanvragen om in de buurt uit te delen.

41 GEMEENTEWATSAPP



Via de WhatsApp van de gemeente kun je ook informatie opvragen over wat je kan doen aan buurtveiligheid. Over de optie buurtWhatsApp wordt ook informatie gegeven via deze groep.

42 AANMELDEN VIA WHATSAPP

IK MELD ME AAN ALS
COORDINATOR VAN EEN
WHATSAPP BUURTGROEP

De coördinator kan zich via WhatsApp aanmelden bij de gemeente. De gemeente gebruikt deze informatie om de wijkmanager en wijkagent in te lichten over het bestaan van die groep. Ook wordt er in kaart gebracht waar alle groepen zijn, zodat burgers makkelijk hun groep kunnen vinden.

43 GEMEENTECHATBOT



De gemeente heeft een chatbot die je kan WhatsAppen om informatie over de veiligheid in jouw wijk aan te vragen. Denk aan statistieken, nieuws en preventietips.

44 PINNEN REGELS IN BUURTWHATSAPP



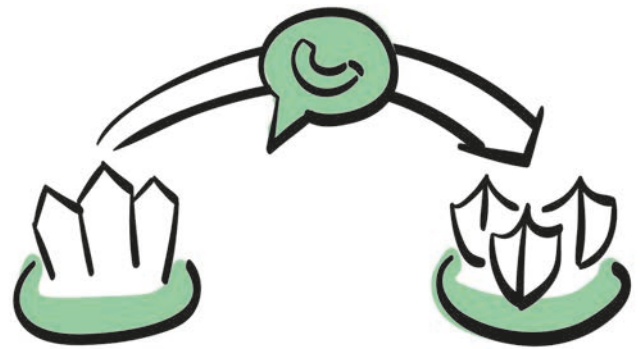
Om de regels van de groep zichtbaar te houden voor iedereen in de groep, pint de coördinator het bericht met de regels vast in de groep. Alle groepsleden kunnen het nu vinden in de "berichten met ster".

45 HELPEN BUREN DIE PROBLEMEN ZIEN

IK KAN EEN MELDING
BIJ DE WIJKAGENT
MAKEN HIERVAN.
ZAL IK DAT DOEN?

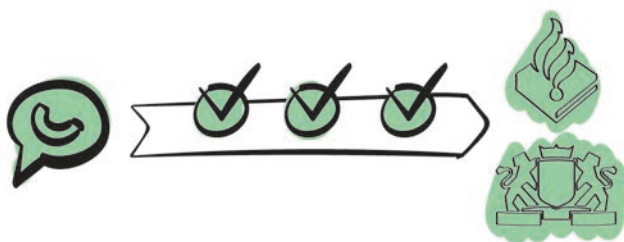
Wanneer een buurtbewoner een incident meld, maar aangeeft niet te weten wat ermee te doen, helpt de coördinator zijn buur. Hij geeft opties voor waar het te melden.

46 MELDING NAAR COÖRDINATORGROEP



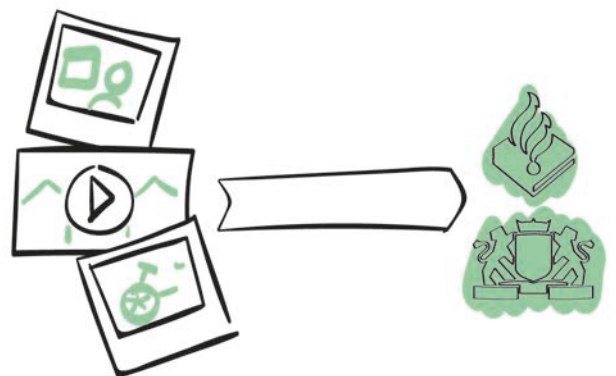
De coördinator stuurt een melding uit zijn buurtWhatsApp die van belang is voor de hele wijk naar de coördinatorgroep door.

47 PROTOCOL DOORSTUREN MELDING



Wanneer nodig, kan de coördinator een melding over een langdurige situatie doorsturen naar de politie of gemeente. Hiervoor heeft hij een bepaald protocol van het soort meldingen wat wel en niet doorgestuurd moet worden.

48 DOORSTUREN MEDIA NAAR POLITIE



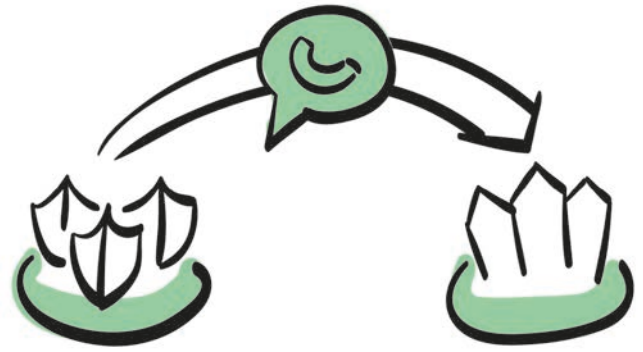
De coördinator staat in contact met de politie. Hij kan bij incidenten waar foto- en/of videomateriaal van is dit direct doorsturen naar de politie. Hiervoor moet hij zich houden aan een bepaald protocol dat de politie geeft.

49 PERSOONLIJK APPBERICHT

HOI DIRK, HET IS NIET
DE BEDOELING DAT JE
MELDING MAAKT VAN
JE VERLOREN KAT

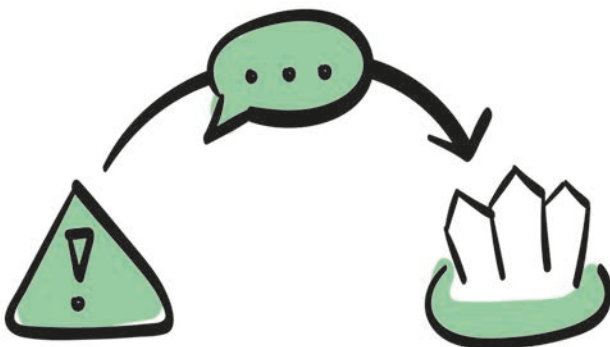
De coördinator stuurt een persoonlijk bericht naar een deelnemer als deze zich niet aan de regels houdt in de groep. Hierin staat wat de regels wel zijn.

50 MELDING ANDERE BUURT



De coördinator krijgt een bericht van een andere buurt in zijn omgeving. Hij stuurt dit bericht door naar zijn WhatsAppgroep.

51 AANSLUITING MELDKAMER POLITIE



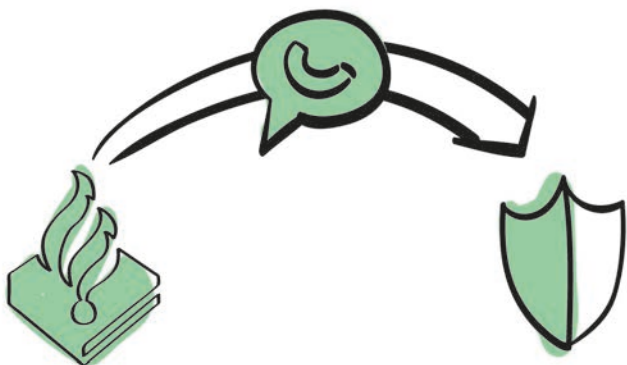
De meldkamer van de politie stuurt berichten direct naar WhatsAppcoördinatoren. Als er een verzoek komt dat van toepassing is op zijn buurt, dan stuurt hij het door in de WhatsAppgroep.

52 JAARLIJKSE BUURTENQUETE



De coördinator krijgt vanuit de gemeente een enquête over de buurt van de WhatsAppgroep. Hij kan dit via WhatsApp doorsturen naar de bewoners die de enquête in kunnen vullen.

53 APPBERICHT VAN WIJKAGENT



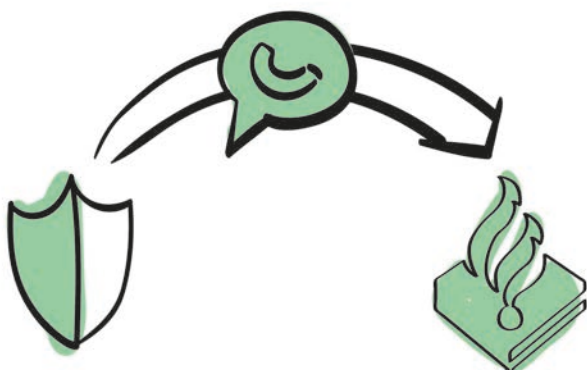
De wijkagent stuurt coördinatoren een WhatsApp bericht over wat er gaande is in de wijk. Bijvoorbeeld bij een inbraakgolf licht hij coördinatoren in, die het bericht door kunnen sturen naar hun groep.

54 APPBERICHT VAN WIJKMANAGER



De wijkagent stuurt coördinatoren een WhatsApp bericht over wat er gaande is in de wijk. Bijvoorbeeld als er gewerkt wordt aan de weg licht de wijkmanager de coördinator in, die het bericht door kunnen sturen naar hun groep.

55 APP JE WIJKAGENT



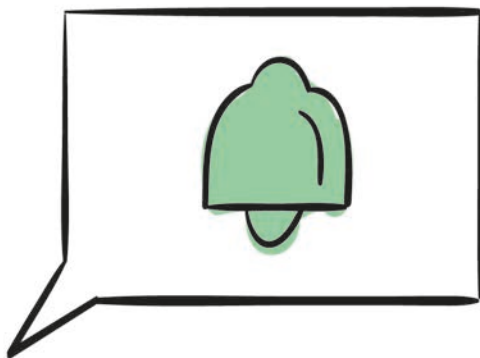
De wijkagent kan direct geappt worden door coördinatoren.

56 APP JE WIJKMANAGER



De wijkmanager kan direct geappt worden door coördinatoren.

57 HERINNERINGSBERICHT



De coördinator stuurt een keer per maand een bericht naar zijn groep om hun geheugen op te frissen over het bestaan van de groep en opnieuw te wijzen op de regels van de groep.

58 VOORSTEL VOOR BUURT



De coördinator een voorstel voor zijn buurt naar de wijkmanager sturen in WhatsApp. Hiervoor wordt een opzet in WhatsApp gestuurd, die ook door bewoners zelf kan worden gebruikt.

59 BRIEF BIJ BUREN IN BUS GOOIEN



Om burens bij de groep te betrekken, gooit de coördinator een brief in de bus van zijn buurtbewoners.

60 STARTERSKIT



De coördinator kan bij de gemeente een starterskit voor buurtWhatsApp aanvragen. Hierin zitten flyers om bij burens in de bus te gooien of uit te delen en een kaart met basisregels van de groep (SAAR), die samen met een sticker kan worden uitgedeeld aan (nieuw) deelnemers van de groep.

61 WIJKINLICHTING BUURTWHATSAPP



De hele wijk wordt ingelicht met door een brief van de gemeente aan alle bewoners.

In deze brief staat dat in het kader van veiligheid een buurtWhatsApp gewenst is en dat er vanuit de gemeente ondersteuning komt bij het oprichten van de groep.

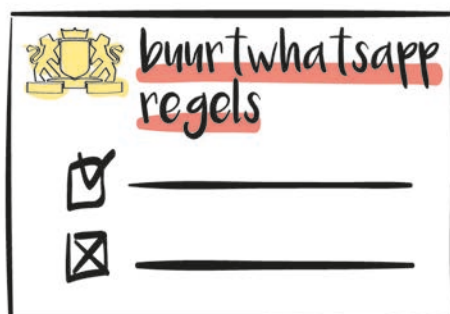
62 COÖRDINATORWELKOMSTBRIEF

149



Coördinatoren die zich online aanmelden, krijgen een brief thuisgestuurd als dank en welkom. Hierin staat welke ondersteuning coördinatoren van de gemeente kunnen krijgen en hoe in contact te komen met andere coördinatoren uit de wijk.

63 REGELS OPSTELLEN



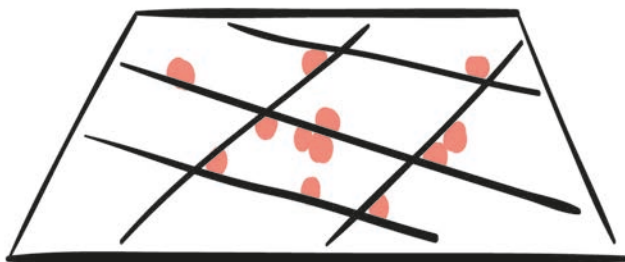
Via een formulier op een website kan de coördinator zijn eigen regels opstellen, laten printen op kaarten en thuis laten bezorgen om uit te delen aan groepsdeelnemers.

64 VISUELE REGELS



Om in één oogopslag duidelijk te maken wat de bedoeling is, worden de regels ook visueel gecommuniceerd naar deelnemers.

65 KAART VAN BUURT



De coördinator gebruikt een kaart van de buurt om bij te houden welke huishoudens al zijn aangesloten op zijn netwerk.

66 BORDJE VOOR MEETING



Tijdens de coördinator meeting krijgen coördinatoren een bordje met hun naam. Hierop kunnen ze ook aangeven hoeveel mensen in hun groep zitten, om te laten zien hoeveel mensen vertegenwoordigd zijn.

67 RECLAME STARTEN BUURTWHATSAPP



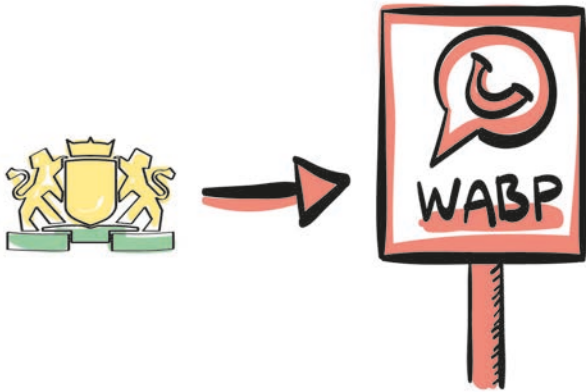
De gemeente lanceert een grootschalige campagne om buurtWhatsAppgroepen te starten. Hiervoor worden matrixborden, posters, advertenties en flyers ingezet.

68 WHATSAPBUURTPREVENTIEBORD 1



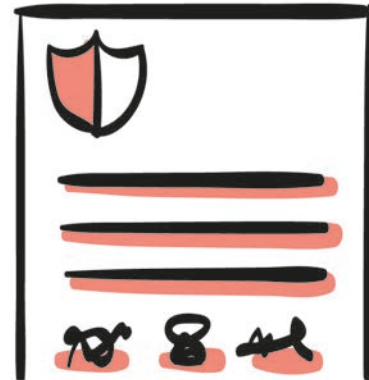
Alleen als de coördinator lid is van een coördinatorgroep, kan hij een verkeersbord aanvragen. Het krijgen van een bord in je buurt is dus een "beloning" voor het lid worden van de coördinatorgroep. Per buurt wordt bekeken hoeveel borden nodig zijn.

69 WHATSAPBUURTPREVENTIEBORD 2



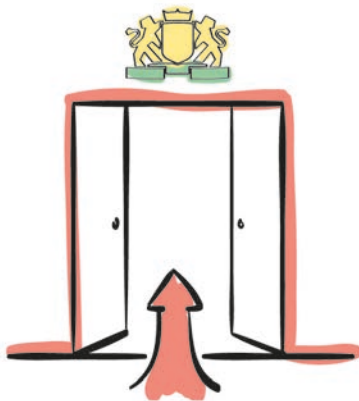
De coördinator kan een verkeersbord aanvragen bij de gemeente. De gemeente plaatst per WhatsAppgroep één bord.

70 MANIFEST VAN COÖRDINATORGROEP ¹⁵¹



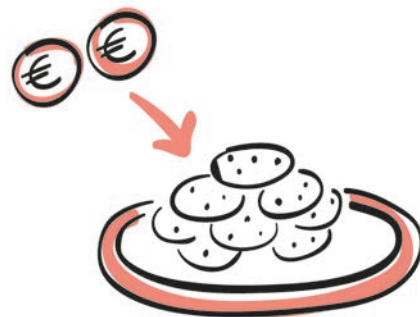
Tijdens de eerste meeting maakt de coördinatorgroep een gezamenlijk manifest. Dit beschrijft de doelstellingen en omgangsregels die tussen coördinatoren worden afgesproken.

71 BIJENKOMST RUIMTE



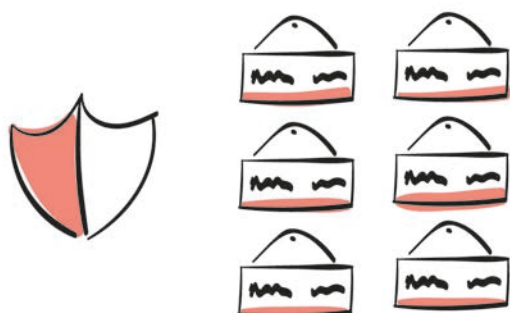
Zodra de coördinatoren willen afspreken, bied de gemeente of de politie een ruimte aan waar ze dat kunnen doen. De catering wordt volledig verzorgd.

72 BIJENKOMST SUBSIDIE



Coördinatoren die met elkaar afspreken op wijkniveau, kunnen subsidie krijgen om deze bijeenkomst te organiseren. Denk aan het kunnen declareren van de koffie en de koekjes.

73 WIJK WALL-OF-FAME



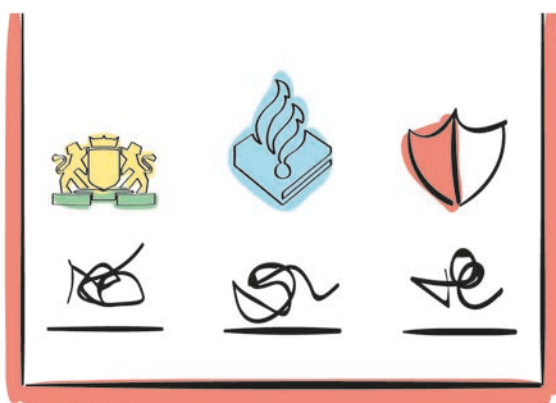
De coördinatoren in een wijk krijgen een bordje met hun naam op de wall-of-fame van de wijk. Deze bevindt zich in het buurthuis.

74 COÖRDINATOR STICKER



Om de coördinator beter zichtbaar te maken in de buurt, krijgt hij een andere soort sticker dan deelnemers voor op zijn deur. Deze sticker heeft een andere kleur, of de tekst buurtWhatsApp coördinator erop.

75 CONTRACT TEKENEN



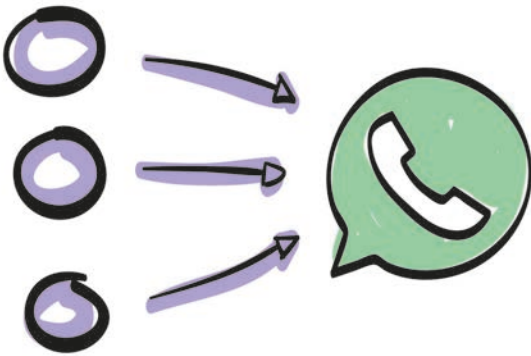
Om het WhatsAppcontact tussen coördinatoren en politie en gemeente duidelijk te houden, wordt er een contract opgesteld. Dit moeten coördinatoren tekenen alvorens ze in contact kunnen komen met de politie en gemeente via WhatsApp.

76 BIJENKOMST TOOLKIT



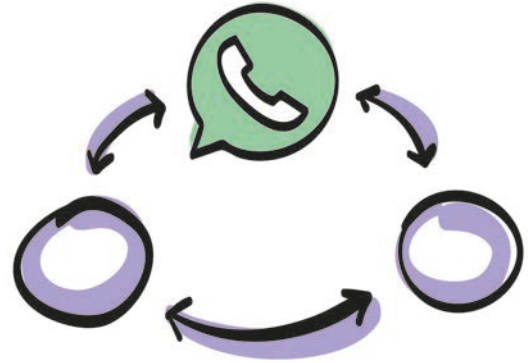
Op de bijeenkomst tussen coördinatoren, politie en gemeente moet gezorgd worden dat alle partijen zich even betrokken voelen. De toolkit zorgt hiervoor door een duidelijke agenda en spreektijd voor alle leden in te lassen. Daarnaast zitten er tools in om tegengestelde belangen en wensen af te stemmen en oplossingen ervoor te vinden.

77 WERVEN VIA ANDERE INITIATIEVEN



Via andere initiatieven op het gebied van buurtveiligheid worden mensen bewust gemaakt van de voordelen van een buurtWhatsApp. Doel is om (meer) buurtWhatsAppgroepen in de wijk te krijgen.

78 ANDERE INITIATIEVEN BETREKKEN





Via de coördinatorgroep worden andere buurtinitiatieven betrokken bij de buurtWhatsAppgroepen. Zo gaat de informatie die buurtpreventieteams vinden niet alleen naar de overheid, maar ook naar de WhatsAppgroepen, en als vanuit het BuurtInformatieNetwerk een bepaalde ontwikkeling in de wijk blijkt, wordt dit besproken in de coördinatorbijeenkomst.



