

Slim in de Stad-prijs 2016

Inschrijvingsformulier

Gelieve dit formulier ten laatste op 26 oktober 2016 in te dienen via stedenbeleid@vlaanderen.be.

1 GEGEVENS VAN DE INDIENER

Naam:	Iris Van den Bossche
Telefoonnummer:	011/23 93 28
E-mail:	Iris.VandenBossche@hasselt.be
Functie van de contactpersoon:	Deskundige dienst Diversiteit

Naam van de stad (of VGC)* :	Stad Hasselt
Straat:	Groenplein
Huisnummer:	1
Postcode:	3500 HASSELT
Gemeente:	HASSELT

* Dit is een aanvraag van verschillende steden samen (optioneel):

<input type="checkbox"/>	Steden: NEEN
--------------------------	--------------

2 HASSELT, EEN SLIMME STAD VOOR IEDEREEN

2.1. Situering van het concept:

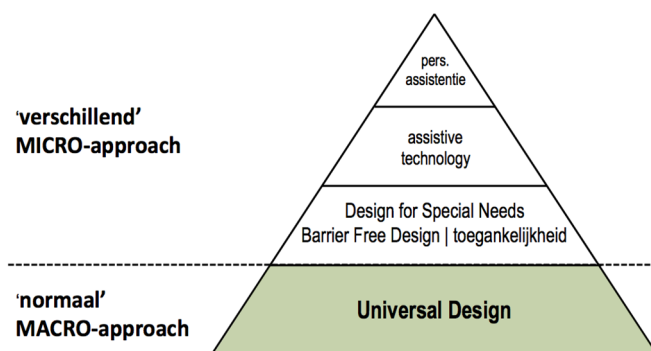
<input checked="" type="checkbox"/>	Op niveau stad/stadsregio/stedennetwerk	<input checked="" type="checkbox"/>	Multidisciplinair karakter
<input type="checkbox"/>	Op niveau wijk/buurt	<input type="checkbox"/>	Beleidsdomein gebonden

2.2. Samenvatting van de visie

Een 'slimme stad' is een stad die gebruik maakt van technologische innovatie, ICT en verschillende vormen van data. In een toekomst gekenmerkt door een steeds grotere menselijke diversiteit, door demografische veranderingen en interculturaliteit, wil Hasselt een **'slimme stad voor iedereen'** worden: een gastvrije stad die door slim ontwerp rekening houdt met de verschillende en veranderende noden en wensen van àl haar bewoners en bezoekers. In dit conceptvoorstel beschrijven we de ambitie van Hasselt om de eerste echte Universal Design-stad in Vlaanderen te worden, een stad die 'slim' én voor iedereen toegankelijk is. Aan de hand van een concreet voorbeeld - een eenvoudige mobiele meldingsapplicatie - illustreren we hoe we deze transitie willen bewerkstelligen.

Universal Design (UD), ook Design for All (DfA) genoemd, is een benadering bij het ontwerpen van omgevingen, producten en diensten waarbij zoveel mogelijk gebruikers op een positieve, elegante wijze ondersteund worden in hun acties, beleving en ervaringen daarvan. *Ontwerpen voor iedereen* is dus ontwerpen voor menselijke diversiteit, sociale inclusie en gelijkheid. Deze aanpak levert resultaten die door "iedereen" gebruikt kunnen worden ('universal'), zonder dat deze stigmatiserend zijn of inboeten op andere kwaliteiten zoals esthetiek of gebruiksvriendelijkheid ('design').

UD gaat bij het ontwerpen uit van een zo breed mogelijk spectrum van wat als "normaal" beschouwd wordt. Het onderscheidt zich zo van ontwerpparadigma's die net de verschillen tussen mensen centraal stellen door het bedenken van specifieke oplossingen voor specifieke profielen. Het is het verschil tussen, bijvoorbeeld, het toegankelijk maken van een bushalte door een mobiele lift te voorzien voor rolstoelgebruikers (een traditionele oplossing) of de bushalte zo ontwerpen dat een elegante, slimme vormgeving een drempelloze toegang voor iedereen mogelijk maakt (de UD-oplossing). Dit vermijdt stigmatisering, waardoor de mensen zich ook niet "anders" voelen, en is bovendien voor iedereen (inclusief ouders met een buggy of mensen met een visuele beperking) veel aangenamer in gebruik.



