



Rapport

Virtuele wijkgemeenschappen en de kracht van bewoners

web 2.0 in het wijkgericht werken

uitgebracht door

Alleato, Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Utrecht

Utrecht, september 2009

Alleato, Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Utrecht

Bemuurde Weerd Westzijde 4

3513 BH Utrecht

t 030 - 239 20 44

f 030 - 232 87 77

e info@alleato.nl

w www.alleato.nl

kenmerk: PW/RH/09611

projectcode: 903.6

opdrachtgever: Provincie Utrecht

contactpersoon Alleato: Pascal van Wanrooy

© 2009 Alleato, Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Utrecht

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Alleato, CMO te Utrecht.



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1. Inleiding	5
2. Werken vanuit de kracht van bewoners	6
3. Web 2.0 en virtuele wijkgemeenschappen	8
3.1. Web 2.0	8
3.2. Virtuele wijkgemeenschappen	9
4. Inventarisatie virtuele wijkgemeenschappen	11
4.1. Landelijke aanbieders virtuele wijkgemeenschappen	11
4.2. Virtuele wijkgemeenschappen in de provincie Utrecht	20
5. Aanbevelingen	22
Bijlagen	



Voorwoord

De visie op wonen, welzijn en zorg is de laatste decennia fors veranderd. Centraal daarin staat de wens dat ouderen en mensen met een beperking zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. In een gewone buurt, tussen gewone mensen.

Het beleid van de provincie Utrecht sluit hier naadloos op aan. Door middel van het programma Wel Thuis wordt een krachtige impuls gegeven aan het tot stand brengen van een groter en gevarieerder aanbod van toegankelijke woningen met welzijn en zorg. Eén van de speerpunten is het stimuleren van initiatieven om met behulp van ICT zorg op afstand mogelijk te maken. Sinds 2005 heeft de provincie samen met partners veertien innovatieve projecten op dit gebied ontwikkeld, gefinancierd en gestart. Uit de pilotprojecten blijkt dat toepassing van ICT de kwaliteit van de zorg daadwerkelijk versterkt. De mogelijkheid van direct beeldcontact met een verpleegkundige biedt mensen meer veiligheid en zekerheid en via geavanceerde toezichtsystemen kunnen hulpverleners direct in actie komen als dat nodig is.

Een belangrijke ervaring in de projecten is ook dat de deelnemers het beeldschermcontact waarderen vanwege de mogelijkheden om contacten te leggen met familie en buurtgenoten. Het beeldscherm verhoogt bijvoorbeeld ook het veiligheidsgevoel van de deelnemers door het uitvoeren van een goedemorgen- of goedenavonds-service. In de praktijk bevinden de projecten zich daarmee steeds meer op het grensvlak van zorg en welzijn. In feite is er sprake van een continuüm waarin mensen vanuit eigen kracht elkaar hulp bieden en waar nodig professionele ondersteuning krijgen.

Voor de provincie is dit de aanleiding geweest om Alleato te vragen de ontwikkeling rond de opkomst van Web 2.0 en virtuele wijkgemeenschappen in beeld te brengen. Want waar raken de technische mogelijkheden van zorgprojecten en virtuele wijkgemeenschappen elkaar? En vooral, wat is er nodig om die samenhang tussen zorg en welzijn verder te versterken?

Uit de inventarisatie van Alleato blijkt dat de virtuele wijkgemeenschappen nog in ontwikkeling zijn, maar ook volop kansen bieden. Het beeld ontstaat van een toekomst waarin de toepassing van ICT daadwerkelijk bijdraagt aan sociaal veerkrachtige wijken waarin ouderen en mensen met een beperking langer thuis kunnen blijven wonen. Voordat het zover is moet er echter nog heel wat gebeuren. De betrokkenheid van gemeenten, welzijnsinstellingen, zorginstellingen, woningbouwverenigingen en particuliere bedrijven is nodig om deze 'toekomst thuis' dichterbij te brengen. Ik hoop en verwacht dat deze uitgave daarin een belangrijke bijdrage kan leveren.

Chandra Gischler
Programmamanager Wel Thuis



Samenvatting

In opdracht van de provincie Utrecht heeft Alleato een inventarisatie uitgevoerd naar de stand van zaken rond virtuele wijkgemeenschappen in de provincie. Daarbij is met name gekeken hoe virtuele wijkgemeenschappen capaciteitsgerichte wijkontwikkeling kunnen versterken. Uit de inventarisatie blijkt dat in de provincie Utrecht nog weinig virtuele wijkgemeenschappen in de wijken zijn geïmplementeerd door maatschappelijke organisaties. Wel blijkt dat duizenden inwoners van de provincie zich reeds hebben georganiseerd in straat-, buurt- en wijk-community's, met name op Hyves. Tevens is er een groei te zien van landelijke aanbieders van speciaal op de wijken gerichte community software. Zeven van deze aanbieders worden beschreven in deze inventarisatie.

Virtuele wijkgemeenschappen zijn nog volop in ontwikkeling. Het is daarom nog te vroeg een definitieve uitspraak te doen over de meerwaarde op het gebied van empowerment, sociale cohesie, activering en leefbaarheid in de wijk - de doelen van capaciteitsgerichte wijkontwikkeling. Er is echter al voldoende ervaring opgedaan op basis waarvan Alleato positief staat tegenover virtuele wijkgemeenschappen. Alleato heeft er vertrouwen in dat deze ontwikkeling een daadwerkelijke bijdrage kunnen leveren aan sociaal veerkrachtige wijken in de provincie Utrecht. Alleato hoopt dan ook dat de provincie Utrecht en lokaal maatschappelijke organisaties zich laten inspireren door deze inventarisatie en de aanbevelingen ieder vanuit zijn eigen rol op te pakken.



1. Inleiding

De provincie Utrecht heeft Alleato gevraagd om de ontwikkelingen rond virtuele wijkgemeenschappen in Nederland, en de provincie Utrecht in het bijzonder, in kaart te brengen. Een virtuele wijkgemeenschap is een Web 2.0 toepassing die bewoners en lokale organisaties in staat stelt om zich aan elkaar voor te stellen en met elkaar van gedachten te wisselen. Het biedt een platform voor ontmoeting en organisatie van activiteiten in de wijk. Daarnaast vraagt de provincie Utrecht zich af in welke mate een virtuele wijkgemeenschap capaciteitsgerichte wijkontwikkeling kan versterken. Capaciteitsgerichte wijkontwikkeling benaderd de bewoner als co-producent. De eigen kracht en motivatie van de bewoner staat hierbij centraal.

Er zijn grote parallellen tussen capaciteitsgerichte wijkontwikkeling en het Web 2.0. In beide gevallen gaat het om de eigen kracht en zelforganisatie, om co-producentschap en wederkerigheid. Daar waar Web 2.0 de sociale infrastructuur op het internet versterkt, doet capaciteitsgerichte wijkontwikkeling dat in de wijk.

In hoofdstuk twee wordt kort ingegaan op capaciteitsgerichte wijkontwikkeling. In hoofdstuk drie wordt het fenomeen Web 2.0 en de virtuele wijkgemeenschap in het bijzonder besproken. In hoofdstuk vier worden zeven landelijke aanbieders van virtuele wijkgemeenschappen en de stand van zaken in de provincie Utrecht beschreven. De informatie is verkregen via internet en via interviews met de initiatiefnemers. Daarnaast zijn alle gemeenten en enkele welzijnsorganisaties en woningbouwverenigingen in de provincie Utrecht benaderd bevroegd over hun gebruik van, of plannen en ideeën over, virtuele wijkgemeenschappen. In hoofdstuk vijf wordt ingegaan op de meerwaarde van virtuele wijkgemeenschappen voor het capaciteitsgericht werken en staan enkele aanbevelingen gericht aan de provincie Utrecht en lokaal maatschappelijk organisaties als gemeenten, woningbouw, zorg en welzijnsorganisaties.

Deze inventarisatie wordt verspreid onder gemeenten en instellingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn in de provincie Utrecht, ter informatie en inspiratie. Mocht u vragen of opmerkingen hebben na aanleiding van deze inventarisatie neemt u dan contact op met Alleato.

Pascal van Wanrooy
adviseur Alleato

pascal.vanwanrooy@alleato.nl



2. Werken vanuit de kracht van bewoners

De overheid doet een steeds groter beroep op de verantwoordelijkheid van haar burgers. Met name in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) wordt de burger erop gewezen dat hij primair een eigen verantwoordelijkheid heeft voor zichzelf en zijn medeburgers. De overheid treedt op als vangnet in die gevallen waar professionele of financiële ondersteuning onmisbaar is. Tevens wil de overheid de burger meer betrekken bij de vormgeving en uitvoering van haar beleid.

Deze tendens is ook zichtbaar in het wijkgericht werken. Maatschappelijke instellingen, actief in de wijk, buigen zich over de vraag hoe zij de bewoners kunnen betrekken bij hun beleid en uitvoering met als doel zelfredzaamheid, sociale cohesie en leefbaarheid te vergroten.

De praktijk is weerbarstig. Vaak leiden inspraakavonden tot de verzuchting dat bewoners niets willen en alleen maar klagen, terwijl bewoners zich niet altijd serieus voelen genomen door maatschappelijke instellingen. Toch blijkt uit verschillende onderzoeken dat bewoners wel degelijk gemotiveerd zijn om, meer dan nu het geval is, iets te doen in hun wijk, voor en met hun medebewoners. Er lijkt dus een mismatch te zijn in de communicatie tussen maatschappelijke instellingen en bewoners.

Bij het stimuleren van eigen verantwoordelijkheid en het actief betrekken van bewoners bij de wijk gaat het erom als gelijkwaardige partners, met gedeelde verantwoordelijkheid, te werken aan een gemeenschappelijk doel. De bewoner als mede-eigenaar en co-producent. Een mede-eigenaar voelt zich verantwoordelijk en is actief betrokken. Mogelijk hebben maatschappelijke organisaties bewoners te veel als klant gezien en benaderd. Zo impliceert de term vraaggericht werken dat de bewoner een klant is. De klant is koning en klaagt.

Het werken vanuit het idee van gelijkwaardig partnerschap vergt een cultuuromslag en een organisatieverandering bij maatschappelijke instellingen. Die zou moeten resulteren in een andere werkwijze met de daar bijbehorende specifieke competenties. De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling zegt hierover: “De positie van burgers kan worden verbeterd wanneer men in het beleid sterker aansluit bij het zelforganiserend vermogen van de samenleving, door het stimuleren van sociale netwerken. Door te investeren in wat ook wel sociaal kapitaal genoemd wordt, neemt het vertrouwen van burgers in elkaar en in de overheid toe. Dat vergroot niet alleen de zelfredzaamheid van de samenleving, maar zorgt er ook voor dat het bereik van voorzieningen toeneemt.”¹ Op het juiste moment achterover leunen en bepaalde zaken over laten aan het zelforganiserend vermogen van burgers is één van die specifieke competenties die professionals vaak nog missen.

Investeren in het zelforganiserend vermogen betekent investeren in de sociale infrastructuur: de wegen waarlangs mensen kunnen participeren in de samenleving en relaties kunnen leggen met elkaar. Dit zogeheten preventief beleid werkt *op de lange termijn* aan sociale samenhang en veerkracht van de samenleving en haar wijken. Het principe van wederkerigheid staat daarbij centraal: een voorwaarde voor duurzame, gelijkwaardige, sociale relaties.

Het is een procesmatige benadering waarbij de maatschappelijke instellingen vooral structuur en ondersteuning bieden van waaruit bewoners vanuit eigen kracht en motivatie elkaar ontmoeten

¹ Uit: Ongekende aanknopingspunten (2000, RMO)



en dingen voor en met elkaar doen. Alleato noemt deze benadering *capaciteitsgerichte wijkontwikkeling*, of ook: werken vanuit de kracht van bewoners.

Capaciteitsgerichte wijkontwikkeling werkt aan empowerment, activering, het versterken van sociale netwerken, bevorderen van onderlinge hulp en het vergroten van leefbaarheid vanuit eigen kracht en motivatie van bewoners. De achterliggende visie is te verwoorden als: we hebben elkaar nodig om prettig met elkaar samen te leven en we hebben elkaar daarin iets te geven. De afgelopen jaren zijn er veel initiatieven ontplooid, gebaseerd op de kracht van de bewoners. Een aantal daarvan kwam overwaaien uit de Angelsaksische landen, zoals *ABCD*, *Can Do/KanWel!* en *TimeBanks/TijdVoorElkaar*. Andere zijn ontwikkeld in Nederland, zoals *Web in de wijk*, de *Burenhulpcentrale*, de *bronmethodiek* en de *presentiemethode*.

Sommige gemeenten lopen voorop wat betreft capaciteitsgerichte wijkontwikkeling. Een inspirerend voorbeeld is de gemeente Emmen:

“Om Emmen leefbaar en inspirerend te maken voor iedereen in de gemeente hebben we juist ook de bijdrage van bewoners nodig. We vragen bewoners naar wat zij kunnen en willen doen. We willen aansluiten bij de ambities en drijfveren van de bewoners in een concrete samenwerking. Wij beschouwen de bewoners niet als klanten van de instituten, maar als gelijkwaardige partners, die opvattingen hebben en zaken tot stand kunnen brengen. In die zin is Emmen ‘de inspraak voorbij’.

Maar daarvoor moeten mensen elkaar kennen, elkaar ontmoeten en samen succesvolle dingen ondernemen. Want wie in veel netwerken participeert, kan voor veel dingen de juiste mensen bereiken. Die netwerken waarin de onderlinge contacten plaatsvinden kunnen zowel virtueel als fysiek zijn.

Nu succesvolle methodieken beginnen te ontstaan, zouden die ondergebracht kunnen worden bij bestaande instellingen. Dat is lastig. Van projectmatige naar structurele financiering vraagt het inwisselen van ‘nieuw voor oud’ bij bijvoorbeeld een welzijnsinstelling. De bottom-up benadering heeft gevolgen voor de organisatie en de competenties van de medewerkers. Welzijnswerkers denken zelden in empowerment-doelstellingen, maar interpreteren bewonersinitiatieven naar de beleidsdoelstellingen die zij voor de gemeente moeten realiseren”

bijdrage van Ton Sleekink, wethouder te Emmen, tijdens de conferentie ‘De kracht van ICT’, georganiseerd door Web in de wijk.



3. Web 2.0 en virtuele wijkgemeenschappen

3.1. Web 2.0

Met de opkomst van Web 2.0 is een geheel nieuwe virtuele realiteit ontstaan: die van de virtuele sociale gemeenschappen. Internetgebruikers over de hele wereld maken zich bekend aan elkaar, verenigen zich op onderwerpen die hen gezamenlijk interesseren en delen informatie met elkaar. Het is de paradox van een wereldwijde sociale infrastructuur, waar persoonlijke informatie gedeeld wordt door mensen die in de echte wereld vaak vreemden van elkaar zijn.

Technisch gesproken is Web 2.0 niet meer dan een verzameling toepassingen waarmee internetgebruikers, gemakkelijker dan voorheen, (inter)actief kunnen deelnemen aan het internet. Deze toepassingen hebben gezorgd voor een transformatie van het internet: van informatiebron tot interactieve ontmoetingsplaats.

De vernieuwing die Web 2.0 brengt, ligt vooral in het 'voor en door principe' (peer to peer): gebruikers maken zich bekend aan elkaar, bijvoorbeeld via profielen, en kunnen over en weer informatie en bestanden (foto's, muziek, video, tekst e.d.) uitwisselen. Aanbieders van Web 2.0 websites bieden 'slechts' een platform -de infrastructuur- die het de gebruikers mogelijk maakt met elkaar te communiceren en het hen gemakkelijk maakt informatie te plaatsen, te verzamelen, te ordenen en beschikbaar te stellen. Zo biedt Marktplaats een platform dat gebruikers in staat stelt tweedehands spullen te verhandelen. Andere voorbeelden zijn Wikipedia, LinkedIn, datingsites, Limewire, Twitter, Hyves, Youtube, Facebook et cetera.

Het is overigens zeker niet zo dat alle gebruikers ook actief bijdragen aan Web 2.0. Dit verschijnsel is omschreven in de wet van 'Participation inequality'. Deze wet stelt dat 90% van de gebruikers van een Web 2.0-website bezoekers zijn die, vaak anoniem, consumeren. 9% Draagt zo nu en dan actief bij door zelf ook inhoud te plaatsen en 1% is verantwoordelijk voor de meeste inhoud. Deze wet geldt bijvoorbeeld aardig voor sites als Youtube waar de meeste gebruikers anoniem video's bekijken en zelf geen video's toevoegen. Bij veel andere Web 2.0-websites is eerst registratie, met bijbehorend profiel, nodig alvorens een bezoeker gebruik kan maken van de aangeboden informatie en bestanden.

Kenmerken van Web 2.0

- Gebruikers bepalen de inhoud
- Gebruikers presenteren zich aan elkaar
- Gebruikers communiceren met elkaar
- Gebruikers delen met elkaar

Motivaties om mee te doen

- Contact: gelijkgestemden ontmoeten en relaties onderhouden
- Passie: delen van liefde voor onderwerp
- Vragen: gedeeld leed, gezamenlijk vraagstuk
- Krachtenbundeling: samen kun je meer dan alleen
- Reputatie: erkenning wegens inbreng en populariteit
- Beloning: als je iets plaatst is het direct zichtbaar voor iedereen



Sociale gevolgen

Sommigen zijn bang dat Web 2.0 ertoe leidt dat mensen zich (meer) afsluiten van de werkelijke wereld en het sociale aspect daarvan. Zo waarschuwt de Amerikaanse socioloog Putnam voor een vernauwd blikveld, omdat mensen op het internet ongewenste berichten, meningen en medemensen uit hun wereld kunnen sluiten. Dit bedreigt contact en begrip tussen verschillende groepen in de samenleving. Het internet kan ook uitsluitend werken omdat mensen er geen toegang toe hebben of de vaardigheden niet bezitten om deel te nemen. Nederland staat in de top 5 in de wereld wat betreft dekkingsgraad van particuliere internetaansluitingen. Meer dan 80% van de huishoudens heeft toegang tot internet. Maar ook: 20% heeft geen internet thuis.

