Geanonimiseerde versie

Gemeente Geldrop-Mierlo

Community platformen

Onderzoek

Bram van der Helm
30-8-2020

Inhoud

1 Inleiding 4
2 Wat is een community platform? 6
2.1 Wat is een platform? 6
2.2 Wat is een community? 7
2.3 Koppeling community aan platform 7
3 Wie zijn de belanghebbenden? 8
3.1 Operationaliseren 'belanghebbenden' 8
3.2 Belanghebbenden 8
3.2.1 Gebruikers van het community platform 8
3.2.2 Communitybouwers 10
3.2.3 OnsPlatform TV 12
3.2.4 Gemeenteraad van Geldrop-Mierlo 13
3.2.5 College van burgemeester en wethouders 15
3.2.6 Toekomstige gebruikers 16
3.2.7 Deelconclusie 16
4 Welke eisen worden er gesteld aan een community platform? 17
4.1 Privacy 17
4.2 Overdracht gegevens 18
4.3 Persoonlijke helpdesk 18
4.4 Basismogelijkheden en extra mogelijkheden 18
4.5 Service 20
4.6 Kosten en bekostigingssystematiek 20
4.7 Gebruiksvriendelijkheid 20
4.8 Subsidiemogelijkheden per platform 21
4.9 E-health 21
4.10 Conclusie 21
5 Wat voor soorten community platformen zijn er? Welke verschillen en overeenkomsten zijn er? 22
5.1 Community platformen 22
5.1.1 OnsPlatform TV 22
5.1.2 Mijnbuurtje.nl 24
5.1.3 Gebiedonline 26
5.1.4 BUURbook 28
5.2 Sociale media 30

5.2.1 Facebook 30
5.3 Multisite technologie 31
5.4 Verschillen en overeenkomsten 32
6 Welk community platform sluit het beste aan op de gestelde criteria? 35
7 Welke subsidiemogelijkheden zijn er? 37
7.1 Mogelijkheden tot subsidie 37
8 Conclusies 38
9 Literatuurlijst 39
10 Bijlagen 41
10.1 Bijlage 1: matrix 41
10.2 Bijlage 2: interviewverslagen 43

1 Inleiding

Sinds 2016 wordt in de gemeente Geldrop-Mierlo uitvoering gegeven aan OnsPlatform TV. Door uitvoering te geven aan OnsPlatform TV kunnen inwoners kosteloos digitaal eigen communities creëren en beheren.

In 2019 is het huidige digitale platform OnsPlatformtv geëvalueerd. Deze evaluatie heeft geleid tot het onderstaande geamendeerd raadsbesluit.

1. *De subsidiëring van OnsPlatform.TV voor 2020 en 2021 te continueren;*
2. *OnsPlatform.TV voor het jaar 2020 een subsidie toe te kennen van maximaal € 43.560,- en deze kosten te dekken uit de post "Openbare Gezondheidszorg";*
3. *Het college te verzoeken in overleg met de gebruikers zo snel mogelijk naar de beste oplossing te zoeken voor community-building ten behoeve van de wijken. Wanneer een alternatief gevonden wordt, moet geregeld zijn dat de huidige website voor het einde van 2020 over kan naar een nieuw alternatief.*

Naar aanleiding van het derde beslispunt is bijgaand onderzoek uitgevoerd gericht op de beste oplossing voor community-building in Geldrop - Mierlo. Als beleidsmatig kader is het volgende document gebruikt: 'Persoonlijk, dichtbij en verbonden – een visie en strategie voor het sociaal domein' (2020). Daarin is het volgende doel opgenomen:
'Wij stimuleren ontmoeting door onder andere activiteiten en initiatieven die bijdragen aan een gevoel van verbondenheid met de buurt, wijk en gemeenschap zodat de sociale cohesie wordt vergroot'.

De actie hieruit voort komt betreft 'Natuurlijk ook digitaal' (Persoonlijk, dichtbij en Verbonden, 2020). Hieronder staat wat deze actie inhoudt.
'Met digitale ondersteuning bevorderen wij onderling contact tussen mensen en vergroten wij eigen initiatief en synergie. Wij faciliteren wijk en door een digitaal platform voor alle bewoners en organisaties beschikbaar te stellen en mensen worden ondersteund in het gebruik.'

Tijdens het onderzoek is gesproken met gemeenteraadsleden, community bouwers, (wijk)verenigingen en verschillende organisaties van digitale platformen gesproken. Ook is er een enquête afgenomen, waarop gebruikers en communitybouwers hebben gereageerd.

In totaal zijn er zes verschillende digitale platformen onderzocht: OnsPlatform TV, MijnBuurtje, Gebiedonline, BUURbook, Facebook en multisite technologie.

<u>Het huidige gebruik van OnsPlatform TV</u>
Het gebruik van OnsPlatform TV is in het afgelopen jaar toegenomen. Het aantal communities binnen OnsPlatform TV is in 2019 toegenomen met 22 en in 2020 tot nog toe met 7. Het totaal aantal communities staat op 64. In de afgelopen anderhalf jaar is er een toename van bijna 100 procent. Er zijn momenteel 1505 personen lid van communities binnen de gemeente Geldrop-Mierlo. Meestal is er één persoon per huishouden lid, waarbij OnsPlatform TV potentieel 10% van de huishoudens binnen Geldrop-Mierlo als lid heeft (Cees Kox, persoonlijke communicatie, 11 juni 2020). In 2020 zijn er tot nog toe 191 leden bij gekomen, in 2019 waren dat 483 nieuwe leden. In 2019 trok OnsPlatform TV 22.500 bezoekers uit de gemeente Geldrop-Mierlo (Nick Betting, persoonlijke communicatie, 16

juni 2020). De kosten voor OnsPlatform TV zijn €43.560, ofwel €1,10 per inwoner van de gemeente Geldrop-Mierlo.

Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek zijn interviews gehouden, is er een enquête afgenomen en zijn ingevulde vragenlijsten ontvangen van belanghebbenden. Naar de interviews wordt in de tekst verwezen met ([naam], persoonlijke communicatie, [datum]). Interviews zijn afgenomen bij gemeenteraadsleden, medewerkers van OnsPlatform TV en medewerkers van Dienst Dommelvallei. De enquête is afgenomen bij gebruikers van OnsPlatform TV. De vragenlijsten zijn gestuurd naar wijkverenigingen die gebruik maken van OnsPlatform TV.

Deze versie is voor een deel geanonimiseerd. Wijkverenigingen en werknemers van Trias en Dienst Dommelvallei worden niet bij naam genoemd. Er zal naar deze worden gerefereerd met 'wijkvereniging' en [naam organisatie] in plaats van [naam].

Leeswijzer

Het onderzoeksrapport bestaat uit meerdere hoofdstukken. Hoofdstuk één betreft de inleiding. In hoofdstuk twee wordt beschreven wat een community platform is. Vervolgens wordt in hoofdstuk drie beschreven wie de belanghebbenden zijn. In dit hoofdstuk komen onder andere de enquête en de interviews aan bod. In hoofdstuk vier worden de eisen aan een community platform beschreven, waarna de community platformen in hoofdstuk vijf uiteen worden gezet aan de hand van de criteria. Hoofdstuk zes geeft een deelconclusie. In hoofdstuk zeven worden de subsidiemogelijkheden met betrekking tot community platformen beschreven. In Hoofdstuk acht worden de conclusies van het onderzoek beschreven.

2 Wat is een community platform?

In dit hoofdstuk is er onderzoek gedaan naar de definitie van een community platform. In de eerste paragraaf wordt de definitie van een platform uiteengezet. In de tweede paragraaf wordt daar het begrip 'community' aan toegevoegd.

2.1 Wat is een platform?

De literatuur reikt de volgende definitie aan van een platform:

'There are a lot of definitions of platforms but central to all of them is the notion of an interactive environment for interlinked stakeholders where co-creation is enabled and value creation is the objective' (Van Dam, 2019).

Vertaald betekent deze definitie:

'Er zijn veel definities van platformen, maar centraal in alle definities is het idee van een interactieve omgeving voor onderling verboden belanghebbenden, waar co-creatie plaatsvindt en waar waardecreatie het doel is'.

Deze definitie is op te delen in een viertal onderdelen:

1. *Een interactieve omgeving*. Er moet sprake zijn van interactie. VanDale (z.d.) geeft aan dat de betekenis van het woord 'interactief', 'wisselwerking' is. Er wordt op elkaar gereageerd binnen een platform.
2. *Voor onderling verbonden belanghebbenden*. Volgens artikel 1:2 van de Algemene wet bestuursrecht (AWB) is een belanghebbende 'degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken' (Algemene wet bestuursrecht, 1992, artikel 1:2, lid 1). De belanghebbenden zijn in dit geval de mensen die direct betrokken zijn bij het besluit omtrent OnsPlatform TV.
3. *Waar co-creatie plaatsvindt*. Co-creatie binnen de overheid wordt aangeduid als het oplossen van een maatschappelijk probleem door middel van samenwerken, koppelen en integraal aanpakken (Van der Wardt, z.d.).
4. *Waar waardecreatie het doel is*. Waardecreatie is het scheppen van (meer)waarde voor betrokken partijen, op basis van nieuwe inzichten en door middel van co-creatie (Parbleu, 2012).

Een definitie van een platform komt er, na het formuleren van bovenstaande onderdelen, als volgt uit te zien: een platform is een omgeving waar op elkaar wordt gereageerd, bedoeld voor hen die direct betrokken zijn bij het besluit over het platform, waar men samenwerkt, koppelt en integraal aanpakt en waar, op basis van nieuwe inzichten en co-creatie, (meer)waarde wordt gerealiseerd voor betrokken partijen.

Deze definitie is ook toepasbaar op een community platform. Hierover is meer te lezen in de volgende paragraaf, over de definitie van een community platform.

2.2 Wat is een community?

Community betekent in het Nederlands ‘gemeenschap’. Een gemeenschap kan zowel online als offline bestaan. In dit onderzoek zal de term ‘community’ gaan over een online gemeenschap, aangezien een community platform over een online omgeving gaat.

Erwin Blom schrijft in zijn boek ‘Handboek Communities’ (2009) de volgende definitie voor een community:

‘In zijn simpelste omschrijving is een community een groep mensen met een gezamenlijk doel, belang of interesse’ (Blom, 2009).

In het beginsel is een community dus een groep gelijkgestemde mensen. Zij streven eenzelfde doel na, of hebben dezelfde interesse. Een online community kan worden gezien als een virtuele gemeenschap (Marketingtermen, z.d.).

2.3 Koppeling community aan platform

Het is in deze paragraaf voornamelijk de vraag wanneer een platform ook daadwerkelijk een community platform is. Daar waar een platform, volgens de literatuur, een interactieve omgeving is van onderling verbonden belanghebbenden waar door middel van co-creatie waardecreatie moet worden gerealiseerd, ziet een community er anders uit: de mensen streven daar eenzelfde doel na of hebben dezelfde interesse.

Als de definities van community en platform aan elkaar worden gekoppeld, kan de volgende definitie worden geformuleerd:

Een community platform is een interactieve online gemeenschap voor mensen met een gezamenlijk doel, belang of interesse, waarbij waardecreatie wordt gerealiseerd door middel van co-creatie.

3 Wie zijn de belanghebbenden?

3.1 Operationaliseren 'belanghebbenden'

In dit hoofdstuk wordt onderzocht wie de belanghebbenden zijn van het besluit dat wordt genomen over OnsPlatform TV. Belanghebbenden wordt in dit hoofdstuk gedefinieerd zoals het ook gedefinieerd is in de algemene wet bestuursrecht:

'*Degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken*' (Algemene wet bestuursrecht, 1992, artikel 1:2, lid 1).

Hierbij moet de vraag worden gesteld: wiens belang is rechtstreeks betrokken bij een besluit over OnsPlatform TV? Oftewel: voor wie zou er iets veranderen, mocht het beleid rondom community platformen worden aangepast?

3.2 Belanghebbenden

Vanuit de vorige paragraaf is een aantal handvaten en kenmerken aangereikt om een belanghebbende te herkennen. In deze paragraaf worden de belanghebbenden op een rijtje gezet. Daarna wordt per belanghebbende uitgewerkt hoe wordt gedacht over OnsPlatform TV en over een eventueel alternatief.

3.2.1 Gebruikers van het community platform

Momenteel wordt in de gemeente Geldrop-Mierlo uitvoering gegeven aan het community platform OnsPlatform TV. Met de term 'gebruiker' wordt degene bedoeld die het community platform gebruikt: de leden van OnsPlatform TV. Zij maken gebruik van het platform.

Om de mening van de gebruikers van OnsPlatform TV mee te nemen, is er een enquête uitgezet onder de gebruikers in de gemeente Geldrop-Mierlo. Van de 1505 leden van OnsPlatform TV binnen Geldrop-Mierlo hebben 109 deelnemers (7,2%) geparticipeerd aan de enquête.

Resultaten

Vraag 1: wat is uw leeftijd?

Van de 98 antwoorden met betrekking tot de leeftijd van de gebruikers, antwoorden 61 deelnemers dat ze 60 jaar of ouder zijn. Slechts 15 van de 98 deelnemers aan deze vraag geven aan jonger te zijn dan 50 jaar. Het platform wordt, volgens de uitslag van de enquête, voornamelijk gebruikt door mensen die vijftig jaar of ouder zijn. De jongste deelnemer aan de enquête is 28 jaar.

Vraag 2: wat is uw rol binnen het community platform?

Van de 99 gegeven antwoorden op deze vraag, wordt 65 keer het antwoord gegeven dat de deelnemer aan de enquête een gebruiker is. 24 deelnemers zijn beheerders van community websites. Naast deze 89 deelnemers hebben ook inwoners meegedaan aan de enquête die zowel gebruiker als beheerder zijn en een gebiedsregisseur. Andere deelnemers hebben aangegeven 'geen rol' te hebben of hebben een rol ingevuld die niet overeenkomt met deelnemer of beheerder. In dit subhoofdstuk zullen alleen de resultaten van de gebruikers worden meegenomen. In het volgende subhoofdstuk wordt er ingegaan op de communitybouwers.

Vraag 3: waarvoor gebruikt u het platform?

