

*ICT en sociale cohesie
in buurten en wijken*

Colofon

ISBN 90-77389-07-5

NUR 752

Uitgave:

Kenniscentrum Grote Steden

Social Quality Matters

Laan van Nieuw Oost Indië 300

Postbus 90750

2509 LT Den Haag

telefoon: +31(0)70 34 40 966

fax: +31(0)70 34 40 967

e-mail: info@hetkenniscentrum.nl

web: · www.hetkenniscentrum.nl

· www.sqm.nl

Tekst en research:

TNO-STB: Josephine Dries, Desiree Hoving, Valerie Frissen en Mildo van Staden

De InformatieWerkplaats: Ferd van den Eerenbeemt en Bert Mulder

Tekstbewerking en eindredactie:

Paragraaf <tekst & journalistiek>, Den Haag

Grafisch ontwerp:

Trapped in Suburbia, Den Haag

Drukwerk:

Veenman, Rotterdam

© Kenniscentrum Grote Steden, november 2004

ICT en sociale cohesie in buurten en wijken

wat werkt, en hoe?

INZET VAN ICT

PRAKTIJKVOORBEELDEN LANGS DE MEETLAT

WAT TE DOEN, WAT TE LATEN

Introductie

INTRODUCTIE

Dit is één van de vijf publicaties van het Kenniscentrum Grote Steden over informatie- en communicatietechnologie (ICT) in relatie tot sociale kwaliteit. Doel van deze boekjes is om beleidsmedewerkers te ondersteunen bij hun (ICT-)ideeën. Deze 'reeks binnen de reeks' biedt de best mogelijke kennis over hoe ICT op lokaal niveau het dagelijks leven kan verbeteren.

De inhoud is afkomstig uit het netwerk van Social Quality Matters (SQM), een samenwerkingsverband van het Kenniscentrum Grote Steden en X-S2/Kennisnetwerk Sociaal Beleid. Van oktober 2002 tot januari 2005 verzamelde, verbond en verspreidde SQM actief kennis rondom ICT en de thema's: buurten & wijken, burgerparticipatie, veiligheid, zorg en integratie. Veel van deze kennis is te vinden op www.sqm.nl.

Daarnaast heeft SQM de volgende publicaties uitgegeven:

- *Jaarboek ICT en Samenleving 2003* (2003), J. de Haan en J. Steyaert (red.), Amsterdam, Boom.
- *Toekomst van de Trapvelden* (2003), J. van den Steenhoven, M. de Lange en S. Lenos, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *De Digitale Kloof wordt dieper* (2003), J. van Dijk, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *Hoe kan ICT de sociale kwaliteit in uw stad verbeteren?* (2003), Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *Een prettige buurt: ICT als gereedschap* (2004), F. van den Eerenbeemt, E.R. Kuiper en B. Mulder, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *Jaarboek ICT en Samenleving 2004* (2004), J. de Haan en O. Klumper (red.), Amsterdam, Boom.
- *ICT en veiligheid: wat werkt, en hoe?* (2004), Kennisnetwerk SQM, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *ICT en integratie: wat werkt, en hoe?* (2004), Kennisnetwerk SQM, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *ICT en burgerparticipatie: wat werkt, en hoe?* (2004), Kennisnetwerk SQM, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.
- *ICT en cohesie in buurten en wijken: wat werkt, en hoe?* (2004), Kennisnetwerk SQM, Den Haag, Kenniscentrum Grote Steden.

Voorwoord

ROB VAN DER ZWAAG, WETHOUDER FINANCIËN EN GROTESTEDENBELEID VAN VENLO
BESTUURSLID STICHTING KENNISCENTRUM GROTE STEDEN

Elke grote stad kent de problemen van een aandachtswijk. Rommel op straat, overlast, gevoelens van onveiligheid. Buren gaan steeds minder prettig met elkaar om. Men voelt zich daardoor al snel minder thuis in de wijk.

In het SCP-rapport *In het zicht van de toekomst* (2004) valt te lezen dat dit soort problemen is toegenomen in de periode 1998-2002. Eveneens valt te lezen dat burgers zich aan dit soort zaken meer ergeren dan aan de kwaliteit van hun woning. Dat betekent dat wij, bestuurders en beleidsmakers, ons dus niet alleen moeten blind staren op zaken als herstructurering. Aandacht voor de sociale kant is minstens zo belangrijk. We moeten ook andere manieren vinden om de buurt weer levendig te maken. Mensen moeten weer hart voor hun buurt krijgen. Ze moeten elkaar weer gaan kennen en groeten... Uiteraard makkelijker gezegd dan gedaan. Hoe kun je als overheid dit soort sociale processen faciliteren? Hoe kun je ervoor zorgen dat mensen zich weer verbonden voelen met hun leefomgeving, met hun buurt?

Woningbouwverenigingen, welzijnsinstellingen en gemeenten zijn altijd geïnteresseerd in nieuwe ideeën en initiatieven die helpen het gebrek aan sociale cohesie in de wijk tegen te gaan. Dit boek wil die blik verbreden en reikt gevalideerde praktijkvoorbeelden aan die internet inzetten als middel om de sociale cohesie op lokaal niveau bevorderen.

Eigenlijk is het niet meer dan normaal dat steden dit medium benutten. Het overgrote merendeel van de bevolking is immers *online*. We kunnen met ICT meer winst behalen. Als we maar verder durven te kijken dan het *online* aanvragen van een kapvergunning. Met ieder nieuw beleidsdossier dat onze aandacht opeist, moeten we ons het volgende afvragen: waar kan de inzet van ICT een meerwaarde opleveren bij de uitvoering van ons beleid?

Pas wanneer we op die manier gaan denken, kan wat mij betreft de 21^{ste} eeuw beginnen ;-)

Inhoud

4	Introductie
6	Voorwoord
10	Inleiding
12	1 Inzet van ICT
12	1.1 Maatschappelijke noodzaak
17	1.2 Mensen zetten zelf ICT in
18	1.3 Er zijn ICT-projecten met perspectief
22	2 Inspirerende voorbeeldprojecten
22	2.1 Succes- en faalfactoren in kaart gebracht
	<i>Categorie: Burgers voor en met zichzelf</i>
24	2.2 Project: Almere Rulez
30	2.3 Project: Slechtiendheid
	<i>Categorie: Burgers onderling</i>
35	2.4 Project: Geheugen van Oost
43	2.5 Project: Lombox
	<i>Categorie: Burger-professional</i>
50	2.6 Project: StrijpWeb Eindhoven
57	2.7 Project: Naoberschapsbank
64	3 Adviezen voor een aanpak in gemeenten
65	3.1 Wat zijn de gewenste resultaten?
67	3.2 Welke algemene ICT-gereedschappen zijn geschikt?
68	3.3 Welke specifieke ICT-gereedschappen kunnen worden ingezet?
71	3.4 Wat is in technisch opzicht nodig?
72	3.5 Wat is de rol van de gemeente?
73	3.6 Wat zijn kritische succesfactoren?
76	Bijlage 1 De meetlat: beoordelingskader voor projecten op het terrein van ICT en sociale kwaliteit
81	Bijlage 2 Geïnterviewde experts
82	Bijlage 3 Noten

Inleiding

Buurten en wijken zijn de plekken waar burgers dagelijks veel tijd doorbrengen. Dat geldt zeker voor de meeste ouderen en voor mensen die aan huis ‘gebonden’ zijn vanwege de zorg voor de kinderen, een handicap, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid. Maar ook mensen die een groot deel van de werkweek buitenshuis zijn, keren dagelijks terug naar hun vertrouwde plek in de wijk. Het belang van een leefbare wijk, waar mensen met een gerust gevoel wonen en leven en waar ze indien nodig een beroep kunnen doen op omwonenden, is groot. Het onderlinge contact tussen bewoners is daarvoor een belangrijke graadmeter. In beleidstermen wordt dan gesproken over sociale cohesie in de wijk. Dit verwijst naar: [...] de mate waarin de bewoners *gemeenschappelijke waarden* delen, er sprake is van een zekere *sociale controle*, van de *aanwezigheid en interdependentie van sociale netwerken* (informeel in de vorm van vriendschapsbanden, formeel in de zin van participatie in organisaties, verenigingen en buurtactiviteiten), van vertrouwen in andere bewoners en de bereidheid *samen met hen te zoeken naar oplossingen* voor collectieve problemen.¹

ICT kan een rol spelen om sociale cohesie in buurten en wijken te versterken. Daar gaat deze publicatie over.

Dit boek is geschreven voor gemeentelijke bestuurders en beleidsmedewerkers die belast zijn met het wijk- en buurtbeleid in hun gemeente. Hun doel is het bereiken van meer sociale cohesie in de wijk. Ons doel is hen daarbij te ondersteunen door te laten zien hoe zij daarbij op een effectieve manier gebruik kunnen maken van ICT. Burgers staan centraal in dit boek: wat kunnen zij zelf doen aan het verbeteren van de leefbaarheid in hun buurt of wijk, wat kunnen ze samen met bijvoorbeeld buurtgenoten doen en wat samen met professionals? Het gebruik van ICT binnen de professionele instellingen zelf valt buiten het kader van deze publicatie. Daaraan wordt dan ook relatief weinig aandacht besteed.

De opbouw is als volgt:

1 Inzet van ICT

Welke rol kan ICT spelen voor sociale cohesie in buurten en wijken?

2 Inspirerende voorbeelden

Drie clusters van voorbeeldprojecten laten zien wat werkt. De ervaringen die zijn opgedaan in die projecten worden beschreven en dienen als inspiratiebron om ICT-gebruik in de eigen context te stimuleren.

3 Adviezen voor een aanpak in gemeenten

De eerste twee hoofdstukken vormen de basis voor de een aanpak die gemeenten kunnen volgen in de eigen context. Dit wordt gedaan aan de hand van een aantal vragen en adviezen.

1 Inzet van ICT

ICT biedt mensen nieuwe mogelijkheden om zich te informeren, om contact te leggen met anderen en om alledaagse zaken (beter of anders) te organiseren. Dat kan bijzonder nuttig zijn voor het stimuleren van sociale cohesie in buurten en wijken. In dit hoofdstuk verdiepen we ons in drie redenen om ICT hiervoor in te zetten:

- maatschappelijke noodzaak;
- mensen zetten zelf ICT in;
- er zijn ICT-projecten met perspectief.

1.1 Maatschappelijke noodzaak

Er zijn verschillende maatschappelijke trends (zoals individualisering, een toenemende mobiliteit van mensen en de ‘verkleuring’ van de samenleving) die leiden tot een verschuiving in de manier waarop mensen zich verbonden voelen met hun wijk of buurt. Dit kan betekenen dat mensen geleidelijk steeds minder betrokken raken bij hun buurt. ICT is een eigentijds hulpmiddel dat mensen kan helpen meer over hun wijk te weten te komen, buurtgenoten te leren kennen en te ontmoeten en eventueel met anderen gezamenlijke activiteiten te ondernemen die de leefbaarheid van de buurt of wijk kunnen verbeteren.

Het belang van sociale cohesie

Sociale cohesie is een onderwerp dat veel aandacht krijgt in het publieke debat. Ieder jaar worden in de troonrede wel enkele passages gewijd aan het belang van een sterk sociaal weefsel in de samenleving. Minister-president Balkenende heeft het over het belang van het gesprek over waarden en normen in de samenleving, waarmee we sociale fragmentering tegen kunnen gaan. Sociale cohesie is zo urgent, omdat men veronderstelt dat het samenhangt met een problematische ontwikkeling: die van desintegratie van gemeenschappen, van sociale uitsluiting en afname van onderlinge solidariteitsbanden. De buurt en de wijk zijn bij uitstek plekken waar het aan- of afwezig zijn van sociale cohesie zich manifesteert. Bij een sterke cohesie in de buurt

lopen mensen beduidend minder kans om slachtoffer te worden van uiteenlopende vormen van criminaliteit, zo is bijvoorbeeld gebleken. Er zijn echter verschillende ontwikkelingen in de samenleving die een bedreiging vormen voor de sociale cohesie in buurten en wijken.

Mobiliteit

Hoe mobieler mensen zijn, hoe minder ze geneigd zijn te investeren in sociale cohesie. Wie verwacht op korte termijn te verhuizen, heeft minder behoefte om bij te dragen aan het zogenaamde sociale kapitaal van een gemeenschap.² Woonduur beïnvloedt de bereidheid deel te nemen aan het verenigingsleven en sociale contacten in de woonomgeving. Dat geldt dus ook andersom: wie al sinds langere tijd in een wijk woont, zal veel wijkgenoten persoonlijk kennen; dat bevordert het redeneren vanuit een gemeenschappelijk belang. Ook het bezit van een eigen huis stimuleert de aandacht voor de kwaliteit van de plaatselijke gemeenschap. Daarbij is er ook een direct belang, omdat dit de waarde van de woning mede bepaalt.¹

Diversiteit

De samenleving is heterogener geworden. Er zijn verschillende etnische groepen in Nederland komen wonen; in grote steden zijn er wijken waar meer dan honderd verschillende groepen wonen. De verzuiling heeft plaatsgemaakt voor een veel meer op het individu gericht onderscheid. Mensen ontwikkelen een grote diversiteit aan levensstijlen, waarbij onafhankelijkheid en keuzevrijheid belangrijke waarden geworden zijn. Ze hebben een flexibeler levenspatroon en verwachten dat ook hun leefomgeving zich flexibel laat inrichten. Vergroting van de diversiteit in de samenleving betekent tegelijkertijd dat waarden en normen fragmenteren. Er ontbreken universele waarden en normen. Instituties als gezin, kerk en natiestaat zijn minder vanzelfsprekend dan voorheen. De immigratiestroom van de laatste decennia is ook een immigratie geweest van andere opvattingen en gedragingen. Dit kan barrières opwerpen voor het gemeenschappelijk ontplooiën van activiteiten en voor onderlinge identificatie³: wie ben ik en wie is de ander? Het maakt mensen onzeker,

Eigen huis

Universele normen en waarden

Minder betrokken

Desintegratie

hetgeen weer gevolgen heeft voor de beleving van veiligheid en leefbaarheid. Deze gevoelens bevorderen het onderlinge contact niet, laat staan de onderlinge samenwerking in buurten en wijken.

Sociale ongelijkheid

Diverse onderzoeken laten zien dat sociale gelijkheid bevorderlijk is voor samenwerking tussen mensen. Andersom betekent dit dat mensen door sociale ongelijkheid minder bereid zijn om zich in te zetten voor de gemeenschap. Dit heeft te maken met wantrouwen tussen groepen.⁴ Hier geldt dezelfde redenering als onder het kopje diversiteit is besproken: een grotere variatie betekent dat waarden en normen fragmenteren. Dat belemmert de onderlinge identificatie die nodig is om gezamenlijke activiteiten te ontplooien.

ICT en afnemende sociale cohesie

In een TNO-studie wordt gewezen op trends als individualisering, deterritorialisering en virtualisering, die leiden tot een toename van ‘ontgrensd gedrag’. Mensen kunnen zich steeds meer onttrekken aan traditionele begrenzingen, mede onder invloed van ICT. Dat biedt kwaadwillende burgers meer kansen tot crimineel gedrag. Goedwillende burgers krijgen meer mogelijkheden om risicomijdend gedrag te vertonen, waardoor burgers zich meer afsluiten in bewaakte, naar binnen gerichte *gated communities*. In een RMO-studie wordt gesproken over het ontstaan van homogene contexten in een heterogene omgeving.⁶ Ook binnen buurten en wijken kunnen dit soort ontwikkelingen plaatsvinden. ICT faciliteert dus ontgrensd gedrag. Tegelijkertijd kan ICT ook voor versterking van sociale cohesie zorgen. Daarover later meer.

Verschuiving van sociale cohesie

De hierboven geschetste maatschappelijke ontwikkelingen zijn bedreigend voor de sociale samenhang in de samenleving. De Nederlandse samenleving vertoont echter ook tekenen die wijzen op (meer) sociale cohesie. Het eerder genoemde rapport *Zekere Banden* van het Sociaal-Cultureel Planbureau (SCP) laat zien dat er eerder sprake is van een verschuiving van de manier waarop

sociale cohesie uitgedrukt wordt. Lidmaatschap van traditionele organisaties neemt sterk af, maar lidmaatschap van organisaties die met (internationale) hulp, natuur en milieu te maken hebben neemt juist sterk toe. Familiebanden zijn minder sterk, maar contacten met vrienden juist weer intensiever. Politieke belangstelling is minder gericht op de politieke partijen en het reguliere politieke systeem, maar mensen willen wel meer directe invloed hebben. Steeds vaker zoeken mensen naar soortgenoten: mensen met een vergelijkbare opleiding, werkkring en vrijetijdsinteresses. Geografische nabijheid wordt echter minder belangrijk, wat voor de samenhang in buurten en wijken een ongunstige ontwikkeling is.¹ In zijn algemeenheid lijkt er – paradoxaal genoeg – een sterke individualisering te zijn van sociale cohesie: mensen hebben meer een eigen netwerk van verbanden en voelen minder voor georganiseerde verbanden. De bekende Canadese socioloog Barry Wellman spreekt hier van *networked individualism*.⁷ De oude buurt bestaat niet meer, maar er zijn nieuwe – deels virtuele – buurten voor in de plaats gekomen.

