

Onderzoeksrapport: *Waarom Mastodon werkt als communicatie- en participatieplatform voor de Gemeente Amsterdam?*

✖ Gemeente
✖ Amsterdam
✖

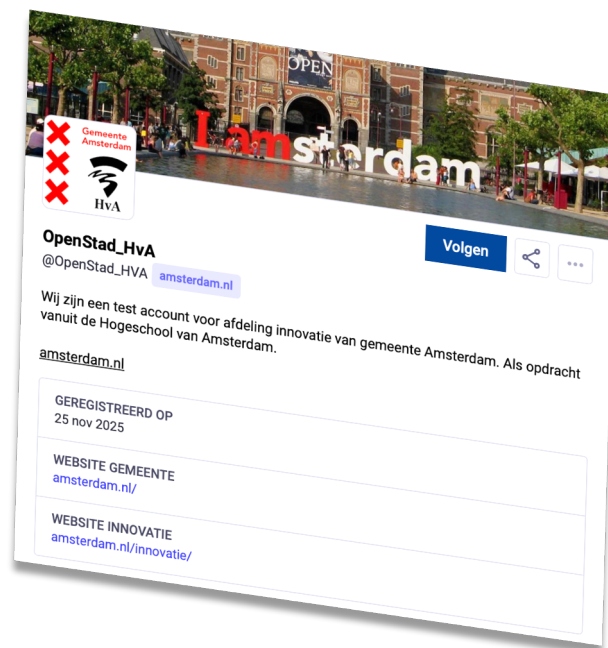


Naam student: Lars – Bahadir - Jegor

Hogeschool van Amsterdam

Opdrachtgever: Gemeente Amsterdam – Afdeling Innovatie

Datum: 18 Dec 2025



Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting

Begrippenlijst

1. Inleiding

- 1.1 Aanleiding
- 1.2 Doel van het onderzoek
- 1.3 Onderzoeksvraag
- 1.4 Afbakening

2. Methode

- 2.1 Onderzoeksopzet (kwalitatief/verkennd)
- 2.2 Contentanalyse (OpenStad_HvA / posts & interactie)
- 2.3 Deskresearch (beleid/context publieke waarden)
- 2.4 Observatie (hashtags, vindbaarheid, interactiedynamiek)
- 2.5 Betrouwbaarheid en beperkingen

3. Publieke waarden en Mastodon

- 3.1 Transparantie (zichtbaarheid zonder commerciële ranking)
- 3.2 Privacy en dataverantwoordelijkheid
- 3.3 Open source en publieke infrastructuur

4. Burgerparticipatie op Mastodon

- 4.1 Van zenden naar dialoog (vragen, polls, discussies)
- 4.2 Hashtags als thematische ingang
- 4.3 Terugkoppeling en vertrouwen

5. Lokale informatievoorziening

- 5.1 Lokale thema's en stadsdeelcommunicatie
- 5.2 Signalen en klachten: grenzen en doorverwijzing

6. Innovatie en kennisdeling

- 6.1 Innovatie begrijpelijk uitleggen
- 6.2 Experimenteren met formats (pilot-aanpak)
- 6.3 Ask Me Anything (AMA) als participatieformat

- 6.4 onderbouwing AMA, Q&A

7. Resultaten

8. Discussie

- 8.1 Bereik vs. betekenisvolle interactie
- 8.2 Voorwaarden voor succes (community management, responstijd, moderatie)
- 8.3 Aanvullende rol naast bestaande kanalen

9. Conclusie

Referenties

Bijlagen (prototype-screens, voorbeeldposts, contentkalender, etc.)

Samenvatting

Dit onderzoeksrapport onderzoekt of Mastodon een geschikt communicatieplatform is voor de Gemeente Amsterdam. Aanleiding voor dit onderzoek is de toenemende aandacht voor privacy, transparantie en betrokkenheid van inwoners bij gemeentelijke besluitvorming. Commerciële sociale media, zoals Instagram en Facebook, sluiten niet altijd goed aan bij deze publieke waarden doordat zij werken met advertenties, algoritmes en dataverzameling.

In dit onderzoek is gekeken naar hoe Mastodon kan bijdragen aan open communicatie tussen de gemeente en inwoners. Daarbij is onderzocht of inwoners behoefte hebben aan een online platform waar zij informatie kunnen ontvangen, vragen kunnen stellen, mee kunnen denken en met elkaar in gesprek kunnen gaan over gemeentelijke onderwerpen. Ook is gekeken naar de rol die Mastodon kan spelen binnen de bestaande communicatiestrategie van de gemeente.

De resultaten laten zien dat Mastodon goed aansluit bij de publieke taak van de gemeente. Het platform is privacyvriendelijk, biedt transparante communicatie en stimuleert inhoudelijke interactie. Inwoners krijgen de mogelijkheid om actief te reageren op berichten, deel te nemen aan discussies en betrokken te zijn bij gemeentelijke projecten en innovaties.

Tegelijkertijd laat het onderzoek zien dat Mastodon een beperkter bereik heeft dan commerciële sociale media. Hierdoor zal het platform nooit dezelfde functie vervullen als Instagram of Facebook. Mastodon is daarom vooral geschikt als aanvullend kanaal, naast bestaande middelen zoals de gemeentelijke website, nieuwsbrieven en andere sociale media.

Op basis van dit onderzoek wordt geconcludeerd dat Mastodon waardevol is voor de Gemeente Amsterdam als platform voor dialoog, participatie en transparante communicatie, mits het bewust en doelgericht wordt ingezet binnen een bredere communicatiestrategie.