Aan de andere kant leidt het Web 2.0 tot nieuwe netwerken en versterkt het bestaande netwerken. In haar oratie voor het hoogleraarschap *ICT en sociale verandering* haalt Valerie Frissen Amerikaans onderzoek aan dat aantoonde dat internetgebruik het aantal en de intensiteit van sociale contacten, relaties en netwerken stimuleert. Ander onderzoek toont aan dat het gebruik van internet bijdraagt aan het sociaal kapitaal van de *civil society*: er ontstaan nieuwe georganiseerde collectieve verbindingen. Zij concludeert: “Sociale software steunt op peer-to-peer relaties en zelforganisatie-principes. Een van de onderscheidende karakteristieken van sociale software is het ontbreken van centrale sturing. Daarmee krijgt het organiserend vermogen van mensen een krachtige impuls, hetgeen deze toepassingen ook heel interessant maakt voor beleid dat zich richt op het versterken van de zelfredzaamheid van burgers.”²

In haar rapport *Ver weg en dichtbij*³ concludeert de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO): “De netwerkmaatschappij biedt in principe meer ruimte voor menselijke waarden en kwaliteiten. In kleinere eenheden komen eigenschappen zoals individualiteit, uniciteit, betrokkenheid en verantwoordelijkheid beter tot hun recht. Het aardige van ICT is dat het een middel is waarmee de menselijke maat verder in het centrum van onze samenleving en in de organisaties gebracht kan worden.” Daarbij is het zaak de principes van 2.0 te snappen en die te vertalen naar de eigen organisatie en haar omgeving. Wie snel is, kan een nieuwe rol naar zich toe trekken.⁴ De landelijke overheid heeft het project Ambtenaar 2.0 lopen om dit proces binnen de overheid te ondersteunen en versnellen.⁵

3.2. Virtuele wijkgemeenschappen

In de wijken zien we de opkomst van virtuele gemeenschappen als uiting van het Web 2.0. Virtuele wijkgemeenschappen bestaan uit leden. Leden zijn bewoners die zich registreren en een profiel aanmaken, zodat ze actief kunnen participeren in de virtuele wijkgemeenschap. Verder ontbreekt een redactie. Leden zijn vrij om zelf bijdragen te plaatsen in bijvoorbeeld het nieuws of de agenda, zonder goedkeuring of controle vooraf. Het resultaat is dan ook direct zichtbaar op de website. Controle vindt, in meer of mindere mate, achteraf plaats door middel van een moderator.

² Uit: *De domesticatie van de digitale wereld*. Rede uitgesproken door prof. dr. Valerie Frissen bij de aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar ‘ICT en Sociale Verandering’ aan de Faculteit der Wijsbegeerte van de Erasmus Universiteit Rotterdam op 25 juni 2004.

www.xpin.nl/materiaal/oratie_Valerie_Frissen.pdf

³ RMO, *Ver weg en dichtbij*, 2000

⁴ Beukblad 36, *Civil Society 2.0*, oktober 2008

www.beuk.nl/contents/pages/00000171/bb-36-web-versie.pdf

⁵ Zie www.ambtenaar20.nl



Virtuele wijkgemeenschappen zijn een *middel* om de sociale infrastructuur in een wijk te versterken. Een goed functionerende virtuele wijkgemeenschap zorgt ervoor dat bewoners, maar ook in de wijk aanwezige organisaties als gemeente, welzijn, zorg, woningbouw, ondernemers, sportclubs en andere verenigingen, elkaar beter leren kennen en weten te vinden. Ton Sleekink, wethouder in Emmen zegt hierover: “Met een andere houding van ambtenaren, woonconsulenten, en andere wijkprofessionals zijn we er niet. Een goede communicatiestructuur en rolverdeling is minstens zo belangrijk. Daarbij horen ook instrumenten om bewoners in staat te stellen zich te presenteren en coalities in de wijk te sluiten over allerlei onderwerpen en niet alleen over beleid. Een internetvoorziening in de wijken kan daarbij grote betekenis krijgen. De gemeente heeft de ontwikkeling van het publieke gebruik van internet vanaf het begin met grote belangstelling gevolgd. We hebben een aantal initiatieven (waaronder Web in de wijk *red.*) gesteund om te onderzoeken of die daadwerkelijk konden bijdragen aan de empowerment van de burgers en hun samenwerking met elkaar.”

De relatie tussen virtuele wijkgemeenschappen en capaciteitsgerichte wijkontwikkeling is nauw. Echter, een virtuele wijkgemeenschap op zich zelf is nog geen capaciteitsgerichte wijkontwikkeling maar slechts een middel om dit te versterken. Capaciteitsgerichte wijkontwikkeling vraagt ook om actieve inspanning en specifieke competenties van lokaal actieve maatschappelijke organisaties zoals het welzijn. Het is de ervaring van veel organisaties die zich inzetten voor capaciteitsgerichte wijkontwikkeling dat hier nogal eens de schoen wringt: er is niet altijd geld voor voldoende actieve ondersteuning en niet altijd zijn de benodigde competenties te vinden binnen het huidige welzijnswerk.

Het zijn nu nog vooral bewoners die virtuele straat-, buurt-, wijk- of stadsgemeenschappen starten, meestal via Hyves. Ook ondernemingen zien mogelijkheden in het gebruik van Web 2.0 in de wijk. Zo kent het Algemeen Dagblad (AD) een virtuele wijkwebsite⁶ met als doel één platform te bieden, waarop bewoners van Nesselande informatie kunnen vinden, met elkaar kunnen discussiëren én elkaar kunnen leren kennen. Het streven van het AD is het imago te verkrijgen van een krant die dichtbij de mensen en het nieuws staat.

Voor maatschappelijke organisaties zijn de wijkcommunities een bron van verhalen en signalen en een vindplaats van betrokken buurtbewoners. Door lid te worden van virtuele wijkgemeenschap kan een organisatie of de beroepskrachten zoals de huismeester, welzijnswerkers en wijkverpleegkundigen zich presenteren. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld iets vertellen over hun eigen ervaringen in de wijk, zelf discussies starten of direct reageren op vragen en reacties van bewoners. Dit contact van mens tot mens heeft een andere lading en een ander effect dan het contact van een bewoner met een instelling. Een lokale organisatie kan ook initiator zijn van een virtuele wijkgemeenschap. Daartoe kunnen ze zelf een wijkwebsite op Hyves starten of gebruik maken van voor dit doeleinde ontwikkelde software.

⁶ www.nesselande.dichtbijjou.nl, met 245 leden



4. Inventarisatie virtuele wijkgemeenschappen

4.1. Landelijke aanbieders virtuele wijkgemeenschappen

De laatste jaren is er een opkomst van partijen die eigen ontwikkelde software voor virtuele wijkgemeenschappen aanbieden. In deze inventarisatie zijn de initiatiefnemers van zeven verschillende virtuele wijkgemeenschappen geïnterviewd. Daarbij viel de betrokkenheid van deze sociale ondernemers op. Alle initiatieven zijn voortgekomen uit deze maatschappelijke betrokkenheid. De interviews zijn te vinden in de bijlage. In het kader staat een korte beschrijving van de verschillende aanbieders: BuurtBuzz, Buurtleven, Buurtlink, Buurtpal (in ontwikkeling), Buurtsite, TijdVoorElkaar en Web in de wijk.

De meerwaarde van specifieke software voor virtuele wijkgemeenschappen is dat deze software speciaal ontworpen is voor gebruik in de wijk. Met name op het gebied van toegankelijkheid (gebruiksgemak) en gevoel van veiligheid komt dit tot uiting. Zo is Hyves voor beginnende gebruikers niet erg overzichtelijk, je raakt er snel de weg kwijt. Door de onoverzichtelijkheid kunnen *social communities* als Hyves voor sommige mensen niet veilig voelen

Een tweede meerwaarde is dat alle hier besproken aanbieders, naast de infrastructuur van een virtuele wijkgemeenschap, ook actieve ondersteuning bieden. Deze ondersteuning kan bestaan uit het aanbieden van trainingen voor vrijwilligers en professionals, technische ondersteuning, begeleiding bij de implementatie van de virtuele wijkgemeenschap, PR en werving, actieve inzet in de wijk, het aanbieden van een methodiek voor vrijwilligers/professionals of ondersteuning bij de werving hiervan.

BuurtBuzz www.buurtbuzz.nl
 <p>“Buren zijn eeuwenlang verbonden geweest om elkaar te beschermen, te helpen en om het samen gezellig te hebben. In de huidige tijd is deze verbondenheid anders. Soms minder sterk, soms minder gewenst, doch zelden echt ongewenst. Het aanhalen van de onderlinge contacten is veelal wel lastiger (hoge drempels). Het laagdrempelige internet kan hier barrières slechten. Dit is precies het werkgebied van De BuurtBuzz. Op het internet wordt daartoe een eigen en besloten hoekje gemaakt waar alleen zaken die de wijk aangaan een plaatsje vinden. Het besloten karakter is belangrijk zodat berichten die alleen voor uw burens bestemd zijn, nooit ‘los’ op het internet te vinden zijn.”</p>
Buurtleven www.buurtleven.nl
 <p>“Buurtleven.nl denkt dat je prettiger woont in een buurt waar goed contact is tussen mensen. Uit onderzoek weten we dat veel mensen in Nederland graag wat meer contact met hun burens willen hebben. Toch is het soms best lastig om contact te leggen. En je burens echt betrekken bij activiteiten kost nog veel meer tijd. Niet iedereen heeft zin en tijd om overal een briefje in de bus te stoppen. Of de deuren langs te gaan om mensen</p>



enthousiast te maken voor een goed plan. Met Buurtleven.nl maken we dit nu makkelijker voor iedereen. Je kunt namelijk je burens berichten sturen, en je kunt een groep starten: een miniwebsite waar mensen lid van kunnen worden. Buurtleven.nl houdt je ook op de hoogte van alles wat er speelt in je buurt. Je vindt er bijvoorbeeld veel buurtnieuws, een agenda, een tweedehandsmarkt en een prikbord met oproepen van buurtbewoners. En omdat Buurtleven voor en door bewoners is, mag je ook zelf nieuws plaatsen. Graag zelfs!”

Buurtlink

www.buurtlink.nl



“Buurtlink.nl is bestemd voor alle buurtbewoners in Nederland. Je maakt er eenvoudig kennis met al je burens. En je leest dagelijks het nieuws bij jou om de hoek, van straatfeesten tot politieberichten. Vanzelfsprekend kun je zelf eenvoudig nieuwsberichten of andere wetenswaardigheden toevoegen. Kortom: een plaats voor en door iedereen. De Stichting Buurtlink wil met deze website het buurtgevoel in Nederland versterken. Wij geloven dat hierdoor de leefbaarheid verbetert en dat mensen zich nog meer thuis zullen voelen in hun woonomgeving.”

BuurtPAL

www.pal4.nl



“Zeker nu oudere mensen langer thuis blijven wonen alvorens naar een verzorgingstehuis te gaan, moet gewaarborgd worden dat de functies van een verzorgingshuis ook voor mensen die zelfstandig wonen beschikbaar komen. Denk daarbij aan sociaal contact, veiligheid, geborgenheid, ‘ergens bij kunnen horen’ en zorg wanneer dat nodig is. Vanuit die gedachte is met FocusCura begonnen met het Pal 4 project. PAL 4 gebruikt de mogelijkheden van de virtuele wereld om senioren en mensen met een beperking in contact te brengen met zorgverleners (zorg op afstand), de directe omgeving (de wijk), met elkaar en met familie, als aanvulling op de contacten in de echte wereld.

De ervaring is dat de deelnemers van PAL4, meer dan verwacht, gebruik maken van de mogelijkheid om met elkaar te chatten, contact te hebben en deel te nemen aan virtuele activiteiten die door PAL4 worden georganiseerd. Uit de vraag om te komen tot een omgeving waarin ook mensen uit de buurt of wijk toegang kunnen hebben is de BuurtPAL ontstaan.”

Buurtsite

www.sharecare.nl



“ShareCare maakt producten voor mensen die hun maatschappelijke rol en taken op een plezierige manier willen invullen. Naast werk en gezin zijn er nog zoveel andere zaken die we moeten doen en vaak ook willen doen, maar een beetje hulp daarbij van moderne communicatiemiddelen zou wel handig zijn. Hardware is ruim voorhanden, maar handige en snel in gebruik te nemen applicaties ervoor zijn er niet of nauwelijks. ShareCare is een professionele partner die dit soort applicaties ontwikkelt. ShareCare ondersteunt mensen in hun



maatschappelijke taken met handige internetapplicaties. ShareCare werkt hiertoe samen met maatschappelijke partners als gemeenten en woningcorporaties. ShareCare staat voor: meedoen via internet.”

TijdVoorElkaar

www.tijdvoorelkaarzuid.nl

**tijd
voor
elkaar**

“TijdVoorElkaar is de marktplaats voor vrijwilligerswerk en burenhulp in de wijk. In een wijk is een grote diversiteit aan talenten en vaardigheden aanwezig bij bewoners en wijkorganisaties. Een prettige en leefbare buurt benut deze in de vorm van burenhulp en vrijwilligerswerk. Vandaar onze vraag en aanbod website. TijdVoorElkaar biedt meer dan de website. De sociaal makelaar ondersteunt bewoners bij het formuleren van vraag en aanbod en helpt drempels die bewoners ervaren om met elkaar in contact te komen te slechten. Belangrijk voor TijdVoorElkaar is de wederkerigheid. We gaan ervan uit dat iedereen iets kan betekenen voor een ander en dat iedereen wel eens wat hulp kan gebruiken. Wederkerigheid schept een gelijkwaardige situatie die ruimte geeft tot blijvend contact en mogelijk het ontstaan van vriendschappen.”

Web in de wijk

www.webindewijk.nl



“Bewoners van wijken kunnen met Web in de Wijk hun activiteiten gemakkelijk met websites ondersteunen. Waar Web in de Wijk toegepast wordt, kunnen alle bewoners gratis in vier eenvoudige stappen eigen websites bouwen. En als een bewoner dat wil, kunnen anderen helpen. Ze kunnen elkaar ontmoeten rond een fysieke plek in de wijk: de Digikamer. De activiteiten met elkaar verbonden en 'verder verspreid door sociale professionals met een mediaopleiding, die animateurs worden genoemd. Deze professionals nemen de activiteiten niet over, maar kunnen de bewoners assisteren. Door Web in de Wijk ontstaan steeds meer activiteiten van bewoners, worden de activiteiten in de wijk beter bekend en gaan steeds meer bewoners meedoen. Web in de Wijk is een burgerinitiatief, dat bewoners van wijken een stem wil geven. Het is een mogelijkheid om de zelforganisatie van mensen in wijken te versterken.”

► Leden en bezoekers

Leden

Actief deelnemen aan de virtuele wijkgemeenschap kan alleen als lid. Lid wordt men door zich te registreren, waarna een profiel wordt ingevuld. Profielen zijn zichtbaar voor deelnemers en vaak ook voor bezoekers. Bij een aantal sites kan iedereen zich registreren als lid: Web in de wijk (door zelf een website te maken), TijdVoorElkaar (door het plaatsen van een advertentie) en Buurtlink. Om te registreren is bij BuurtPAL, BuurtBuzz, Buurtsite en Buurtleven een code nodig. Deze worden eenmalig huis aan huis verspreid en kunnen later eventueel opnieuw worden aangevraagd. Eenmaal aangemeld kunnen per adres soms meerdere gebruikers worden aangemaakt, zodat alle leden van een huishouden persoonlijk toegang hebben. Mensen of



organisaties die wel lid willen worden maar niet in de buurt wonen, kunnen een code aanvragen. De aanvraag wordt beoordeeld door de moderator.

Open voor bezoekers

Bij de meeste van de onderzochte virtuele wijkgemeenschappen hebben bezoekers⁷ vrij toegang tot de inhoud van de website, maar kunnen zij geen gebruik maken van functionaliteiten als het plaatsen van berichten of reageren op deelnemers. Het voordeel van een website die open is voor bezoekers, is de werving van potentiële deelnemers. Zij kunnen eerst rustig rondkijken wat de virtuele wijkgemeenschap hen te bieden heeft, alvorens te besluiten lid te worden.

Verder is veel van de beschikbare informatie interessant voor bezoekers. Niet alle bewoners van een wijk hebben de behoefte zichzelf te profileren of actief bij te dragen, maar zijn wel geïnteresseerd in de informatie op de website, zoals de wijkagenda en het wijknieuws (*participation inequality* wet). Als bezoekers daarmee meer deelnemen aan activiteiten in de wijk leidt ook dit tot meer sociale cohesie.