Werken aan een civil society

Er is dus sprake van een verschuiving van de manier waarop mensen zich verbinden aan de samenleving. Die verschuiving impliceert voor een deel dat de contacten met en binnen de buurt onder druk komen te staan. Toch is die verbinding met de buurt van blijvend belang voor het dagelijkse vertrouwen, voor het gevoel van veiligheid en voor het werken aan verbeterde leefbaarheid in buurten en wijken. In lijn met het voorgaande impliceert dit dat de verschillen tussen mensen een belangrijk punt van aandacht is. De verscheidenheid is alom aanwezig, maar de vraag is of er ook sprake kan zijn van een zekere eenheid in die verscheidenheid. Door de minister-president wordt aandacht gevraagd voor de communitaristische stroming, waar de morele dimensie van het menselijk gedrag aangesproken wordt. Daarbij gaat het erom dat mensen de relatie met de gemeenschap niet als vrijblijvend ervaren. Ze maken deel uit van een gemeenschap en het is nodig met elkaar morele waarden te delen om onderdeel te zijn van een collectieve identiteit. Amitai Etzioni is een belangrijk peetvader van deze stroming en heeft vanuit dit denken regeringsleiders als

Networked
individualism
Virtuele buurten

Communitaristische stroming

Wantrouwen

Ontgrensd
gedrag

Verschuiving

Dialogo

Tony Blair en Bill Clinton geadviseerd. Ook Balkenende laat zich ‘inluisteren’ door Etzioni.⁸ De dialoog staat daarbij centraal. Willen mensen met elkaar komen tot gedeelde waarden en normen, dan is dialoog de belangrijkste route om dat te bereiken: “The best way (...) is to start by initiating moral dialogues on the issues involved and nurturing these dialogues until they mature, until they lead to new, shared, moral understandings”.⁹ Vertaald naar buurten en wijken zou dit betekenen dat het nodig is dat mensen hun individuele belangen afstemmen op een gemeenschappelijk belang in de directe leefomgeving. Daardoor wordt een ontwikkelingsproces van gezamenlijk onderschreven normen in gang gezet, waarop mensen elkaar kunnen aanspreken. Het is daarvoor belangrijk dat mensen zich in bepaalde mate identificeren met de buurt of de wijk. Hoe groter die identificatie, hoe groter ook de bereidheid om zich in te zetten.¹⁰

De waarde van ICT

ICT heeft bij uitstek een aantal functies die de ontwikkeling van de *civil society* in buurten en wijken kan stimuleren. Beleidsdoelen van een gemeente kunnen op dit terrein ondersteund worden door ICT. Met de nadruk op ‘kunnen’, want we hebben ook gesteld dat ICT kan leiden tot ontgrensd gedrag. Maar ICT kan dus ook positief ingezet worden. De centrale functies van ICT zijn informeren, communiceren en organiseren. Vanuit deze functies kan ICT worden ingezet om:

- meer te weten van de buurt;
- anderen te leren kennen;
- elkaar te ontmoeten, en ;
- dingen samen te doen.

Of dat ook gebeurt, hangt niet alleen af van ICT. Wil ICT effectief zijn, dan is de combinatie van sociale processen van en tussen mensen en organisaties nodig. We onderscheiden in deze publicatie de inzet van ICT op drie niveaus. ICT kan waardevol zijn voor mensen om:

- eigen activiteiten te ontplooiën en die een wijkfunctie te geven: ‘burgers zelf’;
- activiteiten met buurtgenoten te ontwikkelen en die zichtbaar te maken in de wijk: ‘burgers onderling’;

Burgers zelf
Burgers
onderling

- met wijkorganisaties activiteiten in gang te zetten die de onderlinge contacten stimuleren: ‘burgers-professionals’

Burgers-
professionals

1.2 Mensen zetten zelf ICT in

Het gebruik van ICT is voor de grote meerderheid van de Nederlandse bevolking gewoon en vanzelfsprekend geworden: voor het opzoeken van informatie, voor het leggen van contacten met anderen, voor het bestellen van goederen of het aanvragen van diensten. Ook om informatie te krijgen over of contacten te leggen binnen hun directe omgeving willen mensen ICT inzetten; dit moeten zij ook kunnen doen. Vooral de sociale inzet van ICT kan van groot belang worden.¹¹

Sociale inzet van
ICT

ICT-gebruik groeit

Het internet, de computer, pda’s en mobieltjes zijn vergaand in de Nederlandse samenleving geïntegreerd. Eind 2003 beschikte ca. 72% van de Nederlandse huishoudens over een internetaansluiting.¹² Het aantal mobiele telefoongebruikers bedraagt nu bijna 14 miljoen. Binnenkort zijn er zelfs al meer sim-kaarten in omloop dan dat er bewoners zijn.¹³

Meer mogelijkheden

ICT wordt niet alleen steeds meer gebruikt, maar ook op andere manieren. Voor het internet geldt dat het grootste type gebruik bestond uit e-mailen het opzoeken van informatie. De laatste jaren wordt het internet ook steeds meer gebruikt voor amusement (o.a. *gaming*), voor het zoeken van contact met soortgenoten, met een deskundige of een potentiële partner, voor het organiseren van de boodschappen en het afhandelen van bankzaken.

Een nuttig onderscheid om ernaar te kijken is de volgende driedeling van functies:

- informeren;
- communiceren;
- organiseren.

Drie functies

Toenemende vaardigheden

Het omgaan met ICT en internet in het bijzonder is een meer alledaagse activiteit geworden. De mate waarin iemand de vaardigheid heeft om ermee om te gaan, beïnvloedt zijn of haar zelfredzaamheid. Steyaert (2000) onderscheidt instrumentele, structurele en strategische vaardigheden.⁴⁴ Instrumentele vaardigheden gaan over knoppenkennis. Structurele vaardigheden zeggen iets over de mate waarin mensen informatie op waarde kunnen schatten. Strategische vaardigheden zijn nodig om te kunnen omgaan met grote hoeveelheden informatie. Frissen (2003) voegt hier nog ‘netwerkvaardigheden’ aan toe.

ICT is volgens hem bij uitstek een middel om sociaal kapitaal op te bouwen, waarmee de zelfredzaamheid en de zelforganisatie van mensen een grote impuls kunnen krijgen.⁴⁵ Mensen worden steeds vaardiger. De overheid heeft een taak om vooral ook bij achterblijvers deze vaardigheden te stimuleren. Inzet van ICT is immers nodig voor het versterken van de zelfredzaamheid.

Ook voor de buurt en de wijk

Als ICT zo’n alledaags gebruiksmiddel is, dan is het vanzelfsprekend dat mensen via ICT informatie willen krijgen over hun buurt en omwonenden. Maar ook zullen zij via de digitale weg eerder initiatieven willen nemen. Zeker bij mensen met weinig tijd, die echter wel een contact met omwonenden willen hebben, kan internet een goed middel zijn om die betrokkenheid te uiten.

1.3 Er zijn ICT-projecten met perspectief

Er is al ervaring opgedaan met ICT in buurten en wijken. Er zijn voorbeelden van projecten met een veelbelovend perspectief. Zo zijn er in Nederland in veel buurten en wijken websites ontstaan die een bijdrage hebben geleverd aan informatie over en contacten in de omgeving. Voor een deel gaat het hier om particuliere initiatieven: mensen die vanuit een eigen idee iets opgezet hebben dat gaandeweg een wijkfunctie kreeg. Ook groepen bewoners hebben zich verenigd rondom een gezamenlijke activiteit. En ten slotte zijn er internet-initiatieven vanuit wijkorganisaties, corporaties of gemeenten, gericht op

bewoners, om te werken aan verbetering van wijkcontacten. Zij hebben alle reden om ICT strategisch in te zetten bij het bevorderen van de sociale cohesie.

Door en voor wie?

Het is belangrijk om bij ICT-initiatieven met perspectief niet alleen te kijken naar buurt- of wijkwebsites, maar ook naar websites van buurtbewoners zelf. Er zijn steeds meer mensen die een website maken om uitdrukking te geven aan iets wat hen bezighoudt. Dat kan een eigen onderwerp zijn (een hobby, een fascinatatie) of een onderwerp dat meer te maken heeft met de omgeving. Zo’n individuele website kan een functie hebben voor de wijk, omdat de persoon die hem maakt daarmee zichtbaar wordt voor de omgeving. Het kan ook zo zijn dat een groep in een wijk, bijvoorbeeld een aantal bewoners van een straat, een website maakt om zichtbaar te maken wat ze met elkaar delen. Het kan zijn dat ze dat voor zichzelf doen, maar misschien ook wel voor een groter deel van de wijk. Hoe dan ook, het initiatief draagt bij aan de onderlinge contacten in de buurt of wijk. Ten slotte zijn er organisaties die (samen met actieve bewoners) een website of enkele websites maken met het doel de kennis over de wijk en de wijkactiviteiten te vergroten, en om de onderlinge contacten te versterken. In een schema ziet dat er zo uit:

	Door wie?	individuele bewoner	groep bewoners	wijkorganisaties
Voor wie?				
individuele bewoner		1		
groep bewoners			2	
de buurt/wijk				3

Deze kijk op websites in buurten en wijken is van belang voor gemeenten. Het impliceert namelijk dat internet de mogelijkheid biedt om meer van (de mensen uit) de wijk zichtbaar te maken en aan elkaar te verbinden.

Sociaal kapitaal

Achterblijvers

Buurtwebsites

Zichtbaar maken

Hierna geven we een impressie van enkele initiatieven. In het volgende hoofdstuk zijn enkele voorbeelden verder uitgelicht om beter zicht te krijgen op wat wel en wat niet blijkt te werken.

Burgers voor en met zichzelf

ICT is de afgelopen jaren gemeengoed geworden. Dit blijkt ook uit de explosieve stijging van het aantal websites op het internet. Mensen maken in toenemende mate websites over iets wat hen bezighoudt. Soms gaat dat over de buurt, maar dat hoeft niet het geval te zijn. In het boek *Een prettige buurt: internet als gereedschap*¹⁶ staat een scenario over een vrouw die een website maakte over haar vogelhobby. Zo'n website zegt iets over deze bewoner en geeft aanleiding voor onderlinge gesprekken en voor nieuwe contacten met mensen die ook interesse hebben voor vogels. In de wijk Bargeres in Emmen is er een eenvoudige website gemaakt (in de *toolbox Web in de Wijk*) door Hannie, een slechtziende vrouw. Zij attendeert wijkbewoners op allerlei problemen, gerelateerd aan haar handicap, die zij in de wijk tegenkomt.¹⁷ Dit heeft diverse activiteiten in de wijk in gang gezet. Een ultiem voorbeeld van een initiatief van een enkeling met een enorm effect op de omgeving is www.almererulez.nl. Meer dan 35.000 jongeren zijn lid en op een willekeurig moment van de dag zijn er minstens 500 jongeren *online*. Dit initiatief komt in hoofdstuk 2 uitgebreid aan de orde. Het is overigens niet altijd nodig om zelf een website te bouwen. Op www.geheugenvanoost.nl worden mensen uitgenodigd hun verhaal te vertellen. Eigen ervaringen in de buurt en herinneringen zijn belangrijk; zo komen mensen tot 'gedeelde geschiedenis'. Zo zijn er tal van voorbeelden van mensen die 'hun eigen ding doen' en daarmee bedoeld of onbedoeld iets bijdragen aan de sociale cohesie in de omgeving. Het is van belang te beseffen dat zulke initiatieven van tijdelijke aard kunnen zijn. Een website van een bewoner over 'de vastenmaand ramadan in de eigen wijk' kan voor twee maanden een groot succes zijn en daarna weer van het web verdwijnen. Dergelijke initiatieven zijn niet te vangen in evaluaties met meetlatten zoals we dat in hoofdstuk 2 doen, maar kunnen wel een interessante rol spelen in de buurt.

Herinneringen
aan de buurt

ICT voor en door burgers onderling

Wat voor individuele bewoners geldt, geldt ook voor bewoners onderling: ook hun activiteiten krijgen steeds meer gestalte via websites. Dat heeft een grote extra kracht. Als kinderen op school een project doen over 'hygiëne thuis en op straat' en daarover een website maken, dan heeft zo'n project een veel grotere reikwijdte dan een papieren werkstuk. Via de website wordt het project toegankelijk voor ouders en grootouders, voor mensen van de gemeente (stadsbeheer) en voor buurt- of wijkbewoners. Mensen organiseren op die manier meer betrokkenheid bij de dingen die ze met elkaar doen. Een website heeft bovendien het voordeel dat mensen op eigen gekozen momenten bijdragen kunnen leveren en contact met elkaar kunnen hebben. Er zijn tal van voorbeelden van bewonerwebsites, van straten die iets organiseren. Op www.wijkwebsites.nl wordt een groot aantal van dergelijke initiatieven in beeld gebracht. Uit een recent onderzoek blijkt dat de meeste van dergelijke websites opgezet zijn door bewoners, dat ze bijdragen aan de emancipatie van bewoners en dat ze steeds interactiever worden.¹⁸

Meer
betrokkenheid

Emancipatie

Burger-professional

Tenslotte zijn er initiatieven waar het startpunt meer ligt bij wijkorganisaties, bij woningbouwcorporaties of de gemeente. Vanuit een bepaalde visie op wat nodig is in een buurt of wijk, nemen die bijvoorbeeld het initiatief om digitale middelen in te zetten voor het versterken van sociale cohesie in de omgeving. In de *Digitale Broedplaats Deventer* is vanuit die invalshoek de bouw van tien wijkwebsites in gang gezet. Het project *Digitaal Wonen Moerwijk* (Broedplaats Den Haag) is een initiatief van de overheid, dat tot doel heeft de zelforganisatie van bewoners te versterken met inzet van ICT. Voor nieuwbouwwijken worden in de regel ook websites gestart, vaak ook door ontwikkelingscombinaties die de ontwikkeling van de wijk coördineren. Juist in nieuwbouwwijken bestaat een goede voedingsbodem voor mensen om met elkaar contact te zoeken en te weten wat wijkorganisaties voor hen kunnen betekenen.¹⁹

Zelforganisatie

2 Inspirerende voorbeeldprojecten

Voorbeelden van projecten rondom ICT en sociale cohesie in buurten en wijken geven een indruk van wat er speelt in de praktijk. Vaak geven ze echter nog onvoldoende aan of en hoe ze herhaalbaar zijn in een andere situatie. Daar komt bij dat niet altijd aantoonbaar is of en in welke mate ze effectief geweest zijn. Dit hoofdstuk bestaat uit een selectie van praktijkvoorbeelden waarvan het succes – in aard en aanpak – tot op zekere hoogte wél is vastgesteld. Daarvoor is een zogenaamde meetlat gebruikt, waarmee op basis van scores in een aantal categorieën de succes- en faalfactoren van een project in kaart kunnen worden gebracht. In bijlage 1 leest u meer over het gebruik en de opzet van de meetlat.

2.1 Succes- en faalfactoren in kaart gebracht

Op basis van desk- en webresearch en interviews met betrokkenen uit het veld (experts, programmaleiders en projectleiders; zie bijlage 2) en op basis van de beoordeling van de projecten is een longlist samengesteld. Vervolgens zijn de projecten van de longlist met behulp van de meetlat beoordeeld door de onderzoekers en daarna door mensen uit het veld. Het resultaat is een shortlist van *proven practices*. Hierbij moeten we aantekenen dat de ervaringen met de inzet van ICT op dit terrein nog relatief jong zijn, waardoor het niet altijd mogelijk is ‘harde’ resultaten aan te tonen. Zo zijn er maar zelden evaluaties van projecten beschikbaar, die een basis geven voor conclusies. Met het gebruik van de meetlat voor een zo objectief mogelijke vergelijking van de projecten, en het zoeken naar consensus over de praktijkprojecten, is toch geprobeerd de stap te zetten van *best practices* naar *proven practices*. De meetlat biedt daarmee ook een toetsingskader dat gemeenten kan helpen bij het beoordelen van ICT-initiatieven of -projecten. De op de meetlat behaalde scores van de geselecteerde projecten zijn achteraf ter validatie voorgelegd aan de betrokken projectleiders en experts.

Drie categorieën

Bij de zoektocht naar projecten is de in het vorige hoofdstuk aangekondigde driedeling gehanteerd:

- ICT-initiatieven die mensen onafhankelijk en zelfredzaam maken in het organiseren van activiteiten voor een leefbare wijk of buurt: burgers voor zichzelf en met zichzelf;
- ICT-initiatieven die mensen in staat stellen te communiceren en eventueel samen te werken om zo bij te dragen aan een leefbare wijk of buurt: burgers onderling;
- ICT-initiatieven die het contact tussen burgers en professionals op het gebied van sociale cohesie in wijken en buurten ondersteunen: burgers-professionals.

Zes projecten

In dit hoofdstuk presenteren we een selectie van zes projecten, met een beproven effect in de praktijk of waarover minimaal in het veld gezegd wordt dat die projecten een grote potentie hebben om effectief te zijn:

- project *Almere Rulez* (Almere);
- project *Slechtziendheid* (Emmen);
- project *Geheugen van Oost* (Amsterdam);
- project *Lombox* (Utrecht);
- project *StrijpWeb* (Eindhoven);
- project *Naoberschapsbank* (Emmen).

De zes projecten passeren achtereenvolgens de revue, waarbij we eerst aandacht besteden aan de resultaten, de organisatie en de leereffecten van elk project, en vervolgens de resultaten van de meetlat tonen.