Gebruikers komen voornamelijk informatie inwinnen op de communities van OnsPlatform TV: ze komen een website bekijken, willen weten wat er in de agenda staat of willen foto's bekijken. Van de

65 gebruikers van OnsPlatform TV zeggen 52 gebruikers het platform voornamelijk te gebruiken voor het winnen van informatie. De overige 13 gebruikers geven aan het platform niet te gebruiken, van de drie overige gebruikers geven twee aan het professioneel te gebruiken. Eén gebruiker geeft aan het platform voor sociale contacten te gebruiken.

Vraag 4: welke eisen heeft u aan een community platform?
Twintig deelnemers aan de enquête stellen dat gebruiksvriendelijkheid een eis is aan een community platform. Ook privacy & beveiliging (7 keer) en duidelijkheid (7 keer) zijn belangrijke eisen aan een community platform. Daarnaast wordt ook interactie (2 keer) genoemd als eis.

Vraag 5: wanneer bent u tevreden over een community platform?
De antwoorden op deze vraag lopen uiteen. De meeste antwoorden hebben betrekking tot duidelijkheid, functionaliteit en interactie. Ook wordt door gebruikers gezegd dat ze tevreden zijn met het huidige platform.

Vraag 6: welke functies van OnsPlatform TV moeten worden meegenomen als er eventueel wordt gekozen voor een alternatief?
Bij deze vraag komen de antwoorden voornamelijk neer op de agenda/kalenderfunctie, de eenvoudige bediening (gebruiksvriendelijkheid) en de functie foto's/video's en documenten. Sommige gebruikers blijken erg tevreden te zijn over OnsPlatform TV en geven aan dat alle functies moeten worden meegenomen of dat hun hele site moet worden gemigreerd naar een alternatief, mocht daarvoor worden gekozen. Andere gebruikers (3 keer) geven aan dat OnsPlatform TV een 'onbruikbaar middel' is. Een groot deel (33 keer) van de antwoorden is echter positief. Gebruikers lijken tevreden over de huidige functies van OnsPlatform TV en willen veel functies meenemen, mocht er voor een eventueel alternatief worden gekozen.

Vraag 7: welke functies mist u op OnsPlatform TV?
Veel deelnemers geven aan geen functies te missen op OnsPlatform TV (22 keer). Een aantal gebruikers geeft aan een snel communicatiemiddel, zoals een chatfunctie, te missen. Ook wordt aangegeven dat het makkelijk zou zijn als iDeal kan worden toegevoegd aan OnsPlatform TV. Daarnaast: NextDoor-achtige functies. Denk daarbij aan buurtpreventie.

Vraag 8: voldoet OnsPlatform TV aan uw behoeften?
Van de 65 antwoorden geven 36 deelnemers aan dit niet te weten. Van de 29 overige deelnemers geven 16 deelnemers aan dat OnsPlatform TV aan hun behoeften voldoet. 13 deelnemers geven aan dat OnsPlatform TV niet aan hun behoeften voldoet.

Vraag 9: zijn er nog zaken die u wilt meegeven wat u niet heeft kunnen opnemen bij de voorgaande vragen?
Op deze vraag worden zowel positieve als negatieve antwoorden gegeven: tweemaal wordt aangehaald dat de techniek van OnsPlatform TV achterhaald is en tweemaal dat de kosten ervan erg hoog zijn. Er wordt ook gezegd dat gebruikers tevreden zijn met hoe het platform nu in elkaar zit en dat wat nu voorhanden is prima werkt (5 keer).

Gebruikers kijken verschillend naar OnsPlatform TV. Aan de ene kant zijn er gebruikers die vinden dat de techniek van OnsPlatform TV is verouderd en dat er goedkopere alternatieven zijn. Aan de andere kant zijn er gebruikers die het huidige platform als informatievoorziening gebruiken en liever niet

naar een ander platform willen overstappen. Het overgrote deel van de respondenten is positief over OnsPlatform TV en de huidige functies.

3.2.2 Communitybouwers

De communitybouwers zijn de gebruikers die, meestal voor een particulier initiatief, een online community starten en/of bouwen en/of onderhouden. Ze maken gebruik van het platform.

Op de enquête hebben 24 beheerders gereageerd. Hieronder de resultaten per vraag. De antwoorden van vraag 1 en 2 zijn in de vorige paragraaf beschreven.

Vraag 3: waarvoor gebruikt u het platform?
De communitybouwers gebruiken het platform voor het onderhouden van de community die ze hebben gebouwd. De website wordt verzorgd, bijgewerkt en beheerd en er wordt informatie verstrekt via de website.

Vraag 4: welke eisen heeft u aan een community platform?
Volgens de communitybouwers moet een community platform laagdrempelig zijn in onderhoud: de communities moeten makkelijk te onderhouden zijn. Ook moet het community platform duidelijk, gebruiksvriendelijk en functioneel zijn.

Vraag 5: wanneer bent u tevreden over een community platform?
De communitybouwers zijn tevreden als het community platform veel wordt gebruikt en als een eigen website kan worden gemaakt. Ook moet de communitybouwer alles zelf kunnen beheren. Een aantal communitybouwers geven aan tevreden te zijn met hoe het huidige community platform is ingericht.

Vraag 6: welke functies van OnsPlatform TV moeten worden meegenomen als er eventueel wordt gekozen voor een alternatief?
Veel communitybouwers geven aan dat ze alle functionaliteiten van OnsPlatform TV mee willen nemen naar een eventueel alternatief. Sommige communitybouwers geven één voorbeeld van wat mee moet worden genomen. Dan wordt gekozen voor onderdelen als een agenda, de helpdesk, gebruiksvriendelijkheid en het delen van media.

Vraag 7: welke functies mist u op OnsPlatform TV?
Veelal antwoorden de communitybouwers hier dat ze niets missen. Een aantal communitybouwers geven de volgende suggesties: een betaaloptie (bijvoorbeeld voor het betalen van contributie), meer mogelijkheden hebben op het toewijzen van rechten aan doelgroepen en een (verbeterde) zoekfunctie.

Vraag 8: voldoet OnsPlatform TV aan uw behoeften?
Van de 24 beheerders die de enquête hebben ingevuld geven twee beheerders aan dat OnsPlatform TV niet aan de behoeften voldoet. OnsPlatform TV wordt door een van de twee beheerders waarvoor de behoeften niet wordt vervuld als ‘oubollig’ bestempeld. De overige 22 beheerders geven aan dat OnsPlatform TV wél aan hun behoeften voldoet.

Vraag 9: zijn er nog zaken die u wilt meegeven wat u niet heeft kunnen opnemen bij de voorgaande vragen?
Acht beheerders geven aan dat ze het bijzonder jammer zouden vinden op het moment dat de

gemeente Geldrop-Mierlo besluit over te stappen naar een alternatief. Ze verwachten veel afhakende gebruikers. Bovendien wordt er veel tijd gestoken in OnsPlatform TV door vrijwilligers. Het is voor de verenigingen nog maar de vraag in hoeverre de vrijwilligers bij een alternatief weer veel tijd willen steken in het opzetten en onderhouden van een community.

Naast de enquête is er naar de wijkverenigingen binnen Geldrop-Mierlo een vragenlijst gestuurd met een aantal vragen. Hierop zijn vier antwoorden gekomen. Uit de antwoorden komt de volgende informatie:

- Wijkverenigingen gebruiken OnsPlatform TV voornamelijk voor het zenden van informatie en voor de hosting van hun website. Ook ondersteunt OnsPlatform TV de community bouwers met het opzetten van de website. Inwoners van de wijken worden via OnsPlatform TV op de hoogte gehouden van activiteiten die gaan plaatsvinden. Ook wordt het verenigingsnieuws gedeeld op de community websites.

- De websites van OnsPlatform TV zijn makkelijk op te bouwen en te onderhouden. Dat maakt het voor de wijkverenigingen makkelijk: ze hoeven geen IT-deskundigen in huis te hebben. Er komt ook een ander geluid: een wijkvereniging geeft aan dat de hoge kosten van OnsPlatform TV niet opwegen tegen het gebruik van het platform door de wijkvereniging. Er is meer mogelijk op het platform dan waar wijkverenigingen gebruik van maken. Er zijn kostenbesparende oplossingen mogelijk.

- De helpdesk wordt door de verenigingen als zeer prettig ervaren. Kleine problemen worden vrijwel altijd meteen opgelost. Sommige, lastigere problemen kunnen echter niet of niet helemaal worden opgelost, zo geeft een wijkvereniging aan. Het gaat hierbij onder andere over een mogelijkheid om nieuwsberichten op een makkelijke manier te herschikken.

- De centrale hosting, toegankelijkheid, helpdesk en gebruiksvriendelijkheid worden gezien als voordelen van OnsPlatform TV. Het is echter lastiger om écht maatwerk te krijgen geleverd. Pagina’s zijn geüniformeerd. De pagina’s kunnen niet naar eigen inzicht worden ingedeeld, en dat wordt als een nadeel gezien.

- Als er eventueel wordt overgestapt naar een alternatief, zien de wijkverenigingen graag een aantal functies uit het huidige platform terug in het alternatief. Het gaat hierbij onder andere over het rond kunnen sturen van een nieuwsbrief, het kunnen afgeven van bepaalde rechten aan gebruikers van communities, het kunnen afschermen van groepen voor niet-leden, de agenda-functie, foto’s en video’s en het kunnen delen van informatie.

- Een wijkvereniging voegt aan de vragenlijst toe dat ze het erg vervelend zouden vinden als de subsidie aan OnsPlatform TV wordt gestopt.. Er werken veel vrijwilligers aan het platform die veel werk hebben gestoken in de community. Op het moment dat er wordt overgestapt naar een alternatief, zullen vrijwilligers afhaken.

3.2.3 OnsPlatform TV

Momenteel maakt de gemeente Geldrop-Mierlo gebruik van dit community platform. OnsPlatform TV biedt zestien verschillende diensten binnen een community platform. OnsNet Eindhoven is de organisatie die OnsPlatform TV faciliteert. Op het moment dat ervoor wordt gekozen om uitvoering te geven aan een ander community platform, zal dit een verandering teweeg brengen voor de organisatie.

De gemeente Geldrop-Mierlo neemt een totaalpakket af van OnsNet Eindhoven. In dit totaalpakket zitten alle functies verwerkt die OnsPlatform TV biedt. Welke functies dit zijn, is te lezen in hoofdstuk 4. Op dit moment wordt niet van alle functies gebruik gemaakt, terwijl wél alle functies in het standaardpakket zijn opgenomen en worden afgenomen. Een voorbeeld van een functie waar geen gebruik van wordt gemaakt, is e-health (Nick Betting, persoonlijke communicatie, 13 augustus 2020).

Als de gemeente Geldrop-Mierlo kiest voor een alternatief platform, blijft de data van de bestaande websites beschikbaar. Migratie van de data naar een nieuw platform is daarom mogelijk. Hierover moeten wel afspraken gemaakt (Cees Kox, persoonlijke communicatie, 11 juni 2020).

3.2.4 Gemeenteraad van Geldrop-Mierlo

De gemeenteraad van Geldrop-Mierlo heeft het college van burgemeester en wethouders verzocht onderzoek te doen naar digitale platformen voor community building. De gemeenteraad is belangrijk om mee te nemen in het onderzoek, omdat de gemeenteraad specifiek om het onderzoek heeft gevraagd. Door de gemeenteraad mee te nemen in het onderzoek, kan er specifieker worden gezocht. De gemeenteraad wordt, middels dit onderzoek en de uitkomsten ervan, een advies aangeboden.

CDA

Op donderdag 4 juni is gesproken met Nico van Dijck, van het CDA. Van Dijck zegt dat ze bij het CDA vier 'stappen' onderscheiden:

1. Community building en websites zijn twee verschillende dingen. Voor community building kan men uitwijken naar verschillende sociale media. Websites zijn er voor informatievoorzieningen.
2. Veel stichtingen en verenigingen regelen communities of websites zelf, zonder hulp van OnsPlatform TV.
3. Het bedrag dat de gemeente Geldrop-Mierlo aan OnsPlatform TV betaalt per jaar vindt het CDA. Er wordt €50.000 betaald voor ongeveer 30 á 40 websites. De kosten per website zijn behoorlijk hoog, vindt het CDA. Bovendien is de technologie verouderd.
4. Alles moet gebeuren binnen de wettelijke kaders, ook met betrekking tot privacy. Het moet voldoen aan de Nederlandse wetgeving.

Het CDA heeft een suggestie voor een alternatief: multisitetechnologie. Dit is een stuk goedkoper dan OnsPlatform TV. Zo kan de site (van de multisitetechnologie) worden gebruikt voor het bouwen van websites (informatievoorziening) en de sociale media voor community building.

De huidige gebruikers zijn volgens het CDA voornamelijk ouderen. Om mee te gaan in de toekomst, is een app belangrijk. De app vervangt nu de websites al voor een groot deel. Het is een makkelijke tool voor 'snelle' informatie (Nico van Dijck, persoonlijke communicatie, 4 juni 2020).

PvdA

De politieke partijen zijn niet goed geïnformeerd over de start van OnsPlatform TV. Het platform wordt maar weinig gebruikt, het aanbod is beperkt en niet elke vereniging is even actief. De PvdA vraagt zich af in hoeverre een platform op deze manier zin heeft.

OnsPlatform TV is niet écht uitgebreid en er staat niet veel op. PvdA wil zien wat een platform oplevert en vervolgens een beslissing nemen over het al dan niet voortzetten van het platform. Belangrijke criteria aan een platform zijn volgens de PvdA: gebruiksvriendelijk, interactief, uitnodigend en een buurtpreventiefunctie.

De huidige gebruikers zijn, volgens de PvdA, voornamelijk ouderen. In de toekomst hoopt de PvdA dat ook jongeren gebruik gaan maken van OnsPlatform TV (Dorien te Dorsthorst, persoonlijke communicatie, 10 juni 2020).

DPM
De DPM vindt OnsPlatform TV een goed initiatief. Er wordt volgens DPM veel gebruik gemaakt van het platform. Dat moet echter wel tegen lagere kosten, waardoor kwaliteit van het product en de prijs met elkaar in balans zijn.