1. Inleiding

Gemeenten gebruiken sociale media om inwoners te informeren, betrokkenheid te stimuleren en signalen uit de stad op te halen. In de praktijk vindt die communicatie vaak plaats via commerciële platforms zoals Instagram en Facebook. Deze platforms zijn primair gebouwd op aandacht, advertenties en dataverzameling, en niet op publieke waarden. Daardoor kan gemeentelijke communicatie onderhevig zijn aan algoritmische sturing, veranderende platformregels of een afnemend vertrouwen van inwoners in hoe data wordt gebruikt.

Mastodon is een sociaal netwerk dat open-source en decentraal is. Dit betekent dat het platform bestaat uit verschillende servers (instances) die met elkaar verbonden zijn in het Fediverse. Er is geen centrale commerciële partij die de spelregels bepaalt of data monetiseert via advertenties. Binnen Mastodon staan chronologische zichtbaarheid van berichten, controle over data en community-gedreven moderatie centraal. Hierdoor lijkt Mastodon beter te passen bij de rol van een overheid: eerlijk, uitlegbaar en met aandacht voor privacy.

De Gemeente Amsterdam experimenteert met Mastodon via het account **OpenStad_HvA**. Dit account fungeert als testomgeving om te verkennen hoe Mastodon kan bijdragen aan gemeentelijke doelen zoals transparante communicatie, kennisdeling en burgerparticipatie. Het experiment biedt een kans om te leren wat wel en niet werkt op een federatief platform en welke formats inwoners uitnodigen tot echte interactie.

1.1 Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om onderbouwd vast te stellen **waarom** Mastodon geschikt is of niet als communicatie en participatieplatform voor de Gemeente Amsterdam, en onder welke voorwaarden het platform toegevoegde waarde heeft binnen de bredere communicatiestrategie.

1.2 Onderzoeksvraag

Waarom is Mastodon een geschikt platform voor communicatie en participatie van de Gemeente Amsterdam?

1.3 Afbakening

Dit onderzoek richt zich op de geschiktheid van Mastodon als platform (inhoudelijk en organisatorisch), niet op een volledige technische implementatie of serverbeheer. Ook wordt Mastodon niet beoordeeld als vervanging van alle bestaande kanalen, maar als mogelijk **aanvullend** kanaal dat specifieke publieke waarden en participatiedoelen kan versterken.

2. Methode

Dit onderzoek is kwalitatief uitgevoerd. De methode is gebaseerd op drie vormen van dataverzameling die passen bij een verkennend onderzoek naar communicatie en interactie op een sociaal platform: contentanalyse, deskresearch en observatie.

2.1 Contentanalyse van Mastodon-berichten (OpenStad_HvA)

Er is een analyse uitgevoerd van berichten op het Mastodon-account **OpenStad_HvA**. Hierbij is gekeken naar:

- het type posts (informatie, vragen, oproepen, discussie, uitleg)
- interactievormen (reacties, vervolgvragen, doorvragen door de afzender)
- herkenbare formats (zoals vragen aan inwoners en AMA/Ask Me Anything)
- de manier waarop de gemeente onderwerpen toegankelijk maakt voor een brede doelgroep.

2.2 Deskresearch

Er is deskresearch gedaan op gemeentelijke innovatie- en communicatiepagina's om de context te begrijpen waarbinnen het Mastodon-experiment plaatsvindt. Dit helpt om de doelen van het Innovatieteam en de rol van publieke waarden (zoals transparantie en privacy) te koppelen aan de inzet van het platform.

2.3 Observatie (interactie, hashtags en vindbaarheid)

Naast inhoud is geobserveerd hoe Mastodon functioneert als platform:

hoe hashtags bijdragen aan vindbaarheid en thematische gesprekken

hoe interactie ontstaat rond vragen en discussies

hoe chronologische weergave (zonder commerciële ranking) de zichtbaarheid beïnvloedt.

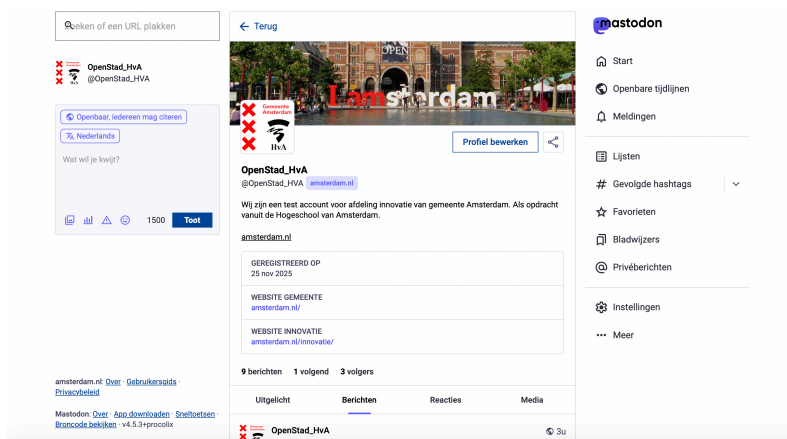
2.4 Betrouwbaarheid en beperkingen

Omdat dit onderzoek kwalitatief en verkennend is, zijn de resultaten vooral indicatief. Het account OpenStad_HvA is een testaccount, waardoor het aantal posts en interacties beperkt kan zijn. Daarnaast is het bereik van Mastodon afhankelijk van bestaande communities en netwerken in het Fediverse. Voor een volgende fase is aanvullend onderzoek mogelijk, zoals interviews met inwoners/innovators en een pilot met vaste formats (wekelijkse vraag + spotlight + maandelijkse AMA) om effecten op interactie beter meetbaar te maken.

Analyse van berichten op het Mastodon-account OpenStad_HvA

Bestudering van gemeentelijke innovatie- en communicatiepagina's

Observatie van interactie, hashtags en type berichten



Afbeelding 1.0 (Mastodon voorpagina)

3. Publieke waarden en Mastodon

Een overheid opereert vanuit publieke waarden. Dit betekent dat communicatie niet alleen efficiënt of populair moet zijn, maar vooral betrouwbaar, uitlegbaar, veilig en inclusief. Mastodon sluit op meerdere punten aan bij deze publieke waarden.