Gesloten voor bezoekers

BuurtBuzz heeft gekozen voor een virtuele wijkgemeenschap die gesloten is voor bezoekers. Bij de Buurtsite is alleen de homepage toegankelijk voor bezoekers. Het voordeel van een gesloten website is het creëren van een veilige ruimte waarbinnen gecommuniceerd kan worden zonder angst voor pottenkijkers. Een site gesloten voor bezoekers creëert -meer dan open sites- een verbonden of intieme sfeer en het idee bij een besloten groep te behoren. De keuze voor een besloten groep werkt het beste op klein buurt-, straat- of flatniveau. Dit is ook het niveau waarop zowel BuurtBuzz (max. 400 woningen) en, in iets mindere mate, de Buurtsite (max. 700 woningen) inzetten.

► Schaal

De grootte van het gebied waar een virtuele wijkgemeenschap op van toepassing moet zijn is onderwerp van discussie. Bewoners kennen vooral sociale betrokkenheid op straat- of buurtniveau. Die sociale betrokkenheid is waarschijnlijk een sterke motivatie voor een bewoner deel te nemen aan een virtuele wijkgemeenschap. BuurtBuzz en Buurtsite adviseren daarom een gebied van 400 tot maximaal 1.000 woningen. Opdrachtgevers zoals de gemeente of woningbouw richten zich liever op wijkniveau dan op een dergelijk kleinschalig initiatief. Zowel Buurtsite als BuurtBuzz denken dan ook na over concepten om kleine buurten met elkaar te linken binnen de virtuele wijkgemeenschap. Sommige bijdragen kunnen daarbij gedeeld worden met meerdere buurten en andere bijdragen zijn dan alleen voor een de eigen buurt bestemd.

Een andere oplossing van het schaalprobleem is het werken met groepen. Het aanmaken van een 'groep' biedt leden de mogelijkheid om kleinere gemeenschappen binnen de wijkgemeenschap te starten. Zo kan een straat of een bewonerscommissie een aparte groep vormen.

Bij Buurtleven kan de bewoner zelf definiëren hoe groot hij zijn buurt vindt. Buurtlink en BuurtPAL lossen het schaalprobleem op door te redeneren vanuit de postcode van de deelnemer: een straal rond zijn postcode definieert zijn buurt.

⁷ Bezoekers zijn mensen die de website bezoeken en er op rondkijken. Bezoekers kunnen vanuit de hele wereld komen.



► **Functionaliteit**

Gebruiksgemak, nut en toegankelijkheid voor zoveel mogelijk bewoners staat bij alle wijkwebsites centraal en is belangrijker dan vele technische mogelijkheden. Een te eenvoudige website kan echter door sommige gebruikers als saai worden ervaren. Een goede balans tussen een spannende website met voldoende mogelijkheden en een toegankelijke website is belangrijk om een zo breed mogelijke groep aan te spreken. Een manier om hiermee om te gaan is een *advanced user* optie inbouwen. Een gebruiker kan door deze optie te gebruiken (aan te vinken) meer mogelijkheden, bijvoorbeeld in het aanpassen van de vormgeving of extra applicaties, ontsluiten. Nog geen van de virtuele wijkgemeenschappen kent deze optie, behalve BuurtBuzz na de laatste site-update.

BuurtPAL denkt na over een groeimodel waarbij de website zich aanpast aan de gebruiker; hoe actiever het lid gebruik maakt van de website des te meer opties er worden ontsloten. Dit werkt tevens als stimulans om actief bij te dragen aan de site.

Verder vinden bezoekers van een website beeld prettiger dan het lezen van veel tekst. Het is om deze reden dat Buurtsite werkt aan de optie voor het toevoegen van video.

Voor alle hier besproken virtuele wijkgemeenschappen geldt dat ze een modulaire opbouw kennen. Dit betekent dat het technisch gemakkelijk is om applicaties (functionaliteit) toe te voegen of weer te verwijderen. Dit maakt blijvende innovatie, gestuurd door gebruikers of opdrachtgevers, mogelijk.

Qua basisfunctionaliteit bieden de verschillende virtuele wijkgemeenschappen min of meer hetzelfde aan. Enkele algemene functionaliteiten zijn de profielen, een agenda, een prikbord voor het plaatsen van oproepjes en nieuws, vraag en aanbod, groepen (open/gesloten gemeenschappen binnen de wijkgemeenschap), chat en e-mail en de mogelijkheid foto's plaatsen. TijdVoorElkaar is hier een uitzondering op omdat deze website zich vooral richt op het bij elkaar brengen van vraag en aanbod en dus geen functies kent als agenda, groepen, chat en dergelijke. Ook Web in de wijk kent een andere aanpak. Zij biedt een online bouwdoos waarmee bewoners met een paar klikken een website kunnen maken. Bewoners melden hun website aan voor de wijkportaal-website; daarop worden sommige sites uitgelicht. Ook is er een plek voor lokale organisaties, nieuws, activiteiten, een agenda en foto's.

BuurtBuzz kent daarnaast meer specifieke toepassingen. Deelnemers kunnen hun meterstanden invullen en anoniem hun verbruikspatroon vergelijken met andere deelnemers uit de buurt. Ook kunnen leden adverteren in hun eigen buurt. Dit is met name handig voor kleine bedrijfjes met burens als belangrijke doelgroep. Verder kunnen leden van BuurtBuzz berichten sturen naar lokale instanties zoals de wijkagent en gemeente. Daarbij worden zelf ontworpen formulieren gebruikt in samenwerking met de beide instanties. Wat goed blijkt te werken is het formulier voor het *Meldpunt openbaar gebied* van de gemeente. Bewoners kunnen bijvoorbeeld een scheve lantaarnpaal melden. Omdat het mogelijk is direct een foto mee te sturen wordt voor het meldpunt sneller inzichtelijk wat de situatie is. Tevens is het mogelijk meldingen te delen met de andere deelnemende bewoners zodat iedereen direct op de hoogte is van de melding.

► **Moderator**

Leden van virtuele wijkgemeenschappen plaatsen hun bijdragen direct op de website zonder tussenkomst van een redactie. Zo hebben de gebruikers de volledige regie over de inhoud van de website en zien ze direct het resultaat van hun bijdrage. Dit in tegenstelling tot een Web 1.0



wijkwebsite, waar de indiener van een bijdrage moet afwachten of de redactie de bijdrage plaatst, al dan niet geredigeerd. Het ontbreken van een redactie brengt de discussie met zich mee over wat te doen met ongepaste bijdragen van leden. Sommige lokale organisaties die een virtuele wijkgemeenschap starten zijn bang voor imagoschade, bijvoorbeeld door bewoners die ongenueanceerd klagen over de organisatie, of willen de kwaliteit van de bijdragen beheersen. Tevens voelen de organisaties ook een verantwoordelijkheid naar de bezoekers en leden. Scheldpartijen en andere personen publiekelijk in een kwaad daglicht stellen is natuurlijk niet gewenst.

Bij een virtuele wijkgemeenschap worden de bijdragen gescreend door een moderator. Dit houdt een controle achteraf in. Ongewenste bijdragen worden door de moderator opgepakt. Het is daarbij niet de bedoeling dat de moderator ongevraagd bijdragen verwijdert of verandert, maar dit in overleg doet met degene die de bijdrage geplaatst heeft, of in ieder geval deze gebruiker vooraf op de hoogte stelt. De moderator heeft ook een bemiddelende taak bij eventuele onenigheid tussen deelnemers over het gebruik van de website. Een voorbeeld bij BuurtBuzz is een deelnemer die regelmatig de oproep deed om te bidden voor de wijk. Andere bewoners stoorden zich hieraan. De moderator heeft hierin bemiddeld. Tevens speelt de moderator soms een rol in het toelaten van nieuwe leden. Aanmeldingen voor deelname bij de Buurtsite verloopt via de sitemanagers. Zij bepalen of iemand wel of geen toegang krijgt. Het criterium is of iemand ook in de wijk woont of een rol speelt in de wijk. Bijvoorbeeld een mantelzorger van een wijkbewoner of een buiten de wijk wonende vrijwilliger van het buurthuis komen in aanmerking toegang te krijgen. De moderator heeft bij meer gesloten virtuele wijkgemeenschappen ook een poortwachterfunctie. Zo checkt de moderator bij BuurtBuzz mail van buitenaf en bekijkt of deze wel of niet moet worden doorgegeven aan de deelnemende bewoners. Gewenste mail van buitenaf zijn bijvoorbeeld berichten van de wijkagent.

Wat opvalt is dat geen van de hier besproken initiatieven een duidelijk protocol heeft voor de moderator. Het gaat om vragen als: wat zijn ongewenste bijdragen en hoe wordt daar mee omgegaan? Op welke gronden wordt besloten of iemand wel of geen lid mag of kan worden en hoe transparant is dit proces? De meeste initiatieven zijn nog op zoek naar de balans tussen eigen regie van de gebruiker en beheersing.

► Content

Het principe van een virtuele wijkgemeenschap is dat de leden zorgen voor de inhoud en de aanbieder voor de infrastructuur. Toch is het mogelijk om als aanbieder inhoud te plaatsen. Het door de aanbieder plaatsen van content kan een manier zijn om de website aantrekkelijker te maken voor bezoekers en leden (aanjaagfunctie). Uiteindelijk moet wel de situatie ontstaan dat het voornamelijk de leden zijn die bijdragen aan de website. Anders ontstaat er een Web 1.0 website (een informatiekanal) vermomd als Web 2.0 (een gemeenschap).

Buurtleven werkt met buurtjournalisten. Dit zijn zelfstandige journalisten uit de buurt zelf die het kleine nieuws bij bewoners ophalen. TijdVoorElkaar maakt zelf succesreports, stukjes over geslaagde koppelingen, en plaatst die op de website.

RSS feeds is een methode om automatisch berichten van andere websites te plaatsen. Buurtlink gebruikt dit bijvoorbeeld om nieuwsberichten van lokale media websites, het huizenaanbod in de buurt, en berichten van vermiste huisdieren, afkomstig van Amivedi, te plaatsen.



► Veiligheid

Binnen een virtuele wijkgemeenschap kan iemand zich voordoen als iemand anders, dat geeft ruimte voor ongewenste contacten. Met name kinderen en ook mensen met een psychische beperking zijn kwetsbaar op het internet en lopen hierbij een risico. Verder is bekend dat gebruikers van het Web 2.0 heel gemakkelijk persoonlijke gegevens aan het internet toevertrouwen. Deze gegevens kunnen worden misbruikt door internetcriminelen en mensen die om persoonlijke redenen kwaad willen. Dit roept vragen op over de veiligheid binnen virtuele wijkgemeenschappen. De ervaring van onder andere Web in de Wijk en TijdVoorElkaar is dat leden zich over het algemeen sociaal gedragen. Dit komt door het niet-anonieme karakter: leden en hun activiteiten zijn zichtbaar voor andere leden en de moderator. Mensen staan liever goed bekend, zeker in de directe omgeving, en in die zin werkt een virtuele wijkgemeenschap juist veiligheidsbevorderend.

Web in de wijk en TijdVoorElkaar, virtuele wijkgemeenschappen die al langer bestaan, hebben weinig tot geen negatieve ervaringen met misbruik van dit platform. Er zijn wel eens ruzies, gevoelens van onveiligheid of onenigheden tussen mensen, maar niet meer dan sociale interactie in de werkelijke wereld met zich meebrengt. Een voorbeeld van BuurtBuzz laat zien dat een virtuele wijkgemeenschap ook kan bijdragen aan de veiligheid in de wijk. De wijkagent gaf een waarschuwing via BuurtBuzz over skimmers die actief waren in Gouda. Dit leverde dertien reacties op, uiteindelijk werden de skimmers opgepakt. De veiligheid wordt in dit geval bevorderd door de leden zelf. Een Web 2.0 community werkt voor een deel zelfcorrigerend. Leden geven aan elkaar aan of ze een bijdrage of lid wel of niet gepast vinden. Zij kunnen ongewenste bijdragen van andere leden tevens doorgeven aan de moderator. Buurtleven heeft hiervoor bijvoorbeeld een *niet-ok* knop. Verder zijn alle bijdragen niet alleen zichtbaar, maar ook te traceren via e-mail- en IP-adressen. Dit maakt een virtuele wijkgemeenschap niet een ideaal platform voor mensen die kwaad willen; er zijn meer anonieme wegen.

Veiligheid, zeker bij kwetsbare groepen, blijft toch een aandachtspunt voor de aanbieders van virtuele wijkgemeenschappen. Zij hebben geen formele, maar wel een morele verantwoordelijkheid. De keerzijde is dat het gevaar van betutteling op de loer ligt; een virtuele wijkgemeenschap onderhouden blijkt dan ook een continu zoeken naar de balans tussen eigen regie en bescherming.

► Organisatie en actieve ondersteuning

Om de virtuele gemeenschap tot een zinvol en succesvol middel voor wijkbewoners te maken is (liefst lokale) actieve ondersteuning onmisbaar. Inzet van lokale professionals c.q. vrijwilligers is essentieel in het betrekken van een brede groep deelnemers. Pro-actief werven, persoonlijk contact (communiceer niet alleen via website en folders), netwerken, enthousiasmeren, werken vanuit het willen en kunnen van bewoners zijn kwaliteiten die nodig zijn. Training van de vrijwilligers en professionals in deze kwaliteiten is wenselijk en bij sommige aanbieders zelfs verplicht.

BuurtBuzz, Buurtsite en Web in de wijk trekken het principe van de eigen regie van de bewoners het meest ver door. BuurtBuzz en de Buurtsite werken per definitie alleen met bewoners die zich vrijwillig inzetten. Deze vrijwilligers zijn verantwoordelijk voor het niet-technische beheer van de site en de werving van deelnemers. De consequentie van deze aanpak is dat voordat implementatie van de software plaatsvindt, eerst gezocht moet worden naar



vrijwilligers. Zijn deze in een buurt niet te vinden dan is er blijkbaar ook geen behoefte aan een virtuele wijkgemeenschap in die buurt. Buurtbuzz en Buurtsite bieden een (verplichte) training aan voor de vrijwilligers en hebben direct contact met hen, onder andere voor technische ondersteuning.

De Buurtsite heeft in het begin de welzijnsorganisaties op afstand gehouden vanwege het principe van ‘voor en door bewoners’. Het risico dat de welzijnsorganisatie het zou overnemen van de bewoners werd groot geacht. Het betrekken van de welzijnsorganisatie, zeker in wijken met veel sociaal kwetsbare bewoners, wordt echter nu als cruciaal gezien. Buurtsite benadrukt wel dat de professional van de instelling die aan de slag gaat met de Buurtsite, als coach en niet als organisator optreedt. Hier is voor sommige welzijnsorganisaties nog een slag in te maken. Buurtsite ziet ook een rol voor de lokale professional in de begeleiding van de sitemanagers. Vooral bij het werven van deelnemers, het pro-actief afstappen op bewoners, blijkt structurele ondersteuning gewenst.

Web in de wijk werkt wel met betaalde krachten, de zogeheten animateurs. De organisatie achter Web in de wijk, stichting Web in de wijk, houdt de implementatie in een wijk geheel in eigen handen. Zij leveren de projectleider, trainen de animateurs en verzorgen internetcursussen voor bewoners. Op deze wijze bewaken zij de bottom-up aanpak en de kwaliteit van implementatie. De bedoeling is dat na drie of vier jaar Web in de Wijk in de wijk is ingebed en de uitvoering is overgenomen door lokale organisaties.

Ook TijdVoorElkaar werkt met een betaalde kracht, de sociaal makelaar. Een bestaande lokale organisatie krijgt echter de verantwoordelijkheid voor de implementatie van TijdVoorElkaar, onder voorwaarde van een minimale ureninzet van een professional en het volgen van een training voor sociaal makelaar. Op deze wijze streeft TijdVoorElkaar naar eigenaarschap in de wijk, breder dan alleen op bewonersniveau, en hoopt zo op duurzame inbedding.

Buurtleven is met buurtjournalisten actief in de wijk. In het begin was Buurtleven in de wijk actief, via sleutelfiguren, in het uitleggen van de werking van de website aan bewoners. Dit leverde echter weinig op, want slechts enkele bewoners deden mee. Nu is Buurtleven van mening dat dit aspect beter kan worden opgepakt door de lokale partijen. Zij zijn beter in staat zijn om, vanuit hun netwerk, activiteiten en expertise, het Buurtleveninitiatief te ondersteunen en bewoners te werven. Buurtleven richt nu haar inspanningen op het activeren van lokale organisaties.

Buurtlink is als landelijk initiatief afhankelijk van lokale ambassadeurs. In Willemstad is bijvoorbeeld veel activiteit. Daar heeft een bewoner Buurtlink uit eigen initiatief opgepakt en fungeert als lokale ambassadeur. Buurtlink heeft regelmatig contact met actieve deelnemers en werkt met klankbordgroepen van gebruikers. Eenmalig is een landelijke Buurtlinkersdag georganiseerd voor actieve deelnemers, om ideeën en ervaringen uit te wisselen.

BuurtPAL ziet het betrekken van lokale organisaties als cruciaal voor het succes. Naast de organisatie die betaalt voor BuurtPAL wordt ook de samenwerking gezocht met andere partijen in de wijk. BuurtPAL helpt actief mee om activiteiten in de wijk te organiseren. Een voorbeeld is een kookworkshop. De kookworkshop wordt gefilmd en geplaatst op BuurtPAL. Zo wordt de reële wereld en de virtuele wereld met elkaar verbonden en het gebruik van de website bevorderd.