De belangrijkste criteria aan een platform volgens DPM zijn veiligheid, privacy en gebruiksgemak. DPM vermoedt dat voornamelijk ouderen gebruik maken van OnsPlatform TV. Ze verwachten niet dat jongeren geïnteresseerd zijn in een digitaal community platform.

DPM wil OnsPlatform TV door laten gaan, maar dan wel met een kostenreducering (Remco van de Vossenberg, persoonlijke communicatie, 9 juni 2020).

D66
D66 is niet tevreden over OnsPlatform TV. D66 vindt dat er geld voor niks wordt uitgegeven. De sites zijn namelijk niet up-to-date en er gebeurt niet veel op de community websites. Sociale media zijn alternatieven die volgens D66 gebruikt kunnen worden. Verder heeft D66 geen ideeën over alternatieven: ze vinden voornamelijk dat bewoners zelf met alternatieven moeten komen als ze ergens behoefte aan hebben. Dan kan de overheid responsief zijn en eventueel faciliteren.

D66 ziet de huidige gebruikers voornamelijk als ouderen. In de toekomst moeten daar jongeren bij komen, maar de website van OnsPlatform TV is daarvoor te statisch (Rita Bemelmans, persoonlijke communicatie, 10 juni 2020).

GroenLinks
Volgens GroenLinks wordt OnsPlatform TV gewaardeerd door de inwoners van de gemeente. Al het geld dat momenteel wordt uitgegeven wordt door de gemeenteraad als ‘te veel’ gezien. GroenLinks wil niet dat er met een spreekwoordelijke kaasschaaf over het sociale domein wordt gegaan. Als OnsPlatform TV hulp biedt aan inwoners van de gemeente en het bijdraagt aan de sociale cohesie, dan moet er niet op worden gekort. Als het echter door maar weinig mensen wordt gebruikt, dan moet er wel iets veranderen en kan er een oplossing worden gevonden in een alternatief.

Privacy en gebruiksvriendelijkheid zijn de belangrijkste criteria voor een community platform volgens GroenLinks. De huidige gebruikers zijn voornamelijk ouderen. In de toekomst zou het een medium kunnen zijn dat ook door jongeren of jongerenorganisaties wordt gebruikt (Niek Engbers, persoonlijke communicatie, 23 juni 2020).

SAMEN
SAMEN heeft geen probleem met OnsPlatform TV. Wel vinden ze dat het meest haalbare uit het platform moet worden gehaald. Daar is OnsPlatform TV mee bezig en SAMEN ziet dat er de afgelopen jaren stappen zijn gezet.

OnsPlatform TV is gebruiksvriendelijk en makkelijk in de opzet, wat een groot voordeel is voor wijkverenigingen. Zo kan iedereen een website/community bouwen zonder daar echte kennis van te hebben. Er kan meer uit OnsPlatform TV worden gehaald. Momenteel wordt er voornamelijk gezonden vanuit verenigingen. Dat moet anders. Facebook is volgens SAMEN geen goed alternatief: daarop wil je geen stukken delen zoals de huurdersgroep nu wel doet via OnsPlatform TV.

Een community platform kost geld, maar streeft ook een bepaald doel na: samenhang en sociale cohesie. Dat mag geld kosten, vindt SAMEN. Belangrijke functies van het platform zijn het kunnen delen van informatie en het kunnen vinden van achtergrondinformatie die normaal lastiger te vinden is. Ook moeten pagina's op een eenvoudige manier worden onderhouden en moet een agenda beschikbaar zijn. De huidige gebruikers zijn volgens SAMEN voornamelijk ouderen (Miranda Verdouw, persoonlijke communicatie, 25 juni 2020).

VVD
OnsPlatform TV is volgens de VVD te duur voor hetgeen wat erop mogelijk is. Voor het vinden van informatie zijn alternatieven als Facebook en de gemeentewebsite beschikbaar. Ook voor het in contact blijven met buurtbewoners zijn alternatieven beschikbaar, zoals buurtpreventieapps.

De kosten van een community platform moeten in verhouding staan met hetgeen wat geleverd wordt. Het huidige is té veel, zeker omdat er niet optimaal gebruik van wordt gemaakt. Het community platform moet ook bekendheid hebben, wat verworven kan worden door onder andere de Middelstandsbelangen en de gemeentesite.

De huidige gebruikers zijn, volgens de VVD, voornamelijk ouderen. Jongeren hebben geen interesse in een community platform, aangezien zij gebruik maken van andere sociale media (Len Snelders en Maik Barten, persoonlijke communicatie, 24 juni 2020).

DGG
Voor de functie die OnsPlatform TV vervult is het te duur. Voor zowel de websitefunctie als de functie met betrekking tot sociale cohesie zijn alternatieven te vinden die een stuk goedkoper zijn. De technologie van OnsPlatform TV is niet meer van deze tijd. De kosten moeten samenhangen met de functionaliteit. OnsPlatform TV levert een leuke website met veel functionaliteiten, maar dat hoeft volgens de DGG geen €50.000 per jaar te kosten.

Iets ingewikkelder liggen de zorgtaken. Hiervoor is een gratis platform niet toereikend en moet een betaald platform worden gebruikt. En optie is om je als gemeente aan te sluiten bij Brabantring.

De behoefte van organisaties om ondersteund te worden in digitale communicatie wordt door de DGG begrepen. De vraag is echter of het de taak van de gemeente is om daarin te faciliteren, of dat verenigingen dat zelf moeten doen. Als de gemeente hierin wil faciliteren, dan is OnsPlatform TV geen logische oplossing: er zijn bureaus gespecialiseerd in webhosting die dit voor minder geld doen.

Huidige gebruikers van OnsPlatform TV zijn volgens de DGG voornamelijk de bestuurders van de verenigingen. De mensen die informatie zoeken zijn voornamelijk ouderen (Frans Stravers, persoonlijke communicatie, 25 juni 2020).

3.2.5 College van burgemeester en wethouders
Het college heeft opdracht gekregen om de zoektocht en het onderzoek te starten. Het zijn daarom belanghebbenden, aangezien ze gekoppeld zijn aan het besluit.

Tijdens het portefeuillehoudersoverleg gaf wethouder Looijmans aan dat er drie belangrijke factoren voor het college zijn met betrekking tot community platformen: privacy, kosten en aanbieders. Deze drie factoren moeten terugkomen in het onderzoek en in de uitkomsten.

3.2.6 Toekomstige gebruikers

De politieke partijen van de gemeenteraad van Geldrop-Mierlo zien jongeren als toekomstige gebruikers van het community platform. Veelal wordt gezegd dat jongeren momenteel nogal veel gebruik maken van sociale media om activiteiten in Geldrop-Mierlo te vinden. De vraag is in hoeverre de wens van de gemeenteraad om jongeren te betrekken bij een community platform in deze tijd reëel is. Hiervoor is een erg aantrekkelijk platform nodig met informatie die voor jongeren interessant is.

3.2.7 Deelconclusie

Van de 65 respondenten in de rol van gebruiker geven er 52 aan dat ze het platform gebruiken als informatievoorziening. Slechts één van de 65 respondenten geeft aan het platform te gebruiken voor sociale contacten. Het doel van een online platform binnen de gemeente Geldrop-Mierlo is het stimuleren van onderling contact en het vergroten van eigen initiatief en synergie (gemeente Geldrop-Mierlo, 2020). Afgaand op de resultaten uit de enquête kan worden gezegd dat OnsPlatform TV maar zeer beperkt voldoet aan dit doel, dat staat beschreven in de visie en strategie van het sociaal domein.

Zoals N. van Dijck van het CDA al aangaf: er is een verschil tussen een website en een community platform. Een website is bedoeld als informatievoorziening en een community platform als middel voor interactie (Nico van Dijck, persoonlijke communicatie, 4 juni 2020). OnsPlatform TV lijkt, afgaande op de resultaten uit de enquête, de rol in te hebben genomen van een website in plaats van een community platform.

4 Welke eisen worden er gesteld aan een community platform?

In het vorige hoofdstuk is onderzocht welke belanghebbenden er zijn. Deze belanghebbenden hebben allemaal te maken met het huidige community platform (OnsPlatform TV) en met het besluit wat daarover wordt genomen. Aan de hand van zowel deskresearch als fieldresearch (de interviews met de belanghebbenden) zijn de volgende criteria opgesteld waaraan een community platform kan worden getoetst. In de conclusie aan het einde van dit hoofdstuk zal kort worden beschreven welke criteria mee worden genomen naar de vergelijking in de matrix en waarom.

4.1 Privacy

De privacy van de gebruikers en leden moet gewaarborgd worden. Bij het onderzoeken naar alternatieven moet worden vastgesteld hoe het alternatief de privacy van de gebruikers en leden beschermt. Deze eis heeft een aantal onderdelen:

- *Locatie(s) van de server(s)?*

De locatie van de server hangt samen met de wetgeving. Op het moment dat de server van een community platform gelokaliseerd is in een ander land dan Nederland, dan valt de server ook onder een andere wetgeving. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor de gebruikers en de leden.

Een direct gevolg van een server binnen de EU is dat de AVG daar van toepassing is, de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Elke organisatie binnen de EU die werkt met persoonsgegevens moet voldoen aan de AVG.

Een onderdeel wat hierbij belangrijk is, is of een community platform werkt met een ‘cloud’. Met een cloud worden gegevens opgeslagen op plekken verspreid over de wereld. Als dat gebeurt, dan kan het niet gewaarborgd worden dat gegevens privé blijven.

Een specifiek onderdeel van de wet gaat over ‘cloudrecht’. Dit cloudrecht is een verlengde van de Europese Privacyverordening (AVG). Een leverancier van een community platform zal schriftelijk afspraken moeten maken met de gebruiker over de persoonsgegevens die aan de leverancier worden geleverd, en wat daarmee gebeurt. Deze persoonsgegevens moeten voldoende worden beschermd. Ook over deze bescherming moeten schriftelijke afspraken worden gemaakt (Justitia, z.d.).

- *Wel of geen end-to-end encryptie?*

Dankzij end-to-end encryptie zijn berichten, documenten, (video)bellen, foto’s, video’s, etc. beveiligd. De gegevens kunnen in verkeerde handen terecht komen, maar zijn dan onleesbaar; de encryptie zorgt ervoor dat alleen de zender en de ontvanger(s) de gegevens kunnen inlezen (PCMweb.nl, z.d.).

- *Verkoop van gegevens aan derde partijen?*

Gegevens die worden gedeeld op een community platform kunnen door de partij die het platform in onderhoud heeft worden verkocht aan derde partijen, om zo bijvoorbeeld gerichte advertenties te plaatsen. Dit kan echter niet zomaar. Volgens de Rijksoverheid (z.d.) zijn er zes situaties waarin een partij gegevens mag doorgeven aan een derde partij: bij toestemming van de gebruiker, bij het uitvoeren van een overeenkomst waarbij de persoonsgegevens essentieel zijn voor de uitvoering van

de overeenkomst, bij een wettelijke verplichting, bij vitaal belang, bij uitvoering van een publiekrechtelijke taak en als het gerechtvaardigd is voor het belang van de organisaties (Rijksoverheid, z.d.). Tijdens het toetsen van de community platformen moet hier rekening mee worden gehouden.

4.2 Overdracht gegevens

Hoe worden de gegevens vanuit OnsPlatform TV overgedragen naar nieuwe alternatieven? Dat is de vraag die centraal staat in dit criterium. Momenteel zijn er 64 communities actief op OnsPlatform TV binnen de gemeente Geldrop-Mierlo. Op het moment dat er een alternatief wordt gekozen door de gemeenteraad, is OnsPlatform TV bereid om de data die beschikbaar is op de huidige communities te migreren naar het alternatief (Cees Kox, persoonlijke communicatie, 11 juni 2020).

4.3 Persoonlijke helpdesk

Niet iedereen die gebruik maakt van een community op OnsPlatform TV is handig met de computer. Op het moment dat iemand dat niet is en bijvoorbeeld niet weet hoe hij of zij een eigen community moet aanmaken, kan er contact worden opgenomen met een vriendelijke helpdesk. Het is van belang dat de inwoner van de gemeente op een laagdrempelige en vriendelijke manier wordt geholpen.

Ook de locatie van de helpdesk is van belang. Op het moment dat een leverancier van een community platform een helpdesk heeft in bijvoorbeeld India, dan gelden er andere regels dan bij een Nederlandse helpdesk. Dit komt omdat de gegevens die gebruikers leveren, beschikbaar moeten zijn voor de Indiase helpdesk. Ook al staan de gegevens dan gestationeerd in Nederland (of op een andere plek binnen de EU), dan mogen de gegevens nog steeds worden doorgegeven aan India (Justitia, z.d.).

4.4 Basismogelijkheden en extra mogelijkheden

Bij basismogelijkheden gaat het over diensten die het community platform biedt in het basispakket. Het zijn diensten waar niét extra voor betaald hoeft te worden. De extra mogelijkheden zijn diensten die niet binnen het basispakket vallen, en waar wél een meerprijs voor staat.
Hieronder een overzicht van de mogelijkheden van OnsPlatform TV. Bij OnsPlatform TV wordt niet gesproken over basis- en extra mogelijkheden: ze hebben een totaalpakket.