3.1 Transparantie

Mastodon werkt niet met advertentie-gedreven algoritmes die bepalen wat mensen wel of niet zien. Berichten zijn in de basis chronologisch zichtbaar, waardoor inwoners een eerlijker en gelijkzamer overzicht krijgen van wat de gemeente communiceert. Dit past bij de gemeentelijke rol: informatievoorziening moet voorspelbaar en uitlegbaar zijn, zonder verborgen prioritering op basis van commerciële doelen.

Daarnaast ondersteunt Mastodon transparantie doordat discussies zichtbaar zijn in reacties. Hierdoor kunnen inwoners niet alleen de boodschap van de gemeente zien, maar ook de context: vragen, feedback, nuance en vervolgstappen.

3.2 Privacy

Mastodon heeft geen verdienmodel gebaseerd op persoonlijke profilering en gerichte advertenties. Daardoor worden minder persoonsgegevens verzameld voor commerciële doeleinden. Voor een gemeente is dit belangrijk: publieke organisaties moeten zorgvuldig omgaan met data en vertrouwen van inwoners behouden. De privacyvriendelijke opzet helpt bovendien om beter aan te sluiten bij het idee van datasoevereiniteit: meer controle over waar communicatie plaatsvindt en welke data wordt opgeslagen.

In tegenstelling tot veel commerciële platforms kan Mastodon bijdragen aan communicatie waarin de inwoner niet “het product” is, maar een deelnemer aan een gesprek.



3.3 Privacyvoordelen van Mastodon voor publieke communicatie

Mastodon is een gedecentraliseerd sociaal mediaplatform dat fundamenteel verschilt van commerciële sociale netwerken zoals Facebook, Instagram en X. Een belangrijk onderscheidend kenmerk is de manier waarop Mastodon omgaat met privacy en persoonsgegevens. In tegenstelling tot commerciële platforms heeft Mastodon geen verdienmodel dat gebaseerd is op advertenties of het verzamelen en verhandelen van gebruikersdata. Hierdoor worden persoonsgegevens niet gebruikt voor profilering of gerichte reclame, wat beter aansluit bij publieke waarden zoals privacybescherming en transparantie.

Daarnaast maakt Mastodon geen gebruik van algoritmes die content selecteren op basis van engagement of gebruikersgedrag. Berichten worden doorgaans chronologisch weergegeven, waardoor gebruikers zelf bepalen welke informatie zij zien. Dit voorkomt dat communicatie van publieke organisaties wordt gefilterd of verdrongen door commerciële of entertainmentgerichte content en vergroot de transparantie van de informatievoorziening.

Een ander belangrijk privacyvoordeel is dat gebruikers en organisaties meer controle hebben over hun eigen data. Gebruikers kiezen zelf op welke server (instance) zij een account aanmaken en hebben de mogelijkheid om hun data te beheren, te verplaatsen of te verwijderen. Voor gemeenten betekent dit dat zij eigenaar blijven van hun communicatie-infrastructuur en beter kunnen bepalen waar data wordt opgeslagen en wie daar toegang toe heeft. Dit sluit aan bij het principe van datasoevereiniteit.

De gedecentraliseerde opzet van Mastodon verkleint bovendien het risico op grootschalige datalekken. Omdat er geen centrale database is waarin alle gebruikersdata wordt opgeslagen, is de impact van beveiligingsincidenten beperkter dan bij gecentraliseerde platforms. Gemeenten kunnen hierdoor zelf verantwoordelijkheid nemen voor het beheer en de beveiliging van hun eigen server.

Verder is Mastodon open source software. De broncode is openbaar en kan worden gecontroleerd door ontwikkelaars en onafhankelijke partijen. Dit draagt bij aan transparantie over de werking van het platform en verkleint de kans op verborgen dataverzameling. Voor publieke organisaties is deze openheid van belang om verantwoording af te leggen over het gebruik van digitale middelen.

Tot slot biedt Mastodon uitgebreide privacy-instellingen op berichtniveau. Gebruikers kunnen per bericht bepalen wie het bericht kan zien, zoals het brede publiek, alleen volgers of een specifieke groep. Dit maakt het mogelijk om gevoelige onderwerpen gecontroleerd te bespreken en vergroot het gevoel van veiligheid bij gebruikers.

Samenvattend biedt Mastodon aanzienlijke privacyvoordelen doordat het geen commerciële dataverzameling toepast, geen sturende algoritmes gebruikt, gebruikers meer controle geeft over hun data en werkt met een open en gedecentraliseerde infrastructuur. Deze kenmerken maken het platform geschikt voor publieke organisaties die waarde hechten aan privacy, transparantie en verantwoord datagebruik.

3.4 Vergelijking met commerciële sociale media

Uit vergelijkend onderzoek blijkt dat Mastodon fundamenteel verschilt van commerciële sociale media zoals Facebook en Instagram. Waar deze platforms centraal worden aangestuurd door grote bedrijven en gebruikmaken van algoritmes en dataverzameling, werkt Mastodon op basis van een gedecentraliseerde structuur met onafhankelijke servers (instances). Hierdoor is het platform minder afhankelijk van commerciële belangen en veranderingen in eigenaarschap (Adriana Lacy Consulting, 2025).

Mastodon stelt privacy en gebruikerscontrole centraal. Gebruikers hebben meer zeggenschap over hun data en er is geen sprake van gerichte advertenties of dataverkoop. Dit draagt bij aan transparantie en vertrouwen, wat goed aansluit bij de publieke waarden van een gemeente.