Appendix M Selection of touchpoints

Legenda voor kleuren van nummers
van touchpoints

| | |
|---|---|
|  | Fysieke interactie |
|  | Interactie bij evenement of gebeurtenis |
|  | Digitale interactie |
|  | Interactie via whatsapp |
|  | Interactie met fysieke dingen |
|  | Anders |

| # | TOUCHPOINT OMSCHRIJVING | FILTEREN TOUCHPOINTS VOOR EVALUATIE | | |
|---|------------------------------------|---|---|----------|
| | | interessant | nieuw | Filteren |
| Zie voor omschrijving van de kleuren van de touchpoints de legenda aan rechterkant. | | | | |
| | |  |  | |
| 1 | Hulp van huidige coördinator | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 2 | Wijkagent informeert | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 3 | Wijkmanager informeert | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 4 | Bij burens langs | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 5 | Langsgaan bij toevoegen groep | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 6 | Checken of buur oké is na incident | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 7 | Wijkcoördinator | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 8 | Wijkgroep van buurtcoördinatoren | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 9 | Extra coördinator | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 10 | Veiligheidsexpert | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 11 | Inbraak nazorg wijkagent | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 12 | Politiebijeenkomst in wijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 0 |
| 13 | Nep-inbraak | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 14 | Promoten op buurtbbq | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 15 | Coördinator opleiding/workshop | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 16 | Maandelijks coördinator overleg | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 17 | Oprichten coördinatornetwerk | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 18 | Jaarlijkse teambuilding dag | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 19 | Proefdraaien coördinatorgroep | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 20 | Berichten social media | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 0 |
| 21 | Groep aanmelden bij gemeente | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 22 | Nieuwsbrief via email | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 23 | Nieuwsartikelen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 0 |
| 24 | Buurtveiligheidsvlog | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 25 | Alternatieven van buurtgroepen | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 26 | Googlen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 0 |
| 27 | Website over coördinatorgroep | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 28 | Nieuwsbrief via whatsapp | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 29 | Coördinatoren forum | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |

| # | TOUCHPOINT OMSCHRIJVING | FILTEREN TOUCHPOINTS VOOR EVALUATIE | | |
|---|---|--|---|----------|
| | | interessant | nieuw | Filteren |
| Zie voor omschrijving van de kleuren van de touchpoints de legenda aan rechterkant. | |  |  | |
| 30 | Groep in buurt zoeken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 0 |
| 31 | Coördinatorgroep zoeken | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 32 | Aanmelden buurtwhatsapp | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 33 | Aanmelden = krijgen contacten | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 34 | Wijkagent en manager op website | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 35 | Wijkdashboard | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 36 | Bijdrage wijkdashboard | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 37 | Coördinatorchallenge | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 38 | Strijd tussen coördinatorgroepen van wijken | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 39 | Ticker op wijkplatform | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 40 | Buurtwhatsapp hulplijn | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 41 | Gemeentewhatsapp | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 42 | Aanmelden via WhatsApp | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 43 | Gemeente chatbot | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 44 | Regels pinnen in whatsappgroep | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 0 |
| 45 | Helpen burens die problemen zien | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 46 | Melding naar coördinatorgroep | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 47 | Protocol doorsturen melding | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 48 | Doorsturen media naar politie | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 49 | Persoonlijk appbericht | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 50 | Melding naar andere buurt | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 51 | Aansluiting meldkamer politie | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 52 | Jaarlijkse buurtenquete | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 53 | Appbericht van wijkagent | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 54 | Appbericht van wijkmanager | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 55 | App je wijkagent | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 56 | App je wijkmanager | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 57 | Herinneringsbericht | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 58 | Voorstel voor buurt | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |

| # | TOUCHPOINT OMSCHRIJVING | FILTEREN TOUCHPOINTS VOOR EVALUATIE | | |
|---|---|--|--|----------|
| | | interessant  | nieuw  | Filteren |
| Zie voor omschrijving van de kleuren van de touchpoints de legenda aan rechterkant. | | | | |
| 59 | Brief bij burelen in bus gooien | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 0 |
| 60 | Starterskit | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 61 | Wijkinlichting buurtwhatsapp | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 62 | Coordinator welkomstbrief | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 63 | Regels opstellen | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 64 | Visuele regels | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 65 | Kaart van buurt | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 66 | Bordje voor meeting | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 67 | Reclame starten buurtwhatsapp | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 68 | Buurtpreventiebord als lid coordinatorgroep | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 69 | Buurtpreventiebord na aanmelden gemeente | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 70 | Manifest van coördinatorgroep | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 71 | Bijeenkomst ruimte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 0 |
| 72 | Bijeenkomst subsidie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 0 |
| 73 | Wijk wall-of-fame | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 74 | coordinator sticker | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 75 | Contract tekenen | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 76 | Bijeenkomst toolkit | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 77 | Werven via andere initiatieven | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |
| 78 | Andere initiatieven betrekken | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |

Appendix N **Touchpoints per evaluation**

| # | TOUCHPOINT OMSCHRIJVING | FASES IN USER JOURNEY WAARIN TOUCHPOINTS VOORKOMEN | | | | | |
|---|--|--|--------------|-----------------------|---------------------|------------------|--------------|
| | | Voor groep | | Startende coördinator | | Groep | Netwerk |
| Zie voor omschrijving van de kleuren van de touchpoints de legenda aan rechterkant. | | 1 Waarnemen | 2 Informeren | 3 Starten | 4 Sociale normering | 5 Werkende groep | 6 Aansluiten |
| 13 | Nep-inbraak | 1 | | | | | |
| 14 | Promoten op buurtbbq | 1 | | | | | |
| 61 | Wijkinlichting buurtwhatsapp | 1 | | | | | |
| 67 | Reclame starten buurtwhatsapp | 1 | | | | | |
| 77 | Werven via andere initiatieven | 1 | | | | | |
| 2 | Wijkagent informeert | | 1 | 1 | | | |
| 3 | Wijkmanager informeert | | 1 | 1 | | | |
| 19 | Proefdraaien coördinatorgroep | | 1 | 1 | | | |
| 11 | Inbraak nazorg wijkagent | | 1 | | | | |
| 24 | Buurtveiligheidsvlog | | 1 | | | | |
| 25 | Alternatieven van buurtgroepen | | 1 | | | | |
| 34 | Wijkagent en manager op website | | 1 | | | | |
| 41 | Gemeentewhatsapp | | 1 | | | | |
| 29 | Coördinatoren forum | | | 1 | 1 | | |
| 40 | Buurtwhatsapp hulplijn | | | 1 | 1 | | |
| 63 | Regels opstellen | | | 1 | 1 | | |
| 1 | Hulp van huidige coördinator | | | 1 | | | |
| 4 | Bij burens langs | | | 1 | | | |
| 7 | Wijkcoördinator | | | 1 | | | |
| 55 | App je wijkagent | | | 1 | | | |
| 56 | App je wijkmanager | | | 1 | | | |
| 60 | Starterskit | | | 1 | | | |
| 5 | Langsgaan bij toevoegen groep | | | | | 1 | 1 |
| 49 | Persoonlijk appbericht | | | | | 1 | 1 |
| 64 | Visuele regels | | | | | 1 | 1 |
| 6 | Checken of buur oké is na incident | | | | | | 1 |
| 9 | Extra coördinator | | | | | | 1 |
| 32 | Aanmelden buurtwhatsapp | | | | | | 1 |
| 43 | Gemeente chatbot | | | | | | 1 |
| 45 | Helpen burens die problemen zien | | | | | | 1 |
| 65 | Kaart van buurt | | | | | | 1 |
| 69 | Buurtpreventiebord na aanmelden gemeente | | | | | | 1 |
| 74 | coördinator sticker | | | | | | 1 |
| 8 | Wijkgroep van buurtcoördinatoren | | | | | | |
| 15 | Coördinator opleiding/workshop | | | | | | |
| 17 | Oprichten coördinatornetwerk | | | | | | |
| 21 | Groep aanmelden bij gemeente | | | | | | |
| 27 | Website over coördinatorgroep | | | | | | |
| 31 | Coördinatorgroep zoeken | | | | | | |

EN VOLGENS ONTWERPER

TOUCHPOINTS PER EVALUATIE

| Mark | 7 Werkend netwerk | Einde 8 Einde groep | Aantal fases | Participant | | | | | | Aantal keer getest |
|------|-------------------|---------------------|--------------|-------------|---|---|---|---|---|--------------------|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| | | | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| | | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| 1 | | | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| 1 | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 1 | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 1 | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 1 | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |

| # | TOUCHPOINT OMSCHRIJVING | FASES IN USER JOURNEY WAARIN TOUCHPOINTS VOORKOMEN | | | | | |
|---|---|--|--------------|-----------------------|---------------------|------------------|---------------|
| | | Voor groep | | Startende coördinator | | Groep | Netwerk |
| Zie voor omschrijving van de kleuren van de touchpoints de legenda aan rechterkant. | | 1 Waarnemen | 2 Informeren | 3 Starten | 4 Sociale normering | 5 Werkende groep | 6 Aansluiting |
| 33 | Aanmelden = krijgen contacten | | | | | | |
| 42 | Aanmelden via WhatsApp | | | | | | |
| 53 | Appbericht van wijkagent | | | | | | |
| 54 | Appbericht van wijkmanager | | | | | | |
| 62 | Coördinator welkomstbrief | | | | | | |
| 70 | Manifest van coördinatorgroep | | | | | | |
| 75 | Contract tekenen | | | | | | |
| 10 | Veiligheidsexpert | | | | | | |
| 16 | Maandelijks coördinator overleg | | | | | | |
| 18 | Jaarlijkse teambuilding dag | | | | | | |
| 22 | Nieuwsbrief via email | | | | | | |
| 28 | Nieuwsbrief via whatsapp | | | | | | |
| 35 | Wijkdashboard | | | | | | |
| 36 | Bijdrage wijkdashboard | | | | | | |
| 37 | Coördinatorchallenge | | | | | | |
| 38 | Strijd tussen coördinatorgroepen van wijken | | | | | | |
| 39 | Ticker op wijkplatform | | | | | | |
| 46 | Melding naar coördinatorgroep | | | | | | |
| 47 | Protocol doorsturen melding | | | | | | |
| 48 | Doorsturen media naar politie | | | | | | |
| 50 | Melding naar andere buurt | | | | | | |
| 51 | Aansluiting meldkamer politie | | | | | | |
| 52 | Jaarlijkse buurtenquete | | | | | | |
| 58 | Voorstel voor buurt | | | | | | |
| 66 | Bordje voor meeting | | | | | | |
| 68 | Buurtpreventiebord als lid coördinatorgroep | | | | | | |
| 73 | Wijk wall-of-fame | | | | | | |
| 76 | Bijeenkomst toolkit | | | | | | |
| 78 | Andere initiatieven betrekken | | | | | | |
| 57 | Herinneringsbericht | | | | | | |

| AANTAL VOLGENS ONTWERPER | | | | TOUCHPOINTS PER EVALUATIE | | | | | | |
|--------------------------|-------------------|---------------------|--------------|---------------------------|----|----|----|----|----|--------------------|
| Ontwerper | 7 Werkend netwerk | Einde 8 Einde groep | Aantal fases | Participant | | | | | | Aantal keer getest |
| sluiten | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1 | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 1 | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 1 | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 1 | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 1 | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 1 | | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | 1 | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 1 | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | 1 | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | 1 | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| | 1 | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| | 1 | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | | 30 | 31 | 27 | 27 | 26 | 23 | |

Appendix O Interview guide and setup

0.1 Research setup

Introduction

A user journey from the perspective of coördinators was generated through the last research. This user journey describes how residents become a coördinator and what a group runs in. Per phase, the activities and concerns of coördinators are described. The journey also contains pains and gains.

For every phase, current touchpoints were collected and new touchpoints generated. Touchpoints meet the desires of coördinators and help them to achieve their goals. They are divided into six categories.

Research goal

The goal is to validate the user journey and to find out their desired touchpoints. This will give requirements and input for further development of touchpoints into products.

This development is done outside of the scope of this project, and will likely be done or guided by professional involved in WhatsApp neighborhood groups (e.g. ward agents, ward managers, community builders).

Therefore it is also necessary to test whether the model and touchpoints are understood by and usable for these professionals.

Research questions

- 1 Do coordinators recognize the user journey and the described desires? Are there any missing activities, concerns, questions, pains and/or gains?
- 2 Which touchpoints do the coordinators like? Why?
- 3 Which touchpoints do the coordinators dislike? Why?

Session setup

To answer the research questions, a one-hour session is held with different coordinators. In this session, participants are taken through the use phases using a poster of the user journey. With post-its, the participant can indicate what is missing or what he particularly likes in the user journey. After discussing that, the discussion is taken to the ideas for touchpoints. Every touchpoint is represented by a card, that can be placed on a phase of the user journey. To guide the process, the different categories are represented in the rows underneath the customer journey. Also the coordinator is asked if he uses or has ideas for other touchpoints.

To guide the facilitator and to ensure consistency over sessions, a session guide is used.

Participants

Anyone who coordinates a NWAG can participate.

- ▶ Via contacts that did not participate in the first user test
- ▶ Via participants from first user test
- ▶ Via network within municipality

Data and analysis

Expected data

The sessions are recorded on video and as backup on audio. The post-it notes describing what is missing and other notes attached to the user journey are collected. Also touchpoint cards with notes, and ideas for new touchpoints are collected.

Analysis method

The recordings are analyzed, noting the most interesting quotes and the insights from every recording per phase and if applicable per touchpoint.

0.2 Session guide

SESSION GUIDE

DOEL VAN SESSIE

The research has two equally important goals:

1. Evaluate the proposed use phases and activities, concerns, questions, pains and gains per phase with coordinators. Secondly, the goal is to
2. Evaluate touchpoint designs with coordinators.

ONDERZOEKSVRAGEN

1. What do coordinators think about the proposed user journey? Are the described activities, concerns, questions, pains and gains accurate?
2. What are concerns for coordinators in assessing touchpoint designs? Which designs do they prefer?

START CHECKLIST

- Toestemmingsformulier
- Ideekaarten + kaarten voor eigen ideeën coördinator
- Poster met fases
- Emotiekaart
- Pen / stift voor opmerkingen
- Post-its
- Camera
- Statief
- GoPro
- Audiorecorder staat aan

PROCEDURE

INTRODUCTIE

1. Uitleg project
 - a. Afstudeerproject TU Delft in opdracht van gemeente Den Haag
 - b. BuurtWhatsApp coordinator proces in kaart gebracht
 - c. Doel om het voor hem zo makkelijk en leuk mogelijk te maken
 - d. Doel om zo veel mogelijk WhatsApp buurtpreventie groepen te krijgen in Den Haag
2. Doel onderzoek
Meningen over het voorgestelde proces van de coördinator, en over ideeën om dat te verbeteren naar boven krijgen.
3. Teken van toestemmingsformulier
4. Uitleg wat gaat gebeuren
 - a. Eerst introductie van fases van coördineren
 - b. Per fase: activiteiten, ideeën, belangen, emotie
 - c. Voel je niet beperkt om alleen over die fase na te denken waar we mee bezig zijn. Als jij opmerkingen hebt over wat volgt of wat eerder is, is dat prima - beter zelfs.
 - d. Als je iets niet begrijpt, laat het me weten en dan zal ik proberen het duidelijker uit te leggen.

INTRODUCTIE FASES

- Begrijp je de beschreven fases?
- Wat vind je van deze fase verdeling?
- Welke fases vind je herkenbaar?

PER FASE

1. Activiteiten
 - a. Wat deed jij in deze fase?

- b. Wat kan je je voorstellen dat je zou doen in die fase?
 - c. Waarom deed je dat?
2. Ideeën
 - a. Waarom vind je dit idee goed/slecht?
 - b. Wat spreekt je aan in dat idee?
 - c. Wat vind je goed/slecht aan dit idee?
 - d. Hoe kan dat idee beter worden gemaakt?
 - e. Wanneer zou je dat idee goed vinden?
 - f. Waarom werkt dat niet?
 - g. Kan dit idee ook in een andere fase gebruikt worden?
3. Emotie
 - a. Kun je in een van deze gezichtjes samenvatten hoe je je zou voelen in deze fase?
 - b. Als je die fase voor jezelf een emotie zou moeten geven, wat zou het dan zijn?

AFSLUITEN

- Hoe vond je het?
- Heb je nog opmerkingen?

GENERIEKE VRAGEN:

- Waarom zie je dat zo?
- Waarom vind je dat?
- Ik snap het nog niet helemaal, kun je dat uitleggen?
- Kun je een voorbeeld geven?

Appendix P **Poster of user journey phases**

Appendix Q Insights per interview

Legenda

| Soort | Betekenis |
|-------|-------------------------------|
| 1 | Key insight |
| 2 | Important insight |
| 3 | Insight |
| | Insight of low additive value |

Participant 1

| # | Soort | Inzicht |
|----|-------|--|
| 1 | | Opgericht n.a.v. inbraken, diefstallen etcetera in de buurt |
| 2 | | Las berichten in de media en dacht "misschien is dat wel wat voor ons als buurt zijnde" |
| 3 | | Door WhatsApp weet je wat er in de buurt gebeurt |
| 4 | | Gaat om samen communiceren over veiligheid, zodat iedereen er zelf op kan reageren |
| 5 | | Ging niet om sociaal contact, maar om samen de buurt veiliger te maken |
| 6 | 2 | Bij starten moet je contacten krijgen in de buurt - daarom heeft participant geflyert. Hij wilde op die manier telefoonnummers krijgen |
| 7 | | Zelf flyers gemaakt, maar kost veel geld om te drukken voor de hele buurt |
| 8 | | Zegt dat hij de hele buurt had gedaan als hij flyers had gekregen |
| 9 | | Uiteindelijk heeft BIT team geflyert in de hele buurt na aansturing van WhatsApp |
| 10 | | Veel werk in het begin - veel ruis over bijvoorbeeld verloren konijnen, maar dat ebt weg |
| 11 | | Naast alert-app konijnen-app opgestart. |
| 12 | | Maakt ook niet uit als mensen eruit stappen als ze het er niet mee eens zijn zoals het gerund wordt. |
| 13 | | Groep aangemeld op alerteburen, om te zorgen voor bereikbaarheid vanuit de buurt, zodat burens het kunnen vinden |
| 14 | | Coördinatoren sturen dingen naar politie, maar dat wordt niet uitgelezen vanuit politie. "Kink in de kabel". Coördinatoren willen dat, maar participant denkt dat dat niet zomaar mogelijk is, omdat de politie daar geen capaciteit heeft (wijkagenten niet altijd dienst, meldkamer leest het niet). Denkt ook dat politie niet per blok allemaal vragen kan verwerken. Participant zou het fijn vinden om te weten dat iemand van de politie naar zijn melding heeft gekeken. |
| 15 | | Mensen durven niet altijd alarmnummers te bellen. Bang voor represailles. Of ze laten het gewoon over aan iemand anders. |
| 16 | 3 | "Dat wordt misschien ook door reclames zo geïnterpreteerd, dat je alleen bij nood kan bellen." —>naar noodnummer. Drempel te hoog. |
| 17 | 2 | Het initiatief nemen wordt laagdrempeliger omdat je dan steun krijgt vanuit de gemeente uit, en de kosten zijn niet hoog voor jezelf. (Starterskit) |
| 18 | 1 | Het betrekken van bewoners bij een initiatief vanuit een medebewoner spreekt meer de bewoners aan. Dan krijg je meer mensen mee. De gemeente is zo kolossaal, en als iemand in de buurt het doet, voelen mensen meer betrokkenheid. |
| 19 | 1 | Sommige mensen zijn tegen de gemeente, en willen niet door de gemeente in de gaten gehouden worden. De gemeente is nogal een kolossaal instituut. |
| 20 | 2 | In eerste fase is het goed mensen in de buurt wakker te schudden om ze te betrekken. Bombarie (rondom nep-inbraak) helpt daarbij. |
| 21 | 2 | Echter, bij nep-inbraak zouden mensen bij echte inbraak denken dat het een oefening is. Het zou kwaad bloed zetten. |
| 22 | | Via mensen die actief zijn in de wijk en er wonen zou je moeten motiveren om mee te doen. Bijvoorbeeld ondernemers die in de wijk wonen. |
| 23 | 2 | Mensen kun je overhalen door een voorgekauwd programma te hebben mee te doen. Zodat ze niet denken "jee waar begin ik mee.." ::Het ojee-help effect moet voorkomen worden.:: |
| 24 | | Gratis materialen (stickers) helpen, omdat het een drempel is als je het moet kopen. |
| 25 | | Bord niet in de straat levert frustratie. Het wordt totaal niet begrepen waarom dat borden beleid van toepassing is op dat bord. Ze willen juist dat bord, en vinden dat geen borden vervuiling. "Het is toch geen verkeersbord." Het heeft geen effect op rare plekken, die niet slaan op de WhatsAppbuurt, en zonder bord zie je dat niet. |
| 26 | 3 | Participant wil een tweede coördinator om dingen rond vakantie etcetera op te vangen, met name het doorsturen vanuit de meldkamer. Is toch lastig daar mensen voor te vinden. |
| 27 | 1 | Bijeenkomsten zijn lastig, omdat het moeilijk is om mensen bij elkaar te krijgen. Het plannen alleen al. En als er heel weinig mensen zijn gaat de geloofwaardigheid enorm naar beneden. |
| 28 | 2 | Meedraaien in een coördinatorgroep wordt als goed beschouwd, omdat eventueel geïnteresseerden dan direct kunnen zien dat het niet zo veel werk is. |
| 29 | 1 | Het helpt om contact te hebben in de opstartfase met mensen die al bezig zijn met coördineren. "Eigenlijk ben je het ei weer aan het uitvinden voor een groepsapp wat een ander al weet." |

| # | Soort | Inzicht |
|----|-------|---|
| 30 | | In privé berichten ondersteunt deze participant zijn deelnemers. Omdat dat niet de groepsapp wordt vervuld. Hij stuurt ook dingen door naar de wijkagent. |
| 31 | 1 | Participant vind het niet belangrijk om langs te gaan, omdat hij dat ongemakkelijk vind. Omdat hij mensen niet kent, is het lastig dat je ze niet kent. Hij verwelkomt ze wel op de WhatsApp via een privé bericht en hij vind dat genoeg. |
| 32 | 1 | De participant is niet geïnteresseerd in de statistiek in zijn groep, het bijhouden van waar mensen op de kaart zitten die in de groep zitten. Statistiek is gewoon niet interessant. Ook omdat hij zelf niet wil dat iedereen maar eindeloos gegevens bijhoud. |
| 33 | 2 | Echter slaat hij nu wel de adresgegevens op, omdat hij dan kan helpen mocht dat nodig zijn. Al je niet weet waar iemand woont, kun je ook niet gaan helpen. |
| 34 | 3 | Participant heeft zich aangemeld via alerteburen, en eigenlijk zou de gemeente gewoon die gegevens moeten inzien om te weten wie er coordinator is. |
| 35 | 1 | Participant heeft nog nooit van de wijkmanager/wjp'er/community builder gehoord. |
| 36 | 1 | Een protocol voor het doorsturen van berichten naar de overheden, schept duidelijkheid. En dat is prettig, want dan weet je waar je aan toe bent als coordinator. |
| 37 | 3 | Participant is geïnteresseerd in wijk criminaliteit statistiek. Hij zou dat ook doorzetten naar de groep waar ze op moeten letten. Hij vind het belangrijke informatie om te hebben, omdat het relevant is voor de wijk. De rest is te ver van je bed, dus het moet specifiek zijn. |
| 38 | 2 | Een link naar een buurt enquête zou hij wel doorsturen naar de groep. Hij vind het positief dat mensen kunnen laten weten wat er speelt in de wijk. |
| 39 | 3 | De participant wil graag op de hoogte zijn wat er gebeurt vanuit de gemeente. Omdat hij het gevoel heeft dat hij meldingen maakt maar er nooit meer wat van hoort. Hij vind dat er meer terugkoppeling moet komen vanuit de gemeente. |
| 40 | 1 | Hij wil niet dat hij zichtbaar is als coordinator, omdat hij die mate van anonimiteit wil behouden. |
| 41 | 3 | Hij wil niet te veel informatie in de groep sturen, omdat mensen het dan niet meer lezen. |
| 42 | 2 | Contracten met co's levert terughoudendheid op, omdat mensen niet verbonden willen zijn aan zo'n contract. Dat zou mensen er juist van weerhouden coordinator te worden. |
| 43 | 2 | Er moet een leider in de coordinatorgroep zijn. Een wijkagent of iemand uit de gemeente kan dat goed doen, omdat die hoger in aanzien staat dan een mede-coordinator. |
| 44 | 1 | De participant is geïnteresseerd in cursussen voor de coördinator. Hij wil bijvoorbeeld ook EHBO cursus doen, als dat kan. Dit hoort bij het opleiden als coordinator. |
| 45 | | Voor EHBO/AED's was er heel veel animo in de wijk. |
| 46 | 1 | Het maakt de participant niet veel uit of een wijkmanager of wijkagent contact heeft met coördinatoren. Hij vind het vooral belangrijk een klik te hebben met deze personen. Er moet een open relatie zijn met deze personen. De persoonlijke binding helpt veiliger te voelen, en men moet betrokken zijn bij de wijk. Ze moeten geïnteresseerd zijn. Aanwezigheid is belangrijk, omdat ze dan zien dat er betrokkenheid is. |
| 47 | 2 | Engelssprekenden in de wijk zijn lastig. Dus die zou je in hun eigen taal aangesproken moeten worden. Die mensen haken al af. |