Meetlat

Jonge ervaringen

Proven practices

Categorie: Burgers voor en met zichzelf

2.2 Project: Almere Rulez

Een jonge inwoner van Almere nam in 1998 het initiatief voor *Almere Rulez*, bij gebrek aan een chat-faciliteit voor jongeren in Almere. *Almere Rulez* is uitgegroeid tot belangrijke *portal* en virtuele ontmoetingsplaats voor jongeren uit Almere. *Almere Rulez* verzorgt ook radio en televisie-uitzendingen en is zelfs met een tijdschrift bezig. Het verbeteren van sociale cohesie door het stimuleren van contacten en communicatie is een andere doelstelling van *Almere Rulez*.

Resultaten

Twee jaar na de oprichting van *Almere Rulez* waren er op de website al 800 profielen (persoonlijke pagina's) aangemaakt. Opschaling van de website ging bijna vanzelf, via mond-tot-mondreclame en het uitdelen van kaartjes op evenementen. Op de website werden dan naderhand foto's van die evenementen geplaatst, waarop mensen commentaar konden leveren. Inmiddels zijn er 37.000 profielen aangemaakt, waarvan 82% van mensen uit Almere. Eind 2003 beschikte 91% van de jongeren in Almere van 13 t/m 23 jaar thuis over een computer en had 79% thuis internet (waarvan 70% breedband). Deze jongeren zijn waarschijnlijk meer internet gaan gebruiken: 85% bezoekt dagelijks de website en brengt gemiddeld 11 uur per week op *Almere Rulez* door. De website bereikt vooral jongeren tussen de 12 en 23 jaar, maar ook enkele ouders van deze jongeren (zo'n 500 in totaal). Ook mensen die gaan verhuizen naar Almere bezoeken eerst de website om alvast contacten te leggen met hun nieuwe stadsgenoten. De naamsbekendheid van *Almere Rulez* is heel hoog in Almere. *Almere Rulez* werd in 2003 bijna tot beste gemeentelijke webpagina van Nederland benoemd; omdat het eigenlijk geen pagina van de gemeente is, heeft de website 'slechts' een eervolle vermelding gekregen. Almere is een innovatieve stad op het gebied van ICT, zorg, wonen en sociale cohesie.²⁰

Sociale cohesie

Het leggen van nieuwe sociale contacten blijkt ook te lukken. Van alle gebrui-

kers heeft 90% via *Almere Rulez* nieuwe mensen leren kennen (bijvoorbeeld door te chatten). Het blijft niet bij virtuele contacten. Van alle gebruikers heeft 54% wel eens iemand fysiek ontmoet nadat men die via *Almere Rulez* had leren kennen. Verder bezoekt 36% de website om te zien wat er allemaal te doen is in Almere en 8% om mee te kunnen praten over politiek, cultuur en gemeentelijke zaken. Daarnaast is *Almere Rulez* een belangrijke informatiebron op het gebied van uitgaan, nieuws uit Almere en gezondheid/seksualiteit. De gemeente wil jongeren stimuleren om samen nieuwe initiatieven te ontplooiën. Bij de oprichting van *Almere Rulez* was dit nog niet het geval. Inmiddels hebben er een aantal chat-sessies met wethouders plaatsgevonden en zijn er maar liefst tien trekkers bij de gemeente.

Organisatie

Kosten

De gemeente Almere financiert de website grotendeels, voor 85.000 euro per jaar. Daarnaast komt zo'n 8.000 euro binnen via sponsoring; ook de hosting van de website wordt gesponsord. De kosten staan niet in verhouding tot de opbrengsten; die bedragen slechts 5% van de begroting.

Projectorganisatie

Binnen twee jaar na de start moest de initiatiefnemer iemand in dienst nemen, wegens grote drukte. In 2003 werd een stichting opgericht. Twee vaste mensen zijn bijna *fulltime* met de website bezig. Daarnaast zijn er twintig actieve en veertien passieve vrijwilligers werkzaam, die voor de dagelijkse *content* zorgen.

Het contact met de politie Flevoland is erg goed. Wanneer scheldpartijen op straat zich *online* voortzetten, verstrekt *Almere Rulez* deze *content* aan de politie. Op basis van dit soort *content* heeft de politie vorig jaar vechtpartijen tussen Molukkers kunnen tegenhouden. Het contact met de GGD is ook goed; bij het beantwoorden van vragen over seks en relaties geeft de GGD ondersteuning en advies.

Fysieke
ontmoeting

Sponsoring

Opschaling

Naamsbekend-
heid

Relatief veel jongeren

Enquêtes

Politiek-ambtelijke context

De gemeente Almere telt 32% jongeren. Dat is extreem hoog in vergelijking met andere Nederlandse gemeenten, waar het percentage zo'n 18% is. Daarom vormen jongeren een belangrijke doelgroep voor de gemeente, die hen wil informeren over politiek, kunst en cultuur. Maar ook wil de gemeente jongeren laten meedenken over deze zaken, en stimuleren dat jongeren meer activiteiten met elkaar ondernemen.

Leereffecten

De aanpak van *Almere Rulez* is niet beschikbaar gemaakt voor anderen. Er is wel een intern projectplan, maar geen handboek of *lessons learned*-document. Voor de nabije toekomst bestaan wel plannen. Hoewel de oprichters zelf ook jongeren zijn, wordt regelmatig gepeild hoe de website verbeterd kan worden.

Dit gebeurt via enquêtes op de website en regelmatige vergaderingen met vrijwilligers. Zo is er een plan om de website in twee ingangen te verdelen, een voor minder serieuze jongeren en een voor wat serieuze oudere jongeren.

De ICT-toepassing is innovatief vanwege de vele interactieve mogelijkheden, zoals chat, forum, sms en reviews, waarbij deelnemers een eigen profiel hebben. Deelnemers kunnen daardoor zowel met elkaar contacten leggen als met de gemeente Almere en organisaties die evenementen aanbieden.

Almere Rulez (www.almererulez.nl)		Score ²⁵	Antwoord
Algemeen			
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?		Ja, door de gemeente Almere, Monitor sociale cohesie.
	2. Wat waren de meetbare doelstellingen van het project?		De oprichters hebben geen doelstellingen, de gemeente wel; 70% naamsbekendheid, elke gebruiker bezoekt elke week de website.
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ²⁶		Doelstellingen zijn meer dan gerealiseerd!
	Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):		
	· Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	*****	37.000 profielen van jongeren in bestand, dagelijks loggen zo'n 19.000 personen in.
	· Is de toegang tot ICT verbeterd?	*****	Meer aanschaf van computers en meer per huishouden.
	· In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?	*****	Meer reden om online te zijn.
· Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	*****	Doelgroep: jongeren van 12-23 jaar, onverwachte doelgroep: ouders.	
· Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	*****	Website, maar ook evenementen en feesten.	
Specifiek: wijk en buurt			
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van wijk en buurt?		Sociale cohesie verbeteren onder jongeren van Almere door stimuleren van communicatie en contacten.
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?)		Gerealiseerd, <i>Almere Rulez</i> is belangrijke virtuele ontmoetingsplaats en stimuleert fysieke ontmoetingen.
	Bijvoorbeeld (score * t/m *****):		
· Heeft het project deelnemers meer inzicht in en informatie geboden over hun persoonlijke situatie en (sociale) behoefte?	*****	Informatie over politiek, kunst, cultuur (uitgaan), sex/relatie, gemeentelijke onderwerpen.	
· Heeft het project mensen middelen aangereikt om zelf oplossingen te zoeken en te vinden?	*****	Interactieve website waar mensen hun mening kunnen geven en vragen kunnen stellen aan elkaar en aan experts.	

Almere Rulez (www.almererulez.nl)		Score ²⁵	Antwoord
Resultaten	· Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om in de eigen omgeving en sociale verbanden oplossingen te vinden (bijv. burenccontact, communities)?	*****	Contact met jongeren in andere buurten.
	· Heeft het project de contacten tussen burgers en wijkorganisaties verbeterd?	*****	Met de politie en de GGD hebben burgers indirect de belangrijkste contacten.
	· Heeft het project de contacten en samenwerking tussen wijkorganisaties onderling verbeterd?	*****	Contacten tussen andere lokale websites verbeterd.
Algemene aanpak			
Organisatie	6. Ondersteunt het project een <i>bottom-up</i> initiatief?	*****	Een jongere is bedenker en eigenaar.
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	*****	Via enquêtes op de pagina en regelmatige vergaderingen met doelgroep.
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	*****	Gemeente Almere is belangrijkste sponsor, nieuwe businessmodel zorgt voor meerinkomsten van gebruikers.
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	*****	Bijvoorbeeld via sponsoren die advertenties of nieuwsberichten (laten) plaatsen.
	10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	*****	Opbrengst is 5% van de kosten.
Projectorganisatie			
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	*****	Sinds 1,5 jaar een stichting opgericht met bestuur,
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	*****	Dagelijkse gang van zaken door jongeren voor jongeren
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties in de wijk en de stad?	*****	Politie Flevoland en GGD.
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	*****	Gemeente Almere heeft belang bij het bereiken van jongeren.
	15. Is het project bekend in het veld?	*****	Naamsbekendheid in Almere is heel hoog.

Almere Rulez (www.almererulez.nl)		Score ²⁵	Antwoord
Politiek-ambtelijke context			
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	*****	Projectmedewerkers zijn minder doelgericht, gemeente wil jongeren ook graag bereiken.
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	*****	Dat zijn nu 10 personen.
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	*****	Almere is innovatieve breedbandstad, ook op gebied van zorg.
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid			
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	*****	Projectplan is er wel, maar alleen voor intern gebruik, evaluatie is wel beschikbaar.
	· Is er een rapportage beschikbaar?		
	· Is er presentatiemateriaal over het project?		
	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	*****	Geen handboek of andere leerpunten beschikbaar.
	· Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.?		
· Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)			
Innovativiteit			
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	*****	Zeer interactief, ook via mobiele diensten: forum, reviews, nieuws, websites van leden.
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	*****	Nieuwe virtuele sociale contacten leggen en fysieke contacten stimuleren.

2.3 Project: Slechtiendheid

Hannie, een bewoonster van de wijk Bargeres in Emmen, stuurde in 2003 een e-mailbericht naar de *Naoberschapsbank*. Dit is een organisatie die mensen die niet met de computer zijn grootgebracht de vele mogelijkheden van het internet wil laten ervaren (zie ook paragraaf 2.5). In haar brief klaagde Hannie erover dat op het internet nooit rekening werd gehouden met slechtienden. Hannie zelf had nog niet zo lang geleden slechtere ogen gekregen. De *Naoberschapsbank* nam contact met haar op om te horen wat haar behoeften waren. Slechtienden hebben bijvoorbeeld moeite met kleine letters op het scherm. Daarom legde de *Naoberschapsbank* contact met de makers van een vergrotingsprogramma. Dat programma is inmiddels (gratis) geïnstalleerd op twee computers in de digitale huiskamer van de *Naoberschapsbank*. Hiermee is het voor alle slechtienden in Emmen toegankelijk.

Hannie kan ook thuis gebruik maken van het vergrotingsprogramma. Met hulp van de *Naoberschapsbank* maakte ze vervolgens een eigen website over *slechtiendheid*. Op deze website liet zij onder meer zien tegen welke obstakels zij letterlijk en figuurlijk aanloopt. Hannie wilde het daar niet bij laten. Om daadwerkelijk iets aan deze problematiek te doen, vroeg ze de *Naoberschapsbank* hierover een themabijeenkomst te organiseren. De themabijeenkomst, georganiseerd in samenwerking met het OSOG (Overkoepeld samenwerkingsorgaan gehandicapten) heeft veel impact gehad. Alle aanwezigen konden de knelpunten aan den lijve ervaren door een stukje door het winkelcentrum te lopen met donkere bril en geleidestok. De ervaringen waren verrassend; het blijkt dat het oriëntatievermogen vermindert als slechtiende en dat het wandelen daardoor zeer vermoeiend is.

Resultaten

Met haar website heeft Hannie in de wijk een aantal slechtienden en mensen in een rolstoel bereikt, die haar website bezoeken. Deze mensen dragen verder niet actief bij aan de website. Maar door de aandacht en steun die ze van deze en andere wijkbewoners kreeg, kon Hannie haar slechtiendheid een plek geven in haar leven. Ze kon haar verhaal kwijt.

De themabijeenkomst bracht bij de politiek een bewustwordingsproces op gang. Slechtienden worden nu onder meer betrokken bij het bouwproject van het nieuwe winkelcentrum. Dat zou anders niet gebeurd zijn. In principe was deze themabijeenkomst eenmalig. Verwacht wordt dat de wijkorganisaties en de gemeente vanaf nu continu rekening houden met de problematiek van slechtienden.

De website van Hannie blijft bestaan en zal worden aangevuld met ervaringen en belevenissen rondom slechtiendheid. Het is niet de bedoeling dat het initiatief verder opgeschaald wordt.

Organisatie

Dit project is zo kleinschalig, dat er geen sprake is van een projectorganisatie. Wel hebben bestaande organisaties hun medewerking toegezegd. Het OSOG en de Wijkvereniging hebben afgesproken om elkaar regelmatig op de hoogte houden van de slechtiendenproblematiek, zodat het OSOG voortaan weet wat er speelt en dit kan bespreken met de gemeente. De winkeliersvereniging brengt de problematiek van slechtienden in bij haar achterban; een van de vragen is geen koopwaar te stallen op geleidelijnen. De afdeling Groen van de gemeente Emmen zal het snoeibeleid aanpassen, zodat bosjes en struiken niet meer over de geleidelijnen groeien. De Wijkvereniging zorgt ervoor dat fietsenrekken niet op de geleidelijnen komen te staan en dat losse tegels en dergelijke zo snel mogelijk gerepareerd worden.

Bewustwording

Bestaande organisaties

Kleine letters

Obstakels

Slechtziendheid (www.bargeres.org > slechtziendheid)		
	Score ²⁵	Antwoord
Algemeen		
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?	Nee, wel verslag van themabijeenkomst.
	2. Wat waren de meetbare doelstellingen van het project?	Nee.
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ³⁰ Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):	N.v.t.
	· Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	Onbekend.
	· Is de toegang tot ICT verbeterd?	***** Vergrotingsprogramma geïnstalleerd, thuis en in digitale huiskamer.
	· In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?	***** Van geen gebruik naar regelmatig gebruik.
	· Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	***** Slechtzienden en hun netwerk. Zie toelichting.
	· Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	***** Website, meer aandacht voor toegankelijkheid winkelcentrum.
Specifiek: wijk en buurt		
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van wijk en buurt?	Meer aandacht voor de problematiek van slechtzienden vragen, meer sociale cohesie, verwerking van slechtziendheid.
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?) Bijvoorbeeld (score * t/m *****):	Op diverse manieren gerealiseerd, o.a. meer aandacht van gemeente voor obstakels in de wijk.
	· Heeft het project deelnemers meer inzicht in en informatie geboden over hun persoonlijke situatie en (sociale) behoefte?	***** Het heeft niet slechtzienden inzicht geboden in behoeften slechtzienden.
	· Heeft het project mensen middelen aangereikt om zelf oplossingen te zoeken en te vinden?	***** Vergrotingsprogramma bij website bouwen, themabijeenkomst georganiseerd.

Slechtziendheid (www.bargeres.org > slechtziendheid)		
	Score ²⁵	Antwoord
Resultaten	· Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om in de eigen omgeving en sociale verbanden oplossingen te vinden (bijv. burencontakt, communities)?	***** Sociale contacten in digitale huiskamer en via website.
	· Heeft het project de contacten tussen burgers en wijkorganisaties verbeterd?	***** Tijdens themabijeenkomst, daarna minder.
	· Heeft het project de contacten en samenwerking tussen wijkorganisaties onderling verbeterd?	***** Meer samenwerking tussen wijkvereniging, belangenvereniging voor slechtzienden, winkeliersvereniging en gemeente.
Algemene aanpak		
Organisatie	6. Ondersteunt het project een bottom-up initiatief?	***** Hannie IJzer is beginnend slechtziend.
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	***** De behoeften van Hannie zijn leidend.
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	***** Aanzet is goed, het is de vraag of de aandacht voor slechtzienden hoog blijft.
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	***** Naast contact met andere slechtzienden niet.
	10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	***** Het vergrotingsprogramma is gratis, de software van <i>Naoberschapsbank</i> is gebruikt.
	Projectorganisatie	
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	***** De aanpak van de <i>Naoberschapsbank</i> is om behoeften van mensen te ondersteunen, er is geen projectteam van de website.
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	N.v.t.
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties in de wijk en de stad?	***** Begonnen met bouwen website, verhaal van slechtziende mevrouw, samen de wijk in, contacten met wijkvereniging ontstaan en zo werd het steeds meer.
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	***** <i>Naoberschapsbank</i> heeft goede contacten met de initiatiefneemster.
	15. Is het project bekend in het veld?	***** Alleen in Barges, met name onder slechtzienden.