UD gaat bij het ontwerpen uit van een zo breed mogelijk spectrum van wat als "normaal" beschouwd wordt. Het onderscheidt zich zo van ontwerpparadigma's die net de verschillen tussen mensen centraal stellen door het bedenken van specifieke oplossingen voor specifieke profielen. Het is het verschil tussen, bijvoorbeeld, het toegankelijk maken van een bushalte door een mobiele lift te voorzien voor rolstoelgebruikers (een traditionele oplossing) of de bushalte zo ontwerpen dat een elegante, slimme vormgeving een drempelloze toegang voor iedereen mogelijk maakt (de UD-oplossing). Dit vermijdt stigmatisering, waardoor de mensen zich ook niet "anders" voelen, en is bovendien voor iedereen (inclusief ouders met een buggy of mensen met een visuele beperking) veel aangenamer in gebruik.

Het is onze ambitie om vanuit deze inclusieve aanpak de gastvrijheid en de kwaliteit voor alle bewoners en bezoekers in Hasselt te garanderen. Het concept van de 'slimme stad', met innovatie en relevante gebruikersdata als centrale elementen, sluit naadloos aan bij UD, een slimme ontwerpstrategie, die zich voedt met kennis over en expertise van de brede diversiteit van mensen. Hasselt wil evolueren naar een **'slimme stad voor iedereen'** omdat de combinatie van een 'slimme stad' met een Universal Design-ambitie een hefboom wordt om de prioritaire beleidsdoelstellingen van maximale leefkwaliteit, burgerparticipatie, en duurzaamheid te realiseren. Hasselt stelt daarbij een geïntegreerde benadering op 4 inclusie-domeinen voorop, aansluitend bij de criteria van de Europese *Access City Award* (een concrete ambitie van Hasselt): (a) de gebouwde omgeving en publieke ruimten, (b) transportmiddelen en gerelateerde infrastructuur, (c) informatie en communicatie m.i.v. ICT en (d) publieke dienstverlening en faciliteiten. Beide aspecten worden zo met elkaar vervlochten: de kwaliteiten van een 'slimme

stad' worden gebruikt om de stad slimmer te ontwerpen en inclusiever te maken, maar vanuit de UD-filosofie wordt tegelijk het inclusieve karakter van de 'slimme systemen' zelf bewaakt. Voor de transitie naar een 'slimme stad voor iedereen' is het essentieel om over alle beleidsorganen en structuren van de stad heen, horizontaal en verticaal, zowel een UD-attitude te creëren als een UD-kennisbasis op te bouwen. Tegelijk is het cruciaal om zoveel mogelijk stakeholders en gebruikers te sensibiliseren en in dit verhaal mee te nemen. De "Goed van Hasselt"-applicatie is een prototypisch voorbeeld van de manier waarop we deze evolutie doorvoeren.

De "Goed van Hasselt"-app is een meldingsapplicatie die vanuit een positieve UD-visie mensen connecteert, informeert en inspireert. De applicatie omvat verschillende functies: 1) gebruikers kunnen via een foto (met automatische locatiebepaling) en gestructureerde commentaar op een eenvoudige wijze de stad rechtstreeks informeren over wat zij goed vinden in de stedelijke bebouwde omgeving, publieke ruimte en infrastructuur ("Slim ontworpen!"). Tegelijk kunnen ze aangeven waar het voor hen beter kan. 2) Op eenzelfde wijze kunnen Hasselaren die elders inspirerende of interessante voorbeelden tegenkomen dit kenbaar maken (functie "Goed voor in Hasselt!"). 3) Deze informatie wordt publiek toegankelijk gemaakt in een overzichtskaart, waarbij discussie over de voor- en nadelen van concrete situaties vanuit verschillende perspectieven mogelijk wordt. Dit schept voor de stad niet alleen de mogelijkheid om te reageren op meldingen van burgers, maar ook om zelf voorstellen voor te leggen en zo feedback vanuit diverse gebruikers te verkrijgen. Zo kan de UD-kwaliteit van deze voorstellen worden vergroot. Via dit concrete voorbeeld kunnen we nu vier belangrijke aspecten over de transitie naar een 'slimme stad voor iedereen' toelichten:

1) Een stevig fundament. De voorgestelde app is ontstaan uit een rijke voedingsbodem. Zowel de UD-ambitie zelf als de strategie om deze ambitie op beleidsniveau en via dit soort concrete pilotprojecten waar te maken, zijn het resultaat van een nauwe samenwerking (via structureel overleg, gezamenlijke workshops en projecten) met diverse partners, waaronder Universiteit Hasselt, Hogeschool PXL en Inter. De implementatie wordt nog versterkt door bewust in te spelen op bestaande initiatieven rond inclusie. Zo was de stad recent actief betrokken in een ontwerpworkshop voor studenten (interieur-)architectuur en ergotherapie over het herontwerp van het Sint-Katarinaplein, geleid door de internationale UD-expert Pete Kercher. Tijdens de 'Week van Universal Design' (7-14/10/2016) werd in de stad bovendien intens samengewerkt voor o.a. het internationaal UD-symposium 'Designing for More Inclusive Cities' en een UD-filmfestival. Een belangrijke component van deze voedingsbodem is zeker ook het UDWoonlabo: een project van PXL-UHasselt-Inter, mee door de stad gesubsidieerd, dat een demonstratie-woning, een adviescentrum en een onderzoekslabo rond UD omvat. Tegelijk is er rond het topic van de 'slimme stad' uitgebreide ervaring aanwezig. Stad Hasselt heeft bijvoorbeeld een internationale samenwerking met de universiteit van Girona waarbij studenten uit de masteropleiding 'Smart Cities' projecten in Hasselt komen uitvoeren.

2) Een haalbare, stapsgewijze aanpak. Er wordt bewust gekozen om via een realistische, stapsgewijze manier ambities te realiseren. "Goed van Hasselt" is geconceptualiseerd als een duidelijk afgelijnde, eenvoudige maar krachtige applicatie, die wordt ontwikkeld door een bestaand systeem aan te passen. De app bouwt verder op de reeds bestaande applicatie MobiMelder, die wordt gebruikt om problemen m.b.t. mobiliteit aan de betrokken stadsdienst te signaleren. MobiMelder wordt aangepast om de nieuwe functionaliteiten van "Goed van Hasselt" mogelijk te maken. De overzichtsinformatie met bijhorend discussieplatform zal geïntegreerd worden in bestaande digitale kanalen (website stad, Facebook-pagina stad, ...). Dit maakt het financieel en technisch haalbaar op korte termijn en laat toe om voldoende resources te besteden aan het stimuleren van het eigenlijke gebruik van de applicatie en zo de app in een realistische setting uit te testen. Met de inhoud van de applicatie richten we ons in eerste instantie enkel op de ruimtelijke dimensie, d.w.z. op de eerste twee (van de vier) inclusiedomeinen. Indien de test succesvol is, worden de andere domeinen mee opgenomen.

3) Een strategie voor gebruik en content-creatie. Om effectief input te verkrijgen en (blijvend) content te creëren wordt op drie pistes ingezet: 1) De nodige marketing wordt voorzien om de app bij alle Hasselaren (en bezoekers) bekend te maken en hen te motiveren deel te nemen (bijv.

via “beloningen” in de opstartfase). 2) Vanuit het UDWoonlabo worden mapping-sessies (geleide wandelingen om via de app positieve en negatieve ervaringen in kaart te brengen) met specifieke doelgroepen en stakeholders georganiseerd. Hierbij gaat het concreet om de stedelijke adviesraden (Toegankelijkheid, Integratie, Jeugd, Cultuur, Senioren), jonge ouders, retailers, anderstalige nieuwkomers... Dergelijke sessies zijn nuttig voor de app, en passen perfect bij de sensibiliserende en onderzoekende taken van het UDWoonlabo. 3) Door een structurele samenwerking met kennis-instellingen wordt de app via projecten met studenten (bijv. vanuit de studierichting ergotherapie, architectuur, of mobiliteit) blijvend inhoudelijk aangevuld. Hier is het gebruik van de app bovendien nuttig vanuit didactisch oogpunt, wat een win-win-situatie vormt. **4) Het verzekeren van inclusie van ‘slimme systemen’.** Voor ‘slimme systemen’ zijn de principes van een open architectuur van belang. Hasselt wil daarnaast echter sterk benadrukken dat deze systemen ook de brede diversiteit aan mensen moeten bestrijken. Toegepast op de hier voorgestelde app impliceert dit twee cruciale elementen. Eén, het spreekt voor zich dat het UD-karakter van de applicatie op zich gegarandeerd moet worden. Twee, de specifieke doelen van de app, namelijk de in- en uitstroom van UD-relevante data en informatie, moeten ook mogelijk zijn voor die doelgroepen die, om welke reden dan ook, geen apps gebruiken. Binnen de transitie naar ‘een slimme stad voor iedereen’, wordt daarom een strategie ontwikkeld om dezelfde functionaliteiten ook steeds via andere modaliteiten aan te bieden. In dit concrete geval wordt bijvoorbeeld gewerkt via coaches en worden papieren invulformulieren verspreid waarop mensen hun mening kunnen geven. De informatieverspreiding gebeurt o.a. door (delen van de) overzichtskaart op publiek toegankelijke posters aan te brengen (bijv. in de bibliotheek, stadhuis, op straat) of te publiceren in lokale pers.