Participant 2

| # | Soort | Naam van markering ">" is vervolg op vorige | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--|--|-------------|
| 1 | 3 | Regels in groep | Nextdoor is een afvoerputje waar alles wordt verteld wat je maar kan bedenken. Dit is onzin data voor de preventie WhatsApp. | 00:00:00:00 |
| 2 | 3 | > | Er moeten afspraken worden gemaakt over wat er gaande is, zodat het zakelijk blijft. Anders haken mensen af. | 00:00:24:15 |
| 3 | 2 | > | Terugkoppeling is belangrijk naar de mensen toe. | 00:01:19:05 |
| 4 | 1 | > | Participant vind het niet zo erg om een deelnemer te verliezen: "je kunt beter een verliezen dan dat je ze allemaal verliest." In het geval dat het een onruststoker is die zich niet aan de afspraken houdt. | 00:01:56:02 |
| 5 | | | | 00:02:06:18 |
| 6 | 1 | Einde groep | Als een coordinator dreigt weg te vallen, dan moet je zorgen dat je in gesprek gaat met die persoon, om te zorgen dat het initiatief blijft bestaan. | 00:02:24:04 |
| 7 | 2 | > | Politie kan helpen om aan te geven dat NWAG's belangrijk zijn en dat het bijdraagt aan het veilig houden van de wijk, doordat men zijn ogen open houdt. | 00:02:46:08 |
| 8 | 3 | Letten op elkaar | "Je let op elkaars toko" "constateren van dingen die niet in de wijk thuis horen." | 00:03:09:11 |
| 9 | 3 | Netwerk met buurten eromheen | Belangrijk groepen onderling elkaar op hoogte stellen. | 00:03:41:19 |
| 10 | | Faseverdeling | | 00:04:06:07 |
| 11 | | > | | 00:04:21:00 |
| 12 | | > | | 00:04:34:17 |
| 13 | 1 | BART | "Je denkt mee en je wordt serieus genomen. En op het moment dat je niet meer serieus wordt genomen, schei ik ermee uit." | 00:04:55:26 |
| 14 | 1 | Initiator is nodig | "Je hebt allemaal mensen die bij OOV zitten, en die zitten eigenlijk achteraf op de stoel ... Wouter is degene die BIT bij de hand neemt en zegt we gaan het samen opzetten, en als je het weet kun je het samen afronden. Hij zorgt dat er middelen zijn en helpt waar hij kan. | 00:05:56:11 |
| 15 | | > | | 00:06:26:27 |
| 16 | | > | | 00:07:21:01 |
| 17 | | > | | 00:07:39:10 |
| 18 | 1 | Maandelijks coordinator overleg | Noodzakelijk om bepaalde binding te houden en elkaar te informeren, de gezichten erbij te zien, te zorgen dat je ene groep hebt die je | 00:07:55:05 |
| 19 | | > | | 00:08:17:14 |
| 20 | | Wijkagent | Wijkagent moet informeren in opstartfase | 00:08:37:29 |
| 21 | | > | Wijkagent moet informeren in netwerk | |
| 22 | 2 | > | De wijkagent moet een aanspreekpunt zijn voor de buurt, werkt beter dan random agent. | 00:09:13:29 |
| 23 | 2 | Veiligheidsvlog | Handig om preventief voor te lichten. | 00:09:38:08 |
| 24 | | > | Terugkoppeling resultaten. | 00:09:47:16 |
| 25 | | > | | 00:09:56:03 |
| 26 | | > | Nu mondeling en met folders, er is een wijkagent bij | 00:10:15:09 |
| 27 | | > | | 00:10:29:15 |
| 28 | 1 | > | Mondeling slaat beter aan dan in een vlog. Bij vlog moet je ze eerst weer over de streep krijgen om dat te gaan kijken. | 00:10:40:21 |

| # | Soort | Naam van markering ">" is vervolg op vorige | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--|--|-------------|
| 29 | | > | Als voorlichting kan het goed werken. | 00:10:57:18 |
| 30 | 1 | > | Aan de deur persoonlijk praten werkt het beste, omdat je dan altijd passend informatie kan vertellen. Het is super intensief, maar het werkt ook het beste. | 00:11:15:20 |
| 31 | | > | | 00:11:30:00 |
| 32 | 2 | Wall of fame | Mensen moeten weten waar de coördinatoren zitten, zodat ze contact kunnen opnemen en de groep in kunnen. Ook op offline bronnen. | 00:12:01:04 |
| 33 | 2 | Coördinatorenforum | Hoort bij start en regels uitvinden, want dan kunnen andere coördinatoren helpen met het beantwoorden van vragen. Bij begin wil beheerder weten hoe hij het precies moet aanpakken. | 00:12:30:22 |
| 34 | | > | | 00:12:38:16 |
| 35 | | > | | 00:13:12:22 |
| 36 | | Oprichten coordinator netwerk | | 00:13:48:15 |
| 37 | 3 | Coordinator opleiding | Moet bestaan uit: discipline van WhatsApp gebruikers bijbrengen. Opleiding is op zijn plaats. | 00:14:18:15 |
| 38 | | Werven via andere initiatieven | | 00:15:01:22 |
| 39 | | > | | 00:15:30:19 |
| 40 | | > | | 00:15:50:06 |
| 41 | 1 | Wijkmanager informeert | "Als je een coordinator overleg hebt hoort daar een wijkagent bij te zitten, net als een wijkmanager van de gemeente, om te kijken wat er speelt en waar lopen jullie tegen aan." | 00:16:04:07 |
| 42 | 1 | > Verantwoordelijkheid beheerder | Als coördinator heb je een verantwoordelijkheid, en die verantwoordelijkheid moet erkent worden door de gemeente door inzicht te geven in wat er speelt en hoe dingen gaan. | 00:16:44:06 |
| 43 | 3 | > Verantwoordelijkheid | Animo behouden, nieuwe mensen enthousiasmeren, mutaties bijhouden, contact met buurt. | 00:17:13:27 |
| 44 | | > | | 00:17:51:07 |
| 45 | 2 | > Verschil wijkagent en wijkmanager | Er is in principe geen verschil in informeren, maar een wijkagent is er altijd, terwijl iemand van de gemeente die voor de wijk werkt niet zo vanzelfsprekend is. | 00:18:28:25 |
| 46 | 1 | > Wijkmanager | Een wijkmanager kan aangeven dat het een serieus initiatief is, zonder dat het zo formeel wordt als een wijkagent van de politie impliceert. Er zit een organisatie achter. | 00:19:05:16 |
| 47 | 2 | Nepinbraak | Praktisch mensen laten zien wat er bij jou zou kunnen gebeuren. Dat is erg leuk voor mensen om te zien. | 00:19:44:09 |
| 48 | 1 | Contract tekenen | Negatief om een contract te tekenen, omdat je altijd met de politie en de gemeente in contact te komen via WhatsApp. Er moeten afspraken zijn, maar dit is te eenzijdig, te heftig. | 00:21:04:16 |
| 49 | | > | | 00:21:24:06 |
| 50 | 2 | > | Logische afspraak: nummers alle dienstdoende wijkagenten zijn beschikbaar, om als er iets is ze in te lichten (in noodgevallen naast 112, en vooral ook in niet-noodsituaties, bijvoorbeeld wietkwekerij op nr. 88). | 00:21:44:02 |
| 51 | | > | | 00:22:41:19 |
| 52 | | > | | 00:22:49:14 |
| 53 | 2 | Proefdraaien coordinator groep | Je kunt er alleen maar van leren om mee te draaien in een coordinator groep als je zelf aan het starten bent. | 00:22:55:00 |
| 54 | 1 | Buurtenquete | Het is niks voor een alarmknop. | 00:23:33:08 |
| 55 | | Starterskit | Perfect. | 00:24:12:02 |

| # | Soort | Naam van markering ">" is vervolg op vorige | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--|--|-------------|
| 56 | 1 | Nieuwsbrief | Niet een terugkoppeling in de twee maanden, maar wil direct weten wat er aan de hand is. Het is leuk voor de statistieken, maar verder ook niet. | 00:24:50:09 |
| 57 | 1 | Coördinator sticker | Het is een uiterlijk kenmerk naar de hele buitenwereld op, maar daarmee wordt je potentieel doelwit van boefjes. | 00:25:35:06 |
| 58 | | Aanmeldformulier van gemeente | | 00:26:31:10 |
| 59 | | Langsgaan bij toevoegen groep | | 00:26:39:11 |
| 60 | 2 | Protocol voor melden dingen | Hoort bij regels thuis, is er niet van gecharmeerd. Het moeten afspraken zijn, geen regels, en er moet vertrouwen zijn dat het dan goed komt. | 00:27:05:12 |
| 61 | 1 | Wijkdashboard | Statistieken weergeven, is leuk om te weten. | 00:27:28:22 |
| 62 | 1 | Langsgaan bij toevoegen groep | Voorkeur om langs te gaan en kennis te maken, regels goed uit te leggen, en ook bij elkaar komen. "Het is geen afvoerputje waar alles over de muur gegooid wordt, maar het is een serieus mediating." | 00:28:02:05 |
| 63 | | | | 00:29:08:21 |
| 64 | 2 | YAY, het is een goed communicatiemiddel | Het geeft een beeld waar we mee bezig zijn geweest ... dat we op de goede weg zitten. | 00:29:34:14 |
| 65 | 1 | Samen leren en verdergaan | Met vallen en opstaan leer je, en dat is prima. Dat kan alleen als je een team bent. Als eenling gaat dat niet. | 00:30:16:02 |
| 66 | | Fase 1: waarnemen | | 00:31:04:25 |
| 67 | | Fase 2: informeren | | 00:31:19:12 |
| 68 | 1 | Fase 3: starten | "De praktische problemen die bekend zijn moeten gedeeld worden vooraf, want we hebben ervaring opgedaan, en die kennis moet je nu al delen, want mogelijke vragen kun je in het voorstadium oplossen." | 00:31:34:11 |
| 69 | 1 | > | "Het is altijd stom om het wiel zelf opnieuw uit te vinden." | 00:31:52:23 |
| 70 | 1 | Fase 4: regels uitvinden | "Ik vind dat er een soort standaardgedragsregels moeten zijn." De coördinator bepaalt de duidelijke regels en afspraken. | 00:32:06:19 |
| 71 | 1 | > | "Directe impact op je eigen leefomgeving." | 00:32:39:22 |
| 72 | | > | | 00:32:52:08 |
| 73 | | > | | 00:33:05:27 |
| 74 | | Fase 5: groep | | 00:33:21:14 |
| 75 | | > | | 00:33:36:05 |
| 76 | 3 | Fase 8: einde | Beheerder moet groep aanspreken als hij het idee heeft dat het afzakt, of dat nu door niet accepteren van regels is of doordat mensen niet meer melden. | 00:33:43:26 |
| 77 | | Emoties: waarnemen | | 00:33:52:29 |
| 78 | 3 | Emoties: starten | Zonnig, je denkt dat je het gevonden hebt. | 00:34:12:20 |
| 79 | 3 | Emoties: regels uitvinden | Word er een beetje moedeloos van. | 00:34:31:22 |
| 80 | 3 | Emoties: groep | Zonnig | 00:34:45:22 |
| 81 | 3 | Emoties: aansluiten | Kritisch kijken: contact met anderen moet je zorgen dat het goed blijft. | 00:35:06:24 |
| 82 | 3 | Emoties: einde | Boos, want dan is het te ver gekomen. | 00:35:33:06 |
| 83 | | | | 00:35:52:08 |
| 84 | | | | 00:35:57:01 |
| 85 | | | | 00:36:01:00 |

| # | Soort | Naam van markering | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--------------------------|---------|-------------|
| | | ">" is vervolg op vorige | | 177 |
| 86 | | | | 00:36:12:22 |
| 87 | | | | 00:36:29:11 |

Participant 3

| # | Soort | Naam van markering ">" is vervolg op vorige | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--|--|-------------|
| 1 | 2 | Herkent regels | Er moeten regels zijn, omdat het anders veel deelnemers kost, als je met zijn allen de regels bepaalt | 00;00;00;00 |
| 2 | | Begin van buurtgroep | | 00;00;15;26 |
| 3 | 3 | Groep in flat | Vanuit ervaring makkelijk oprichten. | 00;00;53;08 |
| 4 | | OBV hotspot politie | | 00;01;02;04 |
| 5 | | Gemeente brieven gestuurd | | 00;01;27;29 |
| 6 | 2 | Contacten met politie | Eis is al om een convenant te hebben van hoe politie en beheerders met elkaar omgaan. | 00;01;45;17 |
| 7 | 3 | Wijkagent met mensen samen | Wijkagent is samen met mensen, en de moeite die erin werd gestoken werd gewaardeerd. | 00;02;24;19 |
| 8 | | Lage opleiding is heftiger reactie | Mensen die wat lager opgeleid zijn / in minder welvarende wijk wonen, reageren meer vanuit een emotie dan vanuit of dat handig is. | 00;03;21;06 |
| 9 | 3 | Coördinator stelt regels op | De coördinator heeft gewoon regels opgesteld, de coördinator ziet dit ook echt als zijn taak. | 00;03;44;13 |
| 10 | 2 | Schorsen coördinator | Coördinator heeft geen moeite mensen te schorsen. Het is de enige manier om orde te krijgen. | 00;04;06;10 |
| 11 | 1 | Nieuwe functie WA | Het muten van een gesprek is handig, omdat je mensen niet direct laat reageren. Daardoor kalmeert iedereen in plaats van uit een eerste reactie te reageren. Na een uurtje kan het dan weer open. | 00;04;28;06 |
| 12 | | Waarom mensen afvallen | Als coördinator moet je zorgen dat de alarm app zijn waarde behoud, door mensen wat te remmen. | 00;05;20;19 |
| 13 | | Aantal berichten | Echt heel weinig berichten, ca. 1 per maand ofzo. | 00;05;43;18 |
| 14 | | > niet veel berichten | | 00;05;56;04 |
| 15 | 1 | Filmpje voorstellen Ruud | De drempel voor bewoners wordt lager, doordat ze iemand kennen. Coördinator wil dat de drempel lager is. Mensen moeten geen angst hebben voor de politie, maar zien als iemand die hun kan helpen. | 00;06;55;17 |
| 16 | | > filmpje is goed | | 00;07;07;09 |
| 17 | 2 | > mensen moeten politie zien als iemand die je kunt helpen | Waardering voor het werk, en inzicht dat het meeste werk achter de voordeur gebeurt. | 00;07;36;17 |
| 18 | | Kleine groepjes niet direct opgenomen | De groepen die al bestonden zijn niet opgenomen, want die houden er niet dezelfde regels op na als dat de wijkagent en BPT willen. Die zijn dus niet opgenomen, maar mensen kunnen zich wel aanmelden voor een nieuwe groep voor hun grotere wijk. | 00;08;28;28 |
| 19 | 1 | Meldkamer aansluiten | Meldkamer berichten geeft beter aan wat er gebeurt in de wijk. En vooral direct, niet na afloop. | 00;09;05;22 |
| 20 | 1 | Waarom mensen niet melden | Mensen melden niet direct, omdat ze pas aan de groep denken als het al 'oud nieuws' is, of het niet zien op het moment dat iets gebeurt, doordat ze niet thuis zijn of aan het slapen zijn. | 00;10;05;21 |
| 21 | 1 | Combinatie brief + langsgaan | Brieven helpen om mensen al te attenderen, en dan weten ze al waarvoor je komt als je langsgaat. | 00;10;44;29 |
| 22 | 1 | > Wijkagent meenemen | Agent laat vertrouwen zien. Ze geven hun gegevens liever af aan een agent dan aan een burger. | 00;11;44;22 |
| 23 | 2 | Langsgaan na incident | Sociale controle is belangrijk, ook de reden om in een groep te gaan. De buurt blijft dan betrokken. | 00;12;22;25 |
| 24 | 1 | Kennis is gewenst | Coördinatoren willen heel graag meer informatie over bijvoorbeeld signaleren verdachten. | 00;12;37;20 |
| 25 | | > vervolg | | 00;13;15;12 |

| # | Soort | Naam van markering ">" is vervolg op vorige | Inzicht | Tijd 179 |
|----|-------|--|---|-------------|
| 26 | 1 | Komt niks uit promoten bij evenementen | Er gebeurt helemaal niks bij evenementen, alleen als je aan de deur staat, of als ze zelf iets meemaken. | 00;13;31;00 |
| 27 | 2 | Nieuwsbrief | Coördinatoren willen info over hun wijk, en die wijk vergelijken met andere wijken. Eigenlijk wil de coördinator direct de info over een incident, maar als dat niet kan, is het later ook handig. | 00;13;57;04 |
| 28 | 1 | Challenge: beloning | Mensen die zich inzetten, op wat voor manier dan ook, moet beloofd worden. Het moet geen wedstrijd worden, waarbij er een het beter doet dan de ander. | 00;15;41;13 |
| 29 | 1 | Challenge: beloning | Een challenge zou niet helpen om mensen te betrekken en enthousiasmeren. Het moet serieuzer zijn dan een wedstrijdje. | 00;15;41;13 |
| 30 | 1 | Meedoen moet komen uit betrokkenheid | Mensen moeten zich inzetten vanuit een gevoel om betrokken te zijn. | 00;17;13;24 |
| 31 | 1 | Website gegevens | Er moet gebruik gemaakt worden van WABP, omdat alle groepen daar al aangemeld zijn. Dus niet een extra formulier gaan maken. | 00;18;14;14 |
| 32 | 2 | Chatbot | De berichten van de chatbot zouden push berichten moeten zijn. Als er wat gebeurt is het prettig om een bericht te sturen. | 00;18;38;07 |
| 33 | 3 | Melding naar coördinatorgroep | Super standaard | 00;18;51;19 |
| 34 | 3 | App je wijkmanager | Alleen voor brieven sturen zijn er mensen geweest die in contact zijn geweest met degene die het opzette in de wijk. Verder is er geen contact geweest. | 00;19;10;14 |
| 35 | | > Vervolg | | 00;19;27;09 |
| 36 | 1 | Brief gemeente | Het is beter om een meeting te doen in plaats van een brief. Brieven zijn te vrijblijvend. | 00;19;47;03 |
| 37 | 1 | Coordinator welkomstbrief | De impact is veel groter als je iemand spreekt. Er gaat waardering uit van een bijeenkomst, als iemand zegt dat je lekker bezig bent en je hulp krijgt aangeboden. Het is fijn om vanuit je rol als coördinator de wijkagent en iemand van de gemeente te kennen. | 00;19;56;09 |
| 38 | 2 | Enthousiaste burgemeester | Het krijgen van een hand van de burgemeester, inclusief praatje vooraf. Vrijwilliger voelt zich gewaardeerd. | 00;21;04;26 |
| 39 | | > vervolg brief | | 00;21;48;18 |
| 40 | 2 | Visuele regels | Het wordt een rebus als je allemaal icoontjes invoert voor de regels. Moet juist in een keer duidelijk zijn. | 00;22;05;06 |
| 41 | | > visuele regels | | 00;22;11;08 |
| 42 | 3 | Filmpje met regels | In een filmpje uitleggen wordt gewaardeerd. | 00;22;25;03 |
| 43 | 2 | Buurtpreventiebord | Als mensen geen bord krijgen, plakken ze wel stickers op. Eigenlijk willen ze dus een bord, of een visuele markering in de buurten die aangeeft dat er een buurtwhatsapp is. | 00;22;42;21 |
| 44 | 1 | Manifest | Het moet niet te officieel worden. "Als het heel strict in regels gegoten wordt, gaat het als een verplichting voelen." Nu werkt men samen naar een doel toe, zonder dat er een keurslijf wordt opgelegd. Dit houdt het leuk. | 00;22;58;08 |
| 45 | 1 | Maandelijks coördinatorenoverleg | Twee keer per jaar, of 1 keer per kwartaal is ruim voldoende. Mensen komen dan niet meer. | 00;23;31;18 |
| 46 | 1 | Samenkomen waardevol | Als je samenkomt, merken organisatoren dat mensen gewoon even willen praten, even checken hoe dingen werken, of hoe het een of ander zit. "Gaat helemaal niet over WhatsApp, maar om de interactie met elkaar." | 00;24;03;00 |
| 47 | 2 | Langskomen wijkagent | Hij moet gewoon zijn hoofd laten zien, om echt te tonen dat hij het belangrijk vindt. Daar vanuit gaat al veel waardering. | 00;24;56;19 |
| 48 | 2 | Kaart met gegevens | Via een kaart kan de wijkagent natuurlijk direct contacten hebben. | 00;25;29;13 |
| 49 | 2 | Kaart met gegevens | De kaart geeft inzicht in waar het druk en rustig is. Als het rustig is, weet je waar je nieuwe mensen nodig hebt. | 00;25;29;14 |