Slechtziendheid (www.bargeres.org > slechtziendheid)		Score ²⁵	Antwoord
Politiek-ambtelijke context			
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	****	Gemeenteraadslid mevr. Zinnemers was aanwezig, die werd zich bewust dat er meer aandacht voor moest komen.
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	*****	Gemeenteraadslid Mevr. Zinnemers, zij gaat aan de slag met precariorechten. Afdeling Groen snoeit bossen.
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	****	Emmen biedt kansen voor innovaties, maar heeft geen financiering.
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid			
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	****	Het initiatief van de slechtziende vrouw als zodanig niet, maar de Naoberschapsmethodiek om aan behoeften van burgers tegemoet te komen wel.
	<ul style="list-style-type: none"> · Is er een rapportage beschikbaar? · Is er presentatiemateriaal over het project? 		
Leereffecten	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	*****	Initiatiefneemster is druk met haar eigen website, niet met het delen van haar leerervaring met anderen. <i>Naoberschapsbank</i> methodiek is daar op generieker niveau wel mee bezig.
	<ul style="list-style-type: none"> · Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.? · Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.) 		
Innovativiteit			
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	*****	In vier klikken een eigen website maken (<i>Naoberschapsbank</i>) en vergrotingssoftware voor slechtzienden.
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	*****	Meer aandacht vragen voor problematiek, verwerking van slechtziendheid.

Categorie: Burgers onderling

2.4 Project: Geheugen van Oost

Het project *Het Geheugen van Oost* (www.geheugenvanoost.nl) werd ontwikkeld in het voortraject van de tentoonstelling *Oost, Amsterdamse Buurt*.²¹ Het bestaat uit een website waarop gewone, alledaagse en bijzondere herinneringen en verhalen van (oud)bewoners van Amsterdam Oost/Watergraafmeer zijn vastgelegd. Al deze afzonderlijke, persoonlijke verhalen vormen samen het verhaal van Amsterdam Oost. De impact van deze historische verhalen op de buurt is erg groot. De website is een plek waar buurtbewoners van alle leeftijden en culturen elkaar ontmoeten en waar het verleden, heden en toekomst van de buurt samenkomen. De bewoners worden geïnterviewd door 'verhalenverzamelaars' (34 vrijwilligers met een eigen inlognaam en 25 vmbo-leerlingen). Zij zetten zelf hun verhalen *online*, maar deze worden pas zichtbaar als de webredacteur een goedkeuring geeft. Dat gebeurt pas na instemming van de geïnterviewde. Eenmalige bijdragen worden naar de webredacteur gemaild en door haar op de website geplaatst.

Verhalen
verzamelen

Resultaten

Eindproducten van dit project zijn een website met ruim 400 verhalen (in oktober 2004; het aantal blijft gestaag groeien), een speciaal ontwikkelde training voor vrijwilligers en een aangepaste training voor vmbo-scholieren. Het project wordt steeds bekender; vanuit onverwachte hoeken wordt aandacht besteed aan *Geheugen van Oost*; zowel in de media als in de onderzoeksweld. Gemiddeld bezoeken 300 mensen per dag de website. De website levert veel google-hits op. Oorspronkelijk doel van de website was om het museumbezoek te bevorderen door bewoners zelf verhalen over hun verleden te laten vertellen en ICT-gebruik te stimuleren. Hiervoor zouden tien vrijwilligers (verhalenverzamelaars) elk vijf interviews doen; zij zouden dan een gratis museumbezoek krijgen. Inmiddels doen aan het project 34 vrijwilligers mee, van wie velen meer dan tien interviews hebben gedaan. Velen van hen kwamen via het project voor het eerst in aanraking met ICT. De vrijwilligers volgden een computercursus en

konden nieuw aangeleerde vaardigheden direct toepassen. In samenwerking met het digitale trapveld *Buurtonline* werd de toegang tot ICT verbeterd. Sommige vrijwilligers, die vanaf het begin betrokken waren en nauwelijks computerervaring hadden, schaften zelf een computer aan; de meesten hebben inmiddels een eigen e-mailadres. De opbrengsten voor het museum liggen vooral op het terrein van netwerkvorming en vergroting naamsbekendheid; het museum heeft nu een groot aantal ambassadeurs in de wijk.

Training

Mensen die geïnterviewd werden, ook mensen die voorheen nooit *online* waren, kijken nu zelf op het internet naar hun verhaal en laten dit aan anderen lezen. De deelnemers zijn een mix van hoger en lager opgeleide mensen, waaronder een grote groep WAO-ers. Daarnaast deden 25 vmbo-leerlingen als vrijwilliger mee. Alle vrijwilligers krijgen een training in herinneringen stimuleren, verhalen schrijven voor het web, illustreren (digitaal fotograferen en scannen) en verhalen op internet zetten. Daarnaast worden zij tijdens inloopmiddagen begeleid en krijgen zij feedback. Hiermee worden de kansen van sommigen op de arbeidsmarkt vergroot, een interessant neveneffect van het project.

Sociale cohesie

De website is informatief, doordat hij een beeld geeft van waar buurtbewoners zich mee bezighouden, wat zij van de buurt vinden, wat zij er doen, waar zij hun tijd rondbrengen, waar ze mee zitten enz. De bewoners van Amsterdam Oost kennen door het project meer mensen en voelen zich meer betrokken bij de buurt en medebewoners. Bezoekers van de website leggen makkelijker verbinding met anderen, bijvoorbeeld om gebouwen van sloop te redden of om verdriet te delen bij het overlijden van de lokale bloemenman. De verbondenheid met oud-bewoners die verhuisd zijn naar een andere stad of een ander land wordt in stand gehouden. De mensen die nog maar kort in Oost wonen, leren de buurt beter kennen. Meer kennis en begrip levert ook meer respect voor elkaar op. Een enkele vrijwilliger gaf zelf aan dat vooroordelen over vrouwen met hoofddoeken zijn afgenomen. Vrijwilligers die mensen in de wijk interview-

wen, blijven vaak contact met hen houden. Hierdoor ontstaat een netwerk van buurtbewoners. Aardig detail is dat de vrijwilligers aangeven meer kerstkaarten uit de buurt te ontvangen.

Organisatie

Het project is geen *bottom-up* initiatief, maar een eenmalige actie van een museum om een tentoonstelling te promoten. Buurtbewoners raakten hierbij betrokken; de website kreeg vorm door de ervaringen van de vrijwilligers mee te nemen. Aanvankelijk is niet nagedacht over voortzetting van het project, het was bedoeld als aanzet voor een tentoonstelling. Nu het zo succesvol blijkt, is het project al met één jaar verlengd en wordt gekeken naar mogelijkheden voor vervolg. De website zal in ieder geval aan de collectie van het museum worden toegevoegd. In hoeverre continuering van het project voor het museum interessant is, is nog de vraag. Dergelijke projecten zijn nieuw binnen de museumwereld en het is onduidelijk of en hoe het project aansluit bij museale doelstellingen.

Mogelijk kunnen vrijwilligers opgeleid worden om taken van het projectteam over te nemen. Niet meer werken met vaste verhalenverzamelaars, maar alleen nog met opgestuurde verhalen, is ook een optie. Naast het team van vaste vrijwilligers, kan ook nu al iedereen verhalen aanleveren voor de website. Deze losse schrijvers krijgen echter geen inlognaam en kunnen de verhalen niet zelf op de website zetten; zij mailen ze naar de redactie.

Kosten

Bij *Buurtonline* is permanente begeleiding tijdens de dagelijkse inloop aanwezig, waar vrijwilligers terecht kunnen om te scannen, internetten, e-mailen enzovoort. *Buurtonline* ontvangt hiervoor (beperkte) structurele financiering. Het project is aanvankelijk gefinancierd door het VSB-fonds, de Europese Unie en de Stichting Doen. Het stadsdeel Oost-Watergraafsmeer heeft het extra jaar gefinancierd. Problematisch aspect bij de financiering is dat onduidelijk is of het project onder kunst en cultuur (oorspronkelijk doel van het museum) of onder welzijn (stimuleren van sociale cohesie in de wijk) moet vallen.

Eigen
e-mailadres
Ambassadeurs

Neveneffect

Kennis en begrip

Mogelijk vervolg

Cultuur of
welzijn?

Projectorganisatie

De projectorganisatie bestaat uit vier mensen. De projectleider is van het museum. Er is een webmaster, die ook de trainingen verzorgt en de vrijwilligers begeleidt op het gebied van interviewen en schrijven. Daarnaast is er een medewerker die tijdens de inloopmiddagen technische ondersteuning biedt aan de vrijwilligers (verhalen op de website zetten, scannen, digitale camera). Een stagiaire zorgt voor de sociale begeleiding tijdens de inloop en voor de actieve werving van vrijwilligers. Het team werkt nauw samen met het digitaal trapveld Buurtonline. Er wordt veel aandacht besteed aan lokale promotie via flyers en fysieke aanwezigheid bij allerlei activiteiten in de wijk. Contact met deelnemers verloopt name tijdens de maandagmiddag-inloop en via de stagiaire.

Politiek-ambtelijke context

De doelen van het project waren aanvankelijk niet verbonden met politieke doelen, buiten het stimuleren van ICT-gebruik. Om die reden was er geen trekker op ambtelijk niveau. Nu het project ook t.a.v. maatschappelijke doelstellingen succesvol blijkt, is er wel interesse vanuit het stadsdeel.

Leereffecten

Het *Geheugen van Oost* is goed overdraagbaar naar andere wijken of buurten, maar dan wel met aanpassing van de gekozen thema's. In iedere buurt spelen andere thema's en het is belangrijk dat bewoners hun eigen buurt vormgeven. Een belangrijke les van Het *Geheugen van Oost* is dat men de vrijwilligers iets te bieden moet hebben bij de werving, bijvoorbeeld de toezegging van uitgebreide training en begeleiding. Veel mensen blijken namelijk een beperkt vertrouwen te hebben in hun eigen kunnen en schrikken als zij benaderd worden met een wensenlijst van vaardigheden. Na verschillende trainingen geloven mensen in hun eigen kunnen; iedereen blijkt te kunnen schrijven en de schrijfvaardigheden nemen na verloop van tijd zichtbaar toe. De vrijwilligers zijn trots op het feit dat ze verhalenverzamelaar zijn en trots op het project. Daarmee is nog niet gezegd dat ze altijd even trots op hun wijk zijn, de website staat immers voor eerlijke (dus zowel positieve als negatieve) verhalen. De tussenevaluatie en het

projectverslag zijn beschikbaar. Een uitgebreide toelichting op het project is te vinden in *Verhalen over het verleden geven een buurt toekomst*.²²

Allochtonen

Niet alle doelgroepen in Amsterdam Oost werden even gemakkelijk bereikt; de allochtone vrijwilligers blijven vooralsnog achter, maar daaraan wordt hard gewerkt. Ook in het benaderen van daklozen is veel energie gestopt, maar zij komen nauwelijks. Een deel van de allochtonen die meedoen, volgen lessen in de Nederlandse taal en gebruiken de interviews als oefenmateriaal. Ze worden hierin geholpen door andere vrijwilligers.

De vrijwilligers ontvangen een standaard onkostenvergoeding per interview; dat is met name in het begin een stimulans om mee te doen. De vergoeding geldt voor een maximaal aantal interviews; de meeste vrijwilligers doen daarna nog extra interviews. Wel is gebleken dat vooral allochtone vrijwilligers veel belang hechten aan de vergoeding.

Fysieke activiteiten

Een belangrijke succesfactor is het besef dat ICT alleen niet werkt. Het is essentieel dat er ook fysieke activiteiten in de buurt zijn om mensen met het project kennis te laten maken en te verbinden. Zo reisde bijvoorbeeld tijdens cultureel festival De Rode Loper een huiskamer met 'geheugenstoel' door het stadsdeel, waar mensen hun verhalen konden vertellen. Het project heeft veel contacten met wijkorganisaties om mensen te werven, vooral migrantenorganisaties en een school.

Innovativiteit

De website bestaat uit verhalen die met trefwoorden aan elkaar gelinkt zijn, waardoor het associatief surfen door de verhalen wordt ondersteund. Ook kunnen bezoekers de verhalen per buurt of per thema sorteren. Het project kent andersoortige tegenhangers, namelijk *Buurtreminiscentie* (Lombok, Utrecht²³), waarvan de verhalen niet werden bewaard, en *De Verhalentafel*²⁴ (een meubel met historisch audiovisueel materiaal).

Technische
ondersteuning

Training en
begeleiding

Trots

Eerlijke verhalen

Oefenmateriaal

Stimulans

Geheugenstoel

Associatief
surfen

Geheugen van Oost (www.geheugenvanoost.nl) Score ²⁵ Antwoord		
Algemeen		
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?	Ja, tussenevaluatie (maart 2004), eind-evaluatie volgt (zomer 2005).
	2. Wat waren de meetbare doelstellingen van het project?	Museumbezoek stimuleren, ICT-gebruik onder vrijwilligers bevorderen, tien verhalenverzamelaars, 50 verhalen.
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ²⁵	Gelukt, alle vrijwilligers gebruiken ICT, zijn enthousiaster over het museumbezoek, 35 vrijwilligers en meer dan 400 verhalen.
	Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):	
	· Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	***** Aantal bezoekers ver boven verwachting (gemiddeld 300 per dag).
	· Is de toegang tot ICT verbeterd?	***** Inloop in digitaal trapveld en ICT-vaardigheden opgedaan.
	· In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?	***** Vrijwilligers zetten verhalen online, geïnterviewden willen hun eigen verhaal online lezen.
· Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	***** Allochtone deelnemers nog beperkt. Daklozen moeilijk te bereiken. Mix van hoger en lager opgeleide mensen, WAO-ers grote groep (zij hebben tijd), ook vmbo-leerlingen.	
· Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	***** Website, training herinneringen stimuleren, verhalen schrijven en verhalen op de website zetten, "geheugenstoel".	
Specifiek: wijk en buurt		
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van wijk en buurt?	Buurtbetrokkenheid en sociale cohesie bevorderen.
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?)	Was eerst bijzaak, maar project heeft groot effect gehad, niet alleen onder vrijwilligers.
	Bijvoorbeeld (score * t/m *****):	
· Heeft het project deelnemers meer inzicht in en informatie geboden over hun persoonlijke situatie en (sociale) behoefte?	***** Informatie over personen in de wijk en ervaringen, behoeften worden niet geuit.	
· Heeft het project mensen middelen aangereikt om zelf oplossingen te zoeken en te vinden?	***** Mensen krijgen vaardigheidstraining, begeleiding, gratis computergebruik, uitleen van digitale camera.	

Geheugen van Oost (www.geheugenvanoost.nl) Score ²⁵ Antwoord		
Resultaten	· Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om in de eigen omgeving en sociale verbanden oplossingen te vinden (bijv. burencontakt, communities)?	***** Netwerk tussen mensen in de wijk is toegenomen.
	· Heeft het project de contacten tussen burgers en wijkorganisaties verbeterd?	***** Minder, project is daar niet op gericht. Wel met wijkorganisaties samengewerkt.
	· Heeft het project de contacten en samenwerking tussen wijkorganisaties onderling verbeterd?	***** Museum heeft contact met wijkorganisaties versterkt.
Algemene aanpak		
Organisatie	6. Ondersteunt het project een bottom-up initiatief?	***** Ontstaan op initiatief van het Amsterdams Historisch Museum in samenwerking met Buurtonline.
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	***** Veel interactie met bewoners en bewonersorganisaties over behoeften en problemen met website.
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	***** Helemaal niet, de uitkomsten overtreffen de verwachting: 50 verhalen was opzet.
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	***** Nee, er worden nog twee of drie vrijwilligersgroepen (allochtonen) getraind.
	10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	***** Vanuit museum netwerkvorming en uitbreiding collectie, opbrengsten op sociaal gebied zijn hoog.
Projectorganisatie		
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	***** Vier vaste projectleden en veel vrijwilligers.
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	***** Veel contact met vrijwilligers en wijkorganisaties, vooral via stagiaires.
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties in de wijk en de stad?	***** Samenwerking met satellietorganisaties, werkgroep Koninginnedag, Cultureel festival en meer praktische organisaties in de buurt.
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	***** Projectleidster is van opdrachtgevende organisatie.
	15. Is het project bekend in het veld?	***** Ja, veel verwijzingen naar de website op diverse plekken en 300 website bezoekers per dag.

Geheugen van Oost (www.geheugenvanoost.nl)		
	Score ²⁵	Antwoord
Politiek-ambtelijke context		
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	***** Naast het gebruik van ICT stimuleren aanvankelijk niet, nu sluit het aan bij sociale doelstellingen van buurten.
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	***** Nee, aanvankelijk geen interesse, na gebleken succes is interesse sterk toegenomen.
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	***** A'dam Oost is zowel gericht op kunst/cultuur als welzijn.
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid		
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	***** Over <i>Geheugen van Oost</i> zijn artikelen geschreven, er zijn groepsbezoeken geweest en presentaties op bijeenkomsten. Een projectverslag is beschikbaar.
	· Is er een rapportage beschikbaar?	
	· Is er presentatiemateriaal over het project?	
	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	***** Het concept is overgedragen aan A'dam West en Heemskerk, waar bewoners vanuit welzijnswerk worden benaderd. Training is wel beschikbaar. Een handboek niet.
	· Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.?	
	· Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)	
Innovativiteit		
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	***** Verhalen vertellen werkt associatief, dit is ondersteund door ICT.
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	***** Kennismaken met mensen gaat veel makkelijker door verhalen te vertellen en te lezen.

2.5 Project: Lombox

Lombox startte half mei 2001 als hobbyproject van twee bewoners van de Utrechtse wijk Lombok. Zij ontwikkelden de website www.lombox.nl, bedoeld om bewoners van de wijk Lombok bewust te maken van de kwaliteit van de wijk en daarmee hun eigenwaarde te vergroten. Het primaire doel is nu informatie over de wijk en haar bewoners te geven, zodat begrip toeneemt en onbekendheid vermindert. De makers zien dit als een soort omgekeerde integratie: autochtonen krijgen meer respect voor allochtonen. De website *Lombox* groeide uit tot een goedbezochte plek op het internet, gevuld door een netwerk van bewoners. Ook zijn er inmiddels activiteiten als het *Lombox Kunstweekend*.