Nummer	Functienaam	Uitleg
1	Beeldbellen	Vast onderdeel van de OnsPlatform TV websites. De leden van een communitysite kunnen met elkaar beeldbellen. Dit kan één op één tot één op drie. Dit is community-overstijgend.
2	Buurtchat	Een chatroom voor een communitysite. Kan worden gebruikt als buurtpreventie, maar ook als informele chatroom. Gebruikers kunnen zich inschrijven voor de email-service, waardoor ze een notificatie krijgen in de mailbox bij het ontvangen van een chatbericht.
3	Bewegen op afstand	Een e-health dienst van OnsPlatform TV. Individueel of in groepsverband kunnen gebruikers via de computer laten zien hoe ze bewegen. De coach, die de beelden kan zien, vertelt of er goed bewogen wordt en welke

		oefeningen de gebruiker kan doen. Zo wordt er samen gewerkt aan de gezondheid.
4	Community site	Tegen een laag tarief wordt voor verenigingen een community website verzorgd. Dit zorgt voor een makkelijke digitale samenwerking met leden en/of met andere partijen.
5	Samen Veilig	Een veiligheidsdienst van OnsPlatform TV waarbij de gebruiker door middel van een camera buiten kan zien of er iets aan de hand is. Zo ja, dan kan met één druk op de knop een sms worden verstuurd naar de buren, een beveiligingsbedrijf of de politie.
6	Duimpjes	Met deze dienst wordt er een bewegingssensor geplaatst in het huis van de gebruiker. Naasten van de gebruiker kunnen, aan de hand van de sensor en de 'kleur van de duim' zien of de gebruiker is opgestaan. Meldingen worden gedaan via sms naar de naasten.
7	Leren op afstand	Een onderwijsdienst van OnsPlatform TV.
8	Live streaming	Een dienst waarmee de gebruiker een live uitzending kan delen.
9	Familiesites	Een site waarop families zaken met elkaar kunnen delen. Er kunnen berichten, foto's, video's, etc. met elkaar worden gedeeld. Ook kan er gebruik worden gemaakt van beeldbellen.
10	Digisoos	Via deze dienst kan de gebruiker snel zien wat er in de buur wordt georganiseerd. Ook kan de gebruiker zich eenvoudig voor evenementen inschrijven.
11	Mantelzorg	Voor mantelzorgorganisaties wordt een site ontwikkeld. Familie en vrienden kunnen via de site zien welke ondersteuning de komende periode nodig is.
12	Verbonden sites	Een buurt behoort tot een stadsdeel en een stadsdeel tot de stad. Als een lid van OnsPlatform TV lid is van een buurt, krijgt hij of zij ook de informatie van de bovenliggende sites mee.
13	Geheugengym	Een toevoeging aan de community waarop leden spellen en quizzen kunnen spelen. De spellen en quizzen zijn gemaakt om de hersenen te trainen.
14	Sociale marktplaats	Een plek waar diensten worden gevraagd of aangeboden. Het is een besloten deel van de community website.
15	Wachtkamer/spreekkamer	Een online plek waarop leden kunnen inloggen, waarna ze, door bijvoorbeeld een dokter, worden gebeld met beeld. Zo wordt er een digitaal consult gestart.
16	Maatwerk	Alle functies van OnsPlatform TV zijn te gebruiken en in combinatie met het aangeboden maatwerk

		van OnsPlatform TV kan de community site op maat worden gemaakt voor een bepaald initiatief.

4.5 Service

Van Dale (z.d.) definieert een service als de zorg waarmee een bedrijf zijn klanten behandelt. Het kan worden gezien als de dienstverlening. Binnen dit criterium worden de servicediensten (of: dienstverlening) onderzocht. Hierbij zijn verschillende zaken van belang, zoals of er advertenties zijn op de website(s) en zo ja, hoeveel. Ook een app voor het inloggen op een community platform is een service. Tevens kunnen zaken zoals de mate waarin hulp wordt geboden bij het maken van de eigen community worden gezien als een servicedienst.

4.6 Kosten en bekostigingssystematiek

De gemeenteraad is van mening dat er goedkopere alternatieven zijn voor community platformen. Dit is een reden van de gemeenteraad om een onderzoek te doen naar alternatieven. De kosten moeten in verhouding staan met de rest van de criteria die zijn opgesteld. Ook wordt er binnen dit criterium gekeken naar de bekostigingssystematiek, oftewel: waar komen de kosten vandaan, waar zijn ze op gebaseerd en hoe worden de kosten berekend?

4.7 Gebruiksvriendelijkheid

Hoe makkelijk en laagdrempelig is het community platform in gebruik? Uit wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat het hebben van een gebruiksvriendelijke website, het gebruik van die website laat intensiveren. Met andere woorden: als een website gebruiksvriendelijk is, zal er meer gebruik van worden gemaakt. Een gebruiksvriendelijke website moet aan een aantal eisen voldoen. Drempelvrij.nl is een Nederlandse organisatie die kwaliteitsmerken mag uitgeven met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid van de website (drempelvrij, z.d.). Als een website het kwaliteitsmerk wil ontvangen, moet het voldoen aan de volgende eisen:

- *Waarneembaar*

Dit houdt in onder andere in: het leveren van tekstalternatieven in de vorm van symbolen en het makkelijk maken om content op een website te laten horen of zien (drempelvrij, z.d.).

- *Bedienbaar*

Componenten van de gebruiksinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn. De website levert onder andere manieren om gebruikers te helpen met navigeren en zorgt ervoor dat content op de website niet zo ontworpen is op een manier die toevallen veroorzaakt (drempelvrij, z.d.).

- *Begrijpelijk*

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn. Dit valt samen met de goede begrijpelijkheid en leesbaarheid van tekst. Ook moet het uiterlijk en de bediening van de website voorspelbaar zijn (drempelvrij, z.d.).

- *Robuust*

Deze eis heeft voornamelijk betrekking tot de compatibiliteit van de website. De website moet goed kunnen functioneren op alle beschikbare webbrowsers (drempelvrij, z.d.).

4.8 Subsidiemogelijkheden per platform

In samenwerking met TRIAS is onderzocht of dat de gemeente Geldrop-Mierlo gebruik kan maken van subsidieregelingen ten behoeve van community platformen. Hieruit is naar voren gekomen dat er geen subsidies zijn voor online community platformen.

4.9 E-health

Een aantal van de mogelijkheden van OnsPlatform TV hangt samen met e-health. E-health is een breed begrip: het gaat over de technologie om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren (eHealth88, 2019). De Raad van Volksgezondheid en zorg gebruikt de volgende definitie van e-health:

> *"E-health is het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, en met name internet-technologie, om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren."* (Van Rijen, De Lint & Ottes, 2002).

De inzet van e-health kan een ontwikkeling zijn die bijdraagt aan betaalbare, toegankelijke en kwalitatief betere zorg. Bij OnsPlatform TV is het bijvoorbeeld mogelijk om de wachtkamer/spreekkamer te implementeren. Deze mogelijkheid fungeert als een digitaal consult (OnsPlatform.tv, z.d.). De functie is opgenomen in het basispakket, net zoals een systeem voor mantelzorg. De gemeente Geldrop-Mierlo kan gebruik maken van deze functies, maar doet dat momenteel nog niet. Bij de keuze tussen verschillende platformen zal hier ook naar gekeken moeten worden.

4.10 Conclusie

Uit het vorige hoofdstuk (3 Wie zijn de belanghebbenden) zijn een aantal criteria naar voren gekomen die erg belangrijk zijn. Volgens de huidige gebruikers zijn privacy, beveiliging en gebruiksvriendelijkheid erg belangrijke criteria. Communitybouwers vinden functionaliteit en laagdrempelig in onderhoud erg belangrijke criteria. Uit deze twee belanghebbenden komen de criteria 'privacy', 'gebruiksvriendelijkheid' en 'basis- en extra mogelijkheden' naar voren als belangrijkste criteria. Wethouder Looijmans gaf aan dat privacy, kosten en aanbieders belangrijke criteria zijn. De gemeenteraad vindt gebruiksvriendelijkheid, privacy, veiligheid en interactiviteit het belangrijkste.

De minimale eisen aan een community platform voor de gemeente Geldrop-Mierlo zijn een veilig en AVG-proof platform. Het platform moet gebruiksvriendelijk zijn voor zowel leden als communitybouwers. Het platform moet veel mogelijkheden hebben. De kosten moeten in balans zijn met de kwaliteit. Een app kan de gebruiksvriendelijkheid verhogen en zorgen voor een groter bereik. Om deze reden wordt dit criteria ook een meegenomen.

5 Wat voor soorten community platformen zijn er? Welke verschillen en overeenkomsten zijn er?

In dit hoofdstuk worden de community platformen ‘naast elkaar’ gelegd. Er zal per community platform worden beschreven hoe ze scoren op de criteria die in het vorige hoofdstuk zijn benoemd.

5.1 Community platformen

In een community platform bouwen gebruikers een community (of: omgeving) voor een bepaalde groep mensen. Dit kan voor een sportvereniging zijn, maar ook voor een wijkvereniging. In dit deelhoofdstuk zal worden ingegaan op een aantal community platformen.

5.1.1 OnsPlatform TV

Het huidige community platform van de gemeente Geldrop-Mierlo, OnsPlatform TV, is al uitvoerig beschreven in dit onderzoek. Om niet te veel in herhaling te vallen, zullen hier de kernpunten van het platform worden besproken aan de hand van de criteria die zijn besproken in het vorige hoofdstuk.

Privacy

OnsPlatform TV is AVG-proof. De gegevens die OnsPlatform TV ontvangt, worden niet doorverkocht of opengesteld aan derde partijen. De privacy van gebruikers is altijd gewaarborgd (Cees Kox, persoonlijke communicatie, 11 juni 2020).

Persoonlijke helpdesk

De helpdesk van OnsPlatform TV wordt als persoonlijk ervaren door gebruikers [Google Forms-uitdraai toevoegen]. De helpdesk helpt bij het opzetten van de community websites en beantwoordt hulpvragen van gebruikers en community bouwers. Ook komt de helpdesk met enige regelmaat bij community bouwers op bezoek om te helpen bij het bouwen of updaten van een community (Cees Kox, persoonlijke communicatie, 11 juni 2020). De helpdesk is op werkdagen geopend van 9:00-17:00u via zowel een telefoonnummer als een mailadres (OnsPlatform TV, z.d. b).

Basis- en extra mogelijkheden

Zie hiervoor de tabel in het vorige hoofdstuk. OnsPlatform TV biedt een totaalpakket aan waarin alle mogelijkheden beschikbaar zijn (Cees Kos, persoonlijke communicatie, 11 juni 2020). Er is dus geen sprake van extra mogelijkheden.

Kosten en bekostigingssystematiek

De kosten voor OnsPlatform TV zijn €43.560,- per jaar. OnsPlatform TV verdient aan het standaardtarief van €1,10 wat wordt gevraagd per inwoner van een gemeente. Dit standaardtarief is gekozen omdat zaken zoals serverkosten en personeelskosten betaald moeten worden (Nick Betting, persoonlijke communicatie, 13 augustus 2020). Daarnaast worden diverse toepassingen geleverd aan professionals en organisaties. Hier haalt OnsPlatform TV de inkomsten vandaan. OnsPlatform TV verdient niet aan reclame-inkomsten. Dat wat OnsPlatform TV verdient, wordt geïnvesteerd in het platform. Ook worden de medewerkers, de webhosting, encryptie en beveiliging van de website worden betaald. De medewerkers zijn beschikbaar via de helpdesk. Ze helpen met het opzetten en het onderhoud van websites. Deze persoonlijke ondersteuning is een van de kernwaarden van OnsPlatform TV (Cees Kox, persoonlijke communicatie, 11 juni 2020).

Gebruiksvriendelijkheid

OnsPlatform TV voldoet aan drie van de vier kenmerken die Drempelvrij heeft opgesteld voor een gebruiksvriendelijke website. Er wordt niet voldaan aan waarneembaar: het leveren van alternatieven voor tekst of de optie het laten horen of zien van tekst (Drempelvrij, z.d.).

E-health

Er zijn mogelijkheden tot e-health opgenomen in het totaalpakket van OnsPlatform TV. Geldrop-Mierlo betaalt al voor deze services, maar maakt er nog geen gebruik van. OnsPlatform oppert de mogelijkheid om het nu bij de gemeente Geldrop-Mierlo in gebruik zijnde product “VoorElkaar in Geldrop-Mierlo” te vervangen door de nagenoeg gelijkwaardige beschikbare functies binnen OnsPlatform TV. Hiermee kan een flinke bezuiniging worden bereikt (Cees Kox, persoonlijke communicatie, 11 juni 2020).

App

OnsPlatform TV heeft een app, maar deze is niet te vinden in de appstore voor Apple telefoons. Wel is deze te vinden in de Google Play store.

5.1.2 Mijnbuurtje.nl

Het volgende staat op de website van mijnbuurtje.nl:

"Steeds meer inwoners, organisaties en gemeentes gebruiken ons online community platform voor een meer betrokken buurt waarin mensen elkaar makkelijker vinden. In ons platform staan persoonlijke service, gebruiksgemak, flexibiliteit en functionaliteit voorop" (mijnbuurtje.nl, z.d.).

Mijnbuurtje.nl biedt een community platform met een boel functies. Het platform is veilig en AVG-proof (mijnbuurtje.nl, z.d.). Hieronder de criteria en hoe deze ingevuld kunnen worden aan de hand van MijnBuurtje.

Privacy

MijnBuurtje verwerkt persoonsgegevens met directe en indirecte relaties om mensen juist en tijdig te informeren over wat MijnBuurtje voor ze kan betekenen. De gegevens worden niet gedeeld met andere organisaties. Gegevens worden niet gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor ze oorspronkelijk waren verwerkt. Het platform is AVG-proof (MijnBuurtje, z.d.).

Persoonlijke helpdesk

MijnBuurtje heeft een helpdesk. Deze zit inbegrepen in het standaardpakket.

Basis- en extra mogelijkheden

Op de community platformen van MijnBuurtje kan gebruik worden gemaakt van een twintigtal basisfuncties en negen extra functies. Hieronder een tabel met de mogelijkheden (MijnBuurtje, z.d.):

Nummer	Mogelijkheden
1	Agenda
2	Nieuws en blogs
3	Polls en enquêtes
4	Foto albums en video's
5	Prikbord
6	Hulpvraag en aanbod
7	Bewoners
8	Ontmoetingsplekken
9	Bedrijven/organisatiegids/sociale kaart
10	Koppeling Mijnoverheid.nl e.a.
11	Koppeling offline media
12	Hosting en opslag
13	E-mail accounts
14	Veilig platform en AVG-proof
15	Nieuwsbrief op maat
16	Site inrichting en contentbeheer
17	Statistieken en rapportages
18	Toegangsniveaus
19	Kaarten en lijst weergave
20	Basis en maatwerk filters
21	Vrijwilligersvacaturebank
22	Sociale kaart import en beheermodule
23	Lokale betaaldiensten en facturering
24	Ondernemersmodule

25	Mailcampagnes
26	Eigen huisstijl
27	E-participatie
28	Projecten
29	Integratie dorpen / wijken

Groen = basis functies
Rood = extra opties

Kosten en bekostigingssystematiek
De kosten van MijnBuurtje zijn:

Eenmalig €5.500,- voor het technisch vervangen van het huidige platform.
Eenmalig €680,- voor de migratie van de huidige gegevens.
Eenmalig €12.685,- voor de MijnBuurtje aanpak, die onder andere bestaat uit advies en training.