Tegelijkertijd heeft Mastodon een beperkter bereik dan traditionele sociale media. Onderzoek laat zien dat hoewel er interesse is in het platform, slechts een klein deel van gebruikers daadwerkelijk overstapt. Hierdoor zal Mastodon waarschijnlijk nooit dezelfde schaal bereiken als platforms zoals Instagram of Facebook (Adriana Lacy Consulting, 2025).

Voor gemeenten betekent dit dat Mastodon niet geschikt is als vervanging van bestaande sociale media, maar wel waardevol kan zijn als aanvullend platform voor inhoudelijke communicatie, participatie en dialoog met inwoners.

4. Burgerparticipatie

Burgerparticipatie gaat over meedenken, meebeslissen en het delen van signalen uit de stad. Op Mastodon kan dit relatief laagdrempelig omdat reageren en discussiëren centraal staan en de toon doorgaans inhoudelijk is.

4.1 Vragen stellen aan inwoners (van zenden naar dialoog)

Het account OpenStad_HvA stelt vragen aan inwoners om input op te halen, bijvoorbeeld over waar de afdeling Innovatie aandacht aan moet besteden of hoe inwoners denken over AI. Dit type posts nodigt uit tot meedenken en creëert een gesprek in plaats van eenrichtingsverkeer.

Onderzoeksrapport v1.1 Mastodon...

Belangrijk hierbij is de rol van opvolging: participatie voelt pas betekenisvol als de gemeente laat zien wat er met reacties gebeurt. Dit kan door samenvattingen (“Dit hoorden we”) en terugkoppeling (“Dit nemen we mee / dit doen we ermee”).

4.2 Gebruik van hashtags (vindbaarheid en thematische gesprekken)

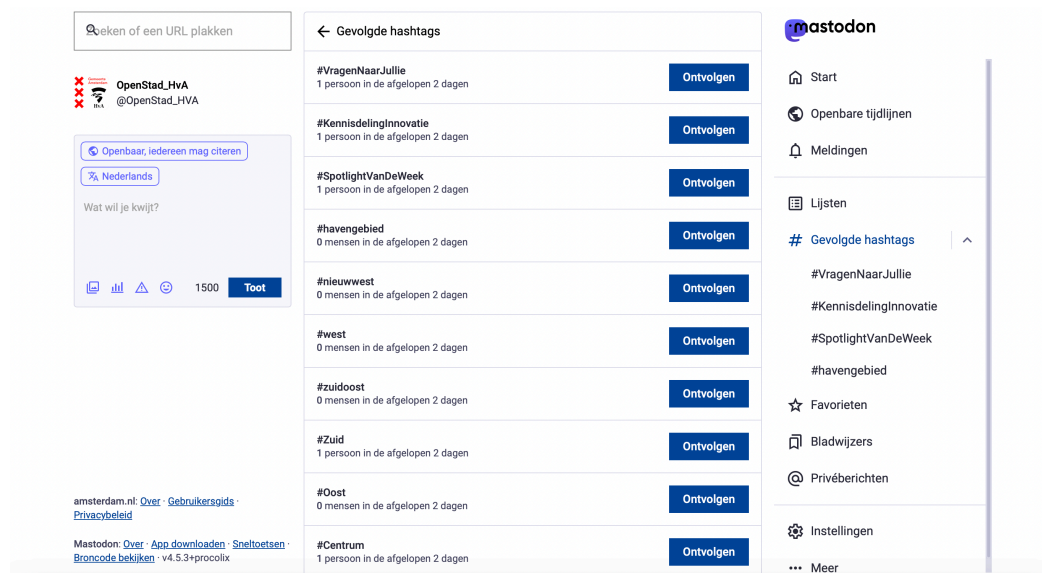
Hashtags spelen een centrale rol binnen Mastodon en vormen een belangrijk mechanisme voor het organiseren en vinden van content. In tegenstelling tot veel commerciële sociale media zijn hashtags op Mastodon niet slechts een aanvullend hulpmiddel, maar een primaire manier waarop gebruikers informatie ontdekken en

volgen. Elke hashtag heeft een eigen overzichtspagina waarop alle openbare berichten met die hashtag chronologisch worden weergegeven.

Een belangrijk voordeel van hashtagpagina's is dat zij gebruikers in staat stellen om onderwerpen te volgen zonder dat zij specifieke accounts hoeven te volgen. Gebruikers kunnen zich abonneren op hashtags die aansluiten bij hun interesses, zoals lokale politiek, duurzaamheid of gemeentelijke dienstverlening. Hierdoor ontstaat een thematisch georganiseerde informatiestroom die niet afhankelijk is van populariteit of algoritmische selectie.

Voor publieke organisaties, zoals gemeenten, maken hashtagpagina's het mogelijk om communicatie doelgericht en vindbaar aan te bieden. Door consistente en herkenbare hashtags te gebruiken (bijvoorbeeld #Amsterdam, #GemeenteAmsterdam of #Meedenken), kan relevante informatie eenvoudig worden teruggevonden door inwoners die deze onderwerpen volgen. Dit vergroot de zichtbaarheid van gemeentelijke communicatie zonder dat daarvoor betaalde promotie nodig is.

Daarnaast bevorderen hashtagpagina's inhoudelijke interactie en dialoog. Omdat berichten met dezelfde hashtag bij elkaar worden geplaatst, ontstaat er een overzichtelijk gesprek rondom een specifiek thema. Gebruikers zien niet alleen berichten van de gemeente, maar ook reacties, vragen en bijdragen van andere inwoners. Dit draagt bij aan een meer gelijkwaardige en open vorm van communicatie, waarbij de gemeente onderdeel is van het gesprek in plaats van een zender die alleen informatie verspreidt.