Omgekeerde integratie

Resultaten

Op 23 mei 2001 werd de oprichtingsakte van de stichting *Lombox* getekend bij de notaris. In de akte staat: "De stichting heeft ten doel: het versterken van de sociale en economische kwaliteit van de Utrechtse wijk Lombok, en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords. De stichting tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door wijkbewoners en andere betrokkenen bewust te maken van de bestaande kwaliteiten van de wijk en te betrekken bij de versterking daarvan."

Lombox kent dus geen meetbare doelstellingen. Het bezoekersaantal van de website is wel sterk toegenomen: van 30 per dag in 2001 tot meer dan 1.000 per dag in 2004. Bij een totaal van 5.000 huishoudens in Lombok lijkt dat veel. De toegang tot (breedband) ICT is verbeterd in februari 2004. Bewoners ontvangen sindsdien tegen kostprijs draadloos internet (WIFI). Ook zijn er in de wijk gratis zogenaamde WIFI-hotspots, namelijk bij de welzijnsorganisatie, bij het Turks jongerencentrum en in een museum. Met deze verbeterde toegang kunnen bewoners ook de filmpjes over Lombok makkelijk bekijken.

WIFI

Nieuwe doelgroepen zijn nog niet bereikt; dit geldt met name voor de 40% allochtonen in Lombok. Hiervoor worden wel acties ondernomen. De rest van de wijkbewoners bestaat uit Utrechtse autochtonen (die er langer wonen) en jonge instroom (mensen die pas in de wijk wonen), welke goed bereikt worden.

Allochtonen

Sociale cohesie

De website krijgt veel media-aandacht; er zijn wekelijks cameraploegen in de buurt. Ook beleidsmakers en welzijnsorganisaties raadplegen regelmatig de website, waardoor de wijk meer aandacht krijgt. Hierdoor wordt de woonbeleving positief beïnvloed. *Lombox* wordt ook als archief en nieuwsbron van de wijk gezien. De webmasters ontvangen regelmatig e-mails van bewoners die contact zoeken met mensen op basis van de artikelen die ze over elkaar lezen. Dit levert zelfs hernieuwd contact tussen burens op. De website geeft geen informatie over wie bij welke wijkorganisatie terecht kan; dat beschouwen de makers als een gemeentetaak. Het is ook geen doel van de website om contacten tussen deze wijkorganisaties te verbeteren, maar incidenteel gebeurt dat wel, doordat ze meer over elkaar lezen.

Organisatie

De website is spontaan door twee bewoners van Lombok opgezet; in die zin is het een *bottom-up* initiatief. Deze makers schrijven zelf geen artikelen, maar laten de bewoners van Lombok *content* aanleveren in de vorm van e-mails, plaatjes, videobanden. Een groep van vier of vijf mensen is nauw betrokken en levert het meest regelmatig *content*. Elke twee weken verschijnt een nieuwsbrief die door 600 mensen ontvangen wordt. De webmasters besteden veel aandacht aan een bepaald onderdeel als ze veel reacties ontvangen. Zo is ook de Cinebox ontstaan (een grote verzameling filmpjes over Lombok). Omdat de makers zelf een bureau voor website-ontwikkeling hebben en ze *Lombox* als testplek voor het bureau zien, is de basis voor continuïteit gelegd. Opscaling naar een groter geografisch gebied is niet aan de orde. Wel is het streven om meer *communities* in de buurt te vormen en technisch meer te innoveren (bijvoorbeeld draadloos netwerk combineren met draadloze webcams). De makers van *Lombox* hebben niet de ambitie om een gemeenteportal op te richten.

Kosten

Gemiddeld besteden de makers twee dagen per week aan de website; die levert hen echter ook publiciteit op. Voor de Cinebox is subsidie aangevraagd

bij de gemeente, met name voor de hosting en de compressietechniek. Voor de makers staan de kosten in verhouding tot de opbrengsten, ook al is het moeilijk de opbrengsten te kwantificeren. De website voorziet in behoeften van bewoners, krijgt veel media-aandacht, veel google-hits, enzovoort. *Lombox* is zeer bekend, niet alleen in de wijk zelf, maar ook in de wereld daaromheen.

Projectorganisatie

De projectorganisatie is sterk: twee mensen houden de website up-to-date. De gelijknamige stichting bestaat uit dezelfde twee mensen; er is geen stuurgroep van bewoners. De makers hebben een goede verbinding met de doelgroep, omdat ze werken, wonen en actief zijn in de wijk. Ze hebben een intensief netwerk bestaande uit bewoners en wijkorganisaties en worden herkend op straat in Lombok. Er is geen opdrachtgevende organisatie.

Politiek-ambtelijke context

De doelen van *Lombox* sluiten aan bij de politieke doelen van de gemeente Utrecht. Lombok was een aandachtsgebied van de gemeente. Het renovatieproject dat door bewoners van particuliere woningen georganiseerd moest worden, is dan ook een *trigger* geweest om de website op te zetten; om te ondersteunen en informeren. Bij de gemeente is niet één trekker, maar verschillende wethouders en het wijkbureau zijn heel enthousiast. De makers spelen problemen van bewoners ook door naar de juiste contactpersonen. Mede daarom ontvangt *Lombox* incidenteel subsidies. De gemeente Utrecht wil graag innovatief zijn, maar besteedt daar relatief weinig middelen aan in vergelijking met Den Haag, Rotterdam en Amsterdam. De breedbandproeven in de Kersentuin (glasvezel) en Lombok (WIFI) zijn succesvol verlopen.

Leereffecten

De rapportages over *Lombox* en de breedbandproeven zijn via de website te downloaden. Voor belangstellenden leggen de professionele makers uit hoe de website in elkaar steekt, maar er is geen handboek of blauwdruk van. Het belangrijkste is dat de website actueel is en continu bijgehouden wordt. Daarom

Opbrengsten

Geen stuurgroep

Continu bijhouden

Hernieuwd contact

Nieuwsbrief

raden de makers van *Lombox* aan om in elke wijk iemand te vinden die professioneel met techniek om kan gaan, vrijwillig of binnen een welzijnsorganisatie. Tijdens conferenties over de sociale aspecten van ICT zijn de makers actief in hun kennisoverdracht.

Innovativiteit

De website zelf bevat unieke video streaming-techniek, waardoor 200 films over de buurt *online* staan. Het draadloze breedbandige netwerk is een innovatieve manier om internettoegang in de buurt te verbeteren. Toch zijn ICT en techniek niet het doel, maar het middel om bewoners te betrekken bij hun leefomgeving. Wanneer bewoners een e-mail met een nieuwtje sturen, plaatsen de webmasters een berichtje met een foto, links naar eerder berichten over het onderwerp en links naar filmpjes. Zo worden anderen uitgenodigd het berichtje te lezen. De leverancier van het nieuwtje ontvangt ook een persoonlijke mail wanneer zijn of haar bericht geplaatst is. De volgende keer reageren mensen dan sneller. Nieuwtjes worden altijd geplaatst. Zo is *Lombox* binnen drie jaar uitgegroeid tot een flinke website met meer dan 1.000 pagina's.

Nieuwtjes

Lombox (www.lombox.nl)		Score ²⁵	Antwoord
Algemeen			
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?		Nee.
	2. Wat waren de <i>meetbare doelstellingen</i> van het project?		Nee, <i>Lombox</i> is geen project met doelstellingen.
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ³⁰		N.v.t.
	Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):		
	· Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	*****	Bezoekersaantallen liggen boven de 1.000 per dag.
	· Is de toegang tot ICT verbeterd?	*****	Draadloos internet (WIFI) in de wijk sinds februari 2004 voor 160 bewoners.
	· In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?		onbekend.
· Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	*****	40% allochtonen in de wijk nog beperkt, jongere instromende autochtonen en oorspronkelijke bewoners (autochtonen) wel.	
· Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	*****	Website <i>Lomboxnet</i> , netwerk bewoners, activiteiten en WIFI.	
Specifiek: wijk en buurt			
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van wijk en buurt?		Geen, begonnen als hobbyproject. het versterken van de sociale en economische kwaliteit van de Utrechtse wijk <i>Lombokis</i> achterliggend doel.
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?)		Omdat <i>Lombox</i> veel aandacht krijgt, is ook meer aandacht van beleidsmakers en welzijnsorganisaties voor de wijk.
	Bijvoorbeeld (score * t/m *****):		
· Heeft het project deelnemers meer inzicht in en informatie geboden over hun persoonlijke situatie en (sociale) behoefte?	*****	Primaire doel is informatievoorziening om onbekendheid en onbegrip weg te nemen.	
· Heeft het project mensen middelen aangereikt om zelf oplossingen te zoeken en te vinden?	*****	Indirect, via webmasters.	

Lombox (www.lombox.nl)		
	Score ²⁵	Antwoord
Resultaten	· Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om in de eigen omgeving en sociale verbanden oplossingen te vinden (bijv. burenccontact, communities)?	***** Webmasters ontvangen veel e-mail van bewoners met verzoek om contacten te leggen, nieuwe fysiek contacten ontstaan door meer over buurtbewoners te lezen.
	· Heeft het project de contacten tussen burgers en wijkorganisaties verbeterd?	***** Wijkorganisaties informeren zich intensief, onbekend of contact met burger daardoor is verbeterd.
	· Heeft het project de contacten en samenwerking tussen wijkorganisaties onderling verbeterd?	***** Geen primair doel, maar potentieel wel, omdat wijkorganisaties meer over elkaar weten via de website.
Algemene aanpak		
Organisatie	6. Ondersteunt het project een <i>bottom-up</i> initiatief?	***** Webmasters zijn bewoners van Lombox, website wordt gestuurd door content bewoners.
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	***** Wel bij de content, niet bij de lay-out en techniek van de website.
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	***** Webmasters beheren website vrijwillig en hebben zelf bureau website-ontwikkeling.
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke)?	***** Qua aantal bezoekers niet, website is gericht op Lombok. Wel ruimte voor vernieuwingen.
	10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	***** Opbrengsten zijn media-aandacht, google-hits, website voorziet in behoeften.
Projectorganisatie		
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	***** Stichting Lomboxnet is opgericht, geen stuurgroep.
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	***** Makers onderhouden intensief netwerk in de wijk, ontvangen veel mail van bewoners.
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties in de wijk en de stad?	***** In de wijk Lombok wel, niet in de stad Utrecht.
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	N.v.t.
	15. Is het project bekend in het veld?	***** Zeer bekend, veel media-aandacht, veel bezoekers.

Lombox (www.lombox.nl)		
	Score ²⁵	Antwoord
Politiek-ambtelijke context		
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	***** Lombok is aandachtsgebied gemeente, daarin ondersteunt de website.
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	***** Meerdere wethouders ondersteunen Lomboxnet. Dit geeft toegang tot incidentele subsidies en andersom met informatie.
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	***** Utrecht heeft wel breedbandproeven, maar de gemeente heeft er zelf weinig geld voor.
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid		
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	***** Rapportages via Lomboxnet en breedbandproeven.
	· Is er een rapportage beschikbaar?	
	· Is er presentatiemateriaal over het project?	
	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	***** Geen handboek beschikbaar, makers hebben geen blauwdruk. Wel actief in kennisoverdracht op conferenties.
	· Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.?	
· Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)		
Innovativiteit		
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	***** Video-streaming en wifi in buurt zijn innovatief.
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	***** Bewoners sturen per e-mail informatie die altijd geplaatst wordt door webmasters.

Categorie: Burger-professional

2.6 Project: StrijpWeb Eindhoven

StrijpWeb is een portaal van waaruit gemeente, wijken, organisaties, verenigingen en individuele bewoners van stadsdeel Strijp (Eindhoven) vindbaar zijn. Het portaal is niet alleen bedoeld voor de gemeente om beleidsinformatie voor bewoners op kwijt te kunnen, maar biedt bewoners ook de mogelijkheid om de afzonderlijke wijkoverleggen een e-mail te sturen met hun mening over het beleid. Ook is er een discussieplatform voor bewoners. De website www.strijp-web.nl is ontwikkeld op initiatief van samenwerkende bewonersorganisaties in het stadsdeel Strijp. De gemeente heeft ondersteuning geboden in de vorm van cursussen voor afgevaardigden van de wijkoverleggen.

Resultaten

Een betere informatievoorziening, of het nu gaat om gemeentelijke informatie of om informatie van bewoners, belangengroepen en instellingen. Dat is één doelstelling van *StrijpWeb*. Via de website willen de bewonersorganisaties elektronische producten en diensten bieden. Daarnaast wil het project interactiviteit tussen bewoners en gemeente bevorderen, om zo het proces van beleids- en planontwikkeling te verbeteren. Door een virtuele ontmoetingsplek voor bewoners, gemeente, instellingen en belangenorganisaties op te zetten, hoopt men de sociale cohesie, betrokkenheid en participatie te bevorderen. Als dit experiment slaagt, wordt het wellicht in de toekomst ook toegepast in de andere stadsdelen.

Volgens de evaluatie (eind 2002) is er verbetering te zien bij de informatievoorziening, de dienstverlening en het samenbrengen van alle verschillende organisaties. Een kritische blik op de website leert echter dat de mate van interactiviteit en sociale cohesie nog verbeterd kan worden.

Wel weet de gemeente dat journalisten van het Eindhovens Dagblad gebruik maken van de website voor hun dagelijkse informatievoorziening en dat de politie regelmatig op de website kijkt. Het project is sinds anderhalf jaar bekender in het veld. Waar het begon met 500 unieke bezoekers per maand, ontvangt de website nu 1.400 bezoekers per maand. Daarnaast bezoeken 1.000

mensen per maand *Het Oud Strijps Nieuwsblad*²⁶, een digitale historische krant, die gemaakt wordt door en voor bewoners van de wijk Strijp in Eindhoven. Deze krant is gekoppeld aan *StrijpWeb*.

Sociale cohesie

Maar weinig bewoners gebruiken het discussieplatform. Bij tijd en wijle wordt er een stelling op gezet en kunnen bewoners op elkaar reageren. Omdat bewoners hun mening via het wijkoverleg geven, hebben ze indirect invloed op het gemeentebeleid. Door de wijkwebsites is het aantal reacties van de achterban toegenomen; bewoners gebruiken de mogelijkheid om via verschillende e-mailadressen reacties te sturen. Wijkoverleggen hebben onderling meer contacten dan voorheen, omdat ze elke zes weken bij elkaar komen in het gebruikersplatform om de stand van zaken en ontwikkelingen van *StrijpWeb* door te spreken. De gemeente faciliteert dit fysieke en virtuele platform.

Organisatie

StrijpWeb is een initiatief van samenwerkende bewonersorganisaties in het stadsdeel Strijp: Wijkoverleg Lievendaal, Wijkoverleg Drents Dorp, Wijkoverleg 't Ven, Wijkoverleg Strijp binnen de Ring. Deze afgevaardigden en afgevaardigden van de gemeente zitten in het gebruikersplatform van *StrijpWeb*. Het gebruikersplatform moet de kwaliteit en de continuïteit van *StrijpWeb* bewaken en *StrijpWeb* verder ontwikkelen. Het beheer van het portaal wordt aan de gemeente overgelaten. De wijkwebsites zijn zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de website. De vrijwilligers die voor de content van *StrijpWeb* zorgen, verzorgen ook cursussen voor bewoners in de Kenniswijkhoek (een cursusruimte met negen computers). Dit kan als vorm van opschaling gezien worden, door meer bewoners bij *StrijpWeb* te betrekken. Een andere vorm van opschaling is het doortrekken van het concept van *StrijpWeb* naar andere stadsdelen. Elk stadsdeel zou zo zijn eigen web kunnen opzetten. De vraag is wie hiervoor de verantwoordelijkheid heeft: de gemeente, de wijkorganisaties of de burgers? De gemeente bekijkt op dit moment hoe de opschaling zou kunnen worden aangepakt.

Bewoners-organisaties

Virtuele ontmoetingsplek

Gebruikersplatform

Beheer portaal

Kenniswijkhoek

Het bezoek van bewoners wordt gestimuleerd doordat in de digitale nieuwsbrief ook links naar de website staan. Zo'n 300 bewoners ontvangt deze nieuwsbrief. De gemeente zet zich actief in om de website continu onder de aandacht te brengen.

Kosten

De kosten voor *StrijpWeb* zijn moeilijk kwantificeerbaar. Een ambtenaar is binnen de gemeente gedurende een heel jaar vrijgesteld. Het bereiken van meer mensen via *StrijpWeb* is voor de gemeente niet in geld uit te drukken.

Projectorganisatie

Het projectteam van *StrijpWeb*, bestaande uit gemeente en wijkorganisaties, is sterk georganiseerd. De projectleidster kwam vanuit de gemeente, het projectvoorstel bevat doelen en een tijdspad. De verbinding met de doelgroep is indirect, ofwel getrapt, via wijkorganisaties. De verbinding met andere organisaties in wijk en stad staat op een laag pitje. Er zijn wel contacten met het Loket Welzijn, de organisatie van Slechtzienenden en het Adviespunt Ouderen. Toch zou *StrijpWeb* meer maatschappelijke organisaties willen betrekken bij het portaal. De opdrachtgevende organisatie is het college van b&w, die het projectvoorstel financieel heeft ondersteund. Omdat de trekker van het project ook binnen de gemeente zit, is de afstemming goed. Deze ambtenaar zorgt voor het gebruikersoverleg en daarmee voor de continuïteit van de websites.