| # | Soort | Naam van markering "a" is vervolg op vorige | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--|---|-------------|
| 50 | 1 | Proefdraaien coördinatoren groep | Het is goed om van te voren te weten wat je te wachten staat, zodat je weet welke problemen je kunt verhelpen en hoe. Voor het maken van een coördinatoren groep en het beheren van een groep. | 00;26;34;10 |
| 51 | 1 | Wiel zelf uitgevonden | Ze hebben het wiel helemaal zelf uitgevonden, terwijl er in 2016 toen ze startten elders al groepen bestonden. Waarom is daar niet van geleerd? | 00;27;47;17 |
| 52 | 1 | Buurtenquête | In principe vind de participant buurtWhatsApp niet geschikt om de bewoners meer bij besluitvorming en uitvoer van de gemeente te betrekken. Het is alleen voor alarmdingen. Echter gebeurt er nu zo weinig dat het wel zou kunnen helpen om het iets actiever te maken. | 00;28;03;25 |
| 53 | 1 | Cursussen | Als de beheerder meldingen moet doorzetten, moet hij wel weten wat door te sturen. Daarvoor heb je cursussen / opleiding nodig. Hoe moet hij de informatie filteren en doorsturen naar de politie? | 00;28;43;00 |
| 54 | | >Cursussen | | 00;29;43;18 |
| 55 | 3 | AED's in wijk | De AED's worden weer genoemd. | 00;30;16;22 |
| 56 | 2 | Mergen BPT en WABP | De beheerders van de groepen zijn vrijwilligers zoals het BPT. | 00;30;41;23 |
| 57 | 1 | WABP is het | "Ik dacht: dat gaan we gebruiken en daardoor gaan we het veiliger maken." Over het gaan | 00;31;11;01 |
| 58 | | Enthousiast | Het gaat om het enthousiasmeren voor WABP. | 00;31;23;00 |
| 59 | | Regels zelf bepaald | | 00;31;30;17 |
| 60 | 2 | Zweten | Het is toch even zweten als er mensen allemaal uit gaan. Daarbij denk je wel even: "waarvoor heb je het nou gedaan?" | 00;31;58;01 |
| 61 | 2 | Daar doe je het voor! | Het is het einddoel om informatie van overheid naar bewoners en andersom uit te wisselen. Als dat lukt is het heel fijn. | 00;32;18;22 |
| 62 | 2 | Eindfase | Echt *** om te moeten stoppen met het buurtWhatsApp. Er zit veel te veel werk daarvoor in. | 00;32;38;16 |
| 63 | 1 | Helpen door cursussen | "Ze vertikten het om dat ons te geven." Je moet minimum aantal deelnemers hebben om cursus vergoed te krijgen, maar minimum aantal is best wel hoog als je naar een wijk kijkt (20). | 00;32;57;23 |
| 64 | 2 | Politieinformatie uniform beschikbaar | Informatie over de wijk moet beschikbaar zijn, ook om te vergelijken. Dan weet je of je het goed of slecht doet, wat incentive geeft om er iets mee te doen. | 00;33;14;17 |
| 65 | 2 | Bijeenkomsten | Geeft motivatie, en waardering. En dat moet blijvend aangevuld worden. | 00;34;06;12 |

Participant 4

| # | Soort | Naam van markering ">" is vervolg op vorige | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--|---|-------------|
| 1 | 3 | Coördinatoren zijn verbindingsofficieren | Coördinatoren verbinden overheid en gemeente. | 00;00;00;00 |
| 2 | 2 | Elkaar nodig | Samenwerken omdat je elkaar nodig hebt. | 00;00;05;12 |
| 3 | 2 | Reden voor gebruik WA | Politie steeds minder op straat, veel meer digitaal. | 00;01;04;17 |
| 4 | 2 | > | Er wordt meer van de burger gevraagd. | 00;01;24;22 |
| 5 | 2 | > | Via digitale wegen kan men meehelpen. | 00;01;41;26 |
| 6 | | Wijkagent rol | Wijkagent weet heel veel en hoort heel veel. | 00;01;59;07 |
| 7 | | Mentaliteit voor toekomst | Mensen worden individualistisch, maar participant hoopt dat mensen steeds beter kunnen communiceren met elkaar. | 00;02;10;17 |
| 8 | | Contacten tussen bureaus vanaf begin | Starten met elkaar is belangrijk, omdat je elkaar nodig hebt en elkaar respecteert, zodat je elkaar weet te vinden. | 00;02;42;08 |
| 9 | | Mentaliteit huurders/kopers | Huurders hebben toch een andere mentaliteit. | 00;03;20;09 |
| 10 | 3 | Nextdoor negatief | Nextdoor is niet gewenst want daar komt van allerlei 'zooi' voorbij. | 00;03;28;07 |
| 11 | 1 | Afhankelijkheid meldkamer | Wil direct berichten hebben en niet achteraf horen wat er aan de hand is en wat niet. | 00;03;58;22 |
| 12 | 1 | Ontstaan groep | "Omdat je dingen voor je deur ziet en elkaar wil waarschuwen." | 00;04;27;13 |
| 13 | 2 | snel 112 bellen | De veranderende rol van 112 is door deze burger opgemerkt, maar is dat door anderen wel zo. | 00;04;39;16 |
| 14 | | > Ontstaan groep | | 00;04;57;26 |
| 15 | 1 | Effect groep | "Toen zetten we dat nog niet door, nu zouden we het gelijk zien als verdacht." | 00;05;10;12 |
| 16 | | >Effect groep | Stokjes / papertjes verhaal | 00;05;16;06 |
| 17 | 2 | Whatsapp regels | Beheerders doen sowieso aanvullingen op regels / evalueer je die. | 00;06;04;25 |
| 18 | 3 | Verschil Whatsapp Nextdoor | WhatsApp wordt zuiver gehouden. | 00;06;46;13 |
| 19 | 1 | Over coordinatorrol | "Er moet er altijd eentje zijn die erboven staat." | 00;07;16;03 |
| 20 | 1 | Regels zijn te vast/strak | Regels is te strak, liever afspraken genoemd. | 00;08;27;03 |
| 21 | 3 | Mensen met problemen | Zou toevoeging kunnen zijn om ze te helpen, maar gebeurt niet snel. Echter ziet het niet zo gauw gebeuren via de WhatsApp. | 00;08;40;10 |
| 22 | 3 | Ouderen zijn niet digitaal | Ouderen zijn niet digitaal, die mensen bereik je niet met WhatsApp. | 00;09;47;03 |
| 23 | | Interessegebied | | 00;10;00;21 |
| 24 | 1 | Testen en evalueren | Het is prima om te testen en evalueren, coördinatoren zien dat als een goede mogelijkheid om te verbeteren in plaats van stil te staan. | 00;10;30;29 |
| 25 | 1 | Waardeer de vrijwilligers | "Je moet mensen enthousiasmeren en activeren, maar soms moet je zo vechten bij de gemeente om omarmt te worden." | 00;10;42;17 |
| 26 | 2 | >Waardeer vrijwilliger | "Nou vanuit de gemeente uit ... het eerste wat je op je bordje krijgt is vrijwilligers." | 00;11;27;10 |
| 27 | 2 | Waarom info hebben | "Dat je weet wat er gebeurt, dat je serieus genomen wordt en dat je activeert om dingen eerder te signaleren." | 00;11;48;24 |
| 28 | | >Waardeer vrijwilliger | | 00;12;06;28 |
| 29 | 1 | >Waardeer vrijwilligers | "Help ons dan, help ons te enthousiasmeren, en omarm ons. ... Dat kan je niet van vrijwilligers verwachten." | 00;12;42;28 |
| 30 | 1 | >Waardeer vrijwilliger | "Je geeft wat en je wil wat terug krijgen. Je wil investeren, maar je wil ook serieus genomen worden en weten dat de lijnen kort zijn." | 00;12;58;00 |

| # | Soort | Naam van markering | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--|--|-------------|
| | | "?" is vervolg op vorige | | |
| 31 | | Mensen begrijpen drukte | | 00;13;09;09 |
| 32 | 1 | Contacten tussen coördinatoren | Admins willen dingen leren van elkaar en dat je met elkaar kan communiceren. | 00;13;29;14 |
| 33 | 2 | App je wijkagent | De wijkagent kan niet altijd geappt worden, bij heterdaadjes moet je 112 kan appen. Maar het prettig als je met je wijkagent kan appen. Omdat het contact zo toch echt warm gehouden kan worden. | 00;14;14;08 |
| 34 | | > Voorbeeld appen wijkagent | | 00;14;54;19 |
| 35 | 2 | Wijkagent media sturen | Wijkagent wordt gek als iedereen wat kan opsturen. | 00;16;01;13 |
| 36 | 2 | > Wijkagent media sturen | Participant wil graag dat hij gewoon dingen kan doorsturen, hij vind dat belangrijk. | 00;16;19;16 |
| 37 | 2 | Buurtenquete | Moet super duidelijk zijn wat het doel en de vragen van de enquête zijn als je er een wil sturen. | 00;16;52;09 |
| 38 | 1 | > Buurtenquete | Je moet mensen niet belasten en het doel moet aansluiten bij de doelen van buurtWhatsApp. | 00;17;08;24 |
| 39 | | > Buurtenquete | | 00;17;31;05 |
| 40 | | Challenges | | 00;18;24;00 |
| 41 | 3 | > Challenges | Je zou mensen moeten belonen, geef mensen een blijk van waardering (taartje, VVV-bon). | 00;19;04;13 |
| 42 | 1 | > Challenges | Serius genomen worden, weten wat er speelt, en terugkoppeling van meldingen. | 00;19;33;20 |
| 43 | 2 | > Challenges | Elkaar uitdagen gaat te ver, mensen moeten vanuit hun motivatie meedoen. | 00;20;09;13 |
| 44 | 1 | Idee: buurtonderzoek politie nav inbraak | Tijdens buurtonderzoek kun je ook mensen vragen als vrijwilliger of om deel te nemen aan WhatsAppgroepen, omdat dat het moment is dat mensen zich bewust worden en zich willen verbinden met de wijk. | 00;20;59;17 |
| 45 | 1 | Acceptatie regels | Participant "kan er wel mee leven" dat er afspraken zijn in de groep en dat je niet alles mag melden. Zelfde als voor de buurt. Belangrijk om te zorgen dat je continue overlegt tussen deelnemers als dat nodig is. | 00;22;06;07 |
| 46 | 1 | Wijkagenten in WABP | "Nou we hebben hier vier wijkagenten, en twee wijkagenten zijn actief met WhatsAppgroepen, en de andere twee niet. En eigenlijk stoort mij dat." | 00;22;56;17 |
| 47 | 1 | Maandelijks overleg | Belangrijk om elkaar te spreken en te kunnen evalueren met elkaar. Te kunnen zeggen wat wel en niet goed gaat. | 00;24;23;22 |
| 48 | 1 | Wijklichting buurtwhatsapp | Er is weinig uitgekomen met die brieven. Speelt niet in op behoefte, mensen worden er niet actiever van. | 00;25;32;11 |
| 49 | 1 | Meedraaien | Meedraaien, dan weet je wat je kunt verwachten, we kunnen wel mooie verhalen vertellen, maar dan krijgt men er een gevoel bij. | 00;27;03;17 |
| 50 | | > Meedraaien | | 00;27;23;14 |
| 51 | 3 | Chatbot | De politie verstrekt gegevens niet zo snel, daar zijn ze schuchter mee. | 00;27;35;12 |
| 52 | 2 | > Chatbot | Als je er behoefte aan hebt, dan kun je ernaar kijken, en anders niet. | 00;27;59;29 |
| 53 | 2 | Bijhouden op kaart | Participant vind het logisch om te weten wie er in je groep zit. Wordt lastiger bij grotere groepen. | 00;28;16;19 |
| 54 | | > bijhouden | | 00;28;27;05 |
| 55 | | > bijhouden | | 00;28;52;24 |
| 56 | 3 | Het is een proces | Het is een proces, waarbij je de groep ziet groeien. Begint klein, en op een gegeven moment denk je: jaaa daar heb ik geen zin meer in > afkadering van tevoren is belangrijk. | 00;29;17;04 |

| # | Soort | Naam van markering | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--------------------------|--|-------------|
| | | ">" is vervolg op vorige | | 183 |
| 57 | | BuurtpreventieBord | > zie mening Jan. | 00;29;37;24 |
| 58 | 2 | Welkomstbrief | Is toch mooi als je ergens in geactiveerd wordt, en ondersteuning krijgt. Daar gaat het om. | 00;29;55;20 |
| 59 | 2 | Initiatieven vergelijken | De verschillen moeten aangegeven worden, zodat je weet hoe je met ieder initiatief omgaat. | 00;30;09;22 |
| 60 | 1 | Manifest | Je moet richtlijnen hebben, omdat het anders een chaos wordt. Maar contractueel lijkt zwaar, terwijl als je je aanmeld en akkoord gaat met de voorwaarden het een stuk minder heftig lijkt. Het moet dus allemaal niet juridisch / zwaarwegend worden. | 00;30;30;23 |
| 61 | 1 | Veiligheidsexpert | Leren van experts is handig, omdat het allemaal nuttige informatie is. Participant is geïnteresseerd. | 00;31;31;24 |
| 62 | 2 | Aanmelden WhatsAppgroep | Participant wil aanmelden, maar als hij al ergens is aangemeld (dit geval alerteburen.nl) dan vind hij het onzinnig om dat nog ergens anders te gaan doen. | 00;31;55;13 |
| 63 | 1 | Meeting toolkit | "Je zit al bij elkaar als politie, gemeente en coördinatoren." Je moet het niet opleggen hoe de samenwerking moet gaan, mensen kunnen prima samenwerken. | 00;32;32;22 |
| 64 | | > Toolkit | | 00;32;59;01 |
| 65 | 2 | Driehoek | "Politie, gemeente, coordinator is een driehoek. Je moet samenwerken om de mensen daaronder te kunnen voorzien van informatie." | 00;33;55;15 |
| 66 | | Enthousiast of niet | | 00;34;32;00 |
| 67 | 3 | Waarnemen | Zoekende | 00;34;43;10 |
| 68 | | Informeren | | 00;34;47;27 |
| 69 | 3 | Starten | Wat staat me te wachten? | 00;34;59;29 |
| 70 | 3 | Regels | "Het is nog niet van hosanna.." | 00;35;24;09 |
| 71 | 3 | Groep | Het gaat. | 00;35;37;28 |
| 72 | 3 | Aansluiten | Dat is fijn. | 00;35;50;00 |
| 73 | 3 | Netwerk | Dat is chill | 00;36;10;07 |
| 74 | 3 | Einde | Tranen met tuiten | 00;36;26;23 |
| | | | Het coordinator zijn is een verantwoordelijkheid en je moet de zin hebben om die verantwoordelijkheid te dragen. | |

Participant 5

| # | Soort | Naam van markering ">" is vervolg op vorige | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--|---|-------------|
| 1 | 3 | | Kijken naar aanleiding van een bericht in de groep. | 00:00:00:00 |
| 2 | 2 | | Brief moet aanpasbaar zijn naar de buurt. | 00:00:39:15 |
| 3 | 3 | | Samenwerking met de politie en gemeente is belangrijk vanuit een professioneel oogpunt. | 00:01:01:11 |
| 4 | 3 | | Samenwerking met de politie en gemeente is belangrijk vanuit een professioneel oogpunt. | 00:01:59:18 |
| 5 | 1 | | Het buurtWhatsApp is nooit van de grond gekomen, maar nu wel met nieuwe aanpak via BIN coördinatoren. Er is wat hulp en backup. | 00:02:51:25 |
| 6 | 2 | | Het doorsturen naar de Beheerdersgroep gebeurt ook in geval dat het belangrijk is voor meer wijken. | 00:03:37:10 |
| 7 | 1 | | De buurtWhatsApp biedt korte lijnen met de politie en de gemeente. | 00:04:09:06 |
| 8 | 1 | | Als mensen beseffen dat er onveiligheid bestaat, dan is er veel meer incentive om iets te doen aan hun eigen veiligheid. Men moet dus bewust zijn van wat voor risico ze lopen. | 00:04:56:02 |
| 9 | 1 | | Er is geen wet- en regelgeving rondom buurtWhatsApp, met name op het gebied van privacy. Overheid zou duidelijkheid moeten scheppen. | 00:06:17:17 |
| 10 | 2 | | Kenbaar maken van de groep naar buiten is belangrijk maar wel iets wat uitgevonden moet worden. | 00:07:09:06 |
| 11 | 2 | | Als iemand zich misdraagt, ben je hem beter kwijt dan rijk als coördinator. | 00:07:34:01 |
| 12 | | | | 00:07:57:08 |
| 13 | 3 | | Verskil in mentaliteit tussen de stad en het platteland | 00:08:27:18 |
| 14 | 1 | | Er wordt besproken "waar de grens wordt getrokken". Oftewel: wat gaan we in de app zetten en wat niet. Het blijft een zoektocht, maar relevantie voor de buurt is belangrijkst. | 00:09:33:26 |
| 15 | 3 | | Bij onzin vertrekken mensen. | 00:10:22:15 |
| 16 | 1 | | Politie en gemeente zijn er actief mee bezig: er is twee keer per jaar een meeting. Dat wordt als positief ervaren. Wordt ook als belangrijk ervaren omdat zij er als enige echt iets mee kunnen doen. Voorkomt ook dat mensen heft in eigen hand gaan nemen. | 00:10:29:18 |
| 17 | 2 | | Basispakket: brief was erg handig met opstarten. | 00:11:47:20 |
| 18 | 1 | | Basispakket is ook handig om mensen niet hun eigen dingen te laten doen en er een meer generiek gebeuren van te maken. | 00:12:19:09 |
| 19 | 3 | | Sticker is goed voor zichtbaarheid. | 00:13:01:00 |
| 20 | 1 | | De buurtWhatsApp is een officieel dingetje, waarbij de basis duidelijk moet zijn. Anders gaan mensen hun eigen ding doen. | 00:13:26:23 |
| 21 | 2 | | Het moet niet voelen alsof je voor het blok wordt gezet bij de promotie. Bij buurtbbq komt er toch groepsdruk, terwijl het beter is als je er even zelf rustig over kan nadenken. | 00:13:55:20 |
| 22 | 2 | | Via burgernet krijg je al oproepen van de politie om te helpen met opsporing en dergelijke. Dit kan ook via de app. | 00:14:27:24 |
| 23 | 3 | | WhatsAppgroep is groepsding, wat voor sommigen een drempel zal zijn. | 00:15:48:15 |
| 24 | 1 | | WhatsAppbeheerders hebben niet veel met elkaar te maken, behalve even gegevens uitwisselen. Ze trekken niet met elkaar op. | 00:17:02:14 |
| 25 | 2 | | Rivaliteit door te laten zien hoeveel mensen je in een groep hebt. | 00:17:42:10 |

