

# De rol van communicatie binnen SmartCity-IoT

5 inzichten uit 20 interviews met verschillende gemeenten.

Begin januari 2025 heb ik, Laura, student aan de Christelijke hogeschool Ede, onderzoek gedaan naar de communicatie van SmartCity-IoT richting gemeenten over datagedreven werken binnen de domeinen groen en klimaat. Voor dit onderzoek heb ik 20 medewerkers binnen verschillende gemeenten uitgebreid geïnterviewd en ik heb gekeken naar hoe zij denken en communiceren over dit onderwerp. In deze infographic deel ik de 5 belangrijkste inzichten die ik ben tegengekomen tijdens de interviews.

## “We meten veel, maar weten niet wat we ermee kunnen doen.”

*Veel gemeenten verzamelen data zoals inspecties, bodemvochtmetingen of overstortgegevens, maar missen de vertaalslag naar actie. Zolang systemen geen heldere signalen of werkvoorstellen geven blijft de vraag: Wat kunnen we hier nu mee?*

### Hoe voorkom je dat data op de plank belandt?

In bijna elk gesprek werd het zichtbaar: data is er wel, maar het ‘en nu?’ ontbreekt. Een beleidsmedewerker vertelde dat ze wel meldingen ziet binnenkomen, maar dat ze niet weet wie er dan iets mee doet. Uitvoerders gaven aan dat ze regelmatig een e-mail krijgen met ‘iets over data’, maar dat het nooit duidelijk is wat dat betekent voor hun werk.

En dan is er nog iets anders: veel data wordt verzameld via platformen van leveranciers en die data blijft daar vaak ‘hangen’. Wie is er dan eigenaar van de data? Wie mag ermee werken? En waar moet je heen met vragen?

### Wat helpt hierbij?

- Leg voordat je begint met meten vast wat het verwachte actiepad is: wie moet wat doen, wanneer, en op basis waarvan?
- Laat zien hoe data stroomt: van meting tot besluit. Een visualisatie als ‘de route van de meting’ maakt het inzichtelijk.
- Overweeg een interne rol als ‘data-tolk’: iemand die de data goed kan vertalen naar concrete acties in het werkveld.

## “Techniek moet werk besparen, niet meer werk opleveren.”

*Nieuwe technologie wordt pas als zinvol ervaren als het daadwerkelijk een besparing of verbetering realiseert voor alle gebruikers. Als een innovatie extra werk oplevert voor bijvoorbeeld uitvoerders, voelt dit voor deze groep als een extra belasting. Zeker met beperkte capaciteit moeten de voordelen van de innovatie voor alle gebruikers een voordeel opleveren.*

### Hoe zorg je dat innovatie helpt, in plaats van hindert?

Bijna iedereen die we spraken zei iets vergelijkbaars: “Ik wil best met nieuwe technologie werken, maar het moet me werk uit handen nemen, niet erbij geven.” De werkdruk is hoog. Personeelstekorten zijn voelbaar. En veel innovaties worden ervaren als ‘bovenop het bestaande’ in plaats van ‘ter vervanging van’.

Voor uitvoerders is tijd besparen iets heel concreets: minder keer de wagen starten, minder ritten naar een wijk, minder onnodige meldingen. Als dat niet direct zichtbaar is, haken ze snel af.

### Wat helpt hierbij?

- Begin met het opstellen van een duidelijk en kwantificeerbaar doel, wat wil je bereiken en wie heb je daarvoor nodig?
- Breng alle betrokkenen in kaart en laat hen input leveren.
- Laat vooraf zien wat de voordelen zijn voor de persoon in kwestie.
- Breng samen de werkdruk in kaart en kijk waar slimme techniek juist helpt om die te verlagen.
- Begin met een pilot in één wijk en laat de verschillen zien: vóór en ná het aanbrengen van de innovatie.

## “Innovatie komt pas écht van de grond als het moet”

*Veel innovaties stranden op vrijblijvendheid. Dat blijkt ook uit de interviews. Pas wanneer er sprake is van een duidelijke verplichting zoals nieuwe wetgeving, een klimaatstresstest of zichtbare schaarste, komt een innovatie echt in beweging. Zonder urgentie blijft zelfs de beste technologie op de plank liggen.*

Dat geldt ook voor data. Iedere dag nemen mensen in het veld tientallen beslissingen op basis van ervaring en intuïtie. Die praktijkkennis is onmisbaar. Maar juist de combinatie van data en vakmanschap leidt tot beter onderbouwde keuzes en nieuwe inzichten. Die twee werelden moeten elkaar willen en kunnen ontmoeten. Zolang dat niet gebeurt, blijft data iets voor de anderen, abstract, afstandelijk en weinig bruikbaar.

### Wat helpt hier?

- Combineer veldobservatie en data. Bekijk dashboards samen met mensen in het veld.
- Door data terug te brengen naar de belevingswereld en context van de gebruiker, biedt het nieuwe waardevolle inzichten.
- Organiseer sessies waarin uitvoerders zelf laten zien hoe ze data gebruiken. Laat hen het verhaal vertellen, niet alleen de beleidsmedewerkers.

## “Technologie moet onderdeel zijn van een herkenbaar verhaal.”

*Waarom meten we hier iets? Wat levert het op? Zonder uitleg wordt techniek eerder gezien als controle-instrument dan als hulpmiddel. Heldere communicatie helpt om collega's, bewoners en andere betrokkenen mee te krijgen.*

### Hoe maak je innovatie onderdeel van het werk?

De beste technologie strandt op onbegrip als mensen het doel niet kennen. “Er lag ineens een sensor in het grasveld. Geen idee waarom.” Zulke signalen hoor je vaker dan je zou willen.

Daar zit een duidelijke les in: technologie moet passen in het verhaal van de werkvloer. Niet als los experiment, maar als hulpmiddel dat aansluit bij de praktijk en bij de doelen van het beleid. Zonder die context blijft het abstract.

### Wat helpt hier?

- Werk met vaste formats: bij elke nieuwe tool komt een verhaal, een demo, een aanspreekpunt.
- Betrek zowel beleidsmedewerkers als uitvoerders vanaf de start: maak van technologie iets gezamenlijks.
- Gebruik storytelling: “In wijk X begonnen we met meten. Daar zagen we dat...”
- Werk vanaf het begin aan eigenaarschap rondom de innovatie.

## “Data moet bruikbaar zijn, niet alleen beschikbaar.”

*Beheerders en uitvoerders hebben behoefte aan data die aansluit op hun werkpraktijk. Overzicht op wijkniveau, gekoppeld aan actiegerichte inzichten. Dat maakt data pas echt bruikbaar. Alleen dan wordt het een hulpmiddel in plaats van een losstaand systeem.*

### Hoe zorg je dat dashboards echt helpen in het dagelijks werk?

Veel geïnterviewden geven aan dat ze niet per se tegen data zijn, maar dat ze er weinig aan hebben als het niet aansluit bij hun werksituatie. Dashboards worden soms als te generiek ervaren, of juist te gedetailleerd, zonder concrete aanwijzingen voor actie. Het probleem ligt dus niet bij de data zelf, maar bij de manier waarop die gepresenteerd en vertaald wordt.

### Wat helpt hier?

- Bied datavisualisatie aan op het juiste schaalniveau: per wijk, project of taak.
- Koppel elke meetwaarde aan een duidelijke suggestie of handelingsoptie.
- Laat gebruikers zelf meedenken over wat ze nodig hebben in een dashboard en betrek ze bij ontwerp en uitleg.