► **Ervaringen**

Het succes van een virtuele wijkgemeenschap is af te meten aan de hoeveelheid bezoekers en leden en de mate van activiteit van de leden. Maar wat zegt dit over het ontstaan van nieuwe en duurzame contacten, grotere cohesie, het vergroten van de zelfredzaamheid of tot meer activiteit in de wijk?

Naast wetenschappelijk onderzoek zijn de ervaringen van leden een goede graadmeter voor de effectiviteit. Web in de Wijk en TijdVoorElkaar bestaan al wat langer en hebben de meeste ervaring en zicht op het effect dat zij hebben op bewoners.

Enkele voorbeelden van Web in de wijk: "Zo was er een echtpaar dat uit een zwaar hulpverleningstraject kwam, die steeds minder ondernamen en bijna geen mensen zagen. De vrouw heeft een geinige website gemaakt. In de Digikamer ontmoette ze al andere mensen, maar daarnaast gingen familie en bekenden ook weer meer reageren en zo kregen ze meer contact. Hetzelfde geldt voor een oma die weer meer aansluiting vond bij haar kleinkinderen door haar site en een slechtiende mevrouw die door haar website mensen duidelijk kon maken wat zij allemaal meemaakte in haar wijk." Er zijn zo'n 400 gesprekken met deelnemers gevoerd waarbij empowerment als belangrijkste aspect van het werk naar voren kwam.

TijdVoorElkaar maakt dergelijke ervaringen zichtbaar op haar website door middel van succesreports (www.tijdvoorelkaarr Zuid.nl).

Ook de nieuwere initiatieven kunnen al putten uit tal van dit soort kleine verhalen. Een aansprekend voorbeeld komt van Buurtlink en gaat over een vrouw die, na een woordenwisseling op straat met een onbekende (zij botste tegen een fietser op), een berichtje plaatste dat het haar speet dat ze zo heftig reageerde. Het bericht kwam via een andere gebruiker bij de fietser en ook zij plaatste een bericht dat ook zij spijt had van haar reactie.

Of een voorbeeld geplukt van de website van PAL4: "Mevrouw Gerbersen zit ondertussen gezellig te kletsen met Joop (79) die drie blokken verder woont. "Het is zo gezellig om via PAL4 anderen te leren kennen. Neem nu Joop, hij schildert en maakt nu zelfs een schilderij voor mij nu ik dat zelf door mijn slechte arm niet meer kan". Voor mevrouw Gerbersen en vele anderen is PAL4 een uitkomst. "Hennie Gerbersen en ik drinken nu wekelijks samen koffie, iedere donderdagmorgen" ligt Joop toe via de TV. "Maar euh...dat koffie drinken doen we in het echt hoor! Dat gaat niet via PAL4-TV....." lacht mevrouw Gerbersen."

► **Kosten**

BuurtBuzz, Buurtsite en Web in de wijk werken met een licentiemodel. Lokale organisaties die de virtuele wijkgemeenschappen introduceren betalen ieder jaar een bedrag voor het gebruik van de software en technische ondersteuning. Tevens zijn er meestal eenmalig kosten verbonden aan de opstart.

Voor Buurtleven wordt op dit moment een licentiemodel uitgewerkt.

Bij TijdVoorElkaar betalen lokale organisaties een eenmalige bijdrage voor het gebruik van de software.

Het gebruik van Buurtlink is gratis. Buurtlink wordt nu nog gefinancierd door de Nationale Postcodeloterij en Univé. Het stapt langzaam over naar een advertentiemarkt waarbij zowel lokale als landelijke adverteerders online advertenties kunnen inkopen.

Het businessmodel van BuurtPAL is gebaseerd op de verkoop van diensten die, via de virtuele infrastructuur, aan de cliënten (bewoners) kunnen worden aangeboden. Het zijn de aanbieders



van deze diensten die betalen voor de infrastructuur. De daaraan verbonden kosten zijn afhankelijk van de aangeboden diensten.

Naast de investering in de software is bij zowel TijdVoorElkaar als Web in de wijk de inzet en training van professionals (de sociaal makelaar en de animateur) verplicht.

Het feit dat er, in bijna alle gevallen, kosten verbonden zijn aan de introductie van een virtuele wijkgemeenschap maakt het noodzakelijk dat er een of meer partijen zijn die hierin willen investeren. Een van de hieraan verbonden risico's is dat de investerende partij een te grote controle en invloed wil op de inhoud van de virtuele wijkgemeenschap, waarmee het zelforganiserend karakter verloren gaat.

Buurtbuzz heeft mede daarom een model waarbij de leden/bewoners zelf betalen voor de kosten via bijvoorbeeld facturatie achteraf.

► Relatie met zorg

Binnen de zorg is er al veel langer dan binnen de welzijnssector aandacht voor ICT, met name gericht op het langer zelfstandig laten wonen van cliënten. Bijvoorbeeld door toepassingen gericht op monitoring en alarmering en op zorg op afstand.

BuurtPAL bevindt zich op het grensvlak van zorg en welzijn. BuurtPAL is een virtuele wijkgemeenschap waar ook niet cliënten onderling contact met elkaar kunnen hebben. Het is interessant om te zien wie de voornaamste gebruikers zullen worden en of BuurtPAL daadwerkelijk leidt tot meer contacten tussen cliënten van zorginstellingen en buurtbewoners.

Focus Cura laat met haar concept, gevat in één ICT-toepassing, goed zien dat zorg en welzijn een continuüm is waarbij aanspraak wordt gedaan op de eigen kracht en zelforganiserend vermogen van mensen om onderling contact (en van daaruit wederzijdse hulp) te realiseren. Daar waar nodig krijgen mensen professionele ondersteuning (cure/care).





4.2. Virtuele wijkgemeenschappen in de provincie Utrecht

Voor deze inventarisatie zijn gemeenten, welzijnsorganisaties en woningbouwverenigingen in de provincie Utrecht bevroegd over hun gebruik van of plannen en ideeën over virtuele wijkgemeenschappen. Slechts in sommige gemeenten, waaronder Abcoude, Nieuwegein, Utrecht en Wijk bij Duurstede, wordt nagedacht over de implementatie van virtuele wijkgemeenschappen, ingegeven door de WMO, Krachtwijken, het wijkgericht werken of de ontwikkeling van woonservicezones.

Het zijn nu nog vooral bewoners die virtuele straat-, buurt-, wijk-, of stadsgemeenschappen starten, meestal via Hyves. Op internet is door Alleato gezocht naar virtuele buurt- en wijkgemeenschappen in de provincie Utrecht, gestart door bewoners zelf. In de stad Utrecht alleen al hebben we er veertien gevonden. De meeste zijn vrij actief en hebben relatief veel leden; in totaal hebben zich bijna 35.000 bewoners verenigd in de stad Utrecht.⁸

Van de hiervoor besproken aanbieders is Buurtlink actief in Leidse Rijn. Daar loopt een project om onder andere de wijkagent een actieve plek te geven op Buurtlink. Stichting Animo, de welzijnsorganisatie in De Bilt maakt daarnaast actief gebruik van Buurtlink en stimuleert bewoners en andere partijen in de wijk dit ook te doen. Ze vindt aansluiting bij een landelijk dekkend netwerk prettig en wilde daarnaast niet iets apart opzetten.

TijdVoorElkaar is reeds vier jaar actief in Utrecht Zuid.

Focus Cura (BuurtPAL) is in gesprek met een corporatie, zorginstelling en welzijnsorganisatie in de stad Utrecht om een project in een Vogelaarwijk te starten.

⁸ Zie voor een overzicht de bijlage: Overzicht virtuele wijkgemeenschappen op burgerinitiatief



5. Aanbevelingen

De vraag van de provincie Utrecht, of virtuele wijkgemeenschappen het werken vanuit de kracht van bewoners kunnen versterken, is op dit moment lastig te beantwoorden. Er is nog te weinig onderzoek gedaan naar de maatschappelijke effecten van virtuele wijkgemeenschappen. De vraag of virtuele wijkgemeenschappen leiden tot empowerment, grotere onderlinge betrokkenheid en activering en daarmee tot een sociaal veerkrachtige wijk is nog niet *evidence based* beantwoord. Tevens is er nog geen vergelijkend onderzoek tussen de verschillende initiatieven.

Dit is ook niet verwonderlijk gezien het feit dat virtuele wijkgemeenschappen, maar ook capaciteitsgerichte wijkontwikkeling, relatief nieuwe ontwikkelingen zijn, ze zitten beide nog in de leer- en ontwikkel fase. Sowieso is er binnen welzijnsland geen traditie van evidence based werken.

Uit de overvloed aan ervaringen mogen we in ieder geval concluderen dat virtuele wijkgemeenschappen, zeker in combinatie met een actieve capaciteitsgerichte aanpak, in zekere mate mensen versterkt in hun eigen kracht, mensen bij elkaar brengt die elkaar anders nooit (meer) zouden vinden of ontmoeten, leidt tot ontmoeting en activiteit in de reële wereld.

Alleato staat daarom positief tegenover zowel capaciteitsgerichte wijkontwikkeling als virtuele wijkgemeenschappen. Zij heeft er vertrouwen in dat deze ontwikkelingen een daadwerkelijke bijdrage kunnen leveren aan sociaal veerkrachtige wijken in de provincie Utrecht. Er valt nog veel te leren over het hoe en wat en Alleato ziet het als zijn taak om in de nabije toekomst bij te dragen aan dit leerproces.

Op dit moment is het nog niet opportuun om een aanbeveling te doen voor een specifieke methode of aanpak. Juist nu is het zaak dat verschillende methoden de kans krijgen om zichzelf te bewijzen. Wel is van belang dat dit gebeurt op een manier waardoor achteraf een uitspraak kan worden gedaan over de effectiviteit en leerervaringen.

Provincie Utrecht

Voor de provincie Utrecht ziet Alleato een regierol weggelegd. Zij zou haar inspanningen die ze nu verricht op het gebied van domotica en zorg op afstand kunnen uitbreiden naar het terrein van virtuele wijkgemeenschappen. Het model van Focus Cura laat zien dat dit een logische stap zou zijn.

Tevens kan de provincie een voortrekkersrol spelen op het gebied van het ontwikkelen van benodigde competenties bij beroepskrachten in de wijk en het ontwikkelen van goede evaluatiemethoden, mogelijk in samenwerking met de Hogeschool van Utrecht.

Verder is het wenselijk dat de provincie financiële middelen beschikbaar stelt voor het stimuleren en uitproberen van capaciteitsgerichte wijkontwikkeling in combinatie met virtuele wijkgemeenschappen.

Lokaal maatschappelijke organisaties

De betrokkenheid van lokale maatschappelijke organisaties, met name bij gemeenten en welzijnsorganisaties, bij virtuele wijkgemeenschappen ligt op dit moment nog laag. Dit heeft deels te maken met onbekendheid hiermee. Een andere reden is de angst om de regie/controler te verliezen. Kenmerk van zowel capaciteitsgerichte wijkontwikkeling als virtuele



wijkgemeenschappen is dat de regie (grotendeels) bij individuele bewoners komt te liggen. Maar wat als hier misbruik van wordt gemaakt of als er iets fout gaat? Wie heeft dan de verantwoordelijkheid of wordt verantwoordelijk gehouden? Of zoals een deelnemer aan de door Alleato georganiseerde kenniskring ‘Vanuit de kracht van bewoners’ het stelde: “Je kunt wel de regie aan bewoners geven, maar wat als ze er een puinhoop van maken?” De ervaringen tot nu toe laten zien dat hier weinig reden toe is. Gezond verstand, oplettendheid van de moderator en actieve ondersteuning bij conflicten voorkomt het ergste.

Alleato is van mening dat virtuele wijkgemeenschappen, zeker in combinatie met capaciteitsgerichte wijkontwikkeling, een sterke invulling zijn van WMO-beleid, wijkgericht werken en/of de woonservicezones. Er ligt hier een uitdaging voor gemeenten, welzijnsinstellingen en woningbouwverenigingen, maar zeker ook voor zorginstellingen zoals het model van Focus Cura aantoont.

Voor lokaal maatschappelijk organisaties die mogelijk aan de slag willen met een virtuele wijkgemeenschap hebben we de volgende aandachtspunten op een rij gezet:

Kijk naar de bestaande behoefte in een wijk en maak helder wat je wil bereiken met een virtuele wijkgemeenschap

ICT is slechts een middel. Een hamer zonder spijker werkt niet, maar als niemand een schilderij wil ophangen zijn beide niet nodig. Maar ook: durf te innoveren en toon lef. Er is zelden een vraag naar iets dat je niet mist, omdat je niet weet dat het bestaat. Het zijn de voorlopers die de kansen zien en pas in de uitvoeringsfase in staat zijn om een bredere groep te overtuigen van hun gelijk.

Weet stakeholders, bewoners en organisaties c.q. professionals, te organiseren

Het aanbieden van alleen een virtuele wijkgemeenschap zal slechts een beperkte groep als deelnemer aantrekken. Inzet van lokale professionals c.q. vrijwilligers is essentieel in het betrekken van een brede groep deelnemers. Pro-actief werven, persoonlijk contact (communiceer niet alleen via website en folders), netwerken, enthousiasmeren.

Respecteer dat niet iedereen online actief bijdraagt

Ook bezoekers, informatieconsumenten, zijn welkom. De informatie kan hen inspireren om, zo niet in de virtuele wijk dan toch in de reële wijk, actief te worden. Veel online discussie gaan op straat verder.

Zonder bezoekers kan er minder motivatie zijn voor deelnemers om bij te dragen, het platform is immers kleiner.

Ga uit van vertrouwen en probeer niet te beheersen

Een virtuele wijkgemeenschap gaat over het vertrouwen in bijdragen uit verschillende hoeken, de meerwaarde van het komen tot collectieve kennis en productie. Denk in termen van horizontale samenwerking en partnerschap. Voer daarom geen redactie op de bijdragen van deelnemers.



Maak jezelf als organisatie transparant en laat iets van jezelf zien als persoon

Organisaties en hun medewerkers doen er goed aan zich ook als deelnemer te presenteren op de website en niet als anonieme bezoeker rond te kijken en signalen op te pakken. Het gevaar is dat de organisatie door deelnemers kan worden ervaren als pottenkijker. Transparantie is ook: helder maken wie wel en niet kan meedoen en waarom, helder maken wat wel en niet kan. Het gaat hierbij om spelregels en een protocol voor de moderator.

Creëer de randvoorwaarden

Zoek naar openbare internetplekken en betrek deze erbij. Werk zo nodig aan internetvaardigheden door het bieden van cursussen in het gebruik van de virtuele wijkgemeenschap en internet. Zorg voor uren en trainingen van professionals en vrijwilligers.



BIJLAGE 1

Interviews landelijke aanbieders virtuele wijkgemeenschappen

In deze bijlage vindt u de verslagen van de interviews per aanbieder. Contactpersonen van de volgende aanbieders zijn geïnterviewd; BuurtBuzz, Buurtleven, Buurtlink, Buurtpal (in ontwikkeling), Buurtsite, TijdVoorElkaar en Web in de wijk. De interviews vonden face to face plaats in de periode juni-juli 2009. Daarnaast is gebruik gemaakt van de informatie op de websites van de aanbieders.

De geïnterviewden zijn bevraagd op:

- Ontstaansgeschiedenis
- Doel
- Bereik
In welke plaats, maar ook wat voor soort buurt, wordt de software gebruikt?
Hoeveel mensen doen mee?
- Van en voor bewoners-principe
In hoeverre is website van en voor bewoners?
- Redactie
Wel of geen redactie en waarom?
- Functionaliteit
Hoe werkt de site en welke mogelijkheden biedt deze?
Welke mogelijkheden tot aanpassingen zijn er?
- Toegang
Hoe kom je op de website?
Hoe word je actief deelnemer?
- Lokale ondersteuning
Zijn er vrijwilligers of professionals in de wijk betrokken?
Welke taken hebben zij?
- Introductie & kosten
Wat kost het en wat krijg je daarvoor?
Zijn er voorwaarden?
- Ervaringen
Welke aanwijzingen zijn er dat de virtuele wijkgemeenschappen bijdragen aan sociale cohesie en ontmoeting in de wijk?
Wat loopt goed? Wat zijn succesfactoren? Wat zijn leerpunten?
- Toekomstvisie



BuurtBUZZ

Aanbieder: BuurtBuzz
Contactpersoon: Wim van Beek
Webadres: www.buurtbuzz.nl

'Buren zijn eeuwenlang verbonden geweest om elkaar te beschermen, te helpen en om het samen gezellig te hebben. In de huidige tijd is deze verbondenheid anders. Soms minder sterk, soms minder gewenst, doch zelden echt ongewenst. Het aanhalen van de onderlinge contacten is veelal wel lastiger (hoge drempels). Het laagdrempelige internet kan hier barrières slechten. Dit is precies het werkgebied van De BuurtBuzz. Op het internet wordt daartoe een eigen en besloten hoekje gemaakt waar alleen zaken die de wijk aangaan een plaatsje vinden. Het besloten karakter is belangrijk zodat berichten die alleen voor uw burens bestemd zijn, nooit 'los' op het internet te vinden zijn.' (www.buurtbuzz.nl)

Doel

De doelstelling is om de onderlinge relatie (sociale cohesie) te versterken, door het aanbieden van een aantal eenvoudige en praktische communicatiefuncties via het internet. Hierdoor is het eenvoudig om zaken in een wijk met de wijk te organiseren. Of het nu gaat om persoonlijke zaken (buurthandel, kinderopas, huiswerkhelp), veiligheidszaken (inbraakmeldingen, verzoeken om getuigen, waarschuwingen), gezamenlijke zaken (samen iets organiseren of inkopen) of gewoon gezellige zaken (barbecue, Sint Maarten, kinderfeest): alle burens zijn via een mailtje te bereiken.