| # | Soort | Naam van markering ">" is vervolg op vorige | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--|--|-------------|
| 26 | 2 | | Vlog: meer voor jongeren. Niet direct doelgroep van beheerders. | 00:18:07:05 |
| 27 | 1 | | Je moet het niet overdrijven. Het is een hulpmiddel, geen doel opzich. | 00:18:32:12 |
| 28 | 2 | | Iedereen kan beheerder zijn, het is echt eenvoudig. | 00:19:01:18 |
| 29 | 3 | | Extra coördinator zou handig zijn voor vakantie of tijdens de nacht. | 00:19:54:09 |
| 30 | 3 | | Het is prettige informatie om te hebben. | 00:20:28:24 |
| 31 | 3 | | Mensen krijgen wellicht te veel gevoel van onveiligheid als ze weten wat er allemaal aan de hand is. De vraag is of dat nodig is. | 00:21:04:13 |
| 32 | 2 | | Fijn om te weten wat er speelt. | 00:21:36:10 |
| 33 | 1 | | Het nieuws moet alleen de belangrijke dingen te vermelden, dus niet elk incident, maar heftige zaken of als iets vaker gebeurt. | 00:21:59:15 |
| 34 | 1 | | Mensen die bijdragen aan nieuws is niet gewenst. Mensen gaan te veel melden, terwijl de overheid daar dus juist een goede hoeveelheid in kan bepalen. | 00:22:24:01 |
| 35 | 3 | | Regels opstellen is goed. | 00:23:08:07 |
| 36 | 2 | | Initiatiefnemer / beheerder moet een set regels hebben van de coordinatorgroep, zodat de basis bepaald is. | 00:23:29:28 |
| 37 | 3 | | De politie maakt coördinatoren alert, coördinator maakt de burens alert. | 00:24:06:17 |
| 38 | 2 | | Je moet één middel kiezen, en WhatsApp is het meest duidelijk voor iedereen. | 00:24:36:25 |
| 39 | 2 | | Gemeente whatsapp voegt weinig toe, info is al beschikbaar. | 00:25:00:05 |
| 40 | 1 | | Een wedstrijd is niet nodig, het is recht toe recht aan, en dan gaan mensen gekke dingen doen om te winnen. | 00:25:26:25 |
| 41 | 3 | | Beheerders sturen dingen door, dat is fijn voor elkaar. | 00:25:56:13 |
| 42 | 2 | | Buurtpreventiebord worden gezien als afschrikbeleid. | 00:26:22:09 |
| 43 | 1 | | Buurtpreventiebord moet er direct zijn na het starten, omdat mensen dan direct het afschrik effect willen. | 00:26:39:28 |
| 44 | 1 | | Je bent een van de buurt / buurtwhatsapp, je stuurt mensen niet daadwerkelijk aan, maar mensen hebben je niet apart nodig. | 00:27:16:28 |
| 45 | 1 | | Je moet het niet groter maken dan dat het is. | 00:27:53:18 |
| 46 | 2 | Vervuiling | Je zou het achteraf kunnen melden als je een rondje hebt gelopen. Maar dat zorgt er dan weer voor dat de alertheid in de app wordt verlaagd. | 00:28:49:15 |
| 47 | 1 | | Langsgaan is niet nodig, als je een brief / appje hebt waar de regels van de groep duidelijk zijn uitgelegd. | 00:30:10:20 |
| 48 | 1 | | Mensen moeten je kunnen vinden, dus dan zetten ze die app op een website. Dat zou goed zijn. | 00:30:46:12 |
| 49 | 2 | | Kaartje, vooral online, dat is wel gevaarlijk met gegevens van mensen en waar mensen toegang toe hebben. | 00:31:44:04 |
| 50 | 1 | | Beheerders moeten de gegevens die ze van hun burens krijgen beschermen en niet delen. | 00:32:06:29 |
| 51 | 3 | | Er zijn een hoop regels die je op kunt stellen en een hoop dingen die je niet moet sturen. | 00:33:07:18 |
| 52 | 1 | | Voor beheerders komt de groep vaak ook op de laatste plek qua prioriteiten. En als je niet het wiel nog hoeft uit te vinden, dan kun je makkelijk een groep maken. | 00:34:17:01 |

| # | Soort | Naam van markering | Inzicht | Tijd |
|----|-------|---------------------------|---|-------------|
| | | "12" is vervolg op vorige | | |
| 53 | 1 | | Een kant en klare oplossing is fijn, omdat je dan niet meer hoeft na te denken. | 00:35:03:13 |
| 54 | | | Emoties | 00:35:50:26 |

Participant 6

| # | Soort | Naam van markering ">" is vervolg op vorige | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--|---|-------------|
| 1 | 3 | Extra beheerder | Extra beheerder is handig voor als co niet aanwezig is. | 00;00;00;00 |
| 2 | | | | 00;00;37;03 |
| 3 | 1 | 6 Buur oke | Wil niet achter iedereen aanlopen met wat ze moeten doen. Iedereen in de groep kan dat doen, maar moet geen verplicht ding zijn. | 00;01;02;22 |
| 4 | 1 | 73 Wall of fame | Wil geen hamburgermedewerker van de week worden. Mensen moeten wel onderling bekend zijn, voor communicatie naar nieuwe mensen toe of informatievoorziening uit de overheid. | 00;02;20;01 |
| 5 | 2 | 61 Wijkinlichting brief | De brief is handig voor de gebieden waar het nog niet is. Er zou uit de brief moeten blijken wat er gedaan moet worden als bestaande groep. Alle coördinatoren moeten bij elkaar worden getrokken. | 00;03;13;04 |
| 6 | 1 | 1 Hulp coördinator | Prettig om iemand te spreken, en om te overleggen over hoe dit of dat moet worden aangepakt. Ervaring is een goede manier om te vertellen wat er moet gebeuren. | 00;04;05;03 |
| 7 | 3 | > 1 | Kennis moet gedeeld worden. | 00;04;50;28 |
| 8 | 1 | 74 Coördinator sticker | Sticker is fijn, maar niet noodzakelijk. De beheerder is één van de groep. Deelnemers weten toch wel wie de beheerder is en anderen hoeven het eigenlijk niet te weten. | 00;06;41;10 |
| 9 | 2 | Wijkmanager | Wijkmanager is niet bekend of zichtbaar. | 00;08;09;05 |
| 10 | | > Wijkmanager | | 00;08;17;16 |
| 11 | 1 | 34 Wijkofficials op website | Wijkagenten kun je toch al vinden, dus om een nieuwe website ervoor te maken is onhandig. Beiden (agent en manager) zouden zichtbaar moeten zijn. | 00;08;28;27 |
| 12 | 1 | | Agent en manager moeten groepen in het visier hebben om contact mee opnemen. | 00;09;07;22 |
| 13 | 2 | 63 Regels opstellen | Handig om ideeën op te doen, en om te kijken wat voor jou handig is. Als inspiratiebron. | 00;09;34;18 |
| 14 | 2 | 54 App wijkmanager | Handig als ze laten weten wat er aan de hand is in de buurt. | 00;10;22;10 |
| 15 | 1 | 51 Meldkamer | Je hoort niet altijd alles en leest niet altijd alles, dus handig om op de hoogte te komen. | 00;10;48;16 |
| 16 | 1 | 53 App wijkagent | Ja handig om te weten. Iedere bron heeft andere dingen te melden. | 00;11;27;09 |
| 17 | 1 | 52 Buurtenquête | Het moet niet via de App gaan, omdat er dan mensen de enquête niet ontvangen als ze niet in de App zitten. Het zou naar iedereen moeten, dus dat wordt niet als taak gezien. Hij denkt niet dat mensen sneller zullen reageren als het via de WhatsApp komt dan wanneer het van de gemeente komt. | 00;13;18;07 |
| 18 | 2 | 34 Aanmelden app | De beheerder wil zijn groep wel aanmelden bij de gemeente om bekend te zijn en krachten te bundelen. | 00;15;07;29 |
| 19 | 2 | > 34 | Bij aansluiting op netwerk is het belangrijk om de deelnemers in te lichten en te laten weten dat hun gegevens niet worden doorgegeven, en dat ze door aansluiting meer informatie zullen krijgen, en dat er niemand meekijkt. | 00;16;44;16 |
| 20 | 1 | > 34 | De beheerder wil niet dat 'het feestje' wordt afgenomen en wil graag ook zelf nog invloed te krijgen. | 00;17;45;01 |
| 21 | 1 | > 34 WABP | De beheerder wil niet als persoon heel zichtbaar zijn naar de buitenwereld, vind dat niet nodig als onderdeel van de groep, maar wil wel bekend zijn voor informatie bij de overheid. | 00;18;21;19 |
| 22 | 2 | 8 Wijkgroep | De wijk co-groep heeft niet als hoofdtak nieuwe co's te werven. Dat moet in samenspraak met de overheid, omdat het goed aangestuurd kan worden vanuit de overheid, en mensen vertrouwen hun. | 00;19;24;10 |
| 23 | | 78 Andere initiatieven | | 00;20;51;12 |

| # | Soort | Naam van markering | Inzicht | Tijd |
|----|-------|---------------------------|---|-------------|
| | | "12" is vervolg op vorige | | |
| 24 | 1 | 50 App andere buurt | Van buurt tot buurt doorgeven wordt als niet meer dan logisch gezien. De organisatie van de co-groep via de overheid is prettig, omdat zij kunnen zorgen dat de groepen daadwerkelijk bestaan en dat de informatie betrouwbaar is. | 00;21;35;11 |
| 25 | 2 | 49 Persoonlijk appje | Niet meer dan logisch, maar het moet aan de situatie en inzicht van de beheerder liggen of het een persoonlijk bericht is of iets in de groep. | 00;22;49;11 |
| 26 | 2 | 48 Doorsturen media | Het moet duidelijk zijn wat gestuurd mag worden of niet. Maar het spreekt voor zich dat je niet afvalbakken of dakpannen naar de politie stuurt. | 00;23;36;21 |
| 27 | 2 | Beginfase | Als je mensen 'opvoed', moet je mensen niet direct bombarderen met dingen, maar dat in stapjes opbouwen. | 00;24;29;14 |
| 28 | 1 | > 48 | Na een langere tijd kun je een foto sturen, maar dan verwacht je ook niet direct antwoord. | 00;25;18;18 |
| 29 | 3 | > 48 | De beheerder weet dat de politie het druk heeft. | 00;25;44;21 |
| 30 | 1 | > 48 | Het testen is compleet acceptabel, daar mogelijkheden in zoeken. De burger is open om mee te testen. Het moet mogelijk zijn om duidelijk naar elkaar uit te spreken wat van elkaar verwacht word (tussen burgers en overheid). | 00;25;52;13 |
| 31 | 1 | 41 gemeentewhatsapp | Whatsappen naar de gemeente voor info over wijk is onpersoonlijk. | 00;27;07;27 |
| 32 | 1 | > 41 | Er mag best wat terugkomen voor de verwachting dat mensen in de toekomst beter zelf op zullen letten met behulp van buurtWhatsAppgroepen. | 00;28;41;02 |
| 33 | 1 | > 41 | Het is fijn elkaar te ontmoeten, omdat je dan kennis uitwisselt, maar vooral om te weten wie erachter zitten en de mensen te leren kennen. "Ik hoef niet de hamburgermedewerker van de week te zijn, maar het is wel handig dat je het gezicht ziet van degene met wie je contact hebt." Dat zijn de mensen die het samen met ons doen. | 00;29;37;09 |
| 34 | 1 | > 41 | Buurtpreventieapp is een bijbaan. Dus actief zoeken naar informatie doe je als beheerder niet. Echter, als je informatie deelt met beheerders, spelen ze dat best wel door en kun je dus veel meer halen uit je buurtgroep. | 00;30;23;13 |
| 35 | 1 | 24 Vlog | De vlog zou niet alles prijs moeten geven, maar zo neergezet moeten worden dat boeven denken dat het erg lastig gaat worden. | 00;30;36;24 |
| 36 | 1 | > 24 | Vlog is wel leuk om mee te kijken, om het lekker makkelijk en engaging te brengen. | 00;30;51;11 |
| 37 | 2 | 35 Wijkdashboard | Als het geüpdate is, dan moet er eigenlijk direct een link naar de coördinatoren, of als er iets aan de hand is natuurlijk. | 00;31;03;16 |
| 38 | 2 | 15 Co-opleiding | Goed om bij elkaar te komen om wat basisafspraken te maken en elkaar te leren kennen. Dan ook leren kennen van wat wel en niet kan voor de politie en anderen betrokkenen is ook goed, omdat je er rekening mee kan houden. | 00;31;35;00 |
| 39 | 2 | > 15 | De beheerders moeten ook achteraf iets meekrijgen of informatie wat er besproken is krijgen. Zo kunnen met name ook de niet aanwezigen meekrijgen wat de bedoeling is. | 00;32;21;02 |
| 40 | 3 | > 15 | Als je er niet bent, dan zou je wellicht ook naar de avond van een andere wijk komen. | 00;32;37;18 |
| 41 | 2 | 18 Teambuilding | Een keer per half jaar is goede hoeveelheid, een jaar is te lang. | 00;32;51;01 |
| 42 | 1 | >18 | Het is leuk om rond een thema wat meer te leren in verband met veiligheid. Naar aanleiding daarvan kun je ook de buurt weer beter inlichten over wat er gedaan zou moeten (bijvoorbeeld: denk even aan je rookmelder). | 00;33;27;13 |
| 43 | 2 | >18 | Het moet leuk zijn, maar ook informatief. "Dat je net even wat anders te zien krijgt dan normaal." | 00;34;11;26 |

| # | Soort | Naam van markering | Inzicht | Tijd |
|----|-------|--------------------------|---|-------------|
| | | ">" is vervolg op vorige | | 189 |
| 44 | 2 | 31 Co-groep zoeken | De gemeente moet toezicht houden op welke groepen bekend zijn, zodat ze weten welke gebieden ze nog moeten targeten voor reclame. | 00;34;44;25 |
| 45 | 1 | > 31 | Contactgegevens moeten niet publiek bekend worden, maar wel bij de wijkmanager bekend. | 00;36;02;23 |
| 46 | 2 | Emoties begin | "Hé, ik heb de contacten, waarom doe ik daar niets mee?" | 00;36;32;27 |
| 47 | 3 | Emoties start | Blij, want prima verlopen. | 00;37;02;09 |
| 48 | 3 | Emoties groep | Als het echt gaat werken, is het fijn. | 00;37;12;03 |
| 49 | 1 | Emoties netwerk | "Het had al verder kunnen zijn, vanuit de instanties." "Het is een gemiste kans." | 00;37;26;19 |
| 50 | 2 | Emoties einde | Verdrietig, want dat zou erg jammer zijn. Er zijn nu gewoon extra alerte mensen in de wijk. | 00;38;15;12 |
| | 1 | | Het is handig om via een weg te horen te krijgen als je ergens naar zoekt dat er dan een afmelding gedaan wordt. Als dat via de WhatsApp komt, kan dat prettig zijn, maar maakt eigenlijk niet uit hoe. | |
| | 1 | | "Ik weet wel dat ik leuk woon, maar wat gebeurt er overal?" | |
| | 2 | > 2 | Er moet op een lijn informatie worden verstrekt aan alle groepen in een wijk/stad. Daarom beperkt aantal mensen laten werven voor nieuwe coördinatoren. | 00;04;50;28 |
| | 2 | 74 Coördinator sticker | Het word gewaardeerd als stickers worden verstrekt. | 00;06;41;10 |
| | 2 | | "Samen moet je het doen" | |

| Part. | # | Srt. | Naam markering | Inzicht | Tijd |
|-------|----|------|----------------|---|------|
| 1 | 18 | 1 | | Het betrekken van bewoners bij een initiatief vanuit een medebewoner spreekt meer de bewoners aan. Dan krijg je meer mensen mee. De gemeente is zo kolossaal, en als iemand in de buurt het doet, voelen mensen meer betrokkenheid. | |
| 1 | 19 | 1 | | Sommige mensen zijn tegen de gemeente, en willen niet door de gemeente in de gaten gehouden worden. De gemeente is nogal een kolossaal instituut. | |
| 1 | 27 | 1 | | Bijeenkomsten zijn lastig, omdat het moeilijk is om mensen bij elkaar te krijgen. Het plannen alleen al. En als er heel weinig mensen zijn gaat de geloofwaardigheid enorm naar beneden. | |
| 1 | 29 | 1 | | Het helpt om contact te hebben in de opstartfase met mensen die al bezig zijn met coördineren. "Eigenlijk ben je het ei weer aan het uitvinden voor een groepsapp wat een ander al weet." | |
| 1 | 31 | 1 | | Participant vind het niet belangrijk om langs te gaan, omdat hij dat ongemakkelijk vind. Omdat hij mensen niet kent, is het lastig dat je ze niet kent. Hij verwelkomt ze wel op de WhatsApp via een privé bericht en hij vind dat genoeg. | |
| 1 | 32 | 1 | | De participant is niet geïnteresseerd in de statistiek in zijn groep, het bijhouden van waar mensen op de kaart zitten die in de groep zitten. Statistiek is gewoon niet interessant. Ook omdat hij zelf niet wil dat iedereen maar eindeloos gegevens bijhoud. | |
| 1 | 35 | 1 | | Participant heeft nog nooit van de wijkmanager/wjp'er/community builder gehoord. | |
| 1 | 36 | 1 | | Een protocol voor het doorsturen van berichten naar de overheden, schept duidelijkheid. En dat is prettig, want dan weet je waar je aan toe bent als coordinator. | |
| 1 | 40 | 1 | | Hij wil niet dat hij zichtbaar is als coordinator, omdat hij die mate van anonimiteit wil behouden. | |
| 1 | 44 | 1 | | De participant is geïnteresseerd in cursussen voor de coördinator. Hij wil bijvoorbeeld ook EHBO cursus doen, als dat kan. Dit hoort bij het opleiden als coordinator. | |
| 1 | 46 | 1 | | Het maakt de participant niet veel uit of een wijkmanager of wijkagent contact heeft met coördinatoren. Hij vind het vooral belangrijk een klik te hebben met deze personen. Er moet een open relatie zijn met deze personen. De persoonlijke binding helpt veiliger te voelen, en men moet betrokken zijn bij de wijk. Ze moeten geïnteresseerd zijn. Aanwezigheid is belangrijk, omdat ze dan zien dat er betrokkenheid is. | |
| 1 | 6 | 2 | | Bij starten moet je contacten krijgen in de buurt - daarom heeft participant geflyert. Hij wilde op die manier telefoonnummers krijgen | |
| 1 | 17 | 2 | | Het initiatief nemen wordt laagdrempeliger omdat je dan steun krijgt vanuit de gemeente uit, en de kosten zijn niet hoog voor jezelf. (Starterskit) | |
| 1 | 20 | 2 | | In eerste fase is het goed mensen in de buurt wakker te schudden om ze te betrekken. Bombarie (rondom nep-inbraak) helpt daarbij. | |
| 1 | 21 | 2 | | Echter, bij nep-inbraak zouden mensen bij echte inbraak denken dat het een oefening is. Het zou kwaad bloed zetten. | |
| 1 | 23 | 2 | | Mensen kun je overhalen door een voorgekauwd programma te hebben mee te doen. Zodat ze niet denken "jee waar begin ik mee.." ::Het ojee-help effect moet voorkomen worden.:: | |
| 1 | 28 | 2 | | Meedraaien in een coördinatorengroep wordt als goed beschouwd, omdat eventueel geïnteresseerden dan direct kunnen zien dat het niet zo veel werk is. | |
| 1 | 33 | 2 | | Echter slaat hij nu wel de adresgegevens op, omdat hij dan kan helpen mocht dat nodig zijn. Al je niet weet waar iemand woont, kun je ook niet gaan helpen. | |

| Part. | # | Srt. | Naam markering | Inzicht | Tijd |
|-------|----|------|----------------------------------|--|-------------|
| 1 | 38 | 2 | | Een link naar een buurt enquête zou hij wel doorsturen naar de groep. Hij vindt het positief dat mensen kunnen laten weten wat er speelt in de wijk. | 19:1 |
| 1 | 42 | 2 | | Contracten met co's levert terughoudendheid op, omdat mensen niet verbonden willen zijn aan zo'n contract. Dat zou mensen er juist van weerhouden coordinator te worden. | |
| 1 | 43 | 2 | | Er moet een leider in de coordinatorgroep zijn. Een wijkagent of iemand uit de gemeente kan dat goed doen, omdat die hoger in aanzien staat dan een mede-coordinator. | |
| 1 | 47 | 2 | | Engelssprekenden in de wijk zijn lastig. Dus die zou je in hun eigen taal aangesproken moeten worden. Die mensen haken al af. | |
| 2 | 4 | 1 | > | Participant vindt het niet zo erg om een deelnemer te verliezen: "je kunt beter een verliezen dan dat je ze allemaal verliest." In het geval dat het een onruststoker is die zich niet aan de afspraken houdt. | 00:01:56:02 |
| 2 | 6 | 1 | Einde groep | Als een coordinator dreigt weg te vallen, dan moet je zorgen dat je in gesprek gaat met die persoon, om te zorgen dat het initiatief blijft bestaan. | 00:02:24:04 |
| 2 | 13 | 1 | BART | "Je denkt mee en je wordt serieus genomen. En op het moment dat je niet meer serieus wordt genomen, schei ik ermee uit." | 00:04:55:26 |
| 2 | 14 | 1 | Initiator is nodig | "Je hebt allemaal mensen die bij OOV zitten, en die zitten eigenlijk achteraf op de stoel ... Wouter is degene die BIT bij de hand neemt en zegt we gaan het samen opzetten, en als je het weet kun je het samen afronden. Hij zorgt dat er middelen zijn en helpt waar hij kan. | 00:05:56:11 |
| 2 | 18 | 1 | Maandelijks coordinator overleg | Noodzakelijk om bepaalde binding te houden en elkaar te informeren, de gezichten erbij te zien, te zorgen dat je ene groep hebt die je | 00:07:55:05 |
| 2 | 28 | 1 | > | Mondeling slaat beter aan dan in een vlog. Bij vlog moet je ze eerst weer over de streep krijgen om dat te gaan kijken. | 00:10:40:21 |
| 2 | 30 | 1 | > | Aan de deur persoonlijk praten werkt het beste, omdat je dan altijd passend informatie kan vertellen. Het is super intensief, maar het werkt ook het beste. | 00:11:15:20 |
| 2 | 41 | 1 | Wijkmanager informeert | "Als je een coordinator overleg hebt hoort daar een wijkagent bij te zitten, net als een wijkmanager van de gemeente, om te kijken wat er speelt en waar lopen jullie tegen aan." | 00:16:04:07 |
| 2 | 42 | 1 | > Verantwoordelijkheid beheerder | Als coördinator heb je een verantwoordelijkheid, en die verantwoordelijkheid moet erkent worden door de gemeente door inzicht te geven in wat er speelt en hoe dingen gaan. | 00:16:44:06 |
| 2 | 46 | 1 | > Wijkmanager | Een wijkmanager kan aangeven dat het een serieus initiatief is, zonder dat het zo formeel wordt als een wijkagent van de politie impliceert. Er zit een organisatie achter. | 00:19:05:16 |
| 2 | 48 | 1 | Contract tekenen | Negatief om een contract te tekenen, omdat je altijd met de politie en de gemeente in contact te komen via WhatsApp. Er moeten afspraken zijn, maar dit is te eenzijdig, te heftig. | 00:21:04:16 |
| 2 | 54 | 1 | Buurtenenquête | Het is niks voor een alarmknop. | 00:23:33:08 |
| 2 | 56 | 1 | Nieuwsbrief | Niet een terugkoppeling in de twee maanden, maar wil direct weten wat er aan de hand is. Het is leuk voor de statistieken, maar verder ook niet. | 00:24:50:09 |
| 2 | 57 | 1 | Coordinator sticker | Het is een uiterlijk kenmerk naar de hele buitenwereld op, maar daarmee wordt je potentieel doelwit van boefjes. | 00:25:35:06 |
| 2 | 61 | 1 | Wijkdashboard | Statistieken weergeven, is leuk om te weten. | 00:27:28:22 |
| 2 | 62 | 1 | Langsgaan bij toevoegen groep | Voorkeur om langs te gaan en kennis te maken, regels goed uit te leggen, en ook bij elkaar komen. "Het is geen afvoerputje waar alles over de muur gegooid wordt, maar het is een serieus mediating." | 00:28:02:05 |