Een ander voordeel is de transparantie van het systeem. Hashtagpagina's tonen berichten in chronologische volgorde en zonder filtering op basis van engagement. Hierdoor is het duidelijk welke informatie wanneer is geplaatst en wordt geen content bevoordeeld of verborgen door algoritmes. Dit sluit aan bij publieke waarden zoals openheid en gelijke toegang tot informatie.

Tot slot ondersteunen hashtagpagina's de decentrale structuur van Mastodon. Hashtags werken platformbreed en overstijgen individuele servers. Dit betekent dat berichten met dezelfde hashtag zichtbaar zijn voor gebruikers op verschillende Mastodon-servers, waardoor communicatie van publieke organisaties een groter bereik kan krijgen binnen het bredere Fediverse, zonder centrale controle of dataverzameling.

Samenvattend zijn hashtagpagina's op Mastodon een krachtig middel om content te structureren, vindbaar te maken en interactie te stimuleren. Ze ondersteunen thematische communicatie, vergroten transparantie en maken het mogelijk voor publieke organisaties om laagdrempelig en doelgericht in gesprek te gaan met inwoners.

5. Lokale informatievoorziening

Een gemeente communiceert niet alleen over beleid en innovatie, maar ook over praktische zaken die inwoners direct raken: werkzaamheden, omleidingen, projecten per buurt en informatie per stadsdeel. Mastodon kan hierin waardevol zijn omdat lokale informatie gekoppeld kan worden aan hashtags en gesprekken.

Wanneer de gemeente praktische informatie deelt (bijvoorbeeld over wegwerkzaamheden per stadsdeel of projecten in buurten), kunnen inwoners daarop reageren met vragen of signalen uit de praktijk. Daarmee wordt informatievoorziening meteen ook participatie: inwoners leveren aanvullende context of melden effecten die de gemeente anders niet direct ziet.

Door deze informatie lokaal en duidelijk te delen, weten inwoners beter wat er in hun buurt gebeurt.



Toelichting op de post “Werkzaamheden”

De post “Werkzaamheden” wordt gebruikt om inzicht te geven in wat er binnen het project concreet wordt uitgevoerd. In deze post worden de belangrijkste taken en activiteiten beschreven die nodig zijn om het projectdoel te behalen. Dit helpt zowel de opdrachtgever als betrokken stakeholders om te begrijpen welke stappen worden gezet en wat zij van het project kunnen verwachten.

Binnen dit project richten de werkzaamheden zich onder andere op het betrekken van gebruikers, het verzamelen van feedback, het analyseren van behoeften en het uitwerken van een concept en mock-up. Door deze werkzaamheden duidelijk te benoemen, wordt transparant gemaakt hoe het project wordt aangepakt en hoe de resultaten tot stand komen.

6. Innovatie en kennisdeling

De afdeling Innovatie kan Mastodon inzetten om innovaties toegankelijk uit te leggen en om te leren via feedback van inwoners en experts.

6.1 Innovatie begrijpelijk uitleggen

De gemeente kan via Mastodon onderwerpen uitleggen zoals AI-beleid, experimenten en samenwerkingen (bijvoorbeeld onderwijs/bedrijven). Door complexere onderwerpen

in korte, begrijpelijke posts te vertalen, wordt innovatie minder abstract en kunnen inwoners gerichter vragen stellen of zorgen delen.

Onderzoeksrapport v1.1 Mastodon...

6.2 Leren en testen (experimenteren met formats)

Omdat OpenStad_HvA een testaccount is, kan de gemeente experimenteren met verschillende berichttypen en leren wat wel en niet werkt in interactie. Het platform leent zich voor kleine experimenten: één vraag, één discussie, één spotlight, en kijken hoe mensen reageren.

Onderzoeksrapport v1.1 Mastodon...

6.3 Toelichting op “Ask Me Anything – Team Innovatie”

Een “Ask Me Anything” (AMA) is een laagdrempelig format om directe interactie mogelijk te maken. Inwoners kunnen vragen stellen over innovatie, beleid en lopende projecten. Dit verlaagt de afstand tot de organisatie, maakt de gemeente benaderbaar en vergroot het gevoel dat participatie echt wordt uitgenodigd. Bovendien sluit het aan bij publieke waarden zoals openheid en betrokkenheid, omdat de gemeente niet alleen informatie stuurt, maar expliciet ruimte maakt voor vragen en feedback.

6.4 Onderbouwing: waarom AMA's en Q&A's bijdragen aan een positievere en interactievere pagina

Binnen dit project is gekozen voor formats zoals **Ask Me Anythings (AMA's)** en **Q&A's**, omdat deze formats niet alleen content opleveren, maar vooral de interactie dialoog structureren. In communicatieliteratuur wordt dit vaak gekoppeld aan het idee van *dialogic communication*: communicatie waarin niet alleen wordt uitgezonden, maar waarin ook actief ruimte wordt gemaakt voor terugkoppeling, respons en wederkerigheid (Kent & Taylor, 2002). Een AMA of Q&A is in de praktijk een concrete manier om die dialogic loop te organiseren inwoners kunnen vragen stellen, de organisatie reageert zichtbaar, en daarmee ontstaat er een herhaalbaar moment van gesprek.

Empirisch onderzoek naar overheidscommunicatie op social media laat zien dat **dialoog en responsiviteit** belangrijk zijn voor hoe burgers de overheid ervaren. In een grootschalige analyse van lokale overheidsaccounts wordt beschreven dat wanneer overheden dialogische strategieën inzetten (zoals reageren en feedback faciliteren), dit beter aansluit bij de behoeften van burgers en kan bijdragen aan **hogere tevredenheid en meer vertrouwen**. Bovendien kan het nalaten van dialoog juist leiden tot kritiek

vanuit burgers, terwijl actief reageren helpt om een beeld van “responsief en betrokken” te bouwen (Chen et al., 2023).