2.3. **Beoogde impact van het concept op de stad**

Het evolueren naar een ‘slimme stad voor iedereen’ waarbij op de vier inclusiedomeinen slim ontworpen wordt vanuit een transversaal gedragen UD-attitude en -kennis is een project op langere termijn. De uitwerking en het gebruik van de hier voorgestelde applicatie zal echter al op korte termijn een reële impact hebben. Concreet wordt een impact verwacht op volgende aspecten:

Hasselt als lerende, innoverende stad. Succesvol gebruik van de app levert informatie op van waaruit concrete kennis gegenereerd (en gedeeld) wordt. Deze kennis wordt in de UD-strategie gebruikt om concrete problemen aan te pakken (zoals gesignaleerd via de app) of nieuwe initiatieven op te zetten die aangepast zijn aan de voortdurend veranderende samenleving. De ervaringen met deze app zijn ook informatief naar de mogelijkheden en beperkingen van het inzetten van ICT in ‘slimme stad’-concepten in relatie tot diversiteit. Zo kan Hasselt volop haar rol als ‘living lab’ voor UD spelen.

Sensibilisering rond UD. “Hasselt, een slimme stad voor iedereen” steunt op haar gebruikers om de beleidsvisie samen met stakeholders en relevante actoren vorm te geven. Dit is een leerproces voor alle partijen die te maken hebben met inclusie, zowel publiek als privaat. Door samen bestaande situaties en gewenste toekomstbeelden te formuleren en deze systematisch en kritisch te analyseren vanuit verschillende perspectieven, leren alle stakeholders de mogelijkheden en beperkingen van hun wensen en verlangens beter kennen. Op die manier wordt op alle niveaus gewerkt aan de bewustwording over UD en wordt een UD-attitude gestimuleerd.

Een sterkere betrokkenheid. Door niet enkel de klachten, maar ook de positieve ervaringen in de stad te benoemen en in kaart te brengen, door mogelijkheden te geven om te inspireren en vanuit de eigenheid te reageren, door ook de soms minder aanwezige groepen een gelijkwaardige stem te geven in burgerparticipatie, brengt de applicatie zowel bij de stadsdiensten als bij de diversiteit van gebruikers een sterkere betrokkenheid teweeg.

2.4. **Hoe wordt het technologische, de inzet van ICT en/of het gebruik van data in het conceptvoorstel geïmplementeerd?**

Het concept een ‘slimme stad voor iedereen’ biedt een kader waarin enerzijds de bruikbaarheid van technologie, ICT en data voor iedereen centraal staat en anderzijds deze elementen gebruikt worden om de stad zelf zo inclusief mogelijk te ontwerpen. De voorgestelde app is in deze context een middel om te communiceren met gebruikers en relevante data te verzamelen. Twee aspecten zijn in de implementatie hiervan cruciaal: 1) Het belang om ook de technologie zelf UD te

maken door de app zo breed mogelijk toegankelijk en gebruiksvriendelijk te maken (met daarnaast ook niet-digitale alternatieven). Op deze manier wordt ook data verkregen die anders onder de radar blijft. 2) De via de app verzamelde data moeten op drie niveaus “open” gemaakt worden. Het eerste niveau is dat van de data op zich: gebruikersdata (d.w.z. concrete meldingen en reacties) worden in ruwe vorm (na basiscontrole op relevantie) publiek gedeeld en zijn vrij toegankelijk voor iedereen. Het geheel van data vormt op een tweede niveau echter ook relevant inhoudelijk materiaal om verwerkt te worden tot nieuwe kennis rond UD, die vervolgens breed gedeeld en in andere contexten toegepast kan worden. Op een derde niveau levert de ervaring van het testen in de praktijk van deze app nuttige proces-data op die door anderen (diensten, steden) kan gebruikt worden.