| Part. | # | Srt. | Naam markering | Inzicht | Tijd |
|-------|----|------|---|--|-------------|
| 2 | 65 | 1 | Samen leren en verdergaan | Met vallen en opstaan leer je, en dat is prima. Dat kan alleen als je een team bent. Als eenling gaat dat niet. | 00:30:16:02 |
| 2 | 68 | 1 | Fase 3: starten | "De praktische problemen die bekend zijn moeten gedeeld worden vooraf, want we hebben ervaring opgedaan, en die kennis moet je nu al delen, want mogelijke vragen kun je in het voorstadium oplossen." | 00:31:34:11 |
| 2 | 69 | 1 | > | "Het is altijd stom om het wiel zelf opnieuw uit te vinden." | 00:31:52:23 |
| 2 | 70 | 1 | Fase 4: regels uitvinden | "Ik vind dat er een soort standaardgedragsregels moeten zijn." De coördinator bepaalt de duidelijke regels en afspraken. | 00:32:06:19 |
| 2 | 71 | 1 | > | "Directe impact op je eigen leefomgeving." | 00:32:39:22 |
| 2 | 3 | 2 | > | Terugkoppeling is belangrijk naar de mensen toe. | 00:01:19:05 |
| 2 | 7 | 2 | > | Politie kan helpen om aan te geven dat NWAG's belangrijk zijn en dat het bijdraagt aan het veilig houden van de wijk, doordat men zijn ogen open houdt. | 00:02:46:08 |
| 2 | 22 | 2 | > | De wijkagent moet een aanspreekpunt zijn voor de buurt, werkt beter dan random agent. | 00:09:13:29 |
| 2 | 23 | 2 | Veiligheidsvlog | Handig om preventief voor te lichten. | 00:09:38:08 |
| 2 | 32 | 2 | Wall of fame | Mensen moeten weten waar de coördinatoren zitten, zodat ze contact kunnen opnemen en de groep in kunnen. Ook op offline bronnen. | 00:12:01:04 |
| 2 | 33 | 2 | Coördinatorenforum | Hoort bij start en regels uitvinden, want dan kunnen andere coördinatoren helpen met het beantwoorden van vragen. Bij begin wil beheerder weten hoe hij het precies moet aanpakken. | 00:12:30:22 |
| 2 | 45 | 2 | > Verschil wijkagent en wijkmanager | Er is in principe geen verschil in informeren, maar een wijkagent is er altijd, terwijl iemand van de gemeente die voor de wijk werkt niet zo vanzelfsprekend is. | 00:18:28:25 |
| 2 | 47 | 2 | Nepinbraak | Praktisch mensen laten zien wat er bij jou zou kunnen gebeuren. Dat is erg leuk voor mensen om te zien. | 00:19:44:09 |
| 2 | 50 | 2 | > | Logische afspraak: nummers alle dienstdoende wijkagenten zijn beschikbaar, om als er iets is ze in te lichten (in noodgevallen naast 112, en vooral ook in niet-noodsituaties, bijvoorbeeld wietkwekerij op nr. 88). | 00:21:44:02 |
| 2 | 53 | 2 | Proefdraaien coördinator groep | Je kunt er alleen maar van leren om mee te draaien in een coördinator groep als je zelf aan het starten bent. | 00:22:55:00 |
| 2 | 60 | 2 | Protocol voor melden dingen | Hoort bij regels thuis, is er niet van gecharmeerd. Het moeten afspraken zijn, geen regels, en er moet vertrouwen zijn dat het dan goed komt. | 00:27:05:12 |
| 2 | 64 | 2 | YAY, het is een goed communicatiemiddel | Het geeft een beeld waar we mee bezig zijn geweest ... dat we op de goede weg zitten. | 00:29:34:14 |
| 3 | 11 | 1 | Nieuwe functie WA | Het muten van een gesprek is handig, omdat je mensen niet direct laat reageren. Daardoor kalmeert iedereen in plaats van uit een eerste reactie te reageren. Na een uurtje kan het dan weer open. | 00;04;28;06 |
| 3 | 15 | 1 | Filmpje voorstellen Ruud | De drempel voor bewoners wordt lager, doordat ze iemand kennen. Coördinator wil dat de drempel lager is. Mensen moeten geen angst hebben voor de politie, maar zien als iemand die hun kan helpen. | 00;06;55;17 |
| 3 | 19 | 1 | Meldkamer aansluiten | Meldkamer berichten geeft beter aan wat er gebeurt in de wijk. En vooral direct, niet na afloop. | 00;09;05;22 |
| 3 | 20 | 1 | Waarom mensen niet melden | Mensen melden niet direct, omdat ze pas aan de groep denken als het al 'oud nieuws' is, of het niet zien op het moment dat iets gebeurt, doordat ze niet thuis zijn of aan het slapen zijn. | 00;10;05;21 |

| Part. | # | Srt. | Naam markering | Inzicht | Tijd |
|-------|----|------|--|---|-------------|
| 3 | 21 | 1 | Combinatie brief + langsgaan | Brieven helpen om mensen al te attenderen, en dan weten ze al waarvoor je komt als je langsgaat. | 00;10;44;29 |
| 3 | 22 | 1 | > Wijkagent meenemen | Agent laat vertrouwen zien. Ze geven hun gegevens liever af aan een agent dan aan een burger. | 00;11;44;22 |
| 3 | 24 | 1 | Kennis is gewenst | Coördinatoren willen heel graag meer informatie over bijvoorbeeld signaleren verdachten. | 00;12;37;20 |
| 3 | 26 | 1 | Komt niks uit promoten bij evenementen | Er gebeurt helemaal niks bij evenementen, alleen als je aan de deur staat, of als ze zelf iets meemaken. | 00;13;31;00 |
| 3 | 28 | 1 | Challenge: beloning | Mensen die zich inzetten, op wat voor manier dan ook, moet beloond worden. Het moet geen wedstrijd worden, waarbij er een het beter doet dan de ander. | 00;15;41;13 |
| 3 | 29 | 1 | Challenge: beloning | Een challenge zou niet helpen om mensen te betrekken en enthousiasmeren. Het moet serieuzer zijn dan een wedstrijdje. | 00;15;41;13 |
| 3 | 30 | 1 | Meedoen moet komen uit betrokkenheid | Mensen moeten zich inzetten vanuit een gevoel om betrokken te zijn. | 00;17;13;24 |
| 3 | 31 | 1 | Website gegevens | Er moet gebruik gemaakt worden van WABP, omdat alle groepen daar al aangemeld zijn. Dus niet een extra formulier gaan maken. | 00;18;14;14 |
| 3 | 36 | 1 | Brief gemeente | Het is beter om een meeting te doen in plaats van een brief. Brieven zijn te vrijblijvend. | 00;19;47;03 |
| 3 | 37 | 1 | Coördinator welkomstbrief | De impact is veel groter als je iemand spreekt. Er gaat waardering uit van een bijeenkomst, als iemand zegt dat je lekker bezig bent en je hulp krijgt aangeboden. Het is fijn om vanuit je rol als coördinator de wijkagent en iemand van de gemeente te kennen. | 00;19;56;09 |
| 3 | 44 | 1 | Manifest | Het moet niet te officieel worden. "Als het heel strict in regels gegoten wordt, gaat het als een verplichting voelen." Nu werkt men samen naar een doel toe, zonder dat er een keurslijf wordt opgelegd. Dit houdt het leuk. | 00;22;58;08 |
| 3 | 45 | 1 | Maandelijks coördinatorenoverleg | Twee keer per jaar, of 1 keer per kwartaal is ruim voldoende. Mensen komen dan niet meer. | 00;23;31;18 |
| 3 | 46 | 1 | Samenkomen waardevol | Als je samenkomt, merken organisatoren dat mensen gewoon even willen praten, even checken hoe dingen werken, of hoe het een of ander zit. "Gaat helemaal niet over WhatsApp, maar om de interactie met elkaar." | 00;24;03;00 |
| 3 | 50 | 1 | Proefdraaien coördinatoren groep | Het is goed om van te voren te weten wat je te wachten staat, zodat je weet welke problemen je kunt verhelpen en hoe. Voor het maken van een coördinatorgroep en het beheren van een groep. | 00;26;34;10 |
| 3 | 51 | 1 | Wiel zelf uitgevonden | Ze hebben het wiel helemaal zelf uitgevonden, terwijl er in 2016 toen ze startten elders al groepen bestonden. Waarom is daar niet van geleerd? | 00;27;47;17 |
| 3 | 52 | 1 | Buurtenquete | In principe vind de participant buurtWhatsApp niet geschikt om de bewoners meer bij besluitvorming en uitvoer van de gemeente te betrekken. Het is alleen voor alarmdingen. Echter gebeurt er nu zo weinig dat het wel zou kunnen helpen om het iets actiever te maken. | 00;28;03;25 |
| 3 | 53 | 1 | Cursussen | Als de beheerder meldingen moet doorzetten, moet hij wel weten wat door te sturen. Daarvoor heb je cursussen / opleiding nodig. Hoe moet hij de informatie filteren en doorsturen naar de politie? | 00;28;43;00 |
| 3 | 57 | 1 | WABP is het | "Ik dacht: dat gaan we gebruiken en daardoor gaan we het veiliger maken." Over het gaan | 00;31;11;01 |
| 3 | 63 | 1 | Helpen door cursussen | "Ze vertikten het om dat ons te geven." Je moet minimum aantal deelnemers hebben om cursus vergoed te krijgen, maar minimum aantal is best wel hoog als je naar een wijk kijkt (20). | 00;32;57;23 |

| Part. | # | Srt. | Naam markering | Inzicht | Tijd |
|-------|----|------|--|--|-------------|
| 3 | 1 | 2 | Herkent regels | Er moeten regels zijn, omdat het anders veel deelnemers kost, als je met zijn allen de regels bepaalt | 00;00;00;00 |
| 3 | 6 | 2 | Contacten met politie | Eis is al om een convenant te hebben van hoe politie en beheerders met elkaar omgaan. | 00;01;45;17 |
| 3 | 10 | 2 | Schorsen coördinator | Coördinator heeft geen moeite mensen te schorsen. Het is de enige manier om orde te krijgen. | 00;04;06;10 |
| 3 | 17 | 2 | > mensen moeten politie zien als iemand die je kunt helpen | Waardering voor het werk, en inzicht dat het meeste werk achter de voordeur gebeurt. | 00;07;36;17 |
| 3 | 23 | 2 | Langsgaan na incident | Sociale controle is belangrijk, ook de reden om in een groep te gaan. De buurt blijft dan betrokken. | 00;12;22;25 |
| 3 | 27 | 2 | Nieuwsbrief | Coördinatoren willen info over hun wijk, en die wijk vergelijken met andere wijken. Eigenlijk wil de coördinator direct de info over een incident, maar als dat niet kan, is het later ook handig. | 00;13;57;04 |
| 3 | 32 | 2 | Chatbot | De berichten van de chatbot zouden push berichten moeten zijn. Als er wat gebeurt is het prettig om een bericht te sturen. | 00;18;38;07 |
| 3 | 38 | 2 | Enthousiaste burgemeester | Het krijgen van een hand van de burgemeester, inclusief praatje vooraf. Vrijwilliger voelt zich gewaardeerd. | 00;21;04;26 |
| 3 | 40 | 2 | Visuele regels | Het wordt een rebus als je allemaal icoontjes invoert voor de regels. Moet juist in een keer duidelijk zijn. | 00;22;05;06 |
| 3 | 43 | 2 | Buurtpreventiebord | Als mensen geen bord krijgen, plakken ze wel stickers op. Eigenlijk willen ze dus een bord, of een visuele markering in de buurten die aangeeft dat er een buurtwhatsapp is. | 00;22;42;21 |
| 3 | 47 | 2 | Langskomen wijkagent | Hij moet gewoon zijn hoofd laten zien, om echt te tonen dat hij het belangrijk vindt. Daar vanuit gaat al veel waardering. | 00;24;56;19 |
| 3 | 48 | 2 | Kaart met gegevens | Via een kaart kan de wijkagent natuurlijk direct contacten hebben. | 00;25;29;13 |
| 3 | 49 | 2 | Kaart met gegevens | De kaart geeft inzicht in waar het druk en rustig is. Als het rustig is, weet je waar je nieuwe mensen nodig hebt. | 00;25;29;14 |
| 3 | 56 | 2 | Mergen BPT en WABP | De beheerders van de groepen zijn vrijwilligers zoals het BPT. | 00;30;41;23 |
| 3 | 60 | 2 | Zweten | Het is toch even zweten als er mensen allemaal uit gaan. Daarbij denk je wel even: "waarvoor heb je het nou gedaan?" | 00;31;58;01 |
| 3 | 61 | 2 | Daar doe je het voor! | Het is het einddoel om informatie van overheid naar bewoners en andersom uit te wisselen. Als dat lukt is het heel fijn. | 00;32;18;22 |
| 3 | 62 | 2 | Eindfase | Echt *** om te moeten stoppen met het buurtWhatsApp. Er zit veel te veel werk daarvoor in. | 00;32;38;16 |
| 3 | 64 | 2 | Politieinformatie uniform beschikbaar | Informatie over de wijk moet beschikbaar zijn, ook om te vergelijken. Dan weet je of je het goed of slecht doet, wat incentive geeft om er iets mee te doen. | 00;33;14;17 |
| 3 | 65 | 2 | Bijeenkomsten | Geeft motivatie, en waardering. En dat moet blijvend aangevuld worden. | 00;34;06;12 |
| 4 | 11 | 1 | Afhankelijkheid meldkamer | Wil direct berichten hebben en niet achteraf horen wat er aan de hand is en wat niet. | 00;03;58;22 |
| 4 | 12 | 1 | Ontstaan groep | "Omdat je dingen voor je deur ziet en elkaar wil waarschuwen." | 00;04;27;13 |
| 4 | 15 | 1 | Effect groep | "Toen zetten we dat nog niet door, nu zouden we het gelijk zien als verdacht." | 00;05;10;12 |
| 4 | 19 | 1 | Over coordinatorrol | "Er moet er altijd eentje zijn die erboven staat." | 00;07;16;03 |
| 4 | 20 | 1 | Regels zijn te vast/strak | Regels is te strak, liever afspraken genoemd. | 00;08;27;03 |

| Part. | # | Srt. | Naam markering | Inzicht | Tijd |
|-------|----|------|--|---|-------------|
| 4 | 24 | 1 | Testen en evalueren | Het is prima om te testen en evalueren, coördinatoren zien dat als een goede mogelijkheid om te verbeteren in plaats van stil te staan. | 00;10;30;29 |
| 4 | 25 | 1 | Waardeer de vrijwilligers | "Je moet mensen enthousiasmeren en activeren, maar soms moet je zo vechten bij de gemeente om omarmt te worden." | 00;10;42;17 |
| 4 | 29 | 1 | >Waardeer vrijwilligers | "Help ons dan, help ons te enthousiasmeren, en omarm ons. ... Dat kan je niet van vrijwilligers verwachten." | 00;12;42;28 |
| 4 | 30 | 1 | >Waardeer vrijwilliger | "Je geeft wat en je wil wat terug krijgen. Je wil investeren, maar je wil ook serieus genomen worden en weten dat de lijnen kort zijn." | 00;12;58;00 |
| 4 | 32 | 1 | Contacten tussen coördinatoren | Admins willen dingen leren van elkaar en dat je met elkaar kan communiceren. | 00;13;29;14 |
| 4 | 38 | 1 | > Buurtenquete | Je moet mensen niet belasten en het doel moet aansluiten bij de doelen van buurtWhatsApp. | 00;17;08;24 |
| 4 | 42 | 1 | > Challenges | Serieus genomen worden, weten wat er speelt, en terugkoppeling van meldingen. | 00;19;33;20 |
| 4 | 44 | 1 | Idee: buurtonderzoek politie nav inbraak | Tijdens buurtonderzoek kun je ook mensen vragen als vrijwilliger of om deel te nemen aan WhatsAppgroepen, omdat dat het moment is dat mensen zich bewust worden en zich willen verbinden met de wijk. | 00;20;59;17 |
| 4 | 45 | 1 | Acceptatie regels | Participant "kan er wel mee leven" dat er afspraken zijn in de groep en dat je niet alles mag melden. Zelfde als voor de buurt. Belangrijk om te zorgen dat je continue overlegt tussen deelnemers als dat nodig is. | 00;22;06;07 |
| 4 | 46 | 1 | Wijkagenten in WABP | "Nou we hebben hier vier wijkagenten, en twee wijkagenten zijn actief met WhatsAppgroepen, en de andere twee niet. En eigenlijk stoort mij dat." | 00;22;56;17 |
| 4 | 47 | 1 | Maandelijks overleg | Belangrijk om elkaar te spreken en te kunnen evalueren met elkaar. Te kunnen zeggen wat wel en niet goed gaat. | 00;24;23;22 |
| 4 | 48 | 1 | Wijkinlichting buurtwhatsapp | Er is weinig uitgekomen met die brieven. Speelt niet in op behoefte, mensen worden er niet actiever van. | 00;25;32;11 |
| 4 | 49 | 1 | Meedraaien | Meedraaien, dan weet je wat je kunt verwachten, we kunnen wel mooie verhalen vertellen, maar dan krijgt men er een gevoel bij. | 00;27;03;17 |
| 4 | 60 | 1 | Manifest | Je moet richtlijnen hebben, omdat het anders een chaos wordt. Maar contractueel lijkt zwaar, terwijl als je je aanmeldt en akkoord gaat met de voorwaarden het een stuk minder heftig lijkt. Het moet dus allemaal niet juridisch / zwaarwegend worden. | 00;30;30;23 |
| 4 | 61 | 1 | Veiligheidsexpert | Leren van experts is handig, omdat het allemaal nuttige informatie is. Participant is geïnteresseerd. | 00;31;31;24 |
| 4 | 63 | 1 | Meeting toolkit | "Je zit al bij elkaar als politie, gemeente en coördinatoren." Je moet het niet opleggen hoe de samenwerking moet gaan, mensen kunnen prima samenwerken. | 00;32;32;22 |
| 4 | 2 | 2 | Elkaar nodig | Samenwerken omdat je elkaar nodig hebt. | 00;00;05;12 |
| 4 | 3 | 2 | Reden voor gebruik WA | Politie steeds minder op straat, veel meer digitaal. | 00;01;04;17 |
| 4 | 4 | 2 | > | Er wordt meer van de burger gevraagd. | 00;01;24;22 |
| 4 | 5 | 2 | > | Via digitale wegen kan men meehelpen. | 00;01;41;26 |
| 4 | 13 | 2 | snel 112 bellen | De veranderende rol van 112 is door deze burger opgemerkt, maar is dat door anderen wel zo. | 00;04;39;16 |
| 4 | 17 | 2 | Whatsapp regels | Beheerders doen sowieso aanvullingen op regels / evalueer je die. | 00;06;04;25 |
| 4 | 26 | 2 | >Waardeer vrijwilliger | "Nou vanuit de gemeente uit ... het eerste wat je op je bordje krijgt is vrijwilligers." | 00;11;27;10 |