Ook onderzoek naar overheidspagina's tijdens crises laat zien dat burgers via reacties en vragen een duidelijke behoefte tonen om te kunnen interacteren. In de casus van Macao wordt beschreven dat mensen actief vragen stellen (o.a. tijdens online persmomenten) en dat overheden de stap kunnen maken van eenzijdige communicatie naar tweerichtingsverkeer door daadwerkelijk op reacties in te gaan. Dat helpt om een beeld van openheid te creëren en geeft ruimte om beleid toe te lichten en misverstanden te verminderen (Pang et al., 2021). Dit sluit direct aan op het doel van ons concept: niet alleen zenden, maar zichtbaar luisteren en terugkoppelen.

Daarnaast wijst onderzoek naar *real-time engagement* op social media erop dat interactiviteit en snelle terugkoppeling samenhangen met hogere waargenomen geloofwaardigheid. In dat onderzoek werkt “real-time interactie” (zoals directe respons en interactieve features) via *perceived credibility* door op daadwerkelijk gedrag/participatie van gebruikers. Met andere woorden: wanneer een account zichtbaar en responsief is, ervaren gebruikers de informatie sneller als geloofwaardig en worden ze eerder actief (Lu et al., 2025). AMA's en Q&A's passen precies in dat mechanisme, omdat de gemeente daar expliciet laat zien dat vragen welkom zijn én beantwoord worden.

Ten slotte is de AMA-vorm als format ook onderzocht als online Q&A-omgeving. In studies naar Reddit AMA's wordt zo'n thread beschreven als een soort “online persconferentie” waarin vragen concurreren om aandacht en antwoorden — dit onderstreept dat het format van nature is ontworpen om participatie uit te lokken (Arumae et al., 2018).

Praktische implicatie voor Gemeente Amsterdam op Mastodon

Op basis van bovenstaande literatuur is het aannemelijk dat AMA's en Q&A's bijdragen aan een **positievere paginadoord**at ze:

1. **Openheid en betrokkenheid zichtbaar maken** (de gemeente is aanspreekbaar en reageert). (Chen et al., 2023)
2. **Burgerparticipatie activeren** door een duidelijke “uitnodiging tot dialoog”. (Pang et al., 2021)
3. **Geloofwaardigheid versterken** doordat interactie en responsiviteit vertrouwen en deelname ondersteunen. (Lu et al., 2025)

Om dit effect te maximaliseren is het belangrijk dat de gemeente:

vooraf duidelijk maakt **wanneer** en **waarover** vragen gesteld kunnen worden,

zichtbaar laat zien dat er ook écht geantwoord wordt (korte responstijd / follow-up), na afloop een korte **samenvatting** plaatst (“wat hebben we geleerd” + “wat doen we ermee”).



Toelichting op de innovatiepost “Ask Me Anything – Team Innovatie”

Deze innovatiepost is bedoeld om laagdrempelig contact tussen inwoners en het Team Innovatie van de gemeente Amsterdam te stimuleren. Door middel van een “Ask Me Anything” (AMA) nodigt de gemeente inwoners expliciet uit om vragen te stellen over innovatie, beleid en lopende projecten. Dit verlaagt de drempel om in gesprek te gaan en moedigt actieve participatie aan in plaats van eenzijdige informatieverstrekking.

De post laat zien hoe Mastodon kan worden ingezet als interactief communicatiekanaal, waarbij luisteren en reageren centraal staan. Inwoners krijgen de ruimte om hun vragen vooraf of tijdens een live moment te stellen, terwijl de gemeente

transparant laat zien waar zij mee bezig is. Hiermee sluit de post aan bij publieke waarden zoals openheid, toegankelijkheid en betrokkenheid.

Daarnaast dient deze innovatiepost als experiment om te onderzoeken of inwoners behoefte hebben aan directe, niet-gefilterde interactie met de gemeente via een federaal platform, los van commerciële algoritmes.

7. Resultaten

Uit de analyse blijkt dat Mastodon een geschikt platform is voor de Gemeente Amsterdam, maar met een andere rol dan commerciële platforms zoals Instagram of Facebook. Mastodon scoort vooral sterk op publieke waarden en inhoudelijke interactie, niet op massabereik of entertainment.

Resultaat 1 – Privacy en dataverantwoordelijkheid:

Mastodon is privacyvriendelijker omdat het platform niet draait op advertentieprofieling. Dit past bij de verantwoordelijkheid van de gemeente om zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens en om vertrouwen te waarborgen.

Resultaat 2 – Transparante communicatie:

De zichtbaarheid van posts is voorspelbaar en in de basis chronologisch. Daardoor is het voor inwoners duidelijk wat de gemeente communiceert en wanneer, zonder onzichtbare commerciële filtering.

Resultaat 3 – Ruimte voor participatie en dialoog:

Mastodon ondersteunt interactie: inwoners kunnen reageren, vragen stellen en deelnemen aan discussies rondom beleid, projecten en innovaties. Posts met vragen of formats zoals AMA's stimuleren dit tweerichtingsverkeer.

Resultaat 4 – Vindbaarheid via hashtags en lokale focus:

Hashtags maken het mogelijk om communicatie thematisch en lokaal te organiseren, waardoor inwoners gericht kunnen aansluiten op onderwerpen die voor hen relevant zijn (bijv. stadsdeel, innovatie, participatie). Dit ondersteunt zowel informatievoorziening als gesprek.