2.5. In welke mate is dit concept origineel en innovatief?

De originaliteit van het Hasseltse concept zit in de manier waarop gekende ‘slimme stad’-elementen (bijv. ICT om de burger rechtstreeks in contact te brengen met het beleid of om relevante gebruikersdata te genereren) gecombineerd worden en geïntegreerd in een vernieuwend UD kader. De focus ligt hier echt op de ‘slimme stad voor iedereen’. De inbedding van systemen in een overkoepelende UD-visie biedt een sterke synergie om samen, stad en gebruikers, te groeien en tot innovatie te komen. Ook al is dit kleinschalig, ook voor het concrete geval van de “Goed van Hasselt”-app brengt deze focus op UD innovatieve aspecten met zich mee. Ten eerste is er het gebruik van meldingsapplicaties om niet enkel het negatieve, maar ook het positieve in beeld te krijgen. De verschillende (inter)nationale voorbeelden van dergelijke meldingsapps (bijv. ichangemycity, FixMyStreet) zijn zinvol, maar vertrekken de facto van een probleemgerichte benadering. In het slechtste geval leidt dit zowel bij de gebruikers (die enkel nog “fouten zoeken”, die dan misschien ook niet snel genoeg opgelost kunnen worden) als het stadspersoneel (die enkel de klachten krijgen) tot frustraties. Ten tweede zijn apps die (ruimtelijke) gebruikersdata delen vaak gericht op welbepaalde doelgroepen (bv. apps rond toegankelijkheid als Axsmap of Wheelmate). Dit beperkt al vanaf de start het doelpubliek, ook al zou de info voor meer groepen relevant kunnen zijn. Binnen de visie van een ‘slimme stad voor iedereen’ wordt nog steeds met doelgroepen gewerkt, maar door te vertrekken van een fundamentele gelijkwaardigheid hebben de resultaten een breder bereik.

2.6. Hoe kan dit concept een voorbeeldfunctie zijn voor andere steden?

Het is geen toeval dat Hasselt zich uitdrukkelijk als eerste UD-stad van Vlaanderen wil profileren: hier staat niet alleen de wieg van de UD-beweging in België (cfr. het eerste toegankelijkheidsbureau), ook vandaag wordt in Hasselt pionierswerk rond UD verricht (zie 2.2). Samen met het karakter van Hasselt als gastvrije stad vormt dit een ideale voedingsbodem voor Universal Design als ontwerpbenadering op stadsniveau. Het concept van een ‘slimme stad voor iedereen’ is uiteraard perfect compatibel met andere invullingen van het ‘slimme stad’-concept. Het hier beschreven concept vervult zo een voorbeeldfunctie op twee niveaus. Enerzijds zijn de concrete applicatie (en de ontwikkelde methodieken voor content-creatie) op relatief eenvoudige wijze te delen en toe te passen in andere steden. Ook de uiteindelijke resultaten kunnen interessant zijn voor steden met soortgelijke ruimtelijke kenmerken. Anderzijds is het delen van de ervaringen en de opgedane kennis bij zowel de ontwikkeling van een UD-ambitie als ‘slimme stad’ als het concrete traject er naartoe zinvol voor andere steden. Op die manier kan Vlaanderen zich nog sneller ontwikkelen en profileren als een regio voor iedereen.

2.7. Met wie werd er samengewerkt om dit concept te realiseren, en hoe beoog je deze samenwerking te bevorderen?

De relevante actoren en stakeholders werden in het voortraject concreet in kaart gebracht met als doel deze zoveel mogelijk mee te nemen. De partners die direct betrokken zijn in de ontwikkeling van het concept en de verdere implementatie in de eerste fasen (zoals beschreven in 2.2), zijn:

- Stad Hasselt (Marc Verachtert, Leen Scheelen, Carolien Steensels)
 - o dienst Diversiteit (Els Pierson, Iris Van den Bossche)
- Hogeschool PXL (Michiel Stoffels)
 - o dpt. PXL-Healthcare (dr. Annemie Spooren)
- Universiteit Hasselt

- Faculteit Architectuur en kunst – onderzoeksgroep ArcK (dr. Jasmien Herssens, prof. dr. Jan Vanrie)
 - Instituut voor Mobiliteit (drs. Joris Cornu)
- Inter, Agentschap Toegankelijk Vlaanderen (Fenneken Spaan)
- UDWoonlabo (Paul Martens, Rob Cuyvers, Wendy Metten)