| Part. | # | Srt. | Naam markering | Inzicht | Tijd |
|-------|----|------|--------------------------|---|-------------|
| 4 | 27 | 2 | Waarom info hebben | "Dat je weet wat er gebeurt, dat je serieus genomen wordt en dat je activeert om dingen eerder te signaleren." | 00;11;48;24 |
| 4 | 33 | 2 | App je wijkagent | De wijkagent kan niet altijd geappt worden, bij heterdaadjes moet je 112 kan appen. Maar het prettig als je met je wijkagent kan appen. Omdat het contact zo toch echt warm gehouden kan worden. | 00;14;14;08 |
| 4 | 35 | 2 | Wijkagent media sturen | Wijkagent wordt gek als iedereen wat kan opsturen. | 00;16;01;13 |
| 4 | 36 | 2 | > Wijkagent media sturen | Participant wil graag dat hij gewoon dingen kan doorsturen, hij vind dat belangrijk. | 00;16;19;16 |
| 4 | 37 | 2 | Buurtenquete | Moet super duidelijk zijn wat het doel en de vragen van de enquête zijn als je er een wil sturen. | 00;16;52;09 |
| 4 | 43 | 2 | > Challenges | Elkaar uitdagen gaat te ver, mensen moeten vanuit hun motivatie meedoen. | 00;20;09;13 |
| 4 | 52 | 2 | > Chatbot | Als je er behoefte aan hebt, dan kun je ernaar kijken, en anders niet. | 00;27;59;29 |
| 4 | 53 | 2 | Bijhouden op kaart | Participant vind het logisch om te weten wie er in je groep zit. Wordt lastiger bij grotere groepen. | 00;28;16;19 |
| 4 | 58 | 2 | Welkomstbrief | Is toch mooi als je ergens in geactiveerd wordt, en ondersteuning krijgt. Daar gaat het om. | 00;29;55;20 |
| 4 | 59 | 2 | Initiatieven vergelijken | De verschillen moeten aangegeven worden, zodat je weet hoe je met ieder initiatief omgaat. | 00;30;09;22 |
| 4 | 62 | 2 | Aanmelden WhatsAppgroep | Participant wil aanmelden, maar als hij al ergens is aangemeld (dit geval alerteburen.nl) dan vind hij het onzinnig om dat nog ergens anders te gaan doen. | 00;31;55;13 |
| 4 | 65 | 2 | Driehoek | "Politie, gemeente, coordinator is een driehoek. Je moet samenwerken om de mensen daaronder te kunnen voorzien van informatie." | 00;33;55;15 |
| 5 | 5 | 1 | | Het buurtWhatsApp is nooit van de grond gekomen, maar nu wel met nieuwe aanpak via BIN coördinatoren. Er is wat hulp en backup. | 00:02:51:25 |
| 5 | 7 | 1 | | De buurtWhatsApp biedt korte lijnen met de politie en de gemeente. | 00:04:09:06 |
| 5 | 8 | 1 | | Als mensen beseffen dat er onveiligheid bestaat, dan is er veel meer incentive om iets te doen aan hun eigen veiligheid. Men moet dus bewust zijn van wat voor risico ze lopen. | 00:04:56:02 |
| 5 | 9 | 1 | | Er is geen wet- en regelgeving rondom buurtWhatsApp, met name op het gebied van privacy. Overheid zou duidelijkheid moeten scheppen. | 00:06:17:17 |
| 5 | 14 | 1 | | Er wordt besproken "waar de grens wordt getrokken". Oftewel: wat gaan we in de app zetten en wat niet. Het blijft een zoektocht, maar relevantie voor de buurt is belangrijkst. | 00:09:33:26 |
| 5 | 16 | 1 | | Politie en gemeente zijn er actief mee bezig: er is twee keer per jaar een meeting. Dat wordt als positief ervaren. Wordt ook als belangrijk ervaren omdat zij er als enige echt iets mee kunnen doen. Voorkomt ook dat mensen heft in eigen hand gaan nemen. | 00:10:29:18 |
| 5 | 18 | 1 | | Basispakket is ook handig om mensen niet hun eigen dingen te laten doen en er een meer generiek gebeuren van te maken. | 00:12:19:09 |
| 5 | 20 | 1 | | De buurtWhatsApp is een officieel dingetje, waarbij de basis duidelijk moet zijn. Anders gaan mensen hun eigen ding doen. | 00:13:26:23 |
| 5 | 24 | 1 | | WhatsAppbeheerders hebben niet veel met elkaar te maken, behalve even gegevens uitwisselen. Ze trekken niet met elkaar op. | 00:17:02:14 |
| 5 | 27 | 1 | | Je moet het niet overdrijven. Het is een hulpmiddel, geen doel opzich. | 00:18:32:12 |

| Part. | # | Srt. | Naam markering | Inzicht | Tijd |
|-------|----|------|----------------|---|-------------|
| 5 | 33 | 1 | | Het nieuws moet alleen de belangrijke dingen te vermelden, dus niet elk incident, maar heftige zaken of als iets vaker gebeurt. | 00:21:59:15 |
| 5 | 34 | 1 | | Mensen die bijdragen aan nieuws is niet gewenst. Mensen gaan te veel melden, terwijl de overheid daar dus juist een goede hoeveelheid in kan bepalen. | 00:22:24:01 |
| 5 | 40 | 1 | | Een wedstrijd is niet nodig, het is recht toe recht aan, en dan gaan mensen gekke dingen doen om te winnen. | 00:25:26:25 |
| 5 | 43 | 1 | | Buurtpreventiebord moet er direct zijn na het starten, omdat mensen dan direct het afschrik effect willen. | 00:26:39:28 |
| 5 | 44 | 1 | | Je bent een van de buurt / buurtwhatsapp, je stuurt mensen niet daadwerkelijk aan, maar mensen hebben je niet apart nodig. | 00:27:16:28 |
| 5 | 45 | 1 | | Je moet het niet groter maken dan dat het is. | 00:27:53:18 |
| 5 | 47 | 1 | | Langsgaan is niet nodig, als je een brief / appje hebt waar de regels van de groep duidelijk zijn uitgelegd. | 00:30:10:20 |
| 5 | 48 | 1 | | Mensen moeten je kunnen vinden, dus dan zetten ze die app op een website. Dat zou goed zijn. | 00:30:46:12 |
| 5 | 50 | 1 | | Beheerders moeten de gegevens die ze van hun burens krijgen beschermen en niet delen. | 00:32:06:29 |
| 5 | 52 | 1 | | Voor beheerders komt de groep vaak ook op de laatste plek qua prioriteiten. En als je niet het wiel nog hoeft uit te vinden, dan kun je makkelijk een groep maken. | 00:34:17:01 |
| 5 | 53 | 1 | | Een kant en klare oplossing is fijn, omdat je dan niet meer hoeft na te denken. | 00:35:03:13 |
| 5 | 2 | 2 | | Brief moet aanpasbaar zijn naar de buurt. | 00:00:39:15 |
| 5 | 6 | 2 | | Het doorsturen naar de Beheerdersgroep gebeurt ook in geval dat het belangrijk is voor meer wijken. | 00:03:37:10 |
| 5 | 10 | 2 | | Kenbaar maken van de groep naar buiten is belangrijk maar wel iets wat uitgevonden moet worden. | 00:07:09:06 |
| 5 | 11 | 2 | | Als iemand zich misdraagt, ben je hem beter kwijt dan rijk als coördinator. | 00:07:34:01 |
| 5 | 17 | 2 | | Basispakket: brief was erg handig met opstarten. | 00:11:47:20 |
| 5 | 21 | 2 | | Het moet niet voelen alsof je voor het blok wordt gezet bij de promotie. Bij buurtbbq komt er toch groepsdruk, terwijl het beter is als je er even zelf rustig over kan nadenken. | 00:13:55:20 |
| 5 | 22 | 2 | | Via burgernet krijg je al oproepen van de politie om te helpen met opsporing en dergelijke. Dit kan ook via de app. | 00:14:27:24 |
| 5 | 25 | 2 | | Rivaliteit door te laten zien hoeveel mensen je in een groep hebt. | 00:17:42:10 |
| 5 | 26 | 2 | | Vlog: meer voor jongeren. Niet direct doelgroep van beheerders. | 00:18:07:05 |
| 5 | 28 | 2 | | Iedereen kan beheerder zijn, het is echt eenvoudig. | 00:19:01:18 |
| 5 | 32 | 2 | | Fijn om te weten wat er speelt. | 00:21:36:10 |
| 5 | 36 | 2 | | Initiatiefnemer / beheerder moet een set regels hebben van de coördinatorgroep, zodat de basis bepaald is. | 00:23:29:28 |
| 5 | 38 | 2 | | Je moet één middel kiezen, en WhatsApp is het meest duidelijk voor iedereen. | 00:24:36:25 |
| 5 | 39 | 2 | | Gemeente whatsapp voegt weinig toe, info is al beschikbaar. | 00:25:00:05 |
| 5 | 42 | 2 | | Buurtpreventiebord worden gezien als afschrikbeleid. | 00:26:22:09 |

| Part. | # | Srt. | Naam markering | Inzicht | Tijd |
|-------|----|------|-----------------------------|---|-------------|
| 5 | 46 | 2 | Vervuiling | Je zou het achteraf kunnen melden als je een rondje hebt gelopen. Maar dat zorgt er dan weer voor dat de alertheid in de app wordt verlaagd. | 00:28:49:15 |
| 5 | 49 | 2 | | Kaartje, vooral online, dat is wel gevaarlijk met gegevens van mensen en waar mensen toegang toe hebben. | 00:31:44:04 |
| 6 | 3 | 1 | 6 Buur oke | Wil niet achter iedereen aanlopen met wat ze moeten doen. Iedereen in de groep kan dat doen, maar moet geen verplicht ding zijn. | 00:01:02:22 |
| 6 | 4 | 1 | 73 Wall of fame | Wil geen hamburgermedewerker van de week worden. Mensen moeten wel onderling bekend zijn, voor communicatie naar nieuwe mensen toe of informatievoorziening uit de overheid. | 00:02:20:01 |
| 6 | 6 | 1 | 1 Hulp coördinator | Prettig om iemand te spreken, en om te overleggen over hoe dit of dat moet worden aangepakt. Ervaring is een goede manier om te vertellen wat er moet gebeuren. | 00:04:05:03 |
| 6 | 8 | 1 | 74 Coördinator sticker | Sticker is fijn, maar niet noodzakelijk. De beheerder is één van de groep. Deelnemers weten toch wel wie de beheerder is en anderen hoeven het eigenlijk niet te weten. | 00:06:41:10 |
| 6 | 11 | 1 | 34 Wijkofficials op website | Wijkagenten kun je toch al vinden, dus om een nieuwe website ervoor te maken is onhandig. Beiden (agent en manager) zouden zichtbaar moeten zijn. | 00:08:28:27 |
| 6 | 12 | 1 | | Agent en manager moeten groepen in het visier hebben om contact mee opnemen. | 00:09:07:22 |
| 6 | 15 | 1 | 51 Meldkamer | Je hoort niet altijd alles en leest niet altijd alles, dus handig om op de hoogte te komen. | 00:10:48:16 |
| 6 | 16 | 1 | 53 App wijkagent | Ja handig om te weten. Iedere bron heeft andere dingen te melden. | 00:11:27:09 |
| 6 | | 1 | | Het is handig om via een weg te horen te krijgen als je ergens naar zoekt dat er dan een afmelding gedaan wordt. Als dat via de WhatsApp komt, kan dat prettig zijn, maar maakt eigenlijk niet uit hoe. | |
| 6 | 17 | 1 | 52 Buurtenquete | Het moet niet via de App gaan, omdat er dan mensen de enquête niet ontvangen als ze niet in de App zitten. Het zou naar iedereen moeten, dus dat wordt niet als taak gezien. Hij denkt niet dat mensen sneller zullen reageren als het via de WhatsApp komt dan wanneer het van de gemeente komt. | 00:13:18:07 |
| 6 | 20 | 1 | > 34 | De beheerder wil niet dat 'het feestje' wordt afgenomen en wil graag ook zelf nog invloed te krijgen. | 00:17:45:01 |
| 6 | 21 | 1 | > 34 WABP | De beheerder wil niet als persoon heel zichtbaar zijn naar de buitenwereld, vind dat niet nodig als onderdeel van de groep, maar wil wel bekend zijn voor informatie bij de overheid. | 00:18:21:19 |
| 6 | 24 | 1 | 50 App andere buurt | Van buurt tot buurt doorgeven wordt als niet meer dan logisch gezien. De organisatie van de co-groep via de overheid is prettig, omdat zij kunnen zorgen dat de groepen daadwerkelijk bestaan en dat de informatie betrouwbaar is. | 00:21:35:11 |
| 6 | 28 | 1 | > 48 | Na een langere tijd kun je een foto sturen, maar dan verwacht je ook niet direct antwoord. | 00:25:18:18 |
| 6 | 30 | 1 | > 48 | Het testen is compleet acceptabel, daar mogelijkheden in zoeken. De burger is open om mee te testen. Het moet mogelijk zijn om duidelijk naar elkaar uit te spreken wat van elkaar verwacht wordt (tussen burgers en overheid). | 00:25:52:13 |
| 6 | 31 | 1 | 41 gemeentewhatsapp | Whatsappen naar de gemeente voor info over wijk is onpersoonlijk. | 00:27:07:27 |
| 6 | 32 | 1 | > 41 | Er mag best wat terugkomen voor de verwachting dat mensen in de toekomst beter zelf op zullen letten met behulp van buurtWhatsApp-groepen. | 00:28:41:02 |

| Part. | # | Srt. | Naam markering | Inzicht | Tijd |
|-------|----|------|-------------------------|---|-------------|
| 6 | 33 | 1 | > 41 | Het is fijn elkaar te ontmoeten, omdat je dan kennis uitwisselt, maar vooral om te weten wie erachter zitten en de mensen te leren kennen. "Ik hoef niet de hamburgermedewerker van de week te zijn, maar het is wel handig dat je het gezicht ziet van degene met wie je contact hebt." Dat zijn de mensen die het samen met ons doen. | 00;29;37;09 |
| 6 | 34 | 1 | > 41 | Buurtpreventieapp is een bijbaan. Dus actief zoeken naar informatie doe je als beheerder niet. Echter, als je informatie deelt met beheerders, spelen ze dat best wel door en kun je dus veel meer halen uit je buurtgroep. | 00;30;23;13 |
| 6 | | 1 | | "Ik weet wel dat ik leuk woon, maar wat gebeurt er overal?" | |
| 6 | 35 | 1 | 24 Vlog | De vlog zou niet alles prijs moeten geven, maar zo neergezet moeten worden dat boeven denken dat het erg lastig gaat worden. | 00;30;36;24 |
| 6 | 36 | 1 | > 24 | Vlog is wel leuk om mee te kijken, om het lekker makkelijk en engaging te brengen. | 00;30;51;11 |
| 6 | 42 | 1 | >18 | Het is leuk om rond een thema wat meer te leren in verband met veiligheid. Naar aanleiding daarvan kun je ook de buurt weer beter inlichten over wat er gedaan zou moeten (bijvoorbeeld: denk even aan je rookmelder). | 00;33;27;13 |
| 6 | 45 | 1 | > 31 | Contactgegevens moeten niet publiek bekend worden, maar wel bij de wijkmanager bekend. | 00;36;02;23 |
| 6 | 49 | 1 | Emoties netwerk | "Het had al verder kunnen zijn, vanuit de instanties." "Het is een gemiste kans." | 00;37;26;19 |
| 6 | 5 | 2 | 61 Wijkinlichting brief | De brief is handig voor de gebieden waar het nog niet is. Er zou uit de brief moeten blijken wat er gedaan moet worden als bestaande groep. Alle coördinatoren moeten bij elkaar worden getrokken. | 00;03;13;04 |
| 6 | | 2 | > 2 | Er moet op een lijn informatie worden verstrekt aan alle groepen in een wijk/stad. Daarom beperkt aantal mensen laten werven voor nieuwe coördinatoren. | 00;04;50;28 |
| 6 | | 2 | 74 Coördinator sticker | Het word gewaardeerd als stickers worden verstrekt. | 00;06;41;10 |
| 6 | 9 | 2 | Wijkmanager | Wijkmanager is niet bekend of zichtbaar. | 00;08;09;05 |
| 6 | 13 | 2 | 63 Regels opstellen | Handig om ideeën op te doen, en om te kijken wat voor jou handig is. Als inspiratiebron. | 00;09;34;18 |
| 6 | 14 | 2 | 54 App wijkmanager | Handig als ze laten weten wat er aan de hand is in de buurt. | 00;10;22;10 |
| 6 | | 2 | | "Samen moet je het doen" | |
| 6 | 18 | 2 | 34 Aanmelden app | De beheerder wil zijn groep wel aanmelden bij de gemeente om bekend te zijn en krachten te bundelen. | 00;15;07;29 |
| 6 | 19 | 2 | > 34 | Bij aansluiting op netwerk is het belangrijk om de deelnemers in te lichten en te laten weten dat hun gegevens niet worden doorgegeven, en dat ze door aansluiting meer informatie zullen krijgen, en dat er niemand meekijkt. | 00;16;44;16 |
| 6 | 22 | 2 | 8 Wijkgroep | De wijk co-groep heeft niet als hoofdtak nieuwe co's te werven. Dat moet in samenspraak met de overheid, omdat het goed aangestuurd kan worden vanuit de overheid, en mensen vertrouwen hun. | 00;19;24;10 |
| 6 | 25 | 2 | 49 Persoonlijk appje | Niet meer dan logisch, maar het moet aan de situatie en inzicht van de beheerder liggen of het een persoonlijk bericht is of iets in de groep. | 00;22;49;11 |
| 6 | 26 | 2 | 48 Doorsturen media | Het moet duidelijk zijn wat gestuurd mag worden of niet. Maar het spreekt voor zich dat je niet afvalbakken of dakpannen naar de politie stuurt. | 00;23;36;21 |
| 6 | 27 | 2 | Beginfase | Als je mensen 'opvoed', moet je mensen niet direct bombarderen met dingen, maar dat in stapjes opbouwen. | 00;24;29;14 |

| Part. | # | Srt. | Naam markering | Inzicht | Tijd |
|-------|----|------|--------------------|---|-------------|
| 6 | 37 | 2 | 35 Wijkdashboard | Als het geüpdate is, dan moet er eigenlijk direct een link naar de coördinatoren, of als er iets aan de hand is natuurlijk. | 00;31;03;16 |
| 6 | 38 | 2 | 15 Co-opleiding | Goed om bij elkaar te komen om wat basisafspraken te maken en elkaar te leren kennen. Dan ook leren kennen van wat wel en niet kan voor de politie en anderen betrokkenen is ook goed, omdat je er rekening mee kan houden. | 00;31;35;00 |
| 6 | 39 | 2 | > 15 | De beheerders moeten ook achteraf iets meekrijgen of informatie wat er besproken is krijgen. Zo kunnen met name ook de niet aanwezigen meekrijgen wat de bedoeling is. | 00;32;21;02 |
| 6 | 41 | 2 | 18 Teambuilding | Een keer per half jaar is goede hoeveelheid, een jaar is te lang. | 00;32;51;01 |
| 6 | 43 | 2 | >18 | Het moet leuk zijn, maar ook informatief. "Dat je net even wat anders te zien krijgt dan normaal." | 00;34;11;26 |
| 6 | 44 | 2 | 31 Co-groep zoeken | De gemeente moet toezicht houden op welke groepen bekend zijn, zodat ze weten welke gebieden ze nog moeten targeten voor reclame. | 00;34;44;25 |
| 6 | 46 | 2 | Emoties begin | "Hé, ik heb de contacten, waarom doe ik daar niets mee?" | 00;36;32;27 |
| 6 | 50 | 2 | Emoties einde | Verdrietig, want dat zou erg jammer zijn. Er zijn nu gewoon extra alerte mensen in de wijk. | 00;38;15;12 |

Appendix R **Clusters of insights**

DIRECTE TERUGKOPPELING

STATIS
LEUK, T
LANG DIO

DIRECT
TERUGKOPPELEN

6.16x

1618/23/3

- OPEN-
- RHEID BIED
- KOWBAAR
- NODIG

5.35 / 8 6.14

MEETING
GEWENST
↓
VRIJBLIJVEND NIET
BRIEF

GEZICHTEN KENNEN
IS PRETTIG
WAARHOUDEN

FACE TO FACE

53

4/1E

5

2.22 / 3.15 / 3.17 / 6.1
GEMEENTE
NIET BREND

1.35 / 2.45 / 6.11 / 6.9

57 /
1.46 / 2.50 / 3.57 / 3.47 / 6.30

1.18

ONMANT WORDEN
KOST VEEL MOEITE

SERIEUS
NEMEN

GEM. GEEFT
INITIATIEF A
GEWICHT PO

1.13 / 4.30 / 4.41 / 6.32

BINDING SAMEN
= BELANGRIJK
ELKAAR NODIG

SAMEN DOEN

1.246
RIJK IS + VERTROND

27/32

MEETING
WAARDERING
& MOTIVATIE

365

GENE
ZYN
ECHT
VERAN
HOET EENS

2.41 / 5.16

VER

DERIE
BELAN
DAN
↓
BETROKE
VOELEN

5.25 / 5.29

STAPLES

STIEK =
DRUKKOPPE-
RECT BETER

STATISTIEK TUSSEN
WIJKEN VERGELIJKEN

WAT GEBIERT
ER?