Resultaat 5 – Meer controle en minder afhankelijkheid van commerciële partijen:

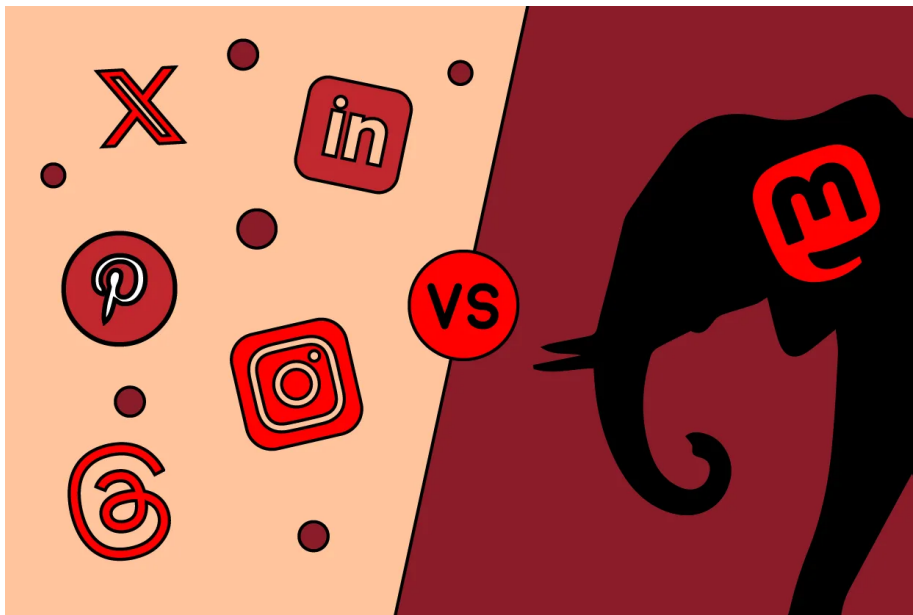
Door het federatieve en open karakter van Mastodon kan de gemeente meer controle houden over hoe communicatie plaatsvindt en hoe het platform wordt ingezet, gemodereerd en beheerd.

8. Discussie

Ondanks de voordelen heeft Mastodon ook beperkingen. Het platform heeft een kleiner bereik dan grote commerciële platforms zoals Instagram. Dit betekent dat Mastodon nooit hetzelfde aantal inwoners zal bereiken en ook niet bedoeld is om dat te doen.

Instagram is vooral gericht op visuele content, entertainment en een groot publiek. Mastodon richt zich meer op inhoud, gesprek en gemeenschap. Hierdoor vervult Mastodon een andere functie binnen de communicatiestrategie van de gemeente.

Dit betekent dat Mastodon niet geschikt is als vervanging van bestaande kanalen, maar juist als aanvulling. Om zoveel mogelijk inwoners te bereiken, blijft het nodig om meerdere communicatiekanalen te gebruiken, zoals de gemeentelijke website, nieuwsbrieven en andere sociale media.



Het gebruik van Mastodon vraagt daarnaast om actieve inzet van de gemeente, zoals reageren op vragen, modereren van gesprekken en het duidelijk communiceren van doelen. Zonder deze inzet verliest het platform zijn toegevoegde waarde.

9. Conclusie

Mastodon is een geschikt platform voor de Gemeente Amsterdam, maar niet bedoeld om commerciële sociale media zoals Instagram te vervangen. Het platform sluit goed aan bij publieke waarden zoals privacy, transparantie en participatie.

De ervaringen met OpenStad_HvA laten zien dat Mastodon vooral waardevol is als aanvullend communicatiekanaal. Het biedt ruimte voor inhoudelijke gesprekken, betrokkenheid van inwoners en directe interactie met de gemeente.

Door Mastodon bewust en naast andere kanalen in te zetten, kan de gemeente bijdragen aan open communicatie en inwoners actief betrekken bij beleid en innovatie, zonder afhankelijk te zijn van commerciële platformen.

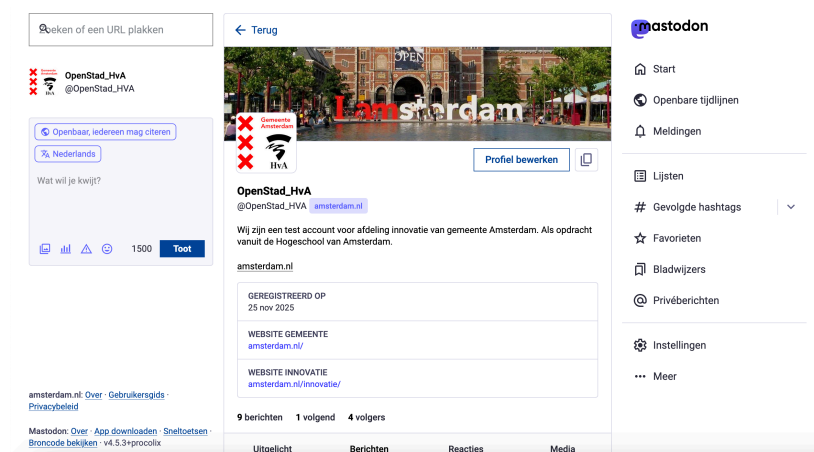
10. Definitieve versie prototype:

Het prototype dat wij hebben ontwikkeld is gepubliceerd op het platform Mastodon, onder de naam OpenStad_HvA, waar wij expliciet hebben vermeld dat dit een testaccount is voor de afdeling innovatie van de gemeente Amsterdam als opdracht vanuit de Hogeschool van Amsterdam.

Daarom is de digitale weergave een link naar onze pagina:

https://mastodon.nl/@OpenStad_HVA@amsterdam.nl

Verder leg ik hier de formats uit die wij hebben gebruikt voor ons prototype, en laat ik foto's zien van hoe het platform er uit ziet:



Dit is onze landingspagina voor het concept.

#VragenNaarJullie

Waar zou afdeling Innovatie volgens jullie meer aandacht aan moeten besteden, en waarom?

Laat het ons weten!

Bij vragen kan je altijd bij ons terecht.