BuurtBuzz is laagdrempelig zodat ze iedereen in de straat en de buurt met internet en/of e-mail-toegang kan bedienen. De bediening zelf is ook simpel gehouden. Vrijwilligers in de wijk coördineren en assisteren zonnodig.

Bereik

Buurtbuzz is momenteel actief in elf buurten in Gouda. Het eerste initiatief startte ruim twee jaar geleden.

Buurtbuzz richt zich op het gebied dat bewoners zelf ervaren als hun eigen leefomgeving. Dit gebied omvat zo'n 100 tot 400 woningen. Momenteel is een proef bezig met grotere wijken Elke buurt heeft zijn eigen hoekje in de BuurtBuzz en is volledig onafhankelijk van de andere buurten. Deelnemerspercentages variëren van 20 tot 66% terwijl de omvang per BuurtBuzz varieert van 90 tot 350 huizen. In de buurten waarin Buurtbuzz actief is staan veelal koopwoningen. Soms is er een VVE of een andere bewonersgroep aanwezig om de organisatie op zich te nemen, soms gaat het ook prima zonder oorspronkelijke structuur.'

Geen activiteiten in provincie Utrecht.

Van en voor bewoners-principe

BuurtBuzz heeft als filosofie dat de bewoners 100% eigenaar zijn van de site. BuurtBuzz (Wim van Beek) verzorgt op dit moment voornamelijk technische ondersteuning en een korte introductie in de werking van de website aan vrijwilligers. In de opzet van een BuurtBuzz in een wijk zal de formulebewaking uitgebreid aan de orde komen. Daarna is het aan de bewoners zelf om van BuurtBuzz een succes te maken, waarbij de beheerder op de achtergrond blijft adviseren indien gewenst.



Redactie

Er is geen redactie die zelf stukjes plaatst of corrigeert. Mogelijk is hier in de toekomst wel een rol voor bijvoorbeeld moderators of anderen weggelegd. Ieder lid kan deze rol overigens naar zich toetrekken.

Functionaliteit

- **Profiel van een gebruiker.**
Een gebruiker kan anoniem deelnemen, ook is het mogelijk zichzelf en de familie voor te stellen, bijvoorbeeld met een foto.
- **Adreslijst van deelnemers**
- **E-mail**
Naar individuele deelnemers maar het is ook mogelijk een e-mail te sturen naar alle deelnemers of een functioneel deel van de bewoners. Leden kunnen zich aan/af melden bij diverse e-mailgroepen. Deze e-mailgroepen kunnen besloten ingesteld worden.
- **Prikbord.**
Vervanging van de kaartjes in de buurtsuper. De berichten zijn zeer divers en omvatten allerlei dagelijkse zaken, oproepen, vraag&aanbod, nieuwtjes e.d. Deze berichten worden (veelal geclusterd) via e-mail verzonden.
- **Wijkagenda**
Activiteiten worden via e-mail tijdig doorgegeven.
- **Bestanden delen**
Deze bestanden kunnen openbaar zijn of alleen specifiek voor bepaalde groepen zoals bv. bestuursleden.
- **Vraag en aanbod**
Zie prikbord.
- **Blog**
Veel mensen zijn niet op de hoogte van de kracht van een blog, ook verloopt een deel van discussies op de straat rechtstreeks. Deze functie is daarom minder populair.
- **Chat**
Ter discussie op dit moment.
- **Fotoboek**
Foto's van leden met als onderwerp 'De Buurt'. Foto's worden ook gebruikt om de mailtjes mee op te fleuren evenals de hoofdpagina.
- **Kaart van de wijk, waarop te zien is wie ingeschreven is.**
- **Skype**
Bij het ingeven van een skype-account in de instellingen is deze software op te starten vanuit de site. Handig voor groepsgesprekken e.d.
- **Energie**
Deelnemers kunnen hun meterstanden van elektra, en gas invullen en hun verbruikspatroon (anoniem) vergelijken met andere deelnemers uit de buurt.
- **Meldingen**
Bewoners kunnen via BuurtBuzz formulieren sturen naar lokale instanties zoals wijkagent en gemeente. Daarbij worden zelf ontworpen formulieren gebruikt in samenwerking met de beide instanties. Wat goed werkt is het formulier voor het Meldpunt openbaar gebied van de gemeente. Bewoners kunnen bijvoorbeeld een scheve lantaarnpaal melden. Omdat het mogelijk is direct een foto mee te sturen wordt voor het meldpunt sneller inzichtelijk wat de situatie is. De ervaring is dat dan sneller gereageerd wordt.



Tevens is het mogelijk meldingen te delen met de andere deelnemende bewoners zodat iedereen direct op de hoogte is van de melding.

- Advertenties
Deelnemende bewoners die ook parttime-ondernemer zijn hebben ruimte om, gratis, kleine advertenties te plaatsen.

Mogelijkheden tot aanpassingen

De website is modulair opgebouwd. Dit betekent dat relatief eenvoudig functionaliteiten kunnen worden toegevoegd en uitgezet. De website is steeds in ontwikkeling. BuurtBuzz staat open voor aanpassingen en verbeteringen.

Toegang

BuurtBuzz is geheel afgesloten voor niet-deelnemers. Ook zoekmachines hebben geen toegang tot de gegevens. Voor toegang tot de lokale BuurtBuzz site zijn een gebruikersnaam en wachtwoord nodig. Deze gebruikersnaam is tevens het zogenoemde wijk-e-mailadres dat gebruikt kan worden als intern e-mailadres. Deze gegevens worden eenmalig door vrijwilligers huis aan huis verspreid. Eenmaal aangemeld kunnen per adres meer e-mailadressen worden toegevoegd zodat alle leden van een huishouden de berichten in hun eigen postvak krijgen.

Lokale ondersteuning

BuurtBuzz werkt met bewoners die vrijwillig meewerken als moderator. De moderator verzorgt lokaal de niet-technische aspecten. Alle technische aspecten worden door de BuurtBuzz opgevangen. De moderator heeft ook een poortwachterfunctie: hij checkt, indien noodzakelijk, mail van buitenaf en bekijkt of deze wel of niet moet worden doorgegeven aan de deelnemende bewoners. Gewenste mail van buitenaf is bijvoorbeeld berichten van de wijkagent. De moderator heeft ook een bemiddelende taak bij eventuele onenigheid tussen deelnemers over het gebruik van de website. Een voorbeeld is een deelnemer die regelmatig de oproep deed om te bidden voor de wijk. Andere bewoners stoorden zich hieraan. De moderator heeft hierin bemiddeld. De moderator kan, in het uiterste geval, bijdragen van deelnemers verwijderen.

Wim van Beek realiseert zich dat in de buurten waar nu BuurtBuzz actief is (met voornamelijk koopwoningen) er een grote mate van zelfredzaamheid is. In aandachtswijken ziet hij een grotere rol voor professionals weggelegd in de vorm van coaching en training van de moderators/vrijwilligers.

Voorop blijft ook dan staan dat de website geheel in beheer is van de bewoners. De genoemde zelfredzaamheid zal in alle gevallen groter worden.

Introductie & kosten

Het standpunt van BuurtBuzz is dat het de introductie van BuurtBuzz in een buurt pas wenselijk is als bewoners zelf hierom vragen en bewoners zich aanbieden als vrijwilliger. Introductie van bovenaf is daarmee niet mogelijk. Het zijn ook deze bewoners die bepalen hoe groot het gebied moet worden, waarbinnen BuurtBuzz actief is.

Het operationeel houden van BuurtBuzz in een buurt kost op dit moment twee euro per adres per jaar. Daarvoor levert BuurtBuzz de algemene website en technische ondersteuning en ondersteuning bij de opstartfase. Op dit moment wordt het gebruik van BuurtBuzz betaald door de gemeente Gouda. Buurtbuzz overweegt de mogelijkheid om de bewoners zelf te laten betalen voor het gebruik van BuurtBuzz.



Ervaringen

Sommige wijken lopen beter dan andere wijken. Het is lastig om van te voren dit in te schatten. Maar als mensen in de gaten krijgen wat ze er mee kunnen, dan is het een deel van de buurt geworden. ‘Wij Buzzen’ is dan een veelgebruikte uitdrukking. Het is een probleem om van te voren de effectiviteit in te schatten. En het is zoeken naar een manier om in het begin de communicatie op te laten starten. Minder dan 20% deelnemers (early adaptors) is geen garantie dat het berichtenverkeer op gang komt. 30% Deelnemers is eigenlijk het begin van het spel. Mogelijk is de ondergrens van 100 woningen te laag. Deelnemers zijn niet overtuigd dat zij iets voor de buurt kunnen betekenen en dat anderen op hun bericht zitten te wachten. Te veel is de denktrant dat iemand het wel centraal zal doen. De taak van moderators is om daar op te wijzen. Het zijn de berichten die het verschil maken. Een opmerkelijk bericht geeft stof tot kletsen en de achterblijver wil dus bijblijven.

De ervaring van Wim van Beek is daarnaast dat je erg afhankelijk bent van de kwaliteiten van de vrijwilligers of BuurtBuzz goed gaat lopen of niet. Twee belangrijke benodigde kwaliteiten zijn het durven benaderen van bewoners en de sociale vaardigheden die hier bij horen. Een moderator heeft een dienende taak en niet een centrale leidende taak. Er moet een betere selectie van moderators, inclusief training en begeleiding, plaatsvinden.

Het succes is het feit dat burens elkaar weer als burens zien. BuurtBuzz wordt vooral gebruikt voor kleine oproepjes en vraag en aanbod. Tijdens de afgelopen strenge winter was er bijvoorbeeld allerlei vraag en aanbod op het gebied van schaatsen. De website werd ook gebruikt voor het ruilen van voetbalplaatjes, het kwijt zijn van de klike-box, een overlijdensbericht, verloren en gevonden zaken, huisdieren-zaken of kleine irritaties. Iemand die een trekveer vroeg voor een kabelklusje kreeg drie burens van twee straten verder over de vloer. Samen hebben ze de klus opgepakt. Ook heeft de wijkagent een waarschuwing via BuurtBuzz gegeven voor skimmers actief in Gouda. Dit leverde dertien reacties op, uiteindelijk zijn de skimmers opgepakt.

Toekomst

Buurtbuzz wil graag uitbreiden naar andere buurten in Nederland. Verder wordt er gewerkt aan een training voor vrijwilligers die verder gaat dan het leren gebruiken van de website als moderator. Het gaat hierbij om vragen als: hoe betrek je bewoners en hoe ga je om met je medebewoners als moderator?



Aanbieder: Buurtleven
Contactpersoon: Floor Arts
Webadres: www.buurtleven.nl

‘Buurtleven.nl denkt dat je prettiger woont in een buurt waar goed contact is tussen mensen. Uit onderzoek weten we dat veel mensen in Nederland graag wat meer contact met hun burens willen hebben. Toch is het soms best lastig om contact te leggen. En je burens echt betrekken bij activiteiten kost nog veel meer tijd. Niet iedereen heeft zin en tijd om overal een briefje in de bus te stoppen. Of de deuren langs te gaan om mensen enthousiast te maken voor een goed plan. Met Buurtleven.nl maken we dit nu makkelijker voor iedereen. Je kunt namelijk je burens berichten sturen, en je kunt een groep starten: een miniwebsite waar mensen lid van kunnen worden. Buurtleven.nl houdt je ook op de hoogte van alles wat er speelt in je buurt. Je vindt er bijvoorbeeld veel buurtnieuws, een agenda, een tweedehandsmarkt en een prikbord met oproepen van buurtbewoners. En omdat Buurtleven voor en door bewoners is, mag je ook zelf nieuws plaatsen. Graag zelfs!’ (www.buurtleven.nl)

Ontstaansgeschiedenis

Buurtleven is een initiatief van Woningnet, in opdracht van vier woningbouwverenigingen uit Amsterdam.

Doel

De woningbouwverenigingen zijn bezig met de uitrol van een glasvezelnet en wilden hier een sociale component aan toevoegen in de vorm van een buurtwebsite.

Bereik

Buurtleven is sinds 2009 actief in vier wijken in Amsterdam (Zeeburg, Osdorp, Slotervaart en Oost-Watergraafsmeer), in totaal 80.000 adressen. Mede dankzij een intensieve promotie-inzet, waarbij onder andere een brief aan alle bewoners werd gestuurd in naam van burgemeester Cohen, hebben zich in de korte tijd van het bestaan van Buurtleven al 8.000 adressen/bewoners aangemeld (10%). Ongeveer 500-1000 bewoner hebben reeds een actieve bijdrage geleverd aan Buurtleven, bijvoorbeeld door een bericht te plaatsen of te reageren.

Voor en door bewoners

Buurtleven realiseert zich dat er een spanningsveld is tussen het principe ‘van en voor bewoners’ en het feit dat de website gemaakt is in opdracht van woningbouwverenigingen en Woningnet. In de ontwikkelfase zijn buurtbewoners daarom actief betrokken, om hun wensen en eisen tot uiting te laten komen in het systeem. Buurtleven is ondergebracht in een aparte stichting en BV, mede om de zelfstandigheid te bevorderen.

Op de website is alleen een logo te zien van Buurtleven en dus niet van de woningbouwverenigingen of woningnet. Wel hebben de woningbouwverenigingen een eigen deelpagina (Wonen) op de website waar zij zelf zichtbaar zijn. Dit deel is alleen zichtbaar voor huurders van de betreffende corporatie.

Het feit dat bewoners hun profiel kunnen maken en veranderingen en bijdragen kunnen plaatsen, die direct zichtbaar zijn, moet ervoor zorgen dat bewoners het ervaren als hun eigen website.



Verder kan de bewoner op Buurtleven zelf definiëren hoe groot hij zijn buurt vindt. Hij ziet dan alleen het buurtnieuws uit de door hem gedefinieerde buurt.

Buurtleven werkt met een redactie (webredacteur, hoofdredacteur) die centraal het onderdeel nieuws redigeert. Zo plaatsen zij zelf berichten, aangeleverd via de buurtjournalisten, en redigeren zij stukjes die bewoners hebben ingestuurd. Ook vindt er lichte redactie plaats op het prikbord (Buurtbabbel). Dit beperkt zicht tot de correctie van spelfouten, soms plaatst de redactie een foto bij een bepaald onderwerp.

Bewoners die geen profiel willen of kunnen aanmaken, hebben altijd de mogelijkheid nieuws als gast in te sturen via de site, of de redactie per e-mail te informeren over een gebeurtenis. De redactie kan dan voor hen het nieuwsbericht over de wijk plaatsen.

Functionaliteiten

- Profiel
Foto's, tekstveld, overzicht en beheer zelf geplaatste items, overzicht contactpersonen / vrienden e.d.
- Aanmaken vrienden / contactpersonen
- Andere deelnemers zichtbaar via Google maps (te zien welke van je eigen contactpersonen op dat moment online zijn)
- Profiel overzichtspagina (per straat / huizenblok)
- Berichtensysteem
Bericht sturen naar individuele deelnemers of naar de hele straat of buurt is mogelijk.
- Nieuws
Maakt gebruik van bijdragen van buurtjournalisten en bewoners zelf aangevuld met nieuws van de webredactie op basis van RSS feeds
- Agenda
- Prikbord (Buurtbabbel)
- Chat en cam
- Vraag en aanbod
- Vrijwilligersmarkt
- Peiling
- Groepen (open / gesloten)

Openbare groepen (waar info ook zichtbaar is voor niet-leden) hebben minder leden aangezien de meeste mensen komen voor de informatie zonder zelf een actieve bijdrage te willen leveren. Bij openbare groepen mag iedereen lid worden. Van besloten groepen mogen mensen lid worden na toestemming van de beheerder. Door leden geplaatste informatie is afgeschermd voor niet-leden.

Toegang

De virtuele wijken in Buurtleven zijn ook te bezoeken door niet-deelnemers (gasten). Zij kunnen echter alleen lezen, en dus geen gebruik maken van de functionaliteiten. Voor het gebruik van de functionaliteiten is een inlognaam en wachtwoord nodig. De toegangscodes zijn eenmalig huis aan huis verspreid en kunnen altijd opnieuw worden aangevraagd. Eenmaal aangemeld kunnen per adres meer gebruikers worden aangemaakt zodat, alle leden van een huishouden een persoonlijke toegang hebben tot Buurtleven.



Lokale ondersteuning

Buurtleven biedt geen ondersteuning zoals cursussen voor buurtbewoners in de wijk, noch in de vorm van professionals, noch in de vorm van vrijwilligers. Organisaties en bewonersgroepen (bv. bewonerscommissies) in de wijk die met Buurtleven willen werken krijgen een handleiding en op verzoek extra uitleg waar nodig. Wel heeft Buurtleven een supportmedewerker waar bewoners met nieuws en vragen terecht kunnen.

Buurtleven werkt ook met buurtjournalisten. Dit zijn zelfstandige journalisten uit de buurt zelf die het kleine nieuws bij bewoners ophalen en bewoners stimuleren zélf op Buurtleven te publiceren. De buurtjournalisten worden hiervoor betaald door Buurtleven. Zij worden geselecteerd op hun journalistieke kwaliteiten en vaardigheden om mensen te motiveren en activeren om iets te vertellen over hun buurt.