Politiek-ambtelijke context

Een van de doelen van de gemeente Eindhoven is dichterbij de bewoners te staan. Dit wil ze bereiken door co-productie van beleid te stimuleren en meer draagvlak onder burgers te creëren. Dit wordt ondersteund door *StrijpWeb*, door via e-mail een reactie op de beleidsinformatie te geven, maar de website faciliteert geen interactieve beleidsvorming. De gemeente vindt het moeilijk om de status van bewoners aan te geven: hoe laat je bewoners meepraten en waarover laat je ze meepraten? De gemeente Eindhoven doet veel op het gebied van ICT, ook in *Kenniswijk*, *Digistein* en de *Superpilot*.

Leereffecten

Het proces van de totstandkoming van *StrijpWeb* is niet vastgelegd. Alles draait om samenwerking tussen gemeente en wijkorganisaties. Wel is er presentatiemateriaal beschikbaar in de vorm van folders, posters en *factsheets* die op landelijke en provinciale bijeenkomsten (Superpilot, ID-lab, e.d.) gepresenteerd zijn. De websites en de *portal* zijn qua techniek weinig innovatief; er zit bijvoorbeeld geen contentmanagementsysteem achter. Webmasters van het wijkoverleg beheren hun eigen website, zij houden het up-to-date. De manier waarop de website wordt ingezet, is wel vernieuwend. De gemeente steekt veel tijd in de samenwerking en continuïteit. Volgens de gemeente hebben vrijwilligers altijd begeleiding nodig, een trekker. Daarbij is het belangrijk dat mensen in hun waarde gelaten worden en dat de gemeente niet dominant is.

Folders

Begeleiding
vrijwilligers

Eén jaar
vrijstelling

Getrapte
verbinding

Dichterbij
bewoners

StrijpWeb Eindhoven (www.strijpweb.nl)			Score ²⁵	Antwoord
Algemeen				
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?	Ja, van eind 2002. ²⁷		
	2. Wat waren de meetbare doelstellingen van het project?	Na een half jaar (augustus 2004) weet 75% (12.000) dat StrijpWeb bestaat, 30% (3.600) van deze groep raadpleegt de websites en 5% draagt actief bij.		
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ³⁰	Nog niet, StrijpWeb heeft nu 1400 bezoekers per maand (de wijkwebsites niet meegerekend) en 1000 mensen bezoeken het Oud Strijps Nieuwsblad.		
	Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):			
	· Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	***** Nog niet, 2.400 bezoekers per maand. Actieve bijdrage op discussieplatform is laag.		
	· Is de toegang tot ICT verbeterd?	***** Indirect via andere Eindhovense 'trapveldjes'.		
	· In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?	***** Vrijwilligers van wijkorganisaties hebben cursussen gehad.		
· Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	Onbekend			
· Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	***** Website StrijpWeb en cursussen voor bewoners.			
Specifiek: wijk en buurt				
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van wijk en buurt?	Verbeteren van informatievoorziening, dienstverlening, beleidsontwikkeling, sociale cohesie, betrokkenheid en participatie.		
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?)	Informatievoorziening en dienstverlening zijn verbeterd, interactiviteit is toegenomen, maar nog niet optimaal.		
	Bijvoorbeeld (score * t/m *****):			
	· Heeft het project deelnemers meer inzicht in en informatie geboden over hun persoonlijke situatie en (sociale) behoefte?	***** Indirect, via afgevaardigden van het wijkoverleg.		
· Heeft het project mensen middelen aangereikt om zelf oplossingen te zoeken en te vinden?	***** Wijkorganisaties hebben cursus website bouwen gehad, communicatie eromheen.			

StrijpWeb Eindhoven (www.strijpweb.nl)			Score ²⁵	Antwoord
Resultaten	· Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om in de eigen omgeving en sociale verbanden oplossingen te vinden (bijv. burencontakt, communities)?	*****	Via een virtueel discussieplatform en fysiek een groep mensen die iets nieuws begonnen zijn: Oud-Strijps Nieuwsblad.	
	· Heeft het project de contacten tussen burgers en wijkorganisaties verbeterd?	*****	Via websites van wijkorganisaties komen meer reacties van burgers binnen.	
	· Heeft het project de contacten en samenwerking tussen wijkorganisaties onderling verbeterd?	*****	Wijkorganisaties overleggen elke 6 weken in gebruikersplatform.	
Algemene aanpak				
Organisatie	6. Ondersteunt het project een bottom-up initiatief?	*****	Op initiatief van wijkoverleggen.	
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	*****	Wijkoverleggen hebben van o af aan meegedacht, het is nu hun eigen website.	
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	*****	Beheer portaal door de gemeente, gebruikersplatform en parallel computercursussen voor bewoners.	
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	*****	Opschaling richting andere stadsdelen mogelijk, op dit moment wordt bekeken of het faciliteren daarvan ingepast kan worden in de huidige ontwikkelingen bij de gemeente.	
10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	*****	Moeilijk kwantificeerbaar.		
Projectorganisatie				
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	*****	Gemeente en wijkorganisaties hebben sterke projectmatige aanpak.	
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	*****	Getrapt, via wijkorganisaties.	
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties in de wijk en de stad?	*****	Redelijk, met Loket Welzijn, Slechtzienden club, adviespunt ouderen	
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	*****	Gemeente heeft projectvoorstel geschreven, B&W heeft gefinancierd	
	15. Is het project bekend in het veld?	*****	Laatste anderhalf jaar 1400 bezoekers per maand	

StrijpWeb Eindhoven (www.strijpweb.nl)		Score ²⁵	Antwoord
Politiek-ambtelijke context			
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	*****	Gemeente wil dichterbij bewoners staan, meer co-productie van beleid en meer draagvlak.
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	*****	Trekker van project zit bij gemeente, er is een ICT wethouder.
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	*****	Eindhoven heeft Kenniswijk, Digistein en superpilots.
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid			
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	*****	Evaluatie, folder, poster, factsheet.
	<ul style="list-style-type: none"> Is er een rapportage beschikbaar? Is er presentatiemateriaal over het project? 		
Leereffecten	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	*****	Geen handboek, maar wel regelmatig op bijeenkomsten (met kraam of speech) van provincie, superpilots, ID-wijk. Zo heeft de website de tweede prijs in de provincie Noord-Brabant gekregen.
	<ul style="list-style-type: none"> Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.? Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.) 		
Innovativiteit			
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	*****	Website op zich is niet innovatief.
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	*****	Manier van samenwerken is vernieuwend, wordt veel tijd in gestoken.

2.7 Project: Naoberschapsbank

De *Naoberschapsbank* is een organisatie die mensen die niet met de computer zijn grootgebracht de vele mogelijkheden van het internet wil laten ervaren. Het project is bedoeld voor alle bewoners van de wijk Bargerres in Emmen, zowel voor handige techneuten als voor niet-technici. Bij informatie en communicatie over activiteiten in de wijk kunnen zij gemakkelijk het internet gebruiken, met behulp van de unieke internetbouwdoos van de *Naoberschapsbank*. De *Naoberschapsbank* gaat actief met mensen de wijk in om hun doel te bereiken, door mensen met elkaar te verbinden. Daarbij is ICT een middel en geen doel op zich.

Internet-
bouwdoos

Resultaten

In Bargerres wonen 4.500 huishoudens. Meetbare doelstellingen waren er niet bij de start van de *Naoberschapsbank*. Aanvankelijk was het streven dat 2% van de bevolking er regelmatig mee te maken zou moeten krijgen. Deze doelstelling is behaald. Structurele contacten zijn er nu met 150 huishoudens en 46 organisaties in en rond de wijk. In een jaar tijd zijn er 600 websites door bewoners gemaakt. Ook is een nulmeting naar sociale cohesie gedaan, die over een jaar wordt herhaald. Nu is al zichtbaar dat er meer sociale activiteiten ontstaan zijn. Het geleverde product is een cursusmethodiek; een handboek voor sociaal werkers volgt. Verder ontwikkelde de *Naoberschapsbank* software voor het maken van websites (die nog doorontwikkeld wordt), de websites zelf en een aantal boekjes (waaronder *Women creating technology*). De *Naoberschapsbank* heeft een groeidoelstelling; de verwachting is dat meer bewoners bereikt worden en meer activiteiten ontstaan. De doelgroep was eerst de hele wijk. Daarbinnen zijn kansrijke groepen ontstaan met veel tijd en de wil om iets voor iemand anders te doen en daar zelf wat mee te bereiken. Zo'n 83% van de bewoners heeft toegang tot ICT, waarvan 60% niet-werkenden, 70% vrouwen, 30% gehandicapten en 20% allochtonen (representatief voor het aantal allochtonen in de wijk).

600 websites

Doelgroepen

Sociale cohesie

De primaire doelstelling is de kwaliteit van leven in de wijk te verbeteren, c.q. te werken aan een prettige wijk. Daarvoor worden werkwijzen voor wijkprofessionals ontwikkeld. Op abstracter niveau wordt de ICT-wereld gevoeliger gemaakt voor sociale toepassingen; in dat licht is nu een lectoraat op aan de Haagse Hogeschool opgezet en wordt dit onderwerp gedoceerd aan de Amsterdamse Hogeschool. Het project is opgezet om mensen toe te rusten voor het vinden van oplossingen in de wijk, door sociale verbanden te leggen met mensen die iets voor iemand anders kunnen betekenen. In het opzetten van deze facilitering hebben wijkorganisaties een actieve inbreng gehad. Voor 1 januari 2005 komt er een evaluatie van het project.

Organisatie

Het systeem zelf faciliteert het *bottom-up* initiatief van bewoners. Het kwam tot stand na een jaar lang te praten over verwachtingen, samen met het wijkplatform (waarin 26 organisaties vertegenwoordigd zijn) dat nu de stuurgroep van de *Naoberschapsbank* is. De borging van alle activiteiten van de *Naoberschapsbank* vindt steeds meer plaats in de wijk, door onderdelen in de wijk te plaatsen en als onderdeel van de werkzaamheden van bestaande organisaties te zien. Zo worden de cursussen nu samen met de sociale dienst gegeven. Deze borging is een vorm van opschaling, door meer organisaties en burgers in de wijk erbij te betrekken en de *Naoberschapsbank* als natuurlijk onderdeel van het dagelijks werk en leven te zien.

Kosten

De kosten staan nog niet in verhouding tot de opbrengsten, al heeft het project veel subsidies gehad. Er zijn hoge ontwikkelkosten gemoeid met dit project. Nu het opgeschaald wordt naar andere steden, zoals Almere en Den Haag, gaat de introductie sneller. Hoe meer gemeenten meedoen, hoe beter het werkt. Toch heeft het systeem zo'n vier jaar nodig om echt te gaan leven in de wijk. Over een aantal jaren heeft het systeem voldoende *content* en kunnen opbouwwerkers er effectiever mee gaan werken. Voor de verbreding van de

software is het projectteam nog op zoek naar fondsen.

Projectorganisatie

De projectorganisatie is sterk vanwege de voortdurende wisselwerking tussen praktijk en theorie. Er is geen star boekwerk dat gevolgd wordt; een adviesraad koppelt de ervaringen met projecten steeds terug. Daardoor is de zelfreflectie hoog. Er is geen opdrachtgevende organisatie. Het initiatief wordt door individuele mensen in de wijk gedragen. Ook is er geen centrale sturing, de mensen moeten het zelf doen. In Bargeres en in wijken in Den Haag en Almere wordt ervaring opgedaan met het systeem. Over een jaar is er een complete methodiek ontwikkeld voor hoe met dit instrument de kwaliteit van leven verbeterd kan worden. De software komt *open source* beschikbaar, zodat het breed gebruikt kan worden in Nederland.

Politiek-ambtelijke context

De rijksoverheid wil sociale cohesie bevorderen door ICT in te zetten. Dit project stimuleert dat mensen ICT in hun normale werk en leven gaan toepassen. Ook stimuleert het project meer *employability*; mensen krijgen ICT-competenties en zijn daarmee geschikter voor de arbeidsmarkt. Het project stimuleert gemeenten om na te denken over een beleid voor alle websites in wijken. Het betreft burgers meer bij bestuur door meer informatievoorziening, doordat er *bottom-up* meer bekend wordt over wat er in de gemeente gebeurt. Daarnaast bevordert samenwerking in de wijk het welzijn en de veiligheid; contacten in de wijk worden namelijk beter. De toegankelijkheid van ICT wordt vergroot door het project.

Er zijn in Emmen maar liefst drie wethouders verantwoordelijk voor de *Naoberschapsbank*: Economie, Stadsdelen en ICT. De gemeente Emmen biedt kansen voor innovatie, en verschillende trapvelden hebben dan ook prijzen gewonnen. Het ontbreekt de gemeente Emmen echter aan voldoende financiële fondsen voor ondersteuning van dergelijke innovaties.

Prettige wijk

Lectoraat

Dagelijks leven

Zelfreflectie

ICT-competenties

Betere contacten

Leereffecten

Het boekje *De Naoberschapsbank: Web in de Wijk* (2003) is een beschrijving van het project, een *lessons learned* handleiding voor de *Naoberschapsbank*. Ook is er een boek over wat bewoners kunnen doen met internet: *Een prettige buurt: internet als gereedschap* (2004). Dat is mede op deze ervaringen gebaseerd. De methodiek van de *Naoberschapsbank* is eind 2005 klaar. Volgens de planning is het project dan ook *open source* beschikbaar, waardoor andere gemeenten het ook kunnen implementeren.

Innovativiteit

De bouwdoos is simpel, handig en leuk gereedschap om een eigen website te maken en te onderhouden. Ook zit er een *contentmanagementsysteem* achter, dat wordt gebruikt om alle websites met elkaar in verbinding te brengen. In 2005 wordt gewerkt aan het verbinden van de individuele bewonerswebsites, zodat bewoners ook kunnen zoeken binnen de websites. De innovativiteit van ICT zit in de laagdrempeligheid van de software, de cursusmethodiek gericht op sociale activering en de digitale huiskamer met professionele ondersteuning. Ook is het systeem ingericht op de toekomst en de inbedding in de wijk.

Methodiek

Laagdrempelig

Naoberschapsbank (www.bargeres.org)		Score ²⁵	Antwoord
Algemeen			
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?		Komt voor 1 januari 2005.
	2. Wat waren de meetbare doelstellingen van het project?		Nee, maar er is wel een nulmeting gedaan naar sociale cohesie.
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd? ²⁶ Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):		Over 1 jaar wordt nulmeting herhaald, nu is al sprake van meer sociale activiteiten in de wijk.
	· Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	*****	Bargeres telt 4.500 huishoudens, er is structureel contact met 150 huishoudens en 46 organisaties, dat aantal groeit nog.
	· Is de toegang tot ICT verbeterd?	*****	Mensen krijgen cursussen en kunnen in digitale huiskamer (fysiek) computeren.
	· In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?	*****	83% van de bewoners heeft toegang, maar ICT is middel geen doel op zich.
	· Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?	*****	Kansrijke doelgroepen blijken gehandicapten en vrouwen
	· Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?	*****	Belangrijkst is de software om websites te maken, ook websites zelf, cursusmethodiek en boekjes.
Specifiek: wijk en buurt			
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van wijk en buurt?		Sociale cohesie in de wijk Bargeres versterken, manier van werken voor wijk-professionals ontwikkelen, ICT-wereld voor sociale toepassingen gevoelig maken.
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?) Bijvoorbeeld (score * t/m *****):		Grote potentie, nieuwe fysieke en virtuele netwerken zijn al ontstaan.
	· Heeft het project deelnemers meer inzicht in en informatie geboden over hun persoonlijke situatie en (sociale) behoefte?	*****	Bewoners bepalen zelf hoe ze internet bij hun activiteiten gebruiken en worden gestimuleerd om hun kennis ter beschikking te stellen.
	· Heeft het project mensen middelen aangereikt om zelf oplossingen te zoeken en te vinden?	*****	Doel project, mensen activeren zodat ze met ICT hun doel bereiken.

Naoberschapsbank (www.bargeres.org)		
	Score ²⁵	Antwoord
Resultaten	· Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om in de eigen omgeving en sociale verbanden oplossingen te vinden (bijv. burenccontact, <i>communities</i>)?	***** Via fysieke en virtuele ontmoetingsplaatsen en op gang brengen van sociale processen.
	· Heeft het project de contacten tussen burgers en wijkorganisaties verbeterd?	***** Wijkplatform heeft actieve inbreng en eigen website.
	· Heeft het project de contacten en samenwerking tussen wijkorganisaties onderling verbeterd?	***** Geen invloed op, professionals moeten eigen contacten onderhouden.
Algemene aanpak		
Organisatie	6. Ondersteunt het project een <i>bottom-up</i> initiatief?	***** Eigen initiatief van bewoners wordt gefaciliteerd.
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	***** Wijkplatform zit in stuurgroep <i>Naoberschapsbank</i> , een jaar over verwachtingen gesproken.
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	***** Veel contacten in de wijk, onderdelen van het project worden verdeeld in de wijk.
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	***** Zowel binnen de wijk als buiten de wijk (Den Haag en Almere).
	10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	***** Ontwikkelkosten zijn hoogst, daarna is snellere introductie elders mogelijk.
Projectorganisatie		
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	***** Wisselwerking praktijk en theorie sterk, hoge zelfreflectie. Stichting <i>web in de wijk</i> opgericht.
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	***** Veel contacten met bewoners.
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties in de wijk en de stad?	***** Veel contacten met gemeenten, woningbouw, wijkorganisaties, kennisorganisaties.
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	N.v.t.
	15. Is het project bekend in het veld?	***** De tool wordt nu in meerdere steden gebruikt.