NIEUWS VOOR
BELANGRIJKE
ZAKEN

5.83 / 5.32 / 6.15 / 6.34x

RECHT TOE RECHT AAN

RECHTTOE
RECHTAAN

5.27 / 5.45 / 5.28

GROEP IS
"BYBAAN"

5.52 / 6.34

ANTWOORDELIJKE
TAAK

UZER &
WGRIJKER
WEDSTRIJDE

BEHEERDE HEFT
VERANTWOODELIJKE
TAAK

ENHEID

DA BEREKEN GEGEVENS

4.43 / 5.40

2.42 / 5.50

RANDVOORWAARDEN

DUIDELIJKHEID
OF EN WAT IN
WET- & REGEL-
GEVING

5.9 / 6.19

GENERIEK GEBEURS
IN WIJK / STAD

bij door basispakket

5.10 / 5.20 / 6.5x

REGELS IN
1 KEER DUIDELIJK

REGELS MAKELIJK
LITTELEGGEN

EN NIET NODIG
MOET NIET VERPLICHT
ZIJN
1.31/5.47/63

ZIJN
262

ALERT MAKEN
↓
WILLINGNESS/INCENTIVE

HULP MIDDELEN + BACKUP
"dingen" "contact"
↓
LAGE DREMPEL

VOOR START

STARTEN

WAKKER SCHUDDEN
↓
ALERTHEID +
WILLINGNESS
1.20/2.17/4.34/6.1

NIET-PERSONLIJK
OVERTUIGEN DEEL-
NAME: HULPMIDDEL
3.21

MONDELING OVERTUIGEN OM HEE
TE DOEN WERKT
BESTE
2.30/3.19/3.26

HULPMIDDEL
IN STARTFASE
VERLAGD DREMPEL
NIET MEER NADENKEN
1.17/1.21/5.53

KOSTEN
LAGER
DOOR HULP
1.17/6.5K

CO-GROEP
GEEFT BACKUP
55

VERLIEZEN ENKELE
DEELNEMER OKÉ

VERWIJFREN
'ONRUSTSTOKER'

CONTACT HUIDGE
CO HELPT
WIE OPNIJEUW
VINDEN
6.5
1.29/2.19/3.51/4.32/66

PRAKTISCHE
PROBLEEMEN
ONDERLING
DELEN
168

NIET P
ZICHT
COOCE
6.5
1.2



GROEP LEID
TOT ALERTE
MENSEN

9.15

LEIDER VAN
CO-GROEP

INITIATOR DE
HELPT NODIG

HAARDELIJKE
BYEENKOMST
LASTIG PLANNEN

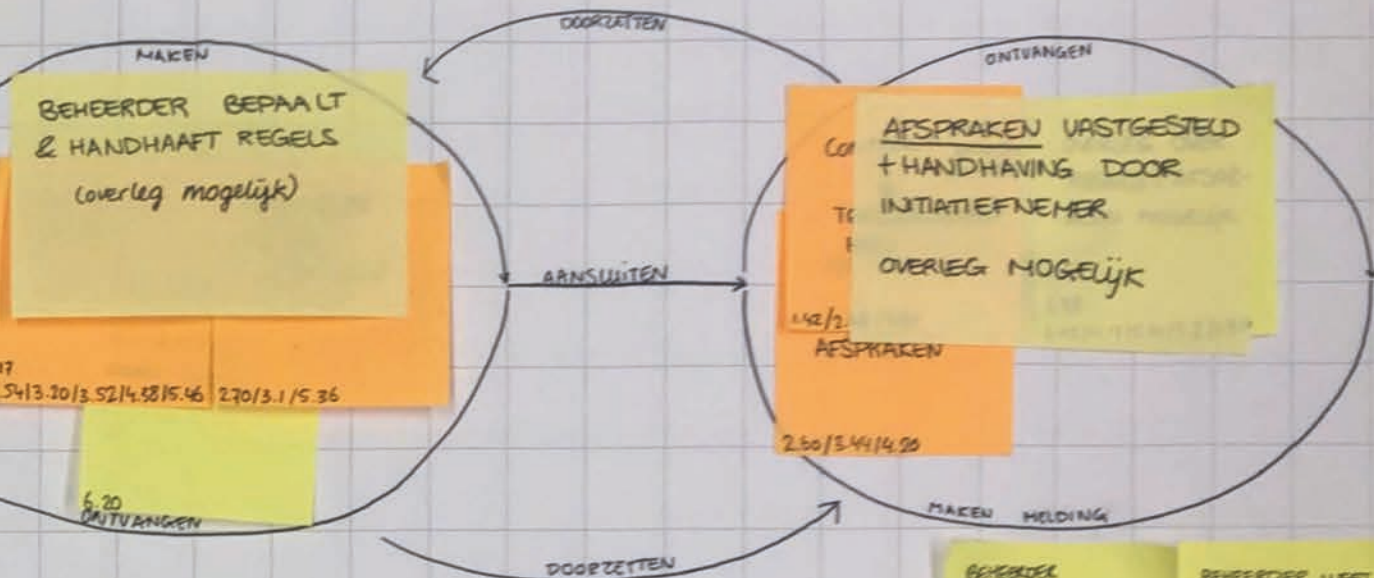
127/345

STUKJE OORDEELING
IS FIJN / KEINIG

64

3.24/3.53/4.61/6.42

INITIATIEFNEMER
NODIG



17
54/3.20/3.52/4.58/5.46 270/3.1/5.36

6.20
ONTVANGEN

CO
AFSPRAKEN
2.50/3.44/4.20

BEHEERDER
VERACHT NIET
DE
OF
- VERWACHTINGEN
- VAN BEHEERDERS
REEL

BEHEERDER WET
VAN
TING

6.20

GROEP / BEHEERDER
TOET VINDBAAR
ZIJN

2.32/5.48/6.3/6

RELIËK
BAAR ALS
DINATOR

VISUELE MARKERING
NAAR BUITEN TOE
VAN GROEP
AFSCHRIKBELEID

GROEP = VINDBAAR EN
ZICHTBAAR

BEHEERDER IS 1 VAN DE
GROEP

PROEFDRAAIEN
= LEREN

2. /3.50/4.48

VALLEN EN OPSTAN
EXPERIMENTEREN
= OCE

2.65/4.24/5.51/6.30/6.54

Appendix S Rating of touchpoints in interviews

Legenda overall waardering van touchpoints door participanten

| | |
|--|---|
| ++ | Door meerdere participanten positief gewaardeerd EN door geen participant negatief gewaardeerd |
| + | <ol style="list-style-type: none"> Door meerdere participanten positief gewaardeerd EN door een minderheid aan participanten neutraal / negatief gewaardeerd. Door één participant geëvalueerd en positief gewaardeerd. |
| o | <ol style="list-style-type: none"> Door evenveel participanten positief gewaardeerd als negatief gewaardeerd. Door de meeste participanten als neutraal gewaardeerd. |
| - | <ol style="list-style-type: none"> Door meerdere participanten negatief gewaardeerd EN door een minderheid aan participanten neutraal / positief gewaardeerd. Door één participant geëvalueerd en negatief gewaardeerd. |
| -- | Door meerdere participanten negatief gewaardeerd EN door geen participant positief gewaardeerd. |
| <p>De waardering neemt altijd in acht wat de situatie was van de individuele waardering van participanten. Bijvoorbeeld als een idee op een heel andere manier is opgevat en daardoor negatief gewaardeerd, telt deze negatieve waardering minder zwaar mee.</p> | |

Legenda waardering van touchpoints vanuit opdrachtgever

| | |
|----|---|
| ++ | Zeer veel moeite/tijd/geld voor gemeente |
| + | Redelijk veel moeite/tijd/geld voor gemeente |
| o | Niet veel, niet weinig moeite/tijd/geld voor gemeente |
| - | Weinig moeite/tijd/geld voor gemeente |
| -- | Geen moeite/tijd/geld voor gemeente |
| | |

| 208 | # | TOUCHPOINT OMSCHRIJVING | AANTAL EVALUATIES PER TOUCHPOINT | Part | | |
|------|----|---|---|------|---|---|
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| | | Zie voor omschrijving van de kleuren van de touchpoints de legenda aan rechterkant. | | | | |
| ▼ ++ | | | | | | |
| | 1 | Hulp van huidige coördinator | 3 | + | + | 0 |
| | 2 | Wijkagent informeert | 2 | + | + | 0 |
| | 3 | Wijkmanager informeert | 2 | + | + | 0 |
| | 8 | Wijkgroep van buurtcoördinatoren | 5 | 0 | + | + |
| | 10 | Veiligheidsexpert | 2 | 0 | 0 | + |
| | 15 | Coördinator opleiding/workshop | 3 | + | + | 0 |
| | 16 | Maandelijks coördinator overleg | 4 | + | + | + |
| | 17 | Oprichten coördinatornetwerk | 2 | + | + | 0 |
| | 21 | Groep aanmelden bij gemeente | 2 | + | + | 0 |
| | 22 | Nieuwsbrief via email | 2 | 0 | 0 | + |
| | 29 | Coördinatoren forum | 2 | + | + | 0 |
| | 45 | Helpen burens die problemen zien | 2 | + | + | 0 |
| | 46 | Melding naar coördinatorgroep | 2 | 0 | 0 | + |
| | 49 | Persoonlijk appbericht | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 50 | Melding naar andere buurt | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 51 | Aansluiting meldkamer politie | 4 | + | + | 0 |
| | 53 | Appbericht van wijkagent | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 55 | App je wijkagent | 2 | 0 | 0 | + |
| | 60 | Starterskit | 3 | + | + | 0 |
| | 62 | Coördinator welkomstbrief | 2 | 0 | 0 | + |
| | 63 | Regels opstellen | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 67 | Reclame starten buurtwhatsapp | 2 | + | + | 0 |
| | 69 | Buurtpreventiebord na aanmelden gemeente | 2 | 0 | 0 | + |
| ▼ + | | | | | | |
| | 9 | Extra coördinator | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 11 | Inbraak nazorg wijkagent | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 19 | Proefdraaien coördinatorgroep | 4 | - | + | + |
| | 31 | Coördinatorgroep zoeken | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 32 | Aanmelden buurtwhatsapp | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 35 | Wijkdashboard | 4 | 0 | + | 0 |
| | 39 | Ticker op wijkplatform | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 48 | Doorsturen media naar politie | 3 | 0 | 0 | + |

WAARDERING VOOR TOUCHPOINTS VAN PARTICIPANTEN

WAARDERING VANUIT
OPDRACHTGEVER

209

| Participant | | | | | | Opmerking | WAARDERING VANUIT OPDRACHTGEVER |
|-------------|---|---|---|-----------------------|---|-----------|------------------------------------|
| 3 | 4 | 5 | 6 | Overall waardering | | | |
| | 0 | 0 | + | ++ | | - | |
| | 0 | 0 | 0 | ++ | | + | |
| | 0 | 0 | 0 | ++ | | + | |
| | + | + | - | ++ | Interpretatie van participant 6 van het idee was compleet anders: die dacht dat het ging om gezellig samen dingen doen. | + | |
| | + | 0 | 0 | ++ | | + | |
| | 0 | 0 | + | ++ | | + | |
| | + | 0 | 0 | ++ | Overleg heel graag, maar 2 tot 4 keer per jaar. | + | |
| | 0 | 0 | 0 | ++ | | + | |
| | 0 | 0 | 0 | ++ | | + | |
| | + | 0 | 0 | ++ | | + | |
| | 0 | 0 | 0 | ++ | | + | |
| | 0 | 0 | 0 | ++ | | -- | |
| | + | 0 | 0 | ++ | | -- | |
| | 0 | + | + | ++ | | -- | |
| | 0 | + | + | ++ | | -- | |
| | 0 | o | + | ++ | | - | |
| | 0 | + | + | ++ | | - | |
| | + | 0 | 0 | ++ | | - | |
| | 0 | + | 0 | ++ | | + | |
| | + | 0 | 0 | ++ | | o | |
| | 0 | + | + | ++ | | o | |
| | 0 | 0 | 0 | ++ | | + | |
| | + | 0 | 0 | ++ | | - | |
| | 0 | + | 0 | + | | - | |
| | + | 0 | 0 | + | | - | |
| | 0 | + | o | + | | + | |
| | 0 | + | o | + | | o | |
| | 0 | + | + | + | | o | |
| | 0 | + | 0 | + | | + | |
| | + | 0 | o | + | | + | |
| | 0 | + | 0 | + | | - | |
| | + | 0 | 0 | + | | - | |
| | + | 0 | 0 | + | | - | |
| | 0 | + | o | + | | + | |
| | 0 | + | o | + | | o | |
| | 0 | + | + | + | | o | |
| | 0 | + | 0 | + | | + | |
| | + | 0 | o | + | | + | |

| # | TOUCHPOINT OMSCHRIJVING | AANTAL EVALUATIES PER TOUCHPOINT | WAARD | | |
|---|---|---|-------------|---|---|
| | | | Participant | | |
| 210 Zie voor omschrijving van de kleuren van de touchpoints de legenda aan rechterkant. | | | 1 | 2 | 3 |
| 54 | Appbericht van wijkmanager | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 56 | App je wijkmanager | 2 | 0 | 0 | o |
| 61 | Wijkinlichting buurtwhatsapp | 3 | 0 | 0 | o |
| 66 | Bordje voor meeting | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 68 | Buurtpreventiebord als lid coordinatorgroep | 3 | 0 | 0 | o |
| 4 | Bij burens langs | 2 | 0 | 0 | + |
| 5 | Langsgaan bij toevoegen groep | 3 | - | + | 0 |
| 6 | Checken of buur oké is na incident | 3 | 0 | 0 | + |
| 7 | Wijkcoördinator | 2 | + | - | 0 |
| 13 | Nep-inbraak | 2 | - | + | 0 |
| 14 | Promoten op buurtbbq | 3 | 0 | 0 | - |
| 18 | Jaarlijkse teambuilding dag | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 24 | Buurtveiligheidsvlog | 4 | + | o | 0 |
| 27 | Website over coördinatorgroep | 2 | 0 | 0 | - |
| 33 | Aanmelden = krijgen contacten | 2 | o | o | 0 |
| 34 | Wijkagent en manager op website | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 37 | Coördinatorchallenge | 2 | 0 | 0 | o |
| 40 | Buurtwhatsapp hulplijn | 2 | o | + | 0 |
| 43 | Gemeente chatbot | 2 | 0 | 0 | o |
| 47 | Protocol doorsturen melding | 2 | + | - | 0 |
| 58 | Voorstel voor buurt | 2 | - | + | 0 |
| 64 | Visuele regels | 2 | 0 | 0 | - |
| 65 | Kaart van buurt | 5 | - | + | o |
| 77 | Werven via andere initiatieven | 2 | - | + | 0 |
| 78 | Andere initiatieven betrekken | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 28 | Nieuwsbrief via whatsapp | 2 | o | - | 0 |
| 36 | Bijdrage wijkdashboard | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 38 | Strijd tussen coördinatorgroepen van wijken | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 52 | Jaarlijkse buurtenquete | 5 | - | + | o |
| 73 | Wijk wall-of-fame | 3 | - | + | 0 |

ERING VOOR TOUCHPOINTS VAN PARTICIPANTEN

WAARDERING VANUIT
OPDRACHTGEVER

| | 4 | 5 | 6 | Overall waardering | Opmerking | |
|---|---|---|---|-----------------------|--|----|
| 0 | 0 | + | + | | | + |
| + | 0 | 0 | + | | | + |
| o | 0 | + | + | | Brieven zijn prima, maar alleen brieven werken niet. Moet icm langs deuren gaan. | + |
| 0 | + | 0 | + | | | - |
| + | + | 0 | + | | | - |
| o | 0 | 0 | o | | | - |
| 0 | - | 0 | o | | | - |
| o | 0 | o | o | | | - |
| 0 | 0 | 0 | o | | | - |
| 0 | 0 | 0 | o | | | + |
| + | + | 0 | o | | | + |
| 0 | - | + | o | | | + |
| 0 | - | + | o | | | + |
| + | 0 | 0 | o | | | + |
| 0 | 0 | 0 | o | | | o |
| 0 | + | - | o | | | o |
| o | 0 | 0 | o | | | ++ |
| 0 | 0 | 0 | o | | | + |
| o | 0 | 0 | o | | | + |
| 0 | 0 | 0 | o | | | + |
| 0 | 0 | 0 | o | | | o |
| + | 0 | 0 | o | | | + |
| + | - | 0 | o | | De een vind het logisch ivm administratie, de ander gevaarlijk ivm privacy | + |
| 0 | 0 | 0 | o | | | o |
| 0 | o | o | o | | | o |
| 0 | 0 | 0 | - | | | |
| 0 | - | 0 | - | | | |
| 0 | - | 0 | - | | | |
| o | 0 | - | - | | Je moet met een heel goed verhaal komen om dat erin te krijgen. | |
| 0 | 0 | - | - | | | |

| 212# | TOUCHPOINT OMSCHRIJVING | AANTAL EVALUATIES PER TOUCHPOINT | WAARDING | | | |
|------|---|---|--------------|---|---|---|
| | | | Participatie | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Zie voor omschrijving van de kleuren van de touchpoints de legenda aan rechterkant. | | | | | |
| 25 | Alternatieven van buurtgroepen | 3 | 0 | 0 | - | |
| 41 | Gemeentewhatsapp | 2 | 0 | 0 | 0 | |
| 42 | Aanmelden via WhatsApp | 2 | 0 | 0 | - | |
| 57 | Herinneringsbericht | 2 | - | - | 0 | |
| 70 | Manifest van coördinatorgroep | 2 | 0 | 0 | - | |
| 74 | coördinator sticker | 4 | - | - | 0 | |
| 75 | Contract tekenen | 2 | - | - | 0 | |
| 76 | Bijeenkomst toolkit | 2 | 0 | 0 | - | |

WAARDERING VOOR TOUCHPOINTS VAN PARTICIPANTEN

WAARDERING VANUIT ²¹³

OPDRACHTGEVER

| t | | | Overall waardering | Opmerking |
|---|---|---|-----------------------|--|
| 4 | 5 | 6 | | |
| 0 | - | 0 | -- | |
| 0 | - | - | -- | |
| - | 0 | 0 | -- | Laat men aanmelden via bestaande kanalen (en eventueel ook via WhatsApp van de gemeente) |
| 0 | 0 | 0 | -- | |
| - | 0 | 0 | -- | |
| 0 | - | - | -- | |
| 0 | 0 | 0 | -- | |
| - | 0 | 0 | -- | |

Appendix T Personal reflection on project

In this appendix you can find my personal reflection on the project. I based my reflection on the personal goals as explained in the original project brief. The original project brief can be found after my personal reflection.

Reflection on my motivation

I wanted a project to improve the relation between citizens and government. I believed that design can help to improve this relation, and that Dfl specific knowledge is necessary in this field to improve interactions.

Throughout this project I saw that my hunch was right, and that indeed it seems that design can be of great value in this field. I think that empathy towards all stakeholders is something of particular importance within the government. So, not only empathy towards citizens, but also toward the possibilities governmental officials have, and what companies can mean in reaching the goals. The government's hand are often tied, because of procedures, lack of time or money. It is important to keep that into account.

I want to continue improving this relationship, and my first step in that is to start working for the municipality of Rotterdam.

Reflection on my personal ambitions

- 1 In this project, I want to apply Dfl-specific knowledge and competencies in the area of citizen-government communication (e.g. user-centered design, empathic design, qualitative research as done in EI/UXAD/ context mapping elective, communication of research and design results, etc).

I did! And the municipality seems to appreciate it, since they want to continue with my final result. My next goal would be to involve the municipality more with my process. This is helpful for me, because I think it will help in making decisions (paragraph 3). But it is also interesting and helpful for others to get insight in my process. They can learn from the way I look at things. For instance, when I was working at the municipality and writing all my insights on post-it notes to analyse them, I was watched with great interest. People asked what I was doing, and why I was analysing in that way. For next time, I can build on the knowledge from the creative facilitation elective I did, and involve others more.

- 2 I want to discover what it is like to work with a government, as I have the ambition to continue working with a government after graduating. This requires me to get knowledge about the government and its working throughout the project. Also, I will have to work on my story as a professional designer working for the government.

Through working at the municipality, I got in touch with a lot of people and aspects of the municipal organisation. It is fascinating to me that so many people work there, and that you find something you did not know the municipality was doing every other week or so. That

is also why I want to quickly make contacts throughout the organisation when I am working in Rotterdam. It is essential to the success of your work to have links everywhere, know what is going on. Thereby, I should still learn more about how governments work politically and organisationally. That is fairly complex, yet essential to everything that is done.

- 3 One of the things I find hard to do is making decisions, I tend to doubt every decision I make and often postpone the moment of decision-making. I want to work on decision-making skills, by setting up the project in short cycles and having a deadline after a cycle. Secondly, I found that talking with people about your project really helps in making decisions, thinking for yourself is not the solution. I want to ensure talking with others in my project.

It turns out that decision making also was at the core of the biggest obstacle in this project. I did my user research well, gathered a lot of insights, but did not have the guts to take something that inspired me and go on with that. I find it hard to leave knowledge and insights behind that I do not want to forget.

But I have discovered something else about why decision making is hard for me: I do not trust my gut feeling. I need reasons and evidence for something. The funny thing is that reasons and evidence come automatically when I have made the decision, and my gut feeling turns out to be right in 90% of the cases. At some point during this project, I knew so much that

involved the decision I made, that I could not clearly see the most important thing underlying my gut feeling. That is why I did not have the evidence necessary. I think *“gut feeling”* therefore is not exactly the right term, because the hunch I am talking about actually has a foundation in everything I know. That is actually the key point I will take with me: to trust my hunches are good, and that explanation and reasoning comes later. And for those 10% of the cases where I made the wrong decision: at least I will learn quicker when I did choose them.

- 4 In the end, I want to develop my self-esteem and confidence as a professional. Basically, all above ambitions contribute to this but more importantly is to be honestly reflective towards me. This should focus on how everyday actions contribute to ideals, as I tend to struggle with that ideals can rarely be directly applied in reality.

I am a doubter. I doubt everything about my work. I have had to learn to be content with what I reached in this project. Big thanks to Stefan and Jasper here. It is indeed better to not use the words *“think”*, *“according to me”*, *“belief”*, *“could”*, *“should”*, *“will”*, etcetera to excuse yourself for the work you've done.

And just by not using these words and expressing what I have done, those ideals come somehow closer to reality. It really helps to write down what I have done, as well as all the doubts. Then at least I do not lose them.