In het begin was Buurtleven in de wijk actief om, via sleutelfiguren, de werking van de website aan bewoners uit te leggen. Dit leverde echter weinig op, slechts enkele bewoners deden hieraan mee. Nu is Buurtleven van mening dat dit beter kan worden opgepakt door de lokale partijen. Zij zijn beter in staat zijn om, vanuit hun netwerk, activiteiten en expertise, het Buurtleven initiatief te ondersteunen. Zo proberen zij bijvoorbeeld lokale openbare internetplekken (bibliotheken e.d.) te betrekken. Zij kunnen ook een rol spelen in de uitleg van de werking van de website.

Andersom werkt Buurtleven, als buurtplatform, ondersteunend voor lokale partijen. Lokale organisaties kunnen zichzelf ook presenteren op Buurtleven. Een huisarts kan bijvoorbeeld een groep beginnen waar bewoners terecht kunnen met vragen op het gebied van gezondheid. Buurtleven wijst organisaties erop hun profiel op Buurtleven niet alleen als informatiepagina te gebruiken. De kracht van Buurtleven is juist de onderlinge interactie. Als organisatie zie je welke bewoners er reageren in de buurt. Blijkbaar hebben deze bewoners een bepaald belang en willen ze hier iets mee. De vraag is dan: hoe pak je dit op als organisatie? Op zijn minst kan een organisatie iets terug laten horen op reacties van bewoners, maar beter nog is de interactie ook zelf actief op te zoeken door bewoners echt uit te nodigen om van zich te laten horen én vervolgens inzichtelijk te maken wat er met de input van bewoners is gedaan. De mogelijkheden die groepen binnen Buurtleven bieden, lenen zich hier uitstekend voor.

Introductie & kosten

Nog niet duidelijk (zie toekomst).

Ervaringen

Reacties van buurtbewoners die kennismaken met het systeem zijn zeer enthousiast. Vooral het zeer lokale karakter (je vindt altijd wel iets of iemand uit je eigen straat) spreekt zeer aan.

Je ziet dat er nieuwsberichten worden ingestuurd door bewoners. Het gaat dan vaak om nieuws, kleine mooie verhaaltjes uit de wijk, die je normaal niet zou horen.

Het vraag en aanbodgedeelte zorgt voor matching in vraag en aanbod. Ook het berichtensysteem, waarbij een deelnemer direct zijn hele straat of woonomgeving een bericht kan sturen, wordt goed gebruikt. Buurtleven kan niet de inhoud van deze berichten bekijken. Hoewel de website gebruikt wordt door bewoners, heeft Buurtleven geen direct zicht op de mate waarin zij bijdraagt aan reële ontmoeting in de wijk.



Signalen uit de wijk of van individuele bewoners die worden opgevangen via de website of via contact met de redactie, worden zo nodig doorgespeeld naar lokale partijen. Buurtleven kent de sociale kaart van de buurten waar de website actief is. Zo belde iemand de redactie met het verhaal hij gepest werd in de buurt. Hij wilde daar een stukje over plaatsen. De redactie heeft deze bewoner doorverwezen naar een lokale organisatie. Ook is bekend dat professionals uit de wijk Buurtleven actief volgen om te peilen wat er goed en minder goed gaat.

Toekomst

Verschillende welzijn- en zorginstellingen hebben interesse getoond in Buurtleven. Buurtleven is in gesprek met deze organisaties. Het is nog niet duidelijk onder welke voorwaarden andere organisaties aan de slag kunnen met Buurtleven. Op dit moment wordt een licentiemodel uitgewerkt, waarbij veel ruimte gelaten zal worden voor maatwerk.

Het eerste doel van Buurtleven is echter uitrol in alle wijken van Amsterdam die in de eerste helft van 2010 zal plaatsvinden. Op dit moment betalen de woningcorporaties de kosten van Buurtleven. In de toekomst is het streven dat Buurtleven kostendekkend werkt. Daarbij is het licentiemodel voor andere gemeenten een belangrijk onderdeel. Daarnaast wordt onder andere gedacht aan de optie dat lokale organisaties betalen voor een profiel op Buurtleven.



Naam: Buurtlink
Contactpersoon: Marcel Wickel
Webadres: www.buurtlink.nl

'Buurtlink.nl is bestemd voor alle buurtbewoners in Nederland. Je maakt er eenvoudig kennis met al je burens. En je leest dagelijks het nieuws bij jou om de hoek. Van straatfeesten tot politieberichten. Vanzelfsprekend kun je zelf eenvoudig nieuwsberichten of andere wetenswaardigheden toevoegen. Kortom: een plaats voor en door iedereen. De Stichting Buurtlink wil met deze website het buurtgevoel in Nederland versterken. Wij geloven dat hierdoor de leefbaarheid verbetert en dat mensen zich nog meer thuis zullen voelen in hun woonomgeving.' (www.buurtlink.nl)

Ontstaansgeschiedenis

De oprichters van Buurtlink hebben als stagiaires een 'vraag en aanbod website' gericht op de buurt gebouwd. Dit groeide uit tot Buurten-online (2001). Vanaf 2006 is de Nationale Postcode Loterij een van de financiers en ontstond de naam Buurtlink. Op dit moment werken er zeven mensen bij Buurtlink.

Doel

De Stichting Buurtlink is opgericht met als doel internetgemeenschappen te creëren op basis van postcode waar gebruikers onderling goederen, diensten en ideeën kunnen uitwisselen. Het uiteindelijke doel is de sociale cohesie in Nederland te versterken.

Bereik

Buurtlink is een landelijk platform, te gebruiken door alle inwoners en organisaties in Nederland. Het verschilt daarmee van alle andere virtuele wijkgemeenschappen. De buurt is voor iedere bezoeker/gebruiker verschillend en wordt gedefinieerd aan de hand van een straal rond zijn of haar postcode.

Buurtlink heeft op dit moment 500.000 unieke bezoekers per maand. Er zijn 400.000 geregistreerde gebruikers. De gebruikers plaatsen rond de 1.000 berichten per dag. Daarbij zijn grote lokale verschillen te zien. In Willemstad is bijvoorbeeld veel activiteit; daar heeft een bewoner Buurtlink uit eigen initiatief actief opgepakt en fungeert er als lokale ambassadeur. Wat betreft activiteiten in provincie Utrecht, loopt in Leidsche Rijn een project om de wijkagent een actieve plek te geven op Buurtlink.

Voor en door bewoners

Buurtlink creëert een platform voor sociale infrastructuur. Het is aan bewoners en lokale instellingen of en hoe ze dit oppakken. Belangrijk voor het 'van en voor principe' is dat er relatief veel berichten door gebruikers zelf geplaatst worden. In het begin van Buurtlink bestonden de wekelijkse mailberichten vooral uit RSS feeds. Dit ondermijnt het karakter van voor en door, en is ook minder interessant om te lezen. Op dit moment is de verhouding van zelf geplaatste berichten en door RSS feeds geplaatste berichten ongeveer 50-50, sterk afhankelijk van de plaats in Nederland.



Redactie

Buurtlink heeft geen redactie maar werkt met moderators. De moderators verwijderen soms bijdragen van gebruikers in het geval van scheldpartijen, respectloos gedrag of beschuldigingen op de persoon. Buurtlink wil daarmee de mensen die genoemd worden in berichten beschermen. Ook commerciële berichten worden van de website gehaald.

Functionaliteit

- Profiel
- Stichtingen en verenigingen hebben eigen profielpagina
- Nieuws
Nieuws van bewoners zelf en RSS feeds van belangrijke (lokale) nieuwsbronnen. Tevens worden automatisch de berichten van Amivedi (vermiste huisdieren) opgeladen, en het huizenaanbod.
- E-Nieuws
Leden krijgen iedere week een mailbericht met nieuws uit de buurt, mits er voldoende te melden is. Deze afweging (en het versturen) is natuurlijk geautomatiseerd, gebaseerd op een aantal criteria.
- Agenda / kalender
Wordt automatisch gevuld met de activiteiten uit de agenda van 'Dagje weg' die in de buurt spelen van de gebruiker. Gebruikers vullen de kalender aan.

Toegang

Bezoekers van de site kunnen alles zien, maar zelf geen berichten plaatsen of reageren op berichten. Hiertoe dient men zich te registreren als gebruiker (open voor iedereen).

Lokale ondersteuning

Buurtlink heeft zelf geen vrijwilligers of professionals in de wijk. Wel heeft Buurtlink regelmatig contact met actieve bewoners en werken ze met klankbordgroepen van gebruikers. Eenmalig is een landelijke Buurtlinkersdag georganiseerd voor bewoners. Mensen die actief zijn wisselen ieder jaar ideeën uit.

Buurtlink werkt actief mee aan het organiseren van activiteiten in de buurt, in samenwerking met landelijke (Hartstichting, de Zonnebloem) en lokale organisaties (sportverenigingen en dergelijke). Tevens is er met de KLPD, het ministerie van Binnenlandse Zaken en de gemeente Utrecht ingezet op het project de 'digitale diender'. Een wijkagent heeft in het kader van veiligheid, preventie en opsporing een eigen kolom op de site, waarbij Buurtlinkbezoekers actief betrokken worden. Zo kunnen signalen als burenruzies worden opgepakt door wijkagent. Met gemeenten en andere maatschappelijke partners wordt bekeken hoe zij gebruik kunnen maken van Buurtlink en wat ze daarvoor nodig hebben (bijvoorbeeld een eigen profielpagina met specifieke functies).

Introductie & kosten

Het gebruik van Buurtlink door bewoners lokale partijen is gratis. Op dit moment wordt Buurtlink gefinancierd via de Nationale Postcode Loterij en Univé. Aangezien deze financiering eindig is stapt Buurtlink langzaam maar zeker over op een advertentiemodel, waarbij zowel lokale als landelijke aanbieders, geheel online geregeld, kunnen adverteren op Buurtlink.



Ervaringen

In welke mate Buurtlink daadwerkelijk bijdraagt aan sociale cohesie is lastig aan te tonen. Er zijn wel positieve ervaringen bekend: soms mailen gebruikers Buurtlink om hen te wijzen op positieve dingen die gebeuren op de website. Zo meldde bijvoorbeeld een gebruiker op Buurtlink dat hij 50 euro was verloren. Een andere gebruiker reageerde dat hij dit geld had gevonden. Een andere aansprekend voorbeeld gaat over een vrouw die, na een woordenwisseling op straat met een onbekende, een berichtje plaatste dat het haar speet dat ze zo heftig reageerde. Het bericht kwam aan en ook zij plaatste een bericht dat het haar speet. Deze twee voorbeelden laten zien dat Buurtlink dingen voor elkaar krijgt die normaal niet mogelijk waren, alleen omdat je elkaar niet zo maar vindt.

De voornaamste succesfactor zijn de bijdragen van de bewoners zelf. Een goede techniek (gebruiksgemak, functioneel, overzichtelijk) is daarbij belangrijk. Anderzijds is Buurtlink een landelijke organisatie. Dat betekent een grote PR-inspanning: je moet continu laten zien dat je er bent.

Toekomst

Bij de verdere ontwikkeling van Buurtlink staan twee vragen centraal: Hoe brengen we meer mensen met elkaar in contact via Buurtlink en hoe betrekken we de lokale organisaties nog beter?

Wat betreft mogelijkheden tot aanpassingen website staat Buurtlink open voor suggesties van gebruikers. Zoals alle virtuele wijkgemeenschappen is ook Buurtlink continu in ontwikkeling. Buurtlink werkt met een gebruikersgroep die regelmatig geraadpleegd wordt, die met suggesties en ideeën komt. Als deze ook interessant zijn voor de rest van Nederland worden deze suggesties opgepikt door Buurtlink.



Aanbieder: BuurtPAL
Contactpersoon: Matthijs Wink
Webadres: www.pal4.nl

‘Zeker nu oudere mensen langer thuis blijven wonen alvorens naar een verzorgingstehuis te gaan, moet gewaarborgd worden dat de functies van een verzorgingshuis ook voor mensen die zelfstandig wonen beschikbaar komen. Denk daarbij aan sociaal contact, veiligheid, geborgenheid, ‘ergens bij kunnen horen’ en zorg wanneer dat nodig is. Vanuit die gedachte is met FocusCura samen met vier zorginstellingen begonnen met het PAL4 project. PAL4 gebruikt de mogelijkheden van de virtuele wereld om senioren en mensen met een beperking in contact te brengen met zorgverleners (zorg op afstand), de directe omgeving (de wijk), met elkaar en met familie, als aanvulling op de contacten in de echte wereld.’
(www.pal4.nl)

Ontstaansgeschiedenis

Daan Dohmen, directeur van FocusCura, heeft als verzorgende in een verzorgingstehuis de ervaring opgedaan dat aandacht en persoonlijk contact net zo belangrijk zijn voor mensen als de verzorging zelf. Zeker nu oudere mensen langer thuis blijven wonen alvorens naar een verzorgingstehuis te gaan, moet gewaarborgd worden dat de functies van een verzorgingshuis ook voor mensen die zelfstandig wonen beschikbaar komen. Vanuit die gedachte is hij samen met vier zorginstellingen begonnen met het PAL4 project. Inmiddels is dit project uitgegroeid tot een aparte organisatie zonder directe winstdoelstelling, waaraan meer dan 30 organisaties in Nederland zich hebben gecommitteerd en waarin samengewerkt wordt bij ontwikkeling van telediensten.

Doel

Bevorderen van het contact van cliënten die zorg op afstand krijgen met de lokale omgeving. PAL4 gebruikt de mogelijkheden van de virtuele wereld om senioren, mensen met een chronische aandoening, mensen in de GGZ en mensen met een handicap in contact te brengen met zorgverleners (zorg op afstand), de directe omgeving (de wijk), met elkaar en met familie, als aanvulling op de contacten in de echte wereld. PAL4 werkt onder andere met een snelle beeldverbinding en chatmogelijkheden.

Bereik

BuurtPAL wordt op dit moment ingericht en uitgetoetst in drie steden: Maassluis, Arnhem en Nijmegen. In Nijmegen hebben veertien organisaties zich eraan gecommitteerd. In Arnhem is dit ook het geval, en in Maassluis is het initiatief genomen door gemeente samen met twee corporaties. Overigens is in alle andere PAL4-projecten (ca. 30 door heel Nederland) ook al een BuurtPAL alleen is deze niet voor de hele buurt toegankelijk. Na de ervaringen in de drie proefsteden zullen ook deze projecten worden opengesteld voor de hele buurt. Er zijn nog geen proeven in de provincie Utrecht. Wel is PAL4 in gesprek met een corporatie, zorginstelling en welzijnsorganisatie in de stad Utrecht om een project in een Vogelaarwijk te starten. Ook hebben diverse gemeenten interesse getoond omdat de BuurtPAL te combineren is met PAL4-zorg op afstand en PAL4-domotica.



De proefprojecten lopen nog maar kort (en zijn nog alleen in proef operationeel), het is te vroeg iets te zeggen over het bereik.

Voor en door bewoners

Deelnemers zijn verantwoordelijk voor het plaatsen van content. BuurtPAL plaatst zelf ook content met eigen redactie (bijvoorbeeld een video over de kookcursus in de wijk) om het gebruik van de website te bevorderen (aanjaagfunctie) en welzijnsdiensten aan te bieden. Daarnaast kunnen deelnemers via opgave van voorkeuren de eigen BuurtPAL inrichten, bijvoorbeeld door aan te geven van welke diensten zij gebruik willen maken. Zo kan een bewoner aangeven bij welke woningbouwvereniging hij klant is, op zijn eigen pagina komt dan een snelkoppeling naar de diensten van die woningbouwvereniging.

BuurtPAL werkt met een moderator. Het idee is dat de moderator bepaalde bijdragen van bewoners kan verwijderen. Binnen BuurtPAL loopt de discussie over de criteria hiervoor. Er is een spanningsveld tussen de gewenste openheid en de veilige omgeving die PAL4 wil bieden aan de cliënten van PAL4. De praktijk zal moeten uitwijzen waar de balans ligt.

Functionaliteit/hoe werkt het?

- **Profiel**
Gelijk aan Hyves / facebook-profiel zodat leden van deze clubs direct hun profiel kunnen meenemen. Ook de reeds bestaande PAL4-profielen zijn direct toegankelijk. Daarbij zijn verschillende niveaus van ingewikkeldheid onderscheiden (dit omdat de doelgroep van PAL4 niet altijd handig is in het gebruik van internet én alle pagina's ook via TV / touchscreen bediend kunnen worden).
- **Chat/Cam**
Hoogwaardig videocontact, tevens ook meldkamerdiensten mogelijk. Mogelijk na aanmelding.
- **Diensten**
Allerhande entertainment en welzijnsdiensten zoals *cams* in de wijk, leuke sites, profielen, agenda, aanbiedingen in de wijk en zelf plaatsen van filmpjes en video's. Leuk is dat na aanmelden en inloggen de pagina helemaal individueel wordt opgebouwd (aangepast aan de doelgroep, individu et cetera). Zo heeft iemand die heel erg van spelletjes houdt, allemaal spelletjes die zijn favoriet zijn terwijl iemand die van muziek houdt de laatste muziekmogelijkheden krijgt aangeboden. Daarbij zijn dit soort diensten uiteraard aangevuld met – na aanmelding – allerlei zorg- en welzijnsmogelijkheden voor de doelgroep variërend van zorg op afstand, virtuele activiteiten van de eigen redactie tot zelfmanagement- en telemonitoringmodules voor chronisch zieken zoals TeleCOPD, diabetes en hartfalen.
- **Sociale activatie**
Samen met een onderzoeksinstituut wordt momenteel de sociale activatiemodule verder ontwikkeld waarin jonge senioren actief worden aangespoord tot ondernemen van activiteiten in de buurt. Dit traject is nog in ontwikkeling maar zal aan de BuurtPAL worden toegevoegd.
- **Andere diensten**
Naast deze diensten worden er 'palletjes' op individueel niveau ontwikkeld en ingeschakeld als een buurt daar klaar voor is. Hiervoor wordt bijvoorbeeld samengewerkt



met lokale ondernemers in het kader van maatschappelijk ondernemen. De doelgroepen van PAL4 staan daarbij centraal bij de ontwikkeling van de diensten.

PAL4 heeft een eigen ICT ontwikkelteam. Verbeteringen of aanpassingen aan lokale wensen zijn dan ook standaard in het platform ingebakken. Innovatie wordt betaald uit de opbrengsten van PAL4. Een contentgroep van afnemers (zorginstellingen en woningbouw) van PAL4 adviseert hierover. Een testpanel van wisselend steeds 20 gebruikers test alle nieuwe applicaties eerst uit (op gebruik door de doelgroep).

Toegang

PAL4 is een beveiligde omgeving, deelnemers worden aangemeld via de zorginstellingen, corporatie of verzekeraars waar zij de inloggegevens en eventuele apparatuur van krijgen. Uit de vraag om te komen tot een omgeving waarin ook mensen uit de buurt of wijk toegang kunnen hebben is de BuurtPAL ontstaan.

Bezoekers geven hun postcode op en zien dan alles wat er in een bepaalde straal rond hun postcode gebeurt. Om actief deelnemer te worden heeft een bewoner een code nodig. Deze code wordt verstrekt door de organisaties die BuurtPAL financieren. In beginsel worden de codes huis aan huis verspreid. Personen en organisaties buiten de buurt kunnen een code aanvragen, mits ze betrokkenheid hebben bij de buurt. Deelnemers aan het huidige PAL4 kunnen via hun knop *wijk* komen in de open omgeving van BuurtPAL. BuurtPAL is voor alle gebruikers gratis.

Lokale ondersteuning

Het betrekken van lokale organisaties wordt gezien als cruciaal voor het succes van BuurtPAL. Naast de organisatie(s) die betaalt (betalen) voor BuurtPAL wordt ook samenwerking gezocht met andere partijen in de wijk.

In de proefgebieden van PAL4 is de PAL4-redactie lokaal actief. Ze zetten, samen met lokale partijen, activiteiten op. Een voorbeeld is een kookworkshop. De kookworkshop wordt gefilmd en geplaatst op PAL4. Zo worden de reële wereld en de virtuele wereld met elkaar verbonden. Het businessmodel van BuurtPAL werkt via het aanbieden van diensten door lokale organisaties. Zijn er geen instellingen die diensten wil aanbieden, dan komt er ook geen BuurtPAL. BuurtPAL is daarmee geen op zichzelf staande virtuele wijkgemeenschap, maar een aanvulling op de dienstverlening vanuit PAL4 waarmee de 'wijk/buurt' ook voor andere buurtgenoten die niet direct zorg of welzijn op afstand via PAL4 krijgen virtueel toegankelijk wordt.

Introductie & kosten

Het businessmodel van PAL4/BuurtPAL is gebaseerd op de verkoop van diensten die, via de virtuele infrastructuur, aan de cliënten/bewoners kunnen worden aangeboden. Het zijn de aanbieders van deze diensten die betalen voor de infrastructuur. De daaraan verbonden kosten zijn afhankelijk van de aangeboden diensten.

Ervaringen

De ervaring is dat de deelnemers van PAL4, meer dan verwacht, gebruik maken van de mogelijkheid om met elkaar te chatten, contact te hebben en deel te nemen aan virtuele activiteiten die door PAL4 worden georganiseerd. Blijkbaar is deze virtuele toepassing daadwerkelijk een gewenste aanvulling op het reguliere contact.

BuurtPAL loopt nog maar net, er zijn daarom nog niet meer ervaringen te vermelden.



Toekomst

BuurtPAL ziet zichzelf niet als concurrent van de virtuele wijkgemeenschappen. Doel, doelgroep en businessmodel wijken daarvoor te veel af. In de toekomst wil PAL4 dan ook juist samenwerken met de verschillende initiatieven op dit gebied zoals communityTV en Buurtlink. Gesprekken worden daarover ook al met partijen gevoerd.

PAL4 werkt aan verschillende innovaties zoals het geschikt maken van BuurtPAL voor mobiel internet. Verder werken ze aan een techniek waarbij de website zich aanpast aan de gebruiker. Een beginneling zal een meer eenvoudige website, met minder opties, te zien krijgen dan een expert. Een deelnemer die de website veel gebruikt gaat van beginneling naar expert, zo komen steeds nieuwe functies tot zijn of haar beschikking.



Naam:
Contactpersoon:
Webadres:

Buurtsite
Saskia Vermeulen
www.buurtsite.net

'ShareCare maakt producten voor mensen die hun maatschappelijke rol en taken op een plezierige manier willen invullen. Naast werk en gezin zijn er nog zoveel andere zaken die we moeten doen en vaak ook willen doen, maar een beetje hulp daarbij van moderne communicatiemiddelen zou wel handig zijn. Hardware is ruim voorhanden, maar handige en snel in gebruik te nemen applicaties ervoor zijn er niet of nauwelijks. ShareCare is een professionele partner die dit soort applicaties ontwikkelt. ShareCare ondersteunt mensen in hun maatschappelijke taken met handige internetapplicaties. ShareCare werkt hiertoe samen met maatschappelijke partners als gemeenten en woningcorporaties. ShareCare staat voor: meedoen via internet.' (www.buurtsite.net)

Ontstaansgeschiedenis

De Buurtsite is een initiatief van ShareCare. Saskia Vermeulen van ShareCare kwam op het idee via haar activiteiten als dorpsraadlid. Als reactie op de klaagcultuur vroeg zij zich af wat ze zelf kon bijdragen om het contact met elkaar in de wijk te bevorderen en zo negatieve energie in positieve energie om te zetten.

Doel

Het aanbieden van een krachtige infrastructuur, zodat bewoners elkaar ontmoeten en samen dingen kunnen doen. Hierdoor weet men elkaar makkelijker te vinden als men elkaar nodig mocht hebben.

Bereik

De eerste buurt waar de Buurtsite beschikbaar kwam is de Wisselaar in Breda, in opdracht van de woningbouwvereniging. De Wisselaar is een wijk met veel sociaal kwetsbare bewoners. De Buurtsite is ook actief in Dorst en wordt verder opgestart op drie plekken in de Achterhoek, Boxmeer en drie buurten in Bergen op Zoom.

In Dorst (Brabants dorp, 950 woningen) zijn er 200 leden, waarvan circa 30% een profiel ingevuld heeft en circa 10% actief informatie plaatst. In Dorst moet de eerste flyer nog verspreid worden, men is pas vijf maanden actief. Men hoopt door te stoten naar 400 leden na de eerste flyer die binnenkort verspreid gaat worden.

In de Wisselaar (achterstandswijk, >40 % allochtonen, 870 woningen) waar de bètaversie is doorontwikkeld en dus veel technisch oponthoud geweest is, zijn er 80 leden. Het is onduidelijk hoeveel er een profiel hebben aangemaakt, maar men is bezig dit te meten. In de Wisselaar gebeurt op dit moment weinig, maar het welzijnswerk is ingeschakeld en er is een buurtfeest in voorbereiding met 23 vrijwilligers, waardoor de buurtsite een doorstart moet krijgen.

Er loopt nog geen Buurtsite in de provincie Utrecht. Wel is er interesse vanuit Welzijn Nieuwegein.



Voor en door bewoners

In de filosofie van ShareCare staat de eigen regie van burgers/bewoners voorop. Voor de Buurtsite betekent dit dat bewoners, als deelnemer en/of vrijwilliger sitemanagement, zeggenschap hebben over het toestaan van leden, de inhoud van de site en het communicatiebeleid. Dit zorgt ervoor dat bewoners en vrijwilligers met verantwoordelijkheid en enthousiasme aan de slag gaan. Professionele inmenging zou kunnen betekenen dat bewoners achterover gaan leunen, minder de regie in eigen handen nemen, of zelfs gedemotiveerd raken.

Functionaliteit

- **Profiel**
Elke woning heeft een profiel. Op de woningprofielpagina kunnen individuele bewoners (en zelfs huisdieren) zich presenteren in een persoonlijk profiel. Lokale organisaties hebben een anders opgemaakte profielpagina.
- **Buurtberichten**
(nieuws uit de buurt, geplaatst door deelnemers)
- **Fotoalbum**
(door iedereen te gebruiken, te beheren door siteassistent)
- **Buurtpraatjes**
(forum voor en door buurtbewoners)
- **Groepen (Planners)**
De planners zijn flexibele en handige interactieve agenda's met toegevoegde functionaliteit, die alle leden kunnen inrichten en gebruiken om activiteiten in open of gesloten groepen met elkaar te plannen en communiceren.
- **Nieuws**
(Rss feeds; regioberichten)
Deelnemers kunnen zelf eigen RSS feeds toevoegen.
- **Peilingen (polls)**
- **Koppeling met de zorgsite van ShareCare, een website waar mantelzorgers onderling zorgtaken of bezoektijden kunnen afstemmen en erover kunnen communiceren.**
- **Lokaal weerbericht**

Lokale ondernemers mogen, op hun eigen profielpagina, gratis adverteren op Buurtsite. Buurtsite werkt niet met advertenties van andere instellingen of bedrijven.

Mogelijkheden tot aanpassingen website

ShareCare staat open voor aanpassingen van de Buurtsite, indien deze generiek toepasbaar zijn. Daarnaast investeert ShareCare continu in de verdere ontwikkeling en verbetering van de Buurtsite onder andere door de input van de lokale sitemanagers.

Toegang

Bezoekers hebben alleen toegang tot de homepage. Aanmeldingen voor deelname verloopt via de sitemanagers. Zij bepalen of iemand wel of geen toegang krijgt. Het criterium is of iemand ook in de wijk woont of een rol speelt in de wijk. Zo kunnen een mantelzorger van een wijkbewoner of een buiten de wijk wonende vrijwilliger van het buurthuis toegang krijgen. Voor organisaties (of personen actief/werkzaam daarbinnen) die zich aanmelden geldt het criterium of ze actief zijn in de wijk. Een voetbalcoach van het wijkteam die ergens anders woont, of de wijkagent, krijgt bijvoorbeeld wel toegang.



Lokale ondersteuning

De Buurtsite heeft in het begin de welzijnsorganisaties op afstand gehouden vanwege het van en voor bewonersprincipe. Het risico dat de welzijnsorganisatie het zou overnemen van de bewoners werd groot geacht. Het betrekken van de welzijnsorganisatie, zeker in wijken met veel sociaal kwetsbare bewoners, wordt echter nu cruciaal gezien. Buurtsite benadrukt wel dat de professional die aan de slag gaat met de Buurtsite als coach, en niet als organisator, optreedt. Hier is soms nog een slag in te maken (zie ook toekomst).

Buurtsite ziet ook een rol voor de lokale professional in de begeleiding van de sitemanagers. Vooral bij het werven van deelnemers, het pro-actief afstappen op bewoners, blijkt structurele ondersteuning gewenst. Alleen de cursus voor sitemanager blijkt hier onvoldoende.

De Buurtsite werkt nu met een licentiehouders. Dit is een lokale organisatie (woningbouw, gemeente, welzijnsorganisatie) die een overeenkomst met ShareCare sluit. Daarin nemen lokale organisaties de verantwoordelijkheid voor de kosten verbonden aan de buurtsite en voor het lokaal functioneren, o.a. het werven en de coaching van de vrijwilligers.

De Buurtsite werkt met drie tot vier vrijwilligers uit de buurt. Deze vrijwilligers, de sitemanagers genaamd, hebben twee taken: deelnemers werven en sitebeheer (moderator). De vrijwilligers worden hiertoe opgeleid door ShareCare. Voor het werven van deelnemers stelt ShareCare een communicatiekit met voorbeeldbrieven, flyers e.d. ter beschikking. De vrijwilligers staan door de opleiding in direct contact met ShareCare en kunnen zo gewenste aanpassingen, ideeën over of fouten in de website snel doorgeven.

Ervaringen

Het is nog te vroeg om te bepalen of de Buurtsite daadwerkelijk bijdraagt aan ontmoeting en sociale cohesie in de wijk. In Dorst wordt al wel meer en meer gecommuniceerd en bezocht. Steeds meer activiteiten worden via de buurtsite aangekondigd, wat toch weer een extra kanaal is. Verder zijn er nog geen gegevens te vinden.

Leerpunten en succesfactoren

In het begin was ShareCare erg actief in de wijk de Wisselaar. Zo hielden zij een enquête over internetgebruik in de wijk en hebben ze een computerlokaal ingericht. Het bleek dat ze hiermee dwars door bestaande structuren en belangen heen fietsten. Ze hebben hiervan geleerd dat ze het best kunnen aansluiten bij bestaande lokale organisaties en activiteiten. Als deze organisaties het nut van de Buurtsite niet zien en die niet gaan gebruiken als hulpmiddel bij hun werk dan loopt het project een stuk moeizamer.

In de wijk de Wisselaar waren weinig wijkactiviteiten toen de Buurtsite daar opstartte. Dit had ook zijn effect op het gebruik van de Buurtsite. In een wijk waar weinig gebeurt, wordt ook niet snel gebruik gemaakt van een virtuele wijkgemeenschap, lijkt het. Dit signaal is, na initiatief van ShareCare, opgepakt door de welzijnsorganisatie, die nu meer activiteiten in de wijk organiseert.

In de Wisselaar werd gewerkt met een proefversie van de Buurtsite. In het gebruik werden enkele fouten en onvolkomenheden zichtbaar. Dit werkte negatief op de acceptatie van de website, zowel bij bewoners als bij instellingen, ook nadat de fouten hersteld waren.



Bewoners gebruiken een website ook niet zomaar; ze blijken actief te moeten worden gewezen op het bestaan en de mogelijkheden van de website. Alleen door de website te gebruiken leren bewoners de (on)mogelijkheden en het nut voor hen.

Introductie & kosten

De kosten verbonden aan Buurtsite bestaan uit een eenmalige bijdrage voor inrichting van de website en training van vrijwilligers en een jaarlijkse fee voor de helpdesk en als bijdrage aan het onderhoud en verdere ontwikkeling van de website. ShareCare adviseert om de Buurtsite te introduceren in buurten ter grootte van onder de 1000 woningen. In de praktijk blijkt dat lokale partners graag een grotere buurt nemen voor de introductie van een Buurtsite.

Voor een buurt van 500 woningen zijn de opstartkosten (2009, ca.) 10.700 euro en de jaarlijkse kosten 2.000 euro. Voor 1.500 woningen zijn de opstartkosten (2009, ca.) 24.000 euro en de jaarlijkse kosten 4.000 euro.

ShareCare merkt nu dat veel geïnteresseerden de buurtsite vooral in grote buurten willen inzetten. Dat zou de kosten per woning verlagen.

Toekomst

In de nabije toekomst wordt de mogelijkheid tot het plaatsen van filmpjes op de Buurtsite toegevoegd. Verder denkt ShareCare na over de ontwikkeling van een training voor welzijnsprofessionals op het gebied van coachen van het sitemanagement en het werven van deelnemers/bewoners in de wijk.



Aanbieder: TijdVoorElkaar
Contactpersoon: Pascal van Wanrooy
Webadres: www.tijdvoorelkaarzuid.nl

‘TijdVoorElkaar is een wijkgerichte marktplaats voor burenhulp en activiteiten in de wijk. Bewoners kunnen via een website hun vraag en aanbod aan elkaar kenbaar maken. Een sociaal makelaar activeert, empowert en ondersteunt bewoners bij het formuleren van vraag en aanbod en het matchen. Het uitgangspunt is de wederkerigheid: iedereen kan iets dat voor een ander interessant is en iedereen kan wel eens de hulp van een ander gebruiken’
(www.tijdvoorelkaarzuid.nl)

Ontstaansgeschiedenis

TijdVoorElkaar is een wijkgerichte methodiek voor de opbouw van sociale netwerken en activering van bewoners ontwikkeld door Stichting Ander Geld (SAG). SAG heeft de Utrechtse welzijnsorganisatie Portes bereid gevonden een pilot uit te voeren met deze methodiek. Dit resulteerde in het tweejarige (2005-2007) project TijdVoorElkaar in Utrecht Zuid (Lunetten, Hoograven, Tolsteeg en Bokkenbuurt).

Doel

Het versterken van de sociale infrastructuur teneinde contact en onderlinge activiteiten en hulpvaardigheid in een buurt te bevorderen door middel van:

1. Website

Op de website kunnen bewoners hun vraag en aanbod plaatsen en op elkaars vraag en aanbod reageren (Marktplaatsmodel). Organisaties maken van de website gebruik om hun vraag naar vrijwilligers kenbaar te maken.

2. Sociaal makelaar

De sociaal makelaar helpt in alle zaken die nodig zijn om eventuele drempels die bewoners ervaren om iets voor een ander te doen of door een ander te laten doen, te slechten.

Bereik

TijdVoorElkaar in Utrecht Zuid is nog steeds actief. Utrecht Zuid bestaat uit de wijken Lunetten en Hoograven en kent 13.000 adressen. Meer dan 2.000 bezoekers bezoeken de website regelmatig. Er is een constant en dynamisch aanbod van advertenties van rond 40-50. Dit resulteert in acht tot twaalf koppelingen per maand.

Er zijn twee pilots met TijdVoorElkaar afgerond, in Breda en Veenendaal. Beide projecten zijn daar gestopt vanwege onvoldoende financiële middelen.

Op dit moment is er interesse voor TijdVoorElkaar in Alkmaar, Haarlem, Almere, Eindhoven, Ede, Utrecht, Nieuwegein en Zeist.



Voor en voor bewoners

TijdVoorElkaar gaat ervan uit dat haar deelnemers in staat zijn hun eigen zaakjes te regelen en ze pas de hulp van de sociaal makelaar vragen als ze er zelf niet uitkomen. Deelnemers zijn volwassen mensen, die je niet hoeft te betuttelen. De sociaal makelaar stelt zich faciliterend en zo min mogelijk sturend op. Pas als de deelnemer er zelf niet uitkomt komt de sociaal makelaar met suggesties.

Deze aanpak geeft de deelnemer de regie in handen en doet een beroep op zijn eigen verantwoordelijkheid. Alleen als mensen volledige vrijheid ervaren, dat wil zeggen dat ze zelf bepalen wie ze willen kenen, wat ze willen doen voor een ander en wanneer, of waar ze door wie geholpen worden, is de opbouw van sociale netwerken mogelijk.

TijdVoorElkaar werkt vanuit het principe van de wederkerigheid. Iedereen kan iets dat voor een ander interessant is en iedereen kan wel eens de hulp van een ander gebruiken. De wederkerigheid zorgt ervoor dat iedere deelnemer aan TijdVoorElkaar gelijk wordt gesteld aan de ander en verstrekt het 'voor en door gevoel' bij de deelnemers.

Functionaliteit

- Profiel
- Vraag en aanbod

Toegang

Iedereen kan deelnemer worden van TijdVoorElkaar door het plaatsen van vraag en aanbod. De praktijk leert dat 99% van de mensen die vraag en aanbod plaatsen ook daadwerkelijk uit Utrecht Zuid komt.

Lokale ondersteuning

Het belang van de sociaal makelaar kan niet genoeg worden onderstreept. De sociaal makelaar helpt in alle zaken die nodig zijn om eventuele drempels die bewoners ervaren om deel te nemen aan TijdVoorElkaar, te slechten. Zo ondersteunt de sociaal makelaar bij het formuleren van vraag en aanbod of het leggen van het eerste contact. Zonodig kijkt de sociaal makelaar, samen met de bewoner, naar zijn competenties, wat hij leuk vindt om te doen en waar hij behoefte aan heeft. De sociaal makelaar verlaagt de drempel voor deelname aan TijdVoorElkaar aanzienlijk en betreft juist die mensen die het meest te winnen hebben bij deelname. Zonder de inzet van de sociaal makelaar blijft TijdVoorElkaar steken bij een leuk initiatief voor mensen met een hoge mate van zelfredzaamheid.

Ervaringen

In de afgelopen vier jaar zijn er tal van ervaringen opgedaan met TijdVoorElkaar. Veel geslaagde koppelingen zijn beschreven in *succesreports* te vinden op de website van TijdVoorElkaar in Utrecht Zuid (www.tijdvoorelkaarzuid.nl). Belangrijker dan de koppelingen is de blijvende meerwaarde die TijdVoorElkaar heeft voor deelnemers en de wijk. Gebleken is dat TijdVoorElkaar een instrument is voor empowerment, het bevorderen van sociale contacten en onderlinge hulp. Meer dan 20% van de deelnemers geeft aan dat ze door TijdVoorElkaar eerder durven te vragen. 70% Van deelnemers leert nieuwe mensen kenen door TijdVoorElkaar, 10% geeft aan blijvend contacten over te houden. Wat opvalt zijn de contacten tussen bevolkingsgroepen die elkaar anders niet zo snel zouden ontmoeten, zoals contacten tussen allochtoon en autochtoon en tussen jong en oud.

**Introductie & kosten**

Bij TijdVoorElkaar betalen lokale organisaties een eenmalige bijdrage voor het gebruik van de software. Naast de investering in de software is een training van professionals (de sociaal makelaar) verplicht.

Toekomst

Op dit moment wordt gewerkt aan de introductie van TijdVoorElkaar in acht steden in Nederland.

De website van TijdVoorElkaar wordt op dit moment herontwikkeld. De website zal meer het karakter krijgen van een virtuele wijkgemeenschap. Dit betekent onder andere dat de profielen van deelnemers een prominenter plaats krijgen. Ook komen er meer mogelijkheden voor onderlinge interactie. Het vraag en aanbod-gedeelte blijft echter de centrale plek houden.



Naam: Web in de Wijk
Contactpersoon: Else Kuiper, oprichter
Webadres: www.webindewijk.nl

'Waar Web in de Wijk toegepast wordt, kunnen alle bewoners gratis in vier eenvoudige stappen eigen websites bouwen. Bewoners van wijken kunnen met Web in de Wijk zo hun activiteiten gemakkelijk met deze websites ondersteunen. En als een bewoner dat wil, kunnen anderen helpen. Ze kunnen elkaar ontmoeten rond een fysieke plek in de wijk: de Digikamer. De activiteiten met elkaar verbonden en verder verspreid door sociale professionals met een mediaopleiding, die animateurs worden genoemd. Deze professionals nemen de activiteiten niet over, maar kunnen de bewoners assisteren. Door Web in de Wijk ontstaan steeds meer activiteiten van bewoners, worden de activiteiten in de wijk beter bekend en gaan steeds meer bewoners meedoen. (www.webindewijk.nl)

Ontstaansgeschiedenis

Het initiatief Web in de Wijk is gestart in 2000; het eerste jaar is in een wijk in Emmen veldonderzoek gedaan over de vraag wat wijkbewoners van een lokale website verwachten en wat ze ermee zouden willen. Naar aanleiding daarvan ontstond het idee: bewoners moesten hun eigen website kunnen maken en beheren. Iedereen kan en mag meedoen; kennisniveau of vooropleiding doen er niet toe. Hierdoor kunnen de websites erg verschillen van elkaar. De gemaakte websites worden verzameld in een wijkportaal. Op dit moment is de aanpak nog steeds bijzonder: lokale medewerkers en bewoners gebruiken websites bij hun activiteiten. Zie ook <http://www.webindewijk.nl/portaal/gesch>.

Doel

Het doel is empowerment van mensen te bevorderen en de buurtbewoners meer netwerkmogelijkheden te geven en daarmee de sociale cohesie te bevorderen. Empowerment, netwerkmogelijkheden en sociale cohesie grijpen hier in elkaar. Bewoners presenteren zich aan elkaar, kunnen elkaar ontmoeten, zij hebben een plek om naar toe te komen. Else Kuiper kan niet genoeg benadrukken hoe belangrijk het is dat er een fysieke ruimte is waar het netwerk fysiek, in de wijk, kan ontstaan. Deze zogenoemde Digikamer is van essentieel belang voor de slagingskans. Door elkaar te ontmoeten, zowel fysiek als virtueel, krijgen mensen de waardering voor wat zij doen, wat hen vaak meer zelfvertrouwen geeft. Ook is de ontmoeting essentieel om wijkbewoners te bewegen en te helpen hun ideeën om te zetten in website-materiaal. Mensen ondernemen wel activiteiten, maar denken vaak dat zij zelf daar geen website over kunnen maken, vaak komen ze ook niet op het idee. Mensen aanspreken op straat, in de wijk of in de Digikamer en ze stimuleren aan de slag te gaan, wordt gedaan door animateurs. Een animateur gaat outreachend te werk: hij of zij maakt contact met mensen, vraagt wat ze willen en doen en stimuleert ze daarmee aan de slag te gaan en inspireert ze ten slotte dat te laten weten op een website.

Zie ook <http://www.webindewijk.nl/portaal/methode>.



Bereik

‘Web in de Wijk is te vinden in Emmen (Bargeres, Emmerhout, Angelslo), Den Haag (Moerwijk en Ypenburg), Almere (Parkwijk/Verzetswijk, Tussen de Vaarten, De Wierden) en Amsterdam (Spaarndammer- en Zeeheldenbuurt). Ook mensen uit andere wijken in andere gemeenten zijn in onderhandeling met Web in de Wijk.’ (bron: www.webindewijk.nl/portaal/methode)

Inmiddels loopt Web in de Wijk in heel verschillende wijken. Belangrijk is de diversiteit in de wijk: de aanpak heeft meer kans van slagen als verschillende groepen mensen elkaar iets te bieden hebben. Verder is Web in de Wijk heel geschikt voor oude stadswijken waar veel aan de hand is en voor nieuwbouwwijken, waar mensen elkaar nog niet kennen. Daar zijn in het begin altijd verschillende fases te onderscheiden: eerst is iedereen erg benieuwd naar elkaar omdat ze willen weten naast en bij wie ze komen te wonen. Daarna is er ook contact: over het kiezen van keuken en het lenen van hamers. Vervolgens is er een stille periode waar iedereen met zijn eigen huis bezig is. Daarna beginnen er kleine organisaties te ontstaan en lokale organisaties ontdekken de nieuwe wijk. Het werkt niet in wijken waar het vertrouwen tot een nulpunt gedaald is en ieder initiatief wordt tegengewerkt. Er moet een draagvlak bij bewoners zijn. Het is belangrijk dat zij met de Web in de Wijk aan de slag willen gaan.

Er zijn nog geen activiteiten in de provincie Utrecht.

Van en voor bewoners

De persoonlijke sites zijn helemaal van de bewoners zelf. Het wijkportaal wordt bijgehouden door de lokale animateur met zijn of haar vrijwilligers. Het is essentieel dat mensen zelf bepalen wat er op hun site staat; er zijn dus een heleboel ‘lelijke’ sites, maar dat is niet erg. Mensen krijgen een gevoel van eigenwaarde door ergens aan mee te doen, contact te maken, zij hebben daarover zelf de regie in handen. Zelf een website maken over iets wat zijzelf belangrijk vinden geeft extra glans aan hun activiteiten, het blijkt mensen te stimuleren te laten zien wat ze doen en dat schept op zich weer het beeld van een leuke en actieve wijk. Je schept met de wijkverzamelwebsite een beeld van wat mensen bezig houdt.

Redactie

De animateur voert geen redactie over de persoonlijke sites, wel over het wijkportaal. Maar ook bij die laatste bepalen de wijkbewoners voor een groot deel de inhoud. Wanneer er iets op de website komt te staan wat kwetsend is voor anderen wordt het door de animateur tot onderwerp van gesprek gemaakt, verwijderen is pas een allerlaatste optie. In alle jaren dat Web in de Wijk wordt ingezet is misbruik nauwelijks aan de orde. De dingen die zich hebben voorgedaan zijn altijd met gesprekken door de lokale animateur met lokale partijen opgelost.

Functionaliteit/hoe werkt het?

Er is voor de bewoners een online bouwdoos beschikbaar waarmee ze met een paar klikken een website kunnen maken. Bewoners melden hun website aan voor de wijkportaal-website; daarop worden sommige sites uitgelicht. Ook is er een plek voor lokale organisaties, nieuws, activiteiten, een agenda, foto's; alles wat maar bijdraagt aan de cohesie in de wijk.

‘Bewoners maken een profiel aan en kunnen dan een website opstarten in drie klikken. Ze kiezen een vorm (logboek, fotoboek, tekstpagina, activiteitenpagina), de onderdelen van een pagina (kaart, kalender, tekst, et cetera), de media (foto's, filmpjes, een slideshow, of audio) en de vorm (uiterlijk). Ook kunnen ze vrienden mailen of een groep aanmaken. Websites kunnen



privé worden gehouden of openbaar worden getoond (eigenschappen). Iedereen kan een website of de onderdelen van een website waarderen door op de sterretjes te klikken en een reactie te geven. Mensen kunnen ook anderen uitnodigen aan hun activiteit mee te doen of zelf meedoen aan iets dat een ander heeft georganiseerd.' (bron: www.webindewijk.nl/portaal/software)

Toegang

Iedereen kan in een paar klikken een eigen site maken. Ook mensen buiten de wijk. Iedere wijk heeft zijn eigen adres en een eigen wijkapplicatie. Als mensen uit Utrecht iets willen bouwen in Tussen de Vaarten in Almere, zal de naam van de website altijd verbonden zijn met die wijk. Daarom doen mensen van buiten de betreffende wijk dat zelden. De software wordt door Web in de Wijk up to date gehouden, de landelijke server zorgt voor continuïteit.

Lokale ondersteuning

De bedoeling is dat na een aantal jaar (drie of vier) Web in de Wijk in de wijk is ingebed en de organisatie plaatsvindt door lokale organisaties. De Digikamer, de websitebouwdoos en de animateur zijn noodzakelijke faciliteiten. De animateur is een professional die een aantal uren per week aan het project kan besteden. Welzijnsorganisaties zijn geneigd een vrijwilliger te leveren, maar ervaring leert dat dit niet voldoende is. De animateur proberen we altijd uit de lokale omgeving te halen. Dit is belangrijk omdat dan de inbedding in de wijk ook veel beter verloopt. Dit kunnen bijvoorbeeld jongerenwerkers zijn die geschoold worden om ook de animateursfunctie uit te oefenen. Implementatie gaat het best als ook andere professionals die actief zijn in de wijk zoals medewerkers van corporaties, zorginstellingen, scholen en welzijnsinstellingen een workshop komen doen, zodat zij ook met de websites gaan werken met hun cliënten. Web in de Wijk levert altijd de projectleider, die gedurende die drie, vier jaar het project implementeert.

Introductie & kosten

De kosten hangen af van de situatie per wijk en zijn dus niet te specificeren. Alleen de bijdrage voor de landelijke server is 1.200 euro per wijk, per jaar. De personeelskosten van de animateur zijn afhankelijk van de lokale organisatie. De scholing wordt vaak samen met meerdere mensen gedaan en is dus ook niet per persoon altijd evenveel. Else Kuiper benadrukt dat Web in de Wijk geen winstoogmerk heeft en de duurzaamheid van het project in de wijk voorop staat bij het bepalen van de kosten. De kosten zitten in:

- De bouwdoos (hoe maak ik een website), bijdrage per wijk ten behoeve van het softwareonderhoud
- Bijdrage voor de landelijke server (1.200 euro per wijk per jaar)
- Animateur (vaak een medewerker van een lokale welzijnsorganisatie)
- Projectleiding voor de eerste drie jaar in afnemend aantal uren

Ervaringen

Er zijn zo'n 400 gesprekken met deelnemers gevoerd waarbij empowerment als belangrijkste aspect van het werk naar voren kwam. Websites zijn een gereedschap in het sociale proces in een wijk. Zo was er een echtpaar dat uit een zwaar hulpverleningstraject kwam en steeds minder ondernam en bijna geen mensen zag. De vrouw heeft een grappige website gemaakt. In de Digikamer ontmoette ze al andere mensen, maar daarnaast gingen familie en bekenden ook weer



meer reageren en zo kregen ze meer contact. Hetzelfde geldt voor een oma die weer meer aansluiting vond bij haar kleinkinderen door haar site.

Als bewoners eenmaal meedoen en het project loopt, dan zijn volgens Else Kuiper vertrouwen en continuïteit belangrijke componenten voor een succesvol Web in de Wijk-project. Vertrouwen is nodig om de mensen achter het idee te krijgen, continuïteit voor de geloofwaardigheid. Een server die constant uitvalt, maakt kapot wat in heel veel tijd is opgebouwd. Else Kuiper geeft daarnaast aan dat de animateur iemand is die veel in huis moet hebben: hij of zij moet bekend zijn met het internet als medium, met de invloed ervan en die van de media in het algemeen. Daarnaast heeft de animateur de taak mensen uit de buurt te ontvangen, hen warm te maken voor het meedoen met de Web in de Wijk. Vervolgens bespreekt de animateur met hen ideeën over hoe zij hun website kunnen vormgeven. Kort gezegd, de animateur ondersteunt webinitiatieven in de wijk.

Succesfactoren zijn: de Digikamer, de animateur en de bouwdoos. De combinatie van deze drie factoren maken van Web in de Wijk een succes, het een kan niet zonder het ander. Daarom gaat de organisatie van Web in de Wijk in gesprek met de partijen die dit in een wijk willen opzetten over de manier waarop het onderdeel kan worden van het reguliere werk in een wijk.

De gemeente Emmen heeft empowerment en de burger als partner in ontwikkeling hoog in haar vaandel staan. De gemeente heeft Web in de Wijk daarom als structurele voorziening in Emmen apart gefinancierd en als opdracht aan de welzijnsinstelling meegegeven.

Mogelijkheden tot aanpassingen website?

Het format van de bouwdoos bepaalt de opbouw van de site. Iedere bewoner kan (gratis) zijn of haar eigen website inrichten.

Toekomst

Web in de Wijk wil met betrekking tot de animateurs voortdurend professionaliseren. In oktober 2008 is er in Bunnik een conferentie geweest over virtuele wijkgemeenschappen 'De kracht van ICT in wijken'. De conclusie was dat die van betekenis zijn voor sociale cohesie en empowerment. Van belang is wel scholing van medewerkers die met virtuele wijkgemeenschappen aan de slag gaan. Internet is het gereedschap, geen doel op zich: er moet iemand zijn die de onderlinge contacten tot stand brengt en synergie geeft. Welzijnsorganisatie moeten steeds beter toegerust zijn om