Naoberschapsbank (www.bargeres.org)		
	Score ²⁵	Antwoord
Politiek-ambtelijke context		
Organisatie	16. Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?	***** Sociale cohesie bevorderen.
	17. Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'probleemeigenaar' of trekker?	***** Verschillende wethouders verantwoordelijk: Economie, Stadsdelen en ICT.
	18. Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?	***** Emmen biedt kansen voor innovaties, maar heeft geen geld.
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid		
Leereffecten	19. Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen?	***** Bezig met beschrijven methodiek, zie ook www.naoberschapsbank.nl en ook het boekje <i>Naoberschapsbank: web in de wijk</i> , 2003.
	· Is er een rapportage beschikbaar?	
	· Is er presentatiemateriaal over het project?	
	20. Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen?	***** De bouwdoos wordt nu ingevoerd in andere wijken in Nederland, nog niet <i>open source</i> . Proces is nog niet vrij beschikbaar.
	· Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.?	
	· Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)	
Innovativiteit		
Leereffecten	21. Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?	***** In vier klikken een eigen website maken en contentmanagementsysteem.
	22. Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?	***** ICT faciliteert activiteiten en daarmee sociale cohesie in de wijk.

3 Adviezen voor een aanpak in gemeenten

In hoofdstuk 1 formuleerden we drie redenen voor het binnen gemeenten inzetten van ICT bij het realiseren van doelstellingen op het gebied van sociale cohesie in buurten en wijken. In hoofdstuk 2 bespraken we vier voorbeelden ter illustratie. Gemeenten hebben een belangrijke rol als het gaat om het opstellen van integrale veiligheidsplannen. Het is daarbij belangrijk te laten zien hoe het instrument ICT ingezet kan worden.

In het verlengde van de voorbeelden uit hoofdstuk 2 gaan we na wat een goede aanpak zou kunnen zijn voor gemeenten. Per gemeente zal dat verschillen omdat problemen, mogelijkheden en partijen in aard en kwaliteit verschillen. Maar er zijn ook enkele gezamenlijke noemers. Die stellen we in dit hoofdstuk aan de orde, aan de hand van enkele heel concrete vragen; vragen die gemeenten zich stellen als ze met dit onderwerp aan de slag gaan.

Bij de voorgestelde aanpak is uitgegaan van gemeenten die ICT als een belangrijk instrument (willen) zien om de sociale cohesie in wijken en buurten te verbeteren. Dat veronderstelt dan ook dat gemeenten hiervoor meerjarig beleid ontwikkelen. De volgende vragen zijn daarbij aan de orde:

Welke resultaten willen gemeenten bereiken met het inzetten van ICT?

- 3.1 Wat zijn de gewenste resultaten in termen van zelfredzaamheid van burgers, onderlinge hulp door burgers, en een betere koppeling van vraag en aanbod. Welke doelgroepen hebben (extra) aandacht nodig?
- 3.2 Welk algemene ICT-gereedschappen zijn daarvoor geschikt?
- 3.3 Welke specifieke ICT-gereedschappen kunnen worden ingezet?
- 3.4 Wat is in technisch opzicht nodig om dit mogelijk te maken?

Hoe willen gemeenten dat organiseren?

- 3.5 Wat is de rol van de gemeente? Wat doet ze zelf, wat met anderen en wat wordt overgelaten aan derden?
- 3.6. Wat zijn kritische succesfactoren?

Reden genoeg voor gemeenten om het belang van dergelijke activiteiten te onderkennen en na te gaan of en hoe dergelijke initiatieven ondersteund of gestimuleerd kunnen worden.²⁸

3.1 Wat zijn de gewenste resultaten?

Advies:

- Formuleer de ICT-doelstellingen die in het verlengde liggen van de gemeentelijke doelstellingen op het gebied van sociale cohesie of daaraan gerelateerde beleidsterreinen.
- Formuleer beleid voor specifieke doelgroepen.

Resultaten met ICT

In de inleiding is een definitie gegeven van sociale cohesie, waarbij de volgende componenten werden genoemd:

- gemeenschappelijke waarden;
- een zekere sociale controle;
- onderlinge contact tussen sociale netwerken;
- samenwerking bij het zoeken naar oplossingen;
- onderling vertrouwen.

Om dit te realiseren zijn een aantal processen noodzakelijk:

- Weten: mensen hebben informatie nodig om bijvoorbeeld te kunnen weten wat de opvattingen van anderen zijn, of wat de historie van de wijk is.
- Elkaar kennen: mensen hebben aanleidingen nodig om elkaar te leren kennen. Wie woont er in mijn buurt en wie doet wat?
- Elkaar ontmoeten: mensen leren elkaar kennen via het onderlinge gesprek.
- Samen dingen doen: mensen gaan samen aan het werk om oplossingen voor problemen te vinden of om leuke activiteiten te organiseren.

Resultaten voor de drie niveaus

Gemeenten hebben allerlei beleidsinstrumenten die de versterking van sociale

Instrumenten

cohesie ondersteunen. Er worden budgetten beschikbaar gesteld voor wijkfeesten, er worden ontmoetingsbijeenkomsten georganiseerd, er zijn speciale Opzoomerdagen om de buurt schoon te maken, mensen worden betrokken bij planontwikkeling etcetera. ICT kan dergelijke processen stuk voor stuk ondersteunen en zelfs versterken. Dat kunnen we vertalen naar de, inmiddels bekende, driedeling:

- Op het niveau van individuele burgers
De gemeente stimuleert dat mensen met ondersteuning van ICT betrokken raken bij hun fysieke en sociale omgeving (informatie consumeren). Ook is er aandacht voor de mogelijkheid dat zij zichzelf uitdrukken via ICT (informatie produceren), waardoor zij zichtbaar worden voor omwonenden en zo mogelijk bijdragen aan meer kennis over de buurt of wijk. Dat kan leiden tot meer onderlinge contacten.
- Op het niveau van een groep bewoners
De gemeente stimuleert dat mensen ICT inzetten, zodanig dat zij elkaar hierdoor leren kennen, elkaar ontmoeten en zo mogelijk samen dingen gaan doen.
- Op het niveau van de wijk
De gemeente stimuleert dat ICT zodanig ingezet wordt dat mensen in de wijk weten wat er speelt, wat de achtergrond van de wijk is, welke mensen er wonen enzovoort. Daarbij biedt de gemeente mogelijkheden om eigen initiatieven te nemen, in welke vorm dan ook.

Doelgroepen bereiken

Er zijn bepaalde doelgroepen die niet gemakkelijk te bereiken zijn met ICT, terwijl zij toch een belangrijke rol in de buurt of wijk kunnen vervullen. De gemeente doet er goed aan beleid te ontwikkelen dat eraan bijdraagt dat ook deze mensen leren omgaan met ICT. Hierin kunnen bibliotheken, scholen en andere voorzieningen een rol spelen.²⁹ Naast instrumentele vaardigheden zullen mensen strategische vaardigheden moeten ontwikkelen, zodat zij het

internet kunnen inzetten voor het verbeteren van de kwaliteit van hun leven. Ook moeten ze leren zichzelf uit te drukken via diverse ICT-toepassingen. Voor participatie in de (buurt)samenleving wordt dit steeds belangrijker.

3.2 Welke algemene ICT-gereedschappen zijn geschikt?

Advies:

- Stimuleer ICT-gebruik in algemene zin, omdat de diverse reguliere ICT-toepassingen in zichzelf functies hebben die cohesie bevorderen.

Voor het stimuleren van de genoemde processen kan ICT een belangrijk hulpmiddel zijn. Het gaat om de functies informeren, communiceren en organiseren, waarvoor diverse ICT-toepassingen bestaan.

Doelen ICT cohesie in buurten en wijken	Functies ICT	ICT-toepassingen
Weten	Informeren	Website, portal, digitale krant/tijdschrift, sms-berichten.
Elkaar kennen	Communiceren	Mail, forum, chat, prikbord, mobiele telefoon.
Elkaar ontmoeten	Organiseren	Agenda's, markten van vraag en antwoord, vraag en aanbod, bestelservices.

Er zijn, met andere woorden, reguliere toepassingen beschikbaar die op zichzelf al de doelstellingen van sociale cohesie ondersteunen. Voor het beleid kan dit betekenen dat alleen al het stimuleren van gebruik van ICT, en in het bijzonder van het internet, effectief kan zijn.

3.3 Welke specifieke ICT-gereedschappen kunnen ingezet worden?

Advies:

- Zet gevalideerde ICT toepassingen in; maak een keuze.

Burgers voor en met zichzelf

Almere Rulez is een 'uit de hand gelopen' initiatief van een enkele burger die wilde gaan chatten met leeftijdsgenoten. Dit initiatief is uitgegroeid tot een stadsbrede voorziening voor jongeren, waarbij het virtuele en fysieke contact in elkaars verlengde liggen. De goede informatiefunctie attendeert jongeren op voorzieningen in de stad en bindt ze aan activiteiten. De discussiemogelijkheid betreft hen bij actuele onderwerpen. Er is ook in de loop van de tijd onderscheid gemaakt naar type jongeren. Het initiatief is niet eenvoudig te kopiëren naar andere steden. Desalniettemin zijn er enkele aanknopingspunten voor gemeenten die de ambitie hebben om participatie en betrokkenheid van jongeren te stimuleren:

- Het is heel belangrijk iets met en door jongeren op te zetten. Dat veronderstelt dat de gemeente regie los durft te laten.
- Zoek aansluiting bij activiteiten die al goed liggen bij jongeren. Dat kan een populair radiostation zijn, een tijdschrift of een evenement. Inventariseer met de mensen achter die initiatieven welke mogelijkheden er zijn om een groter bereik te krijgen.
- Reserveer middelen voor initiatieven die de onderlinge ontmoeting en het onderlinge gesprek stimuleren.
- Heb aandacht voor de diversiteit van groepen, maar weet dat een te sterk subcultureel imago groepen uitsluit.

Van een heel andere orde is het initiatief van de slechtziende vrouw, die uiting geeft aan haar ongenoegen over de manier waarop zij gehinderd wordt in haar mobiliteit. Wat de twee initiatieven gemeen hebben, is dat ICT de mogelijkheid biedt om vanuit een persoonlijke motivatie op een redelijk eenvoudige manier een verstrekkend effect te sorteren. De adviezen aan gemeente om dit

type initiatieven mogelijk te maken, komen terug bij het *Web in de Wijk*-initiatief van de *Naoberschapsbank* in Emmen.

Burgers onderling

Het initiatief van *Het Geheugen van Oost* laat zien hoe de binding met een buurt of wijk een stimulans kan krijgen als mensen hun verhaal kwijt kunnen. Mensen worden actieve producenten van informatie en vanuit die rol raken ze meer betrokken. Tegelijkertijd dragen de verhalen bij aan begrip van de achtergrond van de bewoners. Mensen in de wijk komen tot leven. Een belangrijke succesfactor is de combinatie van sociale processen in de fysieke werkelijkheid met een virtuele presentatie op de website. Een team van vrijwilligers is erop uitgetrokken om mensen te betrekken bij het project. De media-aandacht draagt bij aan het wij-gevoel van de wijkbewoners.

Zijn bij *Het Geheugen van Oost* nog professionele organisaties betrokken, het initiatief van bewoners in de Utrechtse wijk Lombok is puur van en voor bewoners. Het is een uitstekend voorbeeld wat ICT kan doen om mensen te informeren en te betrekken bij hun wijk en bij elkaar. Door de breedbandtoepassingen is *Lombox* bovendien een toekomstproject. Het demonstreert de toegevoegde waarde van de inzet van video en draadloos breedband. Deze twee projecten laten zien dat bewoners heel goed gemobiliseerd kunnen worden om in relatie tot hun omgeving actief te zijn. Voor gemeenten staan de volgende drie punten centraal:

- Het is belangrijk oog te hebben voor spontane initiatieven vanuit de wijk (waar zit de kracht van de wijk?), al dan niet ondersteund door de ambitie van een organisatie.
- Vervolgens is het nodig goed te beoordelen of dat initiatief een extra stimulans kan krijgen, zonder daarmee overigens afhankelijkheid te creëren.
- Bij fysieke initiatieven in wijken is het goed om na te gaan hoe een combinatie met een ICT-initiatief een extra stimulans kan geven aan het bereiken van de doelstellingen.

Combinatie

Oog voor spontaniteit

Stimuleren

Combineren met ICT

Loslaten

Aansluiting zoeken

Middelen

Diversiteit

Verstrekkend effect

Burger-professional

Het project in Emmen is gestart door enkele partijen met een nieuwe visie op internet als structureel gereedschap. Het is een instrument geworden waarmee mensen zich kunnen uitdrukken, contacten kunnen leggen met anderen en activiteiten in buurten en wijken kunnen laten zien en aan elkaar verbinden. Deze ‘internetvisie’ wordt ondersteund door een visie op ‘samenlevingsopbouw’, waarbij meer vanuit de kracht van de wijk gedacht wordt, dan vanuit het oplossen van problemen. Opbouwwerkers worden inmiddels getraind in het werken met deze aanpak, in combinatie met het internetgereedschap. In potentie kan deze aanpak een nieuwe impuls geven aan opbouwwerk en aan de verbindingen in een buurt of wijk. Het stelt mensen ook in staat om zonder enig probleem een eigen project te starten, zoals het initiatief van de slechtiende vrouw. Het is nog te vroeg om te kunnen beoordelen of dit ook op grotere schaal in Nederland toegepast gaat worden.

De activiteiten rondom *StrijpWeb* zijn daarmee vergeleken een meer ‘traditionele’ manier om informatie beter te ontsluiten, mensen aan elkaar te verbinden en participatie te bevorderen. Gemeenten kunnen deze gevalideerde projecten benutten om in hun eigen gemeente te overwegen op welke manier een internetinfrastructuur kan bijdragen aan sociale cohesie in buurten en wijken. Hierbij kan het volgende van belang zijn:

- Houd de ontwikkelingen rondom *Web in de Wijk* in de gaten om – zeker als het systeem straks *open source* is geworden – te overwegen hoe het welzijnswerk dit of een dergelijk systeem kan inzetten om effectiever te opereren.
- Beoordeel of en hoe de gemeente met bewonersorganisaties een actieve aanwezigheid kan hebben in wijken; het *StrijpWeb*-voorbeeld biedt daarvoor aanknopingspunten.

In nevenstaande tabel worden de doelen van sociale cohesie in buurten en wijken, de functies en toepassingen van ICT, gekoppeld aan werkende ICT-projecten.

Doelen ICT cohesie in buurten en wijken	Functies ICT	ICT-toepassingen	Wat werkt?
Weten	Informereren	Website, portal, digitale krant/tijdschrift, sms-berichten.	Slechtiendheid Almere Rulez
Elkaar kennen	Communiceren	Mail, forum, chat, prikbord, mobiele telefoon.	Geheugen van Oost Lombox
Elkaar ontmoeten	Organiseren	Agenda's, markten van vraag en antwoord, vraag en aanbod, bestelservices.	StrijpWeb De Naoberschapsbank

3.4 Wat is in technisch opzicht nodig?

Advies:

- Stimuleer initiatieven om breedband in te zetten;
- Stimuleer vraagbundeling voor beheer.

Breedband

Breedband kan een belangrijke stimulans zijn voor het bevorderen van sociale cohesie via het internet. Het altijd-aan-principe schept de mogelijkheid voor een continue verbinding tussen burgers onderling. Video en audio kunnen probleemloos via breedband ‘stromen’. Hierdoor kunnen mensen bijvoorbeeld bepaalde plekken in de gaten houden met behulp van videocamera's: variërend van het slapende kindje van de burens tot de portieken van flats waar vandalisme kan optreden.

Op veel plaatsen in Nederland ontstaan initiatieven om de vraag om glasvezel te bundelen, waarin ook bedrijven participeren. Gemeenten kunnen dergelijke initiatieven ondersteunen of stimuleren. Woningbouwcorporaties kunnen daarbij belangrijke partners zijn. Deze kunnen breedbandige bekabelingen in

Kracht van de wijk

Eigen project

Actief aanwezig

Hoogwaardige infrastructuur

hun woningbezit aanleggen, waardoor lagere inkomens hoogwaardige infrastructuur kunnen gebruiken. Overigens wil dit niet altijd zeggen dat glasvezel nodig is. Via de telefoonlijn (DSL) en de ‘normale’ kabel worden ook al steeds grotere bandbreedtes bereikt.

Beheer

Voor brede toepassing van ICT in een gemeente, zijn servers, systeemsoftware, opslag van data, snelle verbindingen en dergelijke nodig. Vrijwel alle organisaties regelen dat voor zichzelf. De gemeente kan partijen bij elkaar brengen om een efficiëncyslag te maken door bijvoorbeeld een beheersorganisatie in te richten. Dat kan directe voordelen hebben voor wijkorganisaties die ICT willen inzetten.