Bij deze format stellen wij een vraag vanuit de gemeente naar de inwoners met het doel om erachter te komen wat de inwoners ervan vinden en of wij dingen anders moeten gaan doen.

#KennisdelingInnovatie

Hoe denken wij over AI, en wat is jullie gedachtegang erover?

Wij horen graag wat jullie visie is en hoe wij volgens jullie AI kunnen toepassen.

Lees hier het hele artikel: amsterdam.nl/innovatie/amsterd...



Bij Kennisdeling innovatie laten wij zien hoe de gemeente denk over een bepaald onderwerp, en vragen wij wat de bewoners zijn visie hierop is en wat zij zouden doen.

#SpotlightVanDeWeek Gaat naar de samenwerkingspartners van ons innovatieproject Stad als Dataruimte.

Met een nieuwe dataruimte maken we stedelijke data makkelijk bruikbaar voor MKB. Zo ontstaan mediaproducties, games, onderwijs, onderzoek en cultuur — met data van de stad, voor de stad. En speciale dank aan alle partners:

@GemeenteAmsterdam
@uva_amsterdam

- Triply
- Ijsfontein
- Shosho
- Lively
- Total Design

Wil je meer lezen over de samenwerking?

Lees hier: amsterdam.nl/innovatie/samenwe...



Bij spotlight van de week willen wij iedere week een account op Mastodon of een samenwerkingspartner van de gemeente in het zonnetje zetten als zij iets goeds hebben betekent aan de gemeente en zijn inwoners.

Welkom!

Als je vragen hebt voor de Innovatie afdeling van de Gemeente Amsterdam kan je die donderdag 4 December om 19:00 stellen in de live hier op Mastodon!

Kan je er echt niet bij zijn?

Laat je vraag hieronder achter en dan kan je altijd terugkijken!



Om het gevoel te creëren van een hechte groep willen wij ook een wekelijkse Ask me anything introduceren, waar de gemeente live op Mastodon in gesprek kan gaan met de inwoners om hun ideeën en visies aan te horen en mee te leven over onderwerpen met de inwoners.



Verder hebben wij het idee om hashtags aan te maken voor elk stadsdeel, waarin bewoners hun ideeën kunnen achterlaten voor hun eigen stadsdeel. Ook kan de gemeente daar bijvoorbeeld wegwerkzaamheden laten weten en andere soort nieuws dat te maken heeft met een specifiek stadsdeel.

← Gevolgde hashtags	
#SpotlightVanDeWeek 0 mensen in de afgelopen 2 dagen	Ontvolgen
#hangegebied 0 mensen in de afgelopen 2 dagen	Ontvolgen
#nieuwwest 0 mensen in de afgelopen 2 dagen	Ontvolgen
#west 0 mensen in de afgelopen 2 dagen	Ontvolgen
#zuidoost 0 mensen in de afgelopen 2 dagen	Ontvolgen
#Zuid 0 mensen in de afgelopen 2 dagen	Ontvolgen
#Oost 0 mensen in de afgelopen 2 dagen	Ontvolgen
#Centrum 0 mensen in de afgelopen 2 dagen	Ontvolgen
#Noord 0 mensen in de afgelopen 2 dagen	Ontvolgen

Dit document is gepubliceerd onder de **Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen (CC BY-SA) licentie**. Dit betekent dat het werk vrij gedeeld en bewerkt mag worden, ook voor commerciële doeleinden, mits de makers worden vermeld en

eventuele wijzigingen worden aangegeven. Afgeleide werken moeten onder dezelfde licentie worden verspreid.

Dit werk is gemaakt door Team OpenStad_HvA en wordt gepubliceerd onder OpenStad_HvA

12. Bronnen

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

Gemeente Amsterdam. (z.d.). Innovatie. <https://www.amsterdam.nl/innovatie/>

Open Research Amsterdam. (z.d.). Digitalisering en Innovatie (DenI). <https://openresearch.amsterdam/nl/page/31649/digitalisering-en-innovatie-deni>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2001). *Citizens as partners: Information, consultation and public participation in policy-making*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264195561-en>

Open Source Initiative. (z.d.). The Open Source Definition. <https://opensource.org/osd>

Mastodon gGmbH. (z.d.). Mastodon documentation. <https://docs.joinmastodon.org/>

Mastodon gGmbH. (z.d.). Mastodon – Decentralized social media. <https://joinmastodon.org/>

World Wide Web Consortium. (2018). ActivityPub (W3C Recommendation). <https://www.w3.org/TR/activitypub/>

World Wide Web Consortium. (2017). Activity Streams 2.0 (W3C Recommendation).
<https://www.w3.org/TR/activitystreams-core/>

Arumae, K., Qi, G.-J., & Liu, F. (2018). A study of question effectiveness using Reddit “Ask Me Anything” threads. arXiv. <https://arxiv.org/abs/1805.10389>

Chen, Q., Zhang, Y., Liu, H., Zhang, W., & Evans, R. (2023). Dialogic communication on local government social media during the first wave of COVID-19: Evidence from the health commissions of prefecture-level cities in China. *Computers in Human Behavior*, 143, 107715. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107715>

Lu, X., Balakrishnan, K., Chan, T. J., & Na, M. (2025). The role of real-time engagement in shaping social media check-in behavior: Moderating effects of trust and peer influence. *Brain and Behavior*, 15(9), e70887. <https://doi.org/10.1002/brb3.70887>

Pang, P. C.-I., Cai, Q., Jiang, W., & Chan, K. S. (2021). Engagement of government social media on Facebook during the COVID-19 pandemic in Macao. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3508. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073508>

OpenAI. (2026). ChatGPT (GPT-5.2 Thinking) [Large language model]. Retrieved January 10, 2026, from <https://chat.openai.com/>