De eerste drie jaar kost het gebruik van MijnBuurtje jaarlijks €8.250,-. Vanaf drie jaar kost MijnBuurtje jaarlijks €4.250,-.

In deze kosten zitten vier subsites verwerkt. De 64 communities krijgen een eigen plek (pagina) met eigen functionaliteiten. Per subsite wordt €250,- gevraagd per jaar. De kosten van de vier subsites is verwerkt in de kosten die hierboven zijn genoemd.

Gebruiksvriendelijkheid
De website van MijnBuurtje is een gebruiksvriendelijke website. Het is mogelijk om vragen te stellen aan buren over de website. De website is duidelijk. Hij voldoet aan drie van de vier eisen van Drempelvrij. Er wordt niet voldaan aan waarneembaar: het leveren van alternatieven voor tekst of de optie het laten horen of zien van tekst (Drempelvrij, z.d.).

E-Health
Volgens de basis- en extra mogelijkheden is er momenteel geen optie tot e-health.

App
De MijnBuurtje app is te downloaden via de Android store. Er is geen ondersteuning voor de Apple telefoon. De website van MijnBuurtje heeft wel een mobiele versie.

5.1.3 Gebiedonline

Het volgende staat op de website van gebiedonline:

"Bij ons kun je je eigen buurtplatform creëren. En zo de verbinding in je buurt helpen vergroten. Heb je besloten dat jouw wijk, dorp of stad een online platform van gebiedonline nodig heeft? Dan ben je hier op de juiste plek" (gebiedonline, z.d.).

Gebiedonline biedt een platform voor een buurt, waarin bewoners elkaar kunnen vinden. Op het platform is het onder andere mogelijk om berichten te plaatsen en activiteiten aan te kondigen. Hieronder een beschrijving van hoe de criteria kunnen worden ingevuld aan de hand van Gebiedonline.

Privacy

Gebiedonline verzamelt gegevens van de gebruikers, zoals voor-en achternaam, maar deze gegevens zullen nooit verkocht worden. Een gebruiker van Gebiedonline kan kiezen voor een publiek profiel, waarna voor-en achternaam (en eventueel profielfoto) van de gebruiker voor iedereen te zien zijn. Als een gebruiker niet voor een publiek profiel kiest, dan worden de gegevens van de gebruiker nooit getoond, maar kan de gebruiker ook geen 'content' op de website plaatsen.

Bij verwijdering van een account zal Gebiedonline de gegevens van het account ontdoen van alle informatie die herleidbaar zijn naar de gebruiker. Gebiedonline neemt ook passende maatregelen om gegevens te beveiligen. De server van Gebiedonline staat op Nederlands grondgebied (Gebiedonline, z.d.).

Persoonlijke helpdesk

Voor de vragen die met regelmaat worden gesteld is er een F.A.Q. op de website van Gebiedonline. Hierop staan de veel gestelde vragen met een antwoord. Het is ook mogelijk om een contactformulier in te vullen op de website. Hierop wordt persoonlijk gereageerd (Gebiedonline, z.d.). Verder bestaat er geen helpdesk op de website.

Basis- en extra mogelijkheden

Op Gebiedonline is een scala van mogelijkheden beschikbaar. Het is mogelijk berichten te plaatsen, activiteiten te organiseren, projecten te delen, enzovoort. Hieronder een overzicht (Gebiedonline, z.d.):

Nummer	Mogelijkheid
1	Berichten
2	Activiteiten
3	Projecten
4	Vraag & aanbod
5	Wensen
6	Nieuwsbrief
7	Wie is wie?
8	Sociale kaart
9	Plattegrond
10	Prioriteiten
11	Gebiedsplannen

Kosten en bekostigingssystematiek
Gebiedonline is een coöperatie zonder winstoogmerk. De kosten voor het eerste jaar zijn €2.500,-. Daarna gaan de kosten omlaag, naar €1.000,- (Gebiedonline, z.d.).

Gebruiksvriendelijkheid
Gebiedonline heeft een gebruiksvriendelijke website. De website voldoet aan drie van de vier eisen van Drempelvrij. Er wordt niet voldaan aan waarneembaar: het leveren van alternatieven voor tekst of de optie het laten horen of zien van tekst (Drempelvrij, z.d.).

E-Health
Er staat geen mogelijkheid tot e-health in de genoemde mogelijkheden op de website.

App
Gebiedonline heeft geen app. De website heeft wel een mobiele versie.

5.1.4 BUURbook

Het volgende staat op de website van BUURbook:

"BUURbook is het onafhankelijk, sociaal platform voor je buurt. Hier informeer je elkaar over wat er in je buurt gebeurt en wat je daarvan vindt. Het gaat over alles in de buurt dus: sociaal, ruimtelijk en economisch.

Je kunt gratis gebruik maken van BUURbook maar voor het beste effect richt je met BUURbook tegen geringe kosten een eigen omgeving in voor jouw buurt. Inmiddels vele buurten hebben dat gedaan. Zo houden we BUURbook reclamevrij" (BUURbook, z.d.).

Hieronder de criteria en hoe ze ingevuld kunnen worden aan de hand van BUURbook.

Privacy
BUURbook is AVG-proof. Echter, het platform is wel voor een groot deel openbaar. Hierdoor kunnen organisaties zoals Google informatie verzamelen op de website ter verbetering van hun services.

Het is mogelijk om een account aan te maken op BUURbook, maar het kan ook zonder account gebruikt worden. Een andere mogelijkheid is dat gebruikers inloggen met hun Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+ of Microsoft-account. Informatie wordt niet gedeeld met derde partijen. Servers van BUURbook staan op Nederlandse grondgebied. Het platform is AVG-proof (BUURbook, z.d.).

Persoonlijke helpdesk
BUURbook biedt communitybouwers en buurnetwerkers aan het begin van de overeenkomst een training aan. Zo kunnen de communities opgezet worden. Vervolgens bieden ze een helpdesk en ondersteuning aan de communities (BUURbook, z.d.).

Basis- en extra mogelijkheden
De mogelijkheden in BUURbook zijn: berichten plaatsen, buurtagenda, mijn buren, buurtgids, fotogalerij, buurtnieuws en buurtstand. In de buurtgids staat een overzicht van alle organisaties en buren die voor een organisatie werken in de buurt (BUURbook, z.d.).

Kosten en bekostigingssystematiek
De totale investeringskosten voor BUURbook zijn eenmalig €15.557,52. Vervolgens bedragen de kosten per jaar €4.109,12 voor zeven omgevingen (één voor elke wijk).

Gebruiksvriendelijkheid
BUURbook voldoet aan drie van de vier kenmerken van Drempelvrij. Er wordt niet voldaan aan waarneembaar: het leveren van alternatieven voor tekst of de optie het laten horen of zien van tekst (Drempelvrij, z.d.).

E-Health
Er is een koppeling mogelijk met zorgplatforms. Het is dus mogelijk om e-health te integreren in BUURbook.

App

BUURbook heeft een app voor zowel Android als Apple telefoons.

5.2 Sociale media

Ook via sociale media is het mogelijk om community platformen te realiseren. Het voordeel van sociale media is dat dit momenteel al door veel mensen wordt gebruikt, waardoor het aantal gebruikers van een bepaalde community wellicht hoger uit kunnen vallen dan van een community op OnsPlatform TV.

5.2.1 Facebook

In Facebook is het mogelijk om kosteloos 'eigen pagina's' aan te maken. Men kan een pagina oprichten, waarna leden van Facebook zich kunnen inschrijven. Hierdoor zien ze de updates die op de pagina verschijnen. Zo kunnen de leden de informatie zien en bijhouden. Ook houdt Facebook een agenda bij, zodat leden kunnen zien wanneer er bepaalde activiteiten plaatsvinden. Een 'eigen pagina' is te vergelijken met een community.

Privacy

Facebook verzamelt informatie over de gebruikers om diensten en producten te kunnen aanbieden. Als er via Facebook op een advertentie wordt geklikt, zullen de gegevens van de gebruiker worden gedeeld met de adverteerder (Facebook, z.d.). De servers van Facebook zijn voornamelijk buiten Europa geplaatst (Quora, 2018). Dit betekent dat de AVG wetgeving niet altijd van kracht is op de data die gebruikers met Facebook delen (Justitia, z.d.).

Persoonlijke helpdesk

Facebook maakt gebruik van een helpcentrum, waar veel gestelde vragen staan opgesteld. Het is niet mogelijk om telefonisch contact op te nemen met Facebook voor bijvoorbeeld het bouwen van communities. Facebook heeft dus geen persoonlijke helpdesk (Facebook, z.d.).

Basis- en extra mogelijkheden

Het is op Facebook mogelijk om een groep of een pagina aan te maken. Een pagina is meer gefocust op het delen van informatie, een groep is een wat meer interactieve plek waar je in contact komt met andere mensen, zoals uit de buurt. Het is mogelijk om berichten te plaatsen, een agenda bij te houden, evenementen te plannen en een 'poll' (vraag waarop gestemd kan worden) te plaatsen.

Kosten en bekostigingssystematiek

Facebook is gratis om te gebruiken. Ook het opzetten van een groep of eigen pagina is kosteloos.

Gebruiksvriendelijkheid

De website van Facebook is vriendelijk in gebruik. Het is gemakkelijk om een pagina te maken en deze leuk aan te kleden. Een bijkomend voordeel van Facebook is dat veel mensen al een account hebben, en zo een breder publiek kan worden aangeboord. Facebook voldoet aan drie van de vier eisen van Drempelvrij. Er wordt niet voldaan aan waarneembaar: het leveren van alternatieven voor tekst of de optie het laten horen of zien van tekst (Drempelvrij, z.d.).

E-Health

Er zijn geen mogelijkheden tot e-health op Facebook.

5.3 Multisite technologie

Een multisite is een netwerk van meerdere websites. De sites worden op één plek beheerd en maken gebruik van één database (Finalist, z.d.). Het is mogelijk om de verenigingen van Geldrop-Mierlo een site op een multisite aan te bieden. Hierop kunnen ze vervolgens een eigen website bouwen om informatie te delen. Dit is echter geen community, zoals OnsPlatform TV.

De criteria zijn lastig toepasbaar op dit onderdeel. Multisite technologie is iets totaal anders dan een community platform. De site wordt namelijk gemaakt door de verenigingen zelf, waarbij alle functies afhankelijk zijn van hetgeen wat de vereniging wil bouwen.

In dit onderzoek zijn twee aanbieders meegenomen: Intracto en Plate. Deze aanbieders zijn meegenomen om een beeld te schetsen van aanbieders van multisite technologie. Er zijn echter veel meer aanbieders op dit gebied: zowel grote als kleine bedrijven. De mogelijkheden op een multisite zijn veelal afhankelijk van de mogelijkheden van de aanbieder.

Privacy

Wat betreft privacyregelingen: dit verschilt per aanbieder. Een voorbeeld is Intracto (2020) die gegevens op een al dan niet identificeerbare manier doorstuurt aan derden. Ook worden persoonsgegevens gebruikt om diensten aan te bieden of directe marketingdoeleinden. Een andere aanbieder, Plate, schrijft in de privacy policy dat persoonsgegevens worden verwerkt via een aantal subverwerkers, waaronder Amazon, Mailchimp en Copper (2020).

Persoonlijke helpdesk

Ook dit verschilt per aanbieder. Er wordt een domein gekocht bij een aanbieder, waarna de consument de site moet ontwerpen. De hulp van de aanbieders kan hierbij wel worden gevraagd. Bij Plate worden klanten geholpen bij het ontwikkelen van de websites. Ook is er een uitgebreid contactmenu aanwezig (Plate, 2020).

Basis- en extra mogelijkheden

Zoals al eerder aangegeven: dit is volledig aan de consument. De vereniging die de website opzet kan zelf bepalen welke functies er op de website komen.

Kosten en bekostigingssystematiek

Kosten bij Plate voor het huidige aantal communities is 64 x 300 = €19.200,-. Dit is inclusief webhosting, domeinnaam, SSL-certificaat (beveiliging), onbeperkt CMS (contentmanagementsysteem, waarmee gebruikers eenvoudig hun website kunnen beheren), bugfixes en technische ondersteuning (Plate, 2020).

Gebruiksvriendelijkheid

Dit is afhankelijk van hoe de site wordt ingericht.

E-health

Ook dit is afhankelijk van hoe de site wordt ingericht. Hierbij is het ook van belang dat, als er voor deze optie wordt gekozen, de aanbieder AVG-proof is. Dan worden de persoonsgegevens namelijk ook op een veilige manier verwerkt. Ook end-to-end encryptie is dan erg belangrijk.

5.4 Verschillen en overeenkomsten

MijnBuurtje
Het eerste community platform dat is onderzocht, is MijnBuurtje. Net als in OnsPlatform TV kunnen verenigingen op MijnBuurtje een community aanmaken, waarna leden en niet-leden deze communities kunnen bezoeken. Een groot verschil tussen OnsPlatform TV en MijnBuurtje is dat de functies van elkaar verschillen. OnsPlatform TV is opgezet vanuit het idee dat verenigingen en wijken mogelijkheden moeten hebben om online een community te bouwen. Bij MijnBuurtje is het doel van een community dat gemeentelijke opgaven kunnen worden opgelost, zoals eenzaamheid en sociale cohesie.

De functies die beide platformen bieden lijken veelal op elkaar en ze zijn allebei AVG-proof, waarmee ze voldoen aan de Nederlandse en Europese privacywetgeving. Een verschil in functies is dat OnsPlatform TV e-health heeft geïntegreerd in het platform. Dat heeft MijnBuurtje niet.

Een ander verschil tussen beide platformen is dat MijnBuurtje een bepaalde aanpak heeft waarin zogenaamde 'buurtverbinders' het platform beheren waardoor mensen in de buurt elkaar makkelijk kunnen vinden. Buurtverbinders moeten worden getraind door MijnBuurtje en zijn niet alleen digitaal, maar ook offline bezig met de buurt. Hiervoor moet animo zijn binnen wijken (MijnBuurtje, z.d.).

Gebiedonline
Het tweede platform dat is onderzocht is Gebiedonline. Gebiedonline heeft als doel het realiseren van meer verbinding in de buurt. Dit kan worden gedaan via het community platform Gebiedonline. Op de community websites kunnen door de beheerders berichten worden geplaatst waarop leden kunnen reageren. Ook is er een agenda. Wat dat betreft komt het overeen met OnsPlatform TV.

Gebiedonline verzamelt gegevens van gebruikers en gaat daar verantwoord mee om. Een gebruiker kan zelf kiezen hoeveel informatie hij op Gebiedonline plaatst en wat daarvan te zien is. Informatie wordt niet doorverkocht aan derden: Gebiedonline is AVG-proof.

Het verschil tussen Gebiedonline en OnsPlatform TV is dat Gebiedonline als functie heeft dat bewoners van een bepaalde buurt elkaar kunnen vinden: het gaat over het vergroten van de verbinding binnen een buurt. Dit is anders dan bij OnsPlatform TV, wat is opgestart in de gemeente Geldrop-Mierlo met als functie het 'beschikbaar stellen van digitale middelen aan organisaties en burgers, waardoor zij kosteloos eigen communities kunnen creëren'. Natuurlijk is de onderliggende laag van een community dat een vereniging in contact komt met bewoners en gebruikers.

Een ander verschil is dat Gebiedonline specifiek is bedoel voor wijken. OnsPlatform TV wordt beschikbaar gesteld voor alle organisaties die een eigen community willen opzetten, zowel wijken als verenigingen. Ook zijn de kosten anders ingericht bij Gebiedonline. Daar waar je bij OnsPlatform TV betaalt per inwoner van de gemeente, betaal je bij Gebiedonline per community.

Anders dan bij OnsPlatform TV is er geen sprake van een persoonlijke helpdesk: een vraag moet worden ingestuurd via het contactformulier.

BUURbook
Het platform BUURbook is een sociaal platform voor de buurt. Bewoners, de gemeente en professionals worden met elkaar verbonden en kunnen elkaar, via het platform, vinden. BUURbook probeert samen met gebruikers te ontdekken hoe de samenwerking tussen de partijen zo goed mogelijk kan verlopen (BUURbook, z.d.).

Net zoals bij de vorige twee platformen, is BUURbook verschillend van OnsPlatform TV in het doel van het platform. Daar waar BUURbook de verbinding zoekt, is OnsPlatform TV in essentie een platform voor verenigingen om kosteloos een community te bouwen. De onderliggende laag van OnsPlatform TV, waarin de verbinding met bewoners en gebruikers wordt gezocht door middel van het platform, is wel gelijk aan de verbinding die BUURbook in het platform realiseert.

BUURbook is AVG-proof, net zoals OnsPlatform TV. Het inloggen op BUURbook is toegankelijker dan bij OnsPlatform TV: het is, naast het maken van een account door middel van een e-mail adres, mogelijk om via sociale media een account te maken. Ook is het bij BUURbook, net zoals bij OnsPlatform TV, mogelijk om e-health te integreren.

Facebook
Facebook is een sociaal medium. Hierin kan een eigen pagina of groep worden gebouwd, waarna leden de pagina kunnen bekijken en kunnen reageren op onder andere berichten en evenementen.

Een voordeel van Facebook is dat heel veel mensen al lid zijn van Facebook. De gemeente hoeft een dergelijk platform dus niet te adverteren. Daarnaast is het kosteloos: de gemeente hoeft geen geld te betalen aan verenigingen voor het creëren van eigen pagina's.

Een nadeel is dat Facebook niet AVG-proof is. Gegevens van gebruikers worden gedeeld met adverteerders op het moment dat een gebruiker op een advertentie klikt. Dit is een groot verschil met OnsPlatform TV.

Een volgend verschil met OnsPlatform TV is dat er op Facebook andere functies zijn. OnsPlatform TV heeft verschillende e-health functies, zoals bewegen op afstand, duimpjes en mantelzorg. Een gratis platform zoals Facebook is daarvoor niet toereikend; de functies zijn er niet en in verband met de privacy is het de vraag in hoeverre het verstandig is om gevoelige informatie via dit platform te delen.

Multisite technologie

Op het moment dat er voor een multisite wordt gekozen, is er voor de vereniging veel meer vrijheid in het opzetten en indelen van de website. Er wordt één site aangekocht, waarna de verenigingen op een ‘sub-site’ een eigen onderdeel krijgen van de multisite. Dit onderdeel kan zelf worden ingevuld.

Een verschil met OnsPlatform TV is dat er bij een normale website alleen sprake is van informatie zenden. In OnsPlatform TV is de mogelijkheid om te reageren op berichten: het is interactiever. Dit moet de sociale cohesie bevorderen. Binnen een reguliere website is deze mogelijkheid er niet. Als dit wel mogelijk is, moet er meestal door de inkoper van de website betaald worden om bezoekers zich te laten inschrijven.

Er zijn echter veel aanbieders van zowel multisite technologie webhosting. Privacy, persoonlijke helpdesk, functies en kosten verschillen per aanbieder.

6 Welk community platform sluit het beste aan op de gestelde criteria?

In de vorige hoofdstukken zijn onder andere de verschillende community platformen en de gestelde criteria besproken. In bijlage 1 is de ingevulde matrix opgenomen. De matrix geeft in een oogopslag weer of en in welke mate een community platform voldoet aan de opgestelde criteria.

In de huidige visie en strategie staat onder de pijler 1 (sterke, vitale en gezonde wijken) het programmadoel 'Wij helpen sterke wijken en netwerken te creëren zodat het fijn en veilig wonen is'. Hieronder valt de actie 'Wij stimuleren ontmoeting door onder andere activiteiten en initiatieven die bijdragen aan een gevoel van verbondenheid met de buurt, wijk en gemeenschap zodat de sociale cohesie wordt vergroot'. Dit gebeurt zowel door middel van initiatieven in de wijk als via de digitale weg:

'Met digitale ondersteuning bevorderen wij onderling contact tussen mensen en vergroten wij eigen initiatief en synergie. Wij faciliteren wijken door een digitaal platform voor alle bewoners en organisaties beschikbaar te stellen en mensen worden ondersteund in het gebruik. In 2020 wordt het huidige systeem (Platform Tv) geëvalueerd en zal er een benchmark worden uitgevoerd'.

Hieruit komt naar voren dat de gemeente Geldrop-Mierlo wijken wil blijven faciliteren door het beschikbaar te stellen van een digitaal platform voor alle bewoners en organisaties. Mensen worden ondersteund in het gebruik. Voordat er een keuze wordt gemaakt voor een digitaal platform, moet de gemeenteraad eerst goed voor ogen hebben wat voor doel een digitaal platform na moet streven. Zoals te lezen in hoofdstuk 3.2.4 kijken de gemeenteraadsleden erg verschillend tegen het huidige community platform aan. Het is een discussie over kosten en baten, waarbij de baten erg lastig te meten zijn.

Dienst Dommelvallei geeft aan dat een migratie naar een ander systeem een flink traject met zich meebrengt. Allereerst moet het systeem worden aangekocht en geïmplementeerd. De wijken moeten mee in de migratie en ook de gebiedsregisseurs moeten gaan werken met een ander systeem (Dienst Dommelvallei, persoonlijke communicatie, 25 juni 2020).

Als deelconclusie kunnen de volgende punten gesteld worden:

- De belangrijkste criteria volgens de gemeenteraad, de gebruikers en de communitybouwers zijn gebruiksvriendelijkheid, privacy en interactie. Dit kwam naar voren uit zowel de enquête als de interviews;
- Er is geen sprake van 'het beste' platform: elk platform heeft zijn voor- en nadelen. Het is voornamelijk belangrijk dat een community platform aansluit bij het doel wat staat geformuleerd in de visie en strategie. Hierin staat de volgende tekst:

  'Met digitale ondersteuning bevorderen wij onderling contact tussen mensen en vergroten wij eigen initiatief en synergie. Wij faciliteren wijken door een digitaal platform voor alle bewoners en organisaties beschikbaar te stellen en mensen worden ondersteund in het gebruik' (gemeente Geldrop-Mierlo, 2020).
  Wijken worden door OnsPlatform TV gefaciliteerd in een digitaal platform. Echter, in hoeverre is OnsPlatform TV een digitaal platform dat het onderling contact wordt bevorderd? Uit de enquête komt naar voren dat dit té weinig gebeurt. Gebruikers zijn voornamelijk bezig met het opzoeken van informatie op het platform. Slechts één van de 65

respondenten in de rol van gebruiker geeft aan het platform te gebruiken ten behoeve van interactie. Ook de communitybouwers geven aan het platform voornamelijk te gebruiken voor het verstrekken van informatie. OnsPlatform TV bevordert het onderling contact slechts minimaal.

7 Welke subsidiemogelijkheden zijn er?

In dit hoofdstuk wordt besproken welke subsidiemogelijkheden en regelingen er zijn.

7.1 Mogelijkheden tot subsidie

In het verleden waren er mogelijkheden tot subsidie voor een community platform. Aangezien het momenteel niet 'vernieuwend genoeg' meer is, is deze mogelijkheid er niet meer (Trias, persoonlijke communicatie, 24 juni 2020).

Het is wel mogelijk om beroep te doen op de regeling 'stimulering e-health thuis'. Deze regeling heeft tot doel om (oudere) patiënten langer thuis te laten wonen. Deze regeling kan echter alleen worden aangevraagd door zorginstellingen in combinatie met bijvoorbeeld de gemeente (Trias, persoonlijke communicatie, 24 juni 2020).

OnsPlatform TV biedt verschillende mogelijkheden tot e-health: beeldbellen, bewegen op afstand, duimpjes, mantelzorg en wachtkamer/spreekkamer. OnsPlatform TV moet in dit geval fungeren als aanbieder van de zorg, samen met aanbieders binnen de gemeente Geldrop-Mierlo. Dit kunnen huisartsen zijn, maar ook mantelzorgers. Geldrop-Mierlo is in dit geval de inkoper van de zorg.

Het overgaan op de e-health van OnsPlatform TV is echter niet zonder risico's. Veel zorgaanbieders werken momenteel met andere programma's en moeten speciaal voor Geldrop-Mierlo gebruik gaan maken van een ander programma. Huisartsen en ander zorgpersoneel moet hieraan mee willen werken, want anders zal dit niet lukken.

8 Conclusies

De conclusies van het vergelijkende onderzoek zijn tot stand gekomen op basis van de onderstaande punten.

- De visie en strategie sociaal Persoonlijk, dichtbij en verbonden (2020) als beleidsmatige kader.
- De digitale platformen zijn vergeleken op negen verschillende criteria (*privacy, overdrachtsgegevens, persoonlijke helpdesk, basismogelijkheden, extra mogelijkheden, gebruiksvriendelijkheid, EHealth, app*).
- Input van stakeholders is middels interviews meegenomen in het opstellen van de criteria.

Het onderzoek leidt naar de onderstaande **conclusies**.

- De belangrijkste criteria voor een digitaal platform die vanuit interviews naar voren is gekomen zijn; Een veilige werkomgeving (AVG Proof), gebruiksvriendelijkheid en prijs / kwaliteit verhouding. Tevens is gewenst dat het platform bezocht kan worden via een app. Een app kan zorgen voor een groter bereik en verhoogt de gebruiksvriendelijkheid.
- Uit de matrix komt naar voren dat de digitale platformen 'BUURbook' en 'Mijnbuurtje' passen binnen het beleidsmatig kader en aan de meeste criteria voldoen.
- Conclusies Huidige platform:
    - OnsPlatform TV groeit: het aantal gebruikers en het aantal communities neemt jaarlijks toe (zie hiervoor de gegevens in bijlage 1).
    - OnsPlatform TV kent een behoorlijke publieke waarde en gebruikers zijn tevreden over de ondersteuning die de organisatie van het Platform biedt.
    - Uit de enquêtes komt naar voren dat communitybouwers OnsPlatform TV voornamelijk gebruiken voor het zenden van informatie. Gebruikers van OnsPlatform TV gebruiken het voornamelijk voor het opzoeken van informatie. Slechts één respondent geeft aan het platform te gebruiken voor interactie.
    - OnsPlatformTV biedt vele mogelijkheden. Echter, wordt er minimaal gebruik van gemaakt van deze mogelijkheden. Daarnaast gaan de mogelijkheden verder dan het beleidsmatig kader (stimuleren van interactie ten behoeve van sociale cohesie).

Op basis van deze conclusies wordt het advies gegeven om samen met gebruikers te besluiten welke van de aanbevolen platformen (BUURbook en Mijnbuurtje) het beste past in Geldrop – Mierlo.

9 Literatuurlijst

Algemene wet bestuursrecht. (4 juni 1992). Geraadpleegd op 12 april 2020, van https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2020-04-15

Blom, E. (2010). *Handboek Communities.* Amsterdam: A.W. Bruna.

BUURbook. (z.d.). *Een eigen BUURbook voor je buurt of project*. Geraadpleegd op 19 juni 2020, van https://buurbook.nl/folder

BUURbook. (z.d.). *Wat en waarom BUURbook?* Geraadpleegd op 8 juni 2020, van https://buurbook.nl/dit-is-buurbook

Crossinternet. (z.d.). *Waarom een gebruiksvriendelijke website zo belangrijk is*. Geraadpleegd op 27 maart 2020, van https://www.crossinternet.nl/blog/belang-van-een-gebruiksvriendelijke-website/

Drempelvrij. (z.d.). *Waarmerk drempelvrij.nl*. Geraadpleegd op 27 maart 2020, van https://www.drempelvrij.nl/

eHealth88. (2019). *Wat is eHealth nu precies?* Geraadpleegd op 12 april 2020, van https://ehealth88.nl/blog/is-ehealth-nu-precies/

Facebook. (z.d.). *Gegevensbeleid*. Geraadpleegd op 14 juni 2020, van https://www.facebook.com/privacy/explanation

Finalist. (z.d.). *Kenmerken en voordelen multisite.* Geraadpleegd op 8 juni 2020, van https://www.finalist.nl/oplossingen/multisite#:~:text=Een%20multisite%20is%20een%20netwerk,corporate%20website%20als%20basis%20gebruikt.

Gebiedonline. (z.d.). *Ons platform.* Geraadpleegd op 19 juni 2020, van https://gebiedonline.nl/ons-platform

Gebiedonline. (z.d.). *Start een platform*. Geraadpleegd op 8 juni 2020, van https://gebiedonline.nl/start-een-platform

Gemeente Geldrop-Mierlo. (2020). *Persoonlijk, Dichtbij en Verbonden.* [visie en strategie]. Geldrop-Mierlo: gemeente Geldrop-Mierlo.

Intracto. (14 februari 2020). *Privacy policy.* Geraadpleegd op 19 juni 2020, van https://www.intracto.com/nl-nl/privacy-policy

Justitia. (z.d.). *Cloudrecht*. Geraadpleegd op 27 maart 2020, van https://www.justitia.nl/cloudrecht/

Marketingtermen. (z.d.). *Wat is een community.* Geraadpleegd op 16 april 2020, van https://www.marketingtermen.nl/begrip/community

MijnBuurtje. (z.d.) *Community platform.* Geraadpleegd op 14 juni 2020, van https://www.mijnbuurtje.nl/community-platform/

OnsPlatform.tv. (z.d.). *Home.* Geraadpleegd op 12 april 2020, van https://www.onsplatform.tv/Home/

OnsPlatform tv. (z.d. b). *Helpdesk*. Geraadpleegd op 5 augustus 2020, van https://www.onsplatform.tv/helpdesk/

Parbleu. (2012). *Waardecreatie betekenis / definitie.* Geraadpleegd op 12 april 2020, van https://waardecreatie.nl/over-waardecreatie

PCMweb. (29 januari 2019). *Zo werkt end-to-end-encryptie met Signal Protocol.* Geraadpleegd op 27 maart 2020, van https://pcmweb.nl/artikelen/nieuws/zo-werkt-end-to-end-encryptie-met-signal-protocol/

Plate. (10 april 2020). *Privacy Statement Plate Websites B.V.* Geraadpleegd op 19 juni 2020, van https://plate-attachments.s3.amazonaws.com/attachments/fecd9a9ff3/Privacy%20Statement%20Plate %20Websites%20B.V..pdf

Quora. (2018). *Where are the Facebook servers located worldwide?* Geraadpleegd op 19 juni 2020, van https://www.quora.com/Where-are-the-Facebook-servers-located-worldwide

Rijksoverheid. (z.d.). *Mogen organisaties mijn persoonsgegevens aan anderen doorgeven?* Geraadpleegd op 27 maart 2020, van https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/privacy-en-persoonsgegevens/vraag-en-antwoord/mogen-organisaties-mijn-persoonsgegevens-aan-anderen-doorgeven

Van Dale. (z.d.). *Betekenis SERVICE*. Geraadpleegd op 4 augustus 2020 van https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/SERVICE

Van Dam, A. (2019). E-nabling: how to enable co-creation. In Nijs, D. (Ed.) Advanced Imagineering. (pp. 151-165). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.

Van der Wardt, R. (z.d.). *Wat is Co-Creatie?* Geraadpleegd op 12 april 2020, van https://designthinkingworkshop.nl/wat-is-co-creatie/

Van Rijen, A.J.G., De Lint, M.W. & Ottes, L. (2002). *Inzicht in e-health*. Geraadpleegd op 12 april 2020, van https://www.raadrvs.nl/documenten/publicaties/2002/04/25/inzicht-in-e-health

10 Bijlagen

10.1 Bijlage 1: matrix

Criteria → / Platformen ↓	Privacy	Overdracht gegevens	Persoonlijke helpdesk	Basis-mogelijk-heden	Extra mogelijk-heden	Gebruiksvriende-lijkheid	E-health	App	Kosten[1]
OnsPlatform TV									Jaarlijks €43.560
MijnBuurtje									Eenmalig: €18.865 Jaarlijks: eerste drie jaar €8.250. Daarna: jaarlijks €4.250
Facebook									Gratis.
Gebiedonline									Per platform: €2.500 voor het eerste jaar. Daarna: jaarlijks €1.000 per platform
BUURbook									Eenmalig: €15.557,52 Jaarlijks: €4.109,12
Multisite-technologie[2]									Kosten verschillen. Bij Plate: jaarlijks €19.200

Groen = voldoet. Oranje = voldoet gedeeltelijk. Rood: voldoet niet. Grijs: niet aangeboden.

[1] De kolom 'Kosten' kent geen kleur vanwege de verschillen in kostensystematiek. De kosten die hier staan opgenomen zijn een prijsindicatie. De exacte kosten zijn afhankelijk van definitieve afspraken over de gewenste dienstverlening.

[2] De rij bij Multi Multisite-technologie is 'wit' gelaten. Alle criteria, op de 'overdracht gegevens' na, zijn volledig afhankelijk van hoe de site wordt ingericht en waar deze wordt afgenomen.

Opmerkingen bij de matrix:

- Multisite-technologie is opengelaten. Al deze criteria, op de ‘overdracht gegevens’ na, zijn namelijk volledig afhankelijk van hoe de site wordt ingericht en waar deze wordt afgenomen.
- De grijze vakjes bij het criterium ‘extra mogelijkheden’ betekenen dat dit niet wordt aangeboden op de website. Alle mogelijkheden zitten in één totaalpakket.
- App:
    - OnsPlatform TV: alleen in de Google Play store. Geen app voor Apple.
    - MijnBuurtje: alleen voor Android, dus in de Google Play store. Geen app voor Apple.
    - Facebook: een app voor zowel Apple als Android.
    - Gebiedonline: geen app.
    - BUURbook: een app voor zowel Apple als Android.
    - Multisite technologie: als hiervoor gekozen wordt, is een app niet van belang. Er wordt dan overgegaan van een platform naar een website, waarbij de informatievoorziening centraal staat in plaats van de interactie.

- Kosten voor de komende vijf jaar:
    - OnsPlatform TV: 5 x €43.560 = €217.800
    - MijnBuurtje: €18.865 + 3 x €8.250 + 2 x €4.250 = €52.115
    - Facebook: gratis
    - Gebiedonline: ervan uitgaande dat er voor 7 wijk een platform wordt aangevraagd, waaronder de subsites (de communities) hangen:
      7 x €2.500 + 7 x (€1.000 x 5) = €52.500
    - BUURbook: €15.557,52 + 5 x €4.109,12 = €36.103,62
    - Multisite-technologie: betaling per site bij aanbieder Plate (onderliggend aan de multisite) zijn €300,-. €300 x 64 x 5 = €96.000

10.2 Bijlage 2: interviewverslagen

Interview met Nico van Dijck. CDA. 4 juni 2020.

Het CDA onderscheidt vier stappen waaraan moet worden gedacht in het kader van OnsPlatform TV:

1. Community building en websites zijn twee verschillende dingen. Voor community building kan men uitwijken naar verschillende sociale media. Websites zijn er voor informatievoorzieningen.
2. Veel stichtingen en verenigingen regelen websites en communities zelf. Zij hebben een website en regelen dit zonder de hulp van OnsPlatform TV.
3. De gemeente betaalt het bedrag van OnsPlatform TV en het CDA vindt het bedrag wat betaald moet worden absurd. De technologie is volgens het CDA verouderd: er zit weinig in. Het CDA heeft gerekend: er wordt €50.000,- betaald voor 30-40 sites. Dat is prijzig per site. Daar heeft het CDA moeite mee. Bovendien is er verouderde technologie van toepassing wat volgens het CDA nog geen €20.000 per jaar waard is.
   Een optie die volgens het CDA wel mogelijk is, is multi-site-technologie. Dit kan al voor een-derde van de prijs van wat nu wordt betaald voor OnsPlatform TV.
4. Alles moet gebeuren binnen de wettelijke kaders. Hiermee moet gedacht worden aan bijvoorbeeld privacy. Het moet aan de Nederlandse wetgeving voldoen.

Het CDA verwacht dat voornamelijk ouderen gebruik maken van OnsPlatform TV. Ze weten dit niet zeker en hebben al verschillende keren naar analytische gegevens gevraagd (Google Analytics). Ze hebben grote twijfels aan hoe vaak de sites bezocht worden, hoeveel nieuwe sites er bij zijn gekomen en hoeveel nieuwe gebruikers en klanten er zijn.

Het CDA vraagt zich ook af wat OnsPlatform TV doet met de €50.000 per jaar. Hoe wordt dit geld besteed? Ook vraagt het CDA zich af of OnsPlatform TV voornemens heeft om de technologie te vernieuwen. Als dat zo is, en het platform krijgt een nieuwe ‘look’, dan kan er worden gekeken naar een eventuele verdere samenwerking.

Bij een toekomstig community platform is het onder andere belangrijk dat er een app beschikbaar is. Zo kan er een ander publiek worden aangeboord. Heel veel jongeren raadplegen een site zoals OnsPlatform TV namelijk niet: zij werken graag via een app om te kijken naar ‘snelle’ informatie over bijvoorbeeld de sportclub. De app vervangt de websites voor een groot deel, en dat is vooral onder jongeren.

Interview met Remco van de Vossenberg. DPM. 9 juni 2020

DPM vindt OnsPlatform TV een goed initiatief. Er wordt veel gebruik van gemaakt, maar het moet tegen lagere kosten. De kosten en de kwaliteit van het product moeten in balans zijn, dat is het belangrijkste. Er hangt dan ook niet een bepaald bedrag aan wat een community platform volgens DPM maximaal mag kosten. Het belangrijkste is dat de klant zich prettig voelt bij het community platform dat wordt gehanteerd.

Bij het kiezen van een community platform zijn veiligheid en privacy de belangrijkste criteria. Ook gebruikersgemak is belangrijk: ouderen moeten in een aantal kliks kunnen vinden wat ze zoeken. Het moet ook een bepaalde sociale cohesie met zich meebrengen en de evenementen die in de gemeente worden georganiseerd moeten op het platform staan.

DPM vermoedt dat voornamelijk ouderen gebruik maken van OnsPlatform TV. Zij willen laagdrempelig op de hoogte worden gehouden over hetgeen wat er binnen hun wijk of dorp gebeurt. DPM verwacht niet dat jongeren geïnteresseerd zijn in OnsPlatform TV. Het moet een zo breed mogelijk draagvlak krijgen, dus ook jongeren moeten geattendeerd worden op het platform. Het is echter de vraag hoe dat gerealiseerd kan worden.

Facebook is volgens DPM niet de beste oplossing voor community building. Zij kunnen wellicht veel leveren wat OnsPlatform TV niet kan, maar bij OnsPlatform TV is privacy veel beter geregeld. Bij Facebook is het gratis, maar wordt er betaald met de privacy.

DPM wil OnsPlatform TV laten doorgaan, maar dan (momenteel) wel met een kostenreducering. Ook moet er dan meer richting maatwerk worden gedacht. Ook moeten de functies verbeterd worden. Een app is daar een voorbeeld van. Zo kunnen jongeren wellicht ook meer worden aangesproken.

Interview met Dorien te Dorsthorst. PvdA. 10 juni 2020

De PvdA heeft het gevoel dat OnsPlatform TV er ineens was en de partijen er niet veel vanaf wisten toen het in Geldrop-Mierlo werd geïnitieerd. PvdA zegt dat het een onbekend fenomeen is en dat de site van de gemeente en OnsPlatform TV langs elkaar af lopen.

OnsPlatform TV is heel erg beperkt in aanbod, zegt de PvdA. Er staan wijkverenigingen op, maar die zijn niet allemaal even actief: alleen de Akert, Skandia en de Coevering zijn communities waar redelijk wat 'op staat'. Ook zijn er maar weinig sportverenigingen actief op het platform. Braakhuizen, bijvoorbeeld, is een gigantische voetbalvereniging, maar zij staan er niet op. Waarom niet? Daarmee kunnen veel mensen worden betrokken bij het platform. In de agenda's staat voornamelijk informatie over kunstevenementen in openbare ruimten. PvdA vraagt zich af of het platform op deze manier zin heeft.

PvdA is teleurgesteld in OnsPlatform TV. Ze zeggen dat er twee platformen zijn die naast elkaar staan: de site van de gemeente en OnsPlatform TV. OnsPlatform TV is niet écht uitgebreid en er staat niet veel op. Er wordt landelijk nieuws gedeeld binnen sommige communities, maar is dat wat je wil op een wijkgericht platform?

PvdA wil zien wat het platform oplevert en vervolgens een beslissing nemen over het al dan niet voortzetten van het platform. Ze vragen zich ook af: ligt de verantwoordelijkheid van OnsPlatform TV en de 'ontwikkeling' daarvan binnen onze gemeente? Ligt die bij de gemeente, bij de verenigingen en organisaties binnen de gemeente of bij OnsPlatform TV?

De criteria die volgens de PvdA belangrijk zijn bij een community platform zijn: gebruiksvriendelijk, uitnodigend en een buurtpreventiefunctie. Ook moet het interactief: het moet bijna een soort Facebook worden, maar dan beter wat betreft privacy. Het lijkt de PvdA goed als je op een platform heel makkelijk van de algemene pagina van Geldrop-Mierlo (met bijvoorbeeld de sociale kaart) naar de wijken toe kan navigeren.

De huidige gebruikers van het platform zijn, volgens de PvdA, voornamelijk ouderen. Jongeren moeten ook gebruik gaan maken van het platform. Dat als ze iets willen gaan doen, ze op de OnsPlatform TV kijken en vervolgens weten wat ze kunnen doen.

Interview met Rita Bemelmans. D66. 11 juni 2020

D66 is niet tevreden over OnsPlatform TV. Ze vinden dat het geld dat wordt uitgegeven aan OnsPlatform TV eigenlijk voor niks is. Het ziet er oubollig uit. Ook zijn de sites niet up-to-date: er staan bijvoorbeeld aankondigingen uit 2017 op de community site van de wijk waar mevrouw Bemelmans woont. Er gebeurt niet veel in de community websites, en dat is jammer want er kan heel veel.

Sociale media zijn alternatieven die gebruikt kunnen worden. Voornamelijk op berichtgeving zijn daarin veel mogelijkheden. Verder heeft D66 geen ideeën voor alternatieven, maar D66 vindt dan ook dat inwoners zelf met alternatieven moeten komen. De overheid moet wat dat betreft participerend zijn, en inwoners moeten alternatieven aanleveren als ze daar behoefte aan hebben. Waarom moet dit vanuit de overheid komen?

Bij het bespreken van alternatieven komt iedereen met de AVG. Echter, een site is makkelijk rondom een AVG te bouwen, zegt D66. Maar ook sites zoals NextDoor kunnen gebruikt worden. Het kan zo zijn dat er bezwaren zijn tegen NextDoor, maar er wordt vanuit hen wel helder gecommuniceerd.

De helpdesk van OnsPlatform TV is volgens D66 niet goed geregeld. D66 vraagt zich ook af wat OnsPlatform TV heeft geregeld met betrekking tot onderwijs, zeker in de tijden waarin we nu leven met de coronacrisis. Volgens D66 is daar niks mee gebeurd, en dat is een gemiste kans. Ook probeert OnsPlatform TV de huisartsen te betrekken, maar volgens D66 kunnen de huisartsen daar niks mee: een online consult kan ook plaatsvinden via videobellen. Bovendien vindt D66 het apart dat de sites bij een onverhoopt faillissement verloren gaan. Alles vindt tegenwoordig plaats in de cloud: hoe kan het dan zo zijn dat de sites verdwijnen?

D66 ziet de huidige gebruikers voornamelijk als ouderen. In de toekomst moeten daar het liefst jongeren bij komen. De website van OnsPlatform TV wordt echter als statisch gezien, dus een strakke app kan hierin de uitkomst bieden.

Interview met Cees Kox van OnsPlatform TV. Donderdag 11 juni.

De gemeente Geldrop-Mierlo maakt gebruik van veel verschillende mogelijkheden, die allemaal in één totaalpakket zitten. Onder dit totaalpakket vallen onder andere de agenda, de marktplaats, nieuws, maar er kunnen ook zaken als zaalverhuur, cursusaanbod bekijken en beeldbellen worden geïntegreerd. Dit kan allemaal via OnsPlatform TV gebeuren. Er wordt geen gebruik gemaakt van de e-health: het is mogelijk om via OnsPlatform TV onder andere mantelzorgfuncties en de wachtkamer van de huisarts aan te vragen. Deze functies vallen onder het totaalpakket, maar de gemeente Geldrop-Mierlo maakt daar geen gebruik van. Ook de studieondersteuning valt onder dit totaalpakket. OnsPlatform oppert de mogelijkheid om het nu bij de gemeente Geldrop-Mierlo in gebruik zijnde product “VoorElkaar in Geldro-Mierlo” te vervangen door de nagenoeg gelijkwaardige beschikbare functies binnen OnsPlatform. Hiermee kan een flinke bezuiniging worden bereikt.

OnsPlatform TV verdient aan het standaardtarief wat ze vragen aan gemeenten per inwoner. Dit bedrag varieert van tussen de €1,00 en €1,20. Ook leveren ze diverse andere toepassingen aan professionals en organisaties zoals de gemeente Den Bosch en het leger des Heils. OnsPlatform TV verdient niet aan reclame-inkomsten: geleverde sites zijn, tenzij anders aangevraagd, altijd reclamevrij.

De inkomsten die OnsPlatform TV krijgt, worden onder andere geïnvesteerd in het uitgebreide platform. De ontwikkeling hiervan loopt de afgelopen zeven à acht jaar al: de ontwikkelkosten zijn bijna één miljoen euro. De ontwikkeling wordt samen met een bedrijf uit Eindhoven uitgevoerd. Zij houden zich bezig met onderhoud. Ook wordt een deel van de inkomsten gebruikt voor de datahosting van de websites en de beveiliging van de websites. Denk daarbij aan onder andere encryptie van berichten en de firewall. Medewerkers van OnsPlatform TV moeten ook worden betaald. De medewerkers zijn beschikbaar via de helpdesk en helpen met het opzetten van de sites. Ze gaan regelmatig bij de wijkverenigingen langs voor het opzetten van de websites en om vervolgens te ondersteunen bij het onderhoud. Persoonlijke ondersteuning is een van de kernwaarden van OnsPlatform. Regelmatig komen communitybeheerders ook langs op kantoor in Eindhoven om lopende dingetjes te bespreken, nieuwe functies toe te voegen etc.

OnsPlatform TV is continu in ontwikkeling. Ze willen zoveel mogelijk blijven aansluiten op de nieuwe technologieën. AME, het bedrijf uit Eindhoven dat OnsPlatform TV ondersteunt, is meestal bezig met deze ontwikkelingen. Het gaat daarbij voornamelijk over duurzaamheid, comptabiliteit en veiligheid. Ditzelfde gebeurt ook in de app.

De privacy van de gebruikers is te allen tijde gewaarborgd. Het enige wat OnsPlatform TV vraagt aan nieuwe gebruikers is een emailadres en een gebruikersnaam. Dit is voor de administratie van OnsPlatform TV en het monitoren van de gebruikers. De communities kunnen zelf aanvullende vragen stellen aan deelnemers. Sommige communities hebben een ledenadministratie, waarbij ze vragen naar straatnaam en huisnummer, andere communities hebben weer andere eisen. Leden kunnen er zelf voor kiezen of ze deze gegevens wel of niet invullen. Data wordt niet verkocht of opengesteld aan andere partijen. Het platform is AVG-proof.

Op het moment dat de gemeente Geldrop-Mierlo kiest voor een alternatief platform, blijft de data beschikbaar. Hierdoor is migratie mogelijk. Hierover moeten wel afspraken worden gemaakt.

OnsPlatform TV wacht nog steeds tot er bepaalde zaken, met betrekking tot OnsPlatform TV, via de gemeentesite bekend worden gemaakt. Momenteel staat er niets over het platform op de gemeentesite, waardoor relatief weinig nieuwe mensen het platform ontdekken of het niet kunnen vinden en of de vraag stellen “waaruit blijkt dat de gemeente dit ondersteunt”.

Interview met Niek Engbers. GroenLinks. 23 juni 2020

Volgens GroenLinks waarderen de inwoners van de gemeente Geldrop-Mierlo het online platform dat de gemeente aanbiedt voor community building. Het kan gebruikt worden voor het in gang brengen van burgerparticipatie.

Momenteel vinden partijen al het geld dat besteed wordt te veel. Er is nergens geld voor en het is gevaarlijk om overal binnen het sociaal domein een spreekwoordelijke kaasschaaf overheen te halen. Later kan men dan tot de conclusie komen dat dat niet goed is geweest. Als OnsPlatform TV mensen helpt, dan moet hierop niet gekort worden. Zeker ook als mensen er tevreden over zijn en het bijdraagt aan de sociale cohesie, vindt GroenLinks niet dat het moet worden afgeschaft. Echter, als blijkt dat het door té weinig mensen wordt gebruikt, dan moet er wel iets veranderen. Een oplossing zou dan kunnen zijn dat er een alternatief wordt gezocht.

Privacy is wat betreft GroenLinks een belangrijk criterium voor een community platform. Dit is echter niet het meest doorslaggevende. Een platform moet voornamelijk gebruiksvriendelijk zijn en burgers moeten het als een sociaal platform kunnen gebruiken. Het moet voor gebruikers niet te veel belemmeringen opleggen. Dat werkt niet.

De huidige gebruikers zijn volgens GroenLinks voornamelijk ouderen. Dat moet breder worden. Het zou een medium moeten zijn dat ook door jongeren en jongerenverenigingen wordt gebruikt.

Interview met Maik Barten en Len Snelders. VVD. 24 juni 2020

De VVD vindt OnsPlatform TV te duur voor hetgeen wat erop mogelijk is en de informatie die erop beschikbaar is. Veel informatie is ook al te vinden op de website van de gemeente Geldrop-Mierlo of op Facebookpagina's van de verschillende wijkverenigingen. Hiervoor zijn dus alternatieven te vinden, net zoals er voor het contact met buurtbewoners alternatieven zijn. Denk hierbij aan buurtpreventieapps of Facebook.

Een community platform mag van de VVD zo min mogelijk kosten. De kosten moeten in verhouding staan met hetgeen wat geleverd wordt. Er valt geen echt cijfer op te plakken, maar het huidige is écht te veel. Zeker ook aangezien er niet optimaal gebruik van wordt gemaakt. Op de Facebookpagina's van de wijkverenigingen is meer informatie te vinden en OnsPlatform TV ziet er niet per se gelikt uit.

De VVD vindt het belangrijk dat een community platform bekendheid heeft. Inwoners van de gemeente moeten ervan af weten en het moet zoveel mogelijk mensen bereiken. Ook moet de app toegankelijk zijn. Om meer bekendheid te verwerven zou het gecombineerd kunnen worden met het wijkontwikkelingsplan, de huidige sociale media of de Middelstandsbelangen. Via deze wegen kan OnsPlatform TV bekender worden onder de inwoners.

De huidige gebruikers zijn volgens de VVD voornamelijk ouderen. Jongeren maken gebruik van andere media en hebben, volgens VVD, geen interesse in een community platform zoals OnsPlatform TV.

Interview met Miranda Verdouw. SAMEN Geldrop-Mierlo. 25 juni 2020

In 2019 heeft SAMEN het amendement ondertekend van de gemeenteraad met betrekking tot de subsidiëring van OnsPlatform TV in 2020. Dit amendement is echter alleen ondertekend zodat er een onderzoek zou komen naar OnsPlatform TV. Zo kan het meest haalbare uit het platform worden gehaald.

SAMEN heeft geen enkel probleem met OnsPlatform TV. Het is er al jaren en zeker in de afgelopen tijd zijn er flinke stappen gezet: er wordt echt aan de weg getimmerd. Er zitten veel voordelen aan OnsPlatform TV. Zeker ook voor de wijkverenigingen. Deze gebruikers zijn geen 'whizzkids'; ze kunnen zelf geen websites opzetten. Dat kan echter wel met OnsPlatform TV. Op het moment dat het ze niet lukt, kunnen ze samen met de helpdesk aan de slag. Zo geeft OnsPlatform TV iedereen de kans om een website te maken. Er is echter wel meer mogelijk dan wat er nu gebruikt wordt op OnsPlatform TV. Volgens SAMEN wordt er vanuit de verenigingen voornamelijk gezonden op dit moment.

Facebook is geen goed alternatief voor OnsPlatform TV. Je moet als vereniging niet alles willen delen via Facebook. Een voorbeeld daarvan is de huurdersgroep. Zij delen hun stukken via OnsPlatform TV. Dat moet niet via Facebook worden gedaan.

OnsPlatform TV kost geld, maar als er wordt uitgeteld hoeveel alle websites van OnsPlatform TV bij elkaar opgeteld kosten als ze individueel moeten worden gefinancierd, is dat een stuk duurder. Een community platform kost gewoon geld. Bovendien streeft het platform een bepaald doel na, namelijk samenhang en sociale cohesie. Dat mag best geld kosten.

Belangrijke functies van een community platform zijn het kunnen delen van informatie en het vinden van achtergrondinformatie die je normaal gesproken niet gevonden krijgt. Ook moeten pagina's op een eenvoudige manier kunnen worden onderhouden en moet er een evenementenplanner en een agenda beschikbaar zijn.

De huidige gebruikers zijn volgens SAMEN voornamelijk de oudere generatie. Zij gebruiker OnsPlatform TV vanwege het gebruikersgemak. Als er in de toekomst ook jongeren participeren, zou dat heel prettig zijn.

Interview met Frans Stravers. 25-06-2020

De DGG vindt OnsPlatform TV te duur voor de functie die het platform op dit moment vervult. Voor het bouwen van een website zijn goedkopere oplossingen te vinden: er zijn tools voor het bouwen van websites die nog geen €100,- per jaar kosten. Dat deel van OnsPlatform TV kan volgens de DGG dus veel goedkoper. De kosten en de functionaliteit moet samenhangen.

De technologie die OnsPlatform TV gebruikt was bij de opzet van het platform in 2010 prima. Er is echter veel technologische vooruitgang en daar gaat OnsPlatform TV te weinig in mee. Het platform is bedoeld om de buurt met elkaar in contact te brengen: een sociaal platform waarmee eenzaamheid kan worden tegengegaan. Ook op dat gebied zijn, net als voor het bouwen van websites, goedkopere alternatieven. Bijvoorbeeld Nextdoor of Whatsapp Er zijn platforms die dit voor weinig of geen geld doen. Samengepakt, de website en het sociaal platform, kan het veel goedkoper. OnsPlatform TV is volgens de DGG een leuke website, met veel functionaliteiten. Dit hoeft echter geen €50.000,- per jaar te kosten.

Waar het wel ingewikkeld ligt, zijn de zorgtaken. Via OnsPlatform TV wordt een beperkt aantal zorgtaken aangeboden, en daarvoor zijn gratis platformen niet toereikend. Dan kom je toch uit op betaalde platformen. Hiervoor zou Geldrop-Mierlo zich ook kunnen aansluiten bij initiatieven zoals Brabantring: een project waarbij inwoners van Brabant, door middel van een open platform, langer thuis kunnen blijven wonen.

De DGG snapt de behoefte van organisaties om ondersteund te worden in hun digitale communicatie, maar de vraag is of dat een taak is van de gemeente of een taak is van de verenigingen zelf. Wil de gemeente daarin faciliteren? Zo ja, dan zijn er goedkopere oplossingen te vinden in bureaus die gespecialiseerd zijn in webhosting. OnsPlatform TV is volgens de DGG geen logische oplossing. Het idee waaruit OnsPlatform TV is ontstaan, stamt uit 6 of 7 jaar geleden. Tegenwoordig wordt er veel meer gecommuniceerd via zowel WhatsApp als buurpreventie-apps en sociale media.

De belangrijkste functies volgens DGG aan een community platform zijn dat wijken en inwoners van wijken gezamenlijkheid vinden. Dat zij een steuntje in de rug krijgen. Wat dat steuntje precies is, dat is per casus verschillend.

De huidige gebruikers van het platform zijn volgens de DGG voornamelijk de bestuurders van de verenigingen. Mensen die behoefte hebben aan sociale platformen zijn voornamelijk oideren en voor hen zijn gespecialiseerde producten op de markt die meer functionaliteiten bieden en beter aansluiten dan OnsPlatform TV.