3.5 Wat is de rol van de gemeente?

Advies:

- Neem in ieder geval de rol van beleidsontwikkelaar.
- Laat daarnaast de van de lokale situatie, financiële en strategische overwegingen de doorslag geven bij de keuze om te katalyseren, te faciliteren of te volgen.

Er zijn vele partijen betrokken bij het stimuleren van sociale cohesie in buurten en wijken. Het is interessant te merken dat veel initiatieven vanuit bewoners zelf ontstaan. Een ‘slimme’ gemeente zorgt ervoor dat de voorwaarden optimaal zijn om de eigen initiatieven tot wasdom te laten komen.

Het is niettemin nodig beleid te ontwikkelen om te stimuleren dat lokale partijen ICT gaan inzetten. Dat betekent bijvoorbeeld dat instellingen als het reguliere jongerenwerk, opbouwwerk en welzijnswerk leren hoe ICT de eigen doelstellingen kan ondersteunen. Dat vergt in ieder geval de inzet van opleidingsgeld en eventueel ook het zorgen voor een goede technische infrastructuur (zie B4).

Beheers- organisatie

Eigen initiatieven

Opleidings- geld

Andere rollen

Welke rol de gemeente daarnaast gaat vervullen, hangt af van de lokale context. Welke partijen zijn al in het gebied actief? Welke instanties nemen een voortrekkersrol? Of andersom: welke wijken lopen ver achter in het gebruik van ICT? De gemeente zal met andere woorden situationeel keuzes moeten maken in wat zij zelf doet, wat ze samendoet en wat ze overlaat aan anderen. De rol van de gemeente kan initiatiefnemer zijn, facilitator of volger. Uiteraard spelen hier ook financiële overwegingen een rol.

3.6 Wat zijn kritische succesfactoren?

Advies:

- Houd rekening met de volgende kritische factoren:
 - politiek-ambtelijk draagvlak;
 - relatie met de doelgroep;
 - duurzame oplossingen;
 - goede projectorganisatie.
- Bedenk dat iedere situatie unieke kenmerken heeft.

Het lijkt een open deur, maar ook voor een effectieve inzet van ICT bij bevordering van sociale cohesie is een breed politiek en ambtelijk draagvlak zeer wenselijk. Er zijn vele portefeuilles die betrokken zijn bij sociale cohesie: die van welzijn, veiligheid, burgerparticipatie, leefbaarheid enzovoort. Het is gemeenten aan te raden een brede visie te ontwikkelen op de inzet van ICT voor diverse gemeentelijke doelen. Diverse wethouders en ambtelijke diensten kunnen hiermee het bereiken van die doelen beter mogelijk maken.

Relatie met de doelgroep

De diverse projecten laten zien hoe cruciaal de verbinding met de doelgroep is. Vaak speelt dat al bij het ontwerp van een initiatief. Er zijn voorbeelden te over van projecten die achter de tekentafel bedacht worden. Er moeten vaak bewust sociale processen in gang gezet worden om die betrokkenheid blijvend

Lokale context

Brede visie

Samen ontwerpen

in stand te houden. De meeste *proven practices* van hoofdstuk 2 hebben een intensieve samenwerking met de doelgroep gehad bij de ontwikkeling.

Duurzame oplossingen

Initiatieven staan nog te vaak op zichzelf. ICT-initiatieven die in het kader van sociale cohesie gestart worden, hebben er baat bij als ze onderdeel zijn van een bredere kijk op wat er in de komende jaren moet gebeuren. Incidentele financiering kan een goed middel zijn om een experiment te starten. Maar altijd zal het perspectief van borging na afloop van de financiering in beeld gehouden moeten worden. Het is van belang dat er maatschappelijke kosten/batenanalyses komen waaruit blijkt wat ICT-investeringen opleveren in termen als ‘minder uitgaven aan bijvoorbeeld handhaving’. Bij een positieve uitkomst is draagvlak te vinden voor vervolg en verbreding en dus voor duurzame oplossingen.

Investeringen

Projectorganisatie

Rondom het starten van een ICT-beleid op het gebied van sociale cohesie zullen gemeenten kiezen voor het inrichten van een projectorganisatie, dan wel verantwoordelijkheden toewijzen aan een groep ambtenaren in een reguliere afdeling. Enkele aspecten zijn cruciaal voor het succes:

Vernieuwing

- Is er ruimte voor vernieuwing, waardoor ICT-initiatieven een kans krijgen?
- Is er een goede relatie met betrokken partijen, met de doelgroep?
- Is er een sterke verbinding gelegd tussen de ICT-activiteiten en de te bereiken maatschappelijke doelen?

Verankerd

- Zijn de gewenste resultaten sterk ‘verankerd’ bij de politiek, bij verantwoordelijke functionarissen van betrokken partijen?
- Is er een enthousiastmerende trekker?

Enthousiasme

- Zijn er voldoende middelen gereserveerd?

Unieke situatie

Een valkuil bij de toepassing van gebleken successen is dat verwacht wordt dat deze ook in een andere situatie moet werken. Behaalde resultaten in het

verleden bieden echter geen garantie voor de toekomst. In iedere situatie moeten we opnieuw kijken naar de verschillende kritische succesfactoren, zoals die bijvoorbeeld hierboven genoemd zijn.

Geen garantie

Bijlage 1 De meetlat

De meetlat: beoordelingskader voor projecten op het terrein van ICT en sociale kwaliteit

Bij de beoordeling van projecten op het gebied van ICT en sociale kwaliteit gaat het vooral om de vraag: wat werkt in de praktijk en wat niet? Om dat zo objectief mogelijk te kunnen beoordelen, is een lijst met vragen over het project opgesteld. Die vragen zijn onderverdeeld in de volgende drie hoofdcategorieën.

Wat zijn de resultaten van het project?

Van belang hierbij is dat resultaten gekoppeld worden aan doelstellingen. De belangrijkste vraag is dan ook: in hoeverre zijn de doelstellingen van een project gerealiseerd? Het gaat in de eerste plaats om harde resultaten, die bij voorkeur zijn uit te drukken in een cijfer (bijvoorbeeld aantal deelnemers, gerealiseerde aansluitingen, gerealiseerde producten). Dergelijke resultaten leiden we bij voorkeur af uit evaluatiemateriaal. Van de projecten die we hier beschrijven, is dat materiaal vaak niet beschikbaar en dat geldt in het bijzonder voor harde kwantificeerbare gegevens. Daarom wordt ook gekeken naar de meer zachte resultaten. Aan betrokkenen bij projecten en/of experts is een beoordeling van de zachte resultaten gevraagd op een schaal van 1-5.³¹ Daarnaast is nog een onderscheid gemaakt tussen algemene en specifieke resultaten. Het succes van het project wordt beoordeeld op basis van de meer algemene resultaten terwijl de specifieke resultaten het thema van het project betreffen. Is dat ‘maatschappelijke zorg’ dan gaan de vragen bijvoorbeeld over de effecten van het project op de zelfredzaamheid van mensen. Bij het thema buurten en wijken gaan de vragen bijvoorbeeld over de inschatting van de effecten van het project op de leefbaarheid in buurten en wijken.

Hoe is het project georganiseerd?

Het gaat hier om een beoordeling van de kwaliteit van de organisatie van het project. Uit ervaringen en studies rondom vergelijkbare projecten is een aantal voorwaarden te destilleren waarvan met enige zekerheid kan worden gezegd dat wanneer een project daaraan voldoet de kans op slagen groeit. Dat is

bijvoorbeeld een goed functionerend projectteam, een goede verankering in het politiek-ambtelijke proces, et cetera. Een *bottom-up* aanpak en een hoge mate van betrokkenheid bij de doelgroep kunnen ook substantieel bijdragen aan het succes van een project. Een andere voorwaarde voor succes is dat rekening wordt gehouden met borging van de continuïteit/duurzaamheid. Een belangrijke vraag is ook of het project mogelijkheden tot opschaling biedt, waardoor het succes kan verbreden. Ook is het van belang te weten of de kosten en baten in balans zijn: een goedkoop project met relatief bescheiden opbrengsten kan in de ogen van betrokkenen een groter succes zijn dan een duur project dat relatief vergaande ambities heeft gerealiseerd.

Wat zijn de leereffecten?

In vrijwel alle tot nu toe gerealiseerde projecten rond ICT en sociale kwaliteit gaat het om een experimentele opzet. Dat betekent in feite dat een project mag mislukken, mits daarvan wordt geleerd en de ervaring inzicht biedt in wat wel en niet te doen. Het is echter niet altijd zo dat de leerpunten uit de projecten expliciet worden gemaakt in een vorm die kennisuitwisseling mogelijk maakt (bijvoorbeeld een evaluatierapport, een draaiboek, handreiking of stappenplan). Daarnaast zijn projecten met een experimentele opzet ook bedoeld om innovatie te stimuleren. Een goede score op innovativiteit kan zowel blijken uit het nieuwe en creatieve van de ICT-toepassing zelf, als uit een nieuwe en creatieve manier om ICT als instrument in te zetten om een specifiek maatschappelijk effect teweeg te brengen.

Project	Score ²⁵	Antwoord
Algemeen		
Resultaten	1. Is er een evaluatierapport beschikbaar?	
	2. Wat waren de <i>meetbare doelstellingen</i> van het project?	
	3. In hoeverre zijn die doelstellingen gerealiseerd ? ²⁶	
	Bijvoorbeeld: (score * t/m *****):	
	· Is het aantal beoogde deelnemers bereikt?	
	· Is de toegang tot ICT verbeterd?	
· In welke mate is de doelgroep ICT meer gaan gebruiken?		
· Is/zijn nieuwe doelgroepen bereikt?		
· Is het beoogde product geleverd (website, tool, cursus)?		
Specifiek: wijk en buurt		
Resultaten	4. Wat zijn de doelstellingen van het project op het gebied van wijk en buurt?	
	5. In hoeverre zijn die gerealiseerd (dan wel: heeft het project daarvoor voldoende potentie?)	
	Bijvoorbeeld (score * t/m *****):	
	· Heeft het project deelnemers meer inzicht in en informatie geboden over hun persoonlijke situatie en (sociale) behoefte?	
	· Heeft het project mensen middelen aangereikt om zelf oplossingen te zoeken en te vinden?	

Project	Score ²⁵	Antwoord
Resultaten	· Heeft het project de mogelijkheden verbeterd om in de eigen omgeving en sociale verbanden oplossingen te vinden (bijv. burencontakt, <i>communities</i>)?	
	· Heeft het project de contacten tussen burgers en wijkorganisaties verbeterd?	
	· Heeft het project de contacten en samenwerking tussen wijkorganisaties onderling verbeterd?	
Algemene aanpak		
Organisatie	6. Ondersteunt het project een <i>bottom-up</i> initiatief?	
	7. Is de doelgroep bij de opzet en ontwikkeling betrokken?	
	8. Is in het project rekening gehouden met voortzetting en borging van de activiteiten na de projectperiode?	
	9. Biedt het project goede aanknopingspunten voor opschaling (zo ja, welke?)	
	10. Staan de kosten van het project in verhouding tot de opbrengsten?	
Projectorganisatie		
Organisatie	11. Is sprake van een sterke projectorganisatie?	
	12. Heeft het projectteam een goede verbinding met de doelgroep?	
	13. Heeft het projectteam een goede verbinding met andere organisaties in de wijk en de stad?	
	14. Heeft het projectteam een goede verbinding met de opdrachtgevende organisatie (gemeente of anders)?	
	15. Is het project bekend in het veld?	

Bijlage 2 Geïnterviewde experts

	Score ²⁵	Antwoord
Politiek-ambtelijke context		
Organisatie	16.	Zijn de projectdoelen nauw verbonden met politiek-ambtelijke doelen?
	17.	Is er een duidelijke politieke en ambtelijke 'problemeigenaar' of trekker?
	18.	Is er binnen de gemeente sprake van een cultuur voor vernieuwende projecten?
Bruikbaarheid en overdraagbaarheid		
Leereffecten	19.	Zijn de resultaten en aanpak beschikbaar voor anderen? · Is er een rapportage beschikbaar? · Is er presentatiemateriaal over het project?
	20.	Zijn de resultaten, aanpak en ervaringen overdraagbaar gemaakt voor anderen? · Is er bijvoorbeeld een handreiking, <i>lessons learned</i> document, o.i.d.? · Heeft het project actief bijgedragen aan kennisuitwisseling (bijv. via SQM, ID-wijk, Kenniscentrum Grote Steden, bijdragen aan conferenties e.d.)
	Innovativiteit	
	21.	Is sprake van een innovatieve ICT-toepassing?
Leereffecten	22.	Wordt ICT als instrument op een innovatieve manier ingezet?

Project	Organisatie	Contactpersoon
Almere Rulez	Magik Conceptz	John van den Bosch
Slechtziendheid	Naoberschapsbank	Haikie Raterink
Geheugen van Oost	Xina Tekst & Support	Christina Merken
Lombox	Stichting Lombox	Robin Berg
StrijpWeb	Gemeente Eindhoven	Gré Keet
Naoberschapsbank	Brekend Vaatwerk	Else Rose Kuiper
Algemene experts	Nederland Kennisland	Minouche Besters
	Creatieve Interactie - Advies & Training	Bert Alkemade
	Wijkinfo	Henk Elzenaar

Bijlage 3 Noten

1. SCP, *Zekere Banden*, 2002.
2. DiPasquale en Glaeser, 1999.
3. Alesina en LaFerrara, 2000.
4. Wilkinson, 1996; Lynch en Kaplan, 1997.
5. TNO-STB 03-35, *Tussen dwang en drang: OOV, ICT en ontgrenzing van het gedrag*.
6. RMO, *Verantwoordelijkheid en perspectief: Geweld in relatie tot waarden en normen* (1998).
7. Zie bijvoorbeeld: Barry Wellman & Carolyn Haithornthwaite (2002): *The Internet in Everydaylife*. Oxford: Blackwell Publishing.
8. Zie VPRO Tegenlicht, *De waardenfluisteraar van Balkenende*: www.vpro.nl/programma/tegenlicht/afleringen/18793664/items/19190984/.
9. Amitai Etzioni, presentatietekst op conferentie Europe, *A Beautiful Idea*, 7 september 2004, Den Haag.
10. Zie ook Schnabel, 2000.
11. Zie hiervoor bijvoorbeeld: Frissen, V. (2004), *De domesticatie van de digitale wereld* (www.stb.tno.nl).
12. bron: Ministerie van Economische Zaken, *Rapport Stimulering van breedbandtoepassingen in de zorg*, 2004.
13. www.zibb.nl/marketingsales/nieuwsbericht.asp?artnr=802019&versie=1.
14. Steyaert, J. (2000). *Digitale vaardigheden. Geletterdheid in de informatiesamenleving*. Rathenau Instituut, Den Haag.
15. Frissen, V., (2003) *ICTs, civil society and global/local trends in civic participation*. Paper for Workshop ICTs and Social Capital in the Knowledge Society. EC IPTS/DG Employment, Seville, november 2003.
16. *Een prettige buurt: internet als gereedschap*, F. Van den Eerenbeemt, E. R. Kuiper en B. Mulder, 2004, Kenniscentrum Grote Steden/SQM, Den Haag.
17. Zie de link *Slechtziend* op www.bargeres.org.
18. Boogers en Lips, *De wijk op het web: ontwikkeling van wijkwebsites in Nederland*, In: *Jaarboek ICT en Samenleving 2004*.
19. Zie hiervoor de Rode Draad Notitie: *Verbeteren van sociale kwaliteit in nieuwbouwwijken met ICT*, via <http://www.sqm.nl/kcgs/show/id=97723>
20. Zie voor meer informatie: www.almerekennisstad.nl
21. *De expositie Oost*. Amsterdamse buurt was van 10 oktober 2003 t/m 29 februari 2004 te zien in het Amsterdams Historisch Museum (www.amsterdamshistorischmuseum.nl).
22. In: *Lokale geschiedenis, tussen lering en vermaak*, Stichting Tussen Vecht & Eem, Baarn, mei 2004.
23. C. Mercken. *Een buurt vol verhalen. Integratie van generaties en culturen door buurtreminiscentie*. Utrecht: NIZW, 2002.
24. www.verhalentafel.nl/html/home.html.
25. Uw antwoord bestaat bij voorkeur uit een absoluut cijfer. Als u niet over deze gegevens beschikt, geeft u een beoordeling van het succes op grond van de antwoordschaal 1-5, waarbij 1 onvoldoende is en 5 zeer goed, zie voor meer informatie bijlage 1.
26. <http://www.nieuwstoen.nl/>
27. http://www.elo.nl/elo/Images/evalcomehoven_tcm70-16871.doc
28. Zie voor suggesties ook de rode draad-notitie *Steun voor ICT in de buurt*, www.sqm.nl/Kenniscentrum Grote Stedem/show/id=97723 en de eerder genoemde publicatie *Een prettige buurt: internet als gereedschap*.
29. In feite wil dat zeggen dat de doelstellingen van de digitale trapveldjes nog steeds actueel zijn, hoewel het aantal mensen zonder vaardigheden en toegang afneemt.
30. Afhankelijk van genoemde meetbare doelstellingen: aanpassen of aanvullen.
31. Betekenis van de sterren:
 - * Onvoldoende
 - ** Matig
 - *** Voldoende
 - **** Goed
 - ***** Zeer goed
 Indien niet van toepassing, s.v.p. 'n.v.t.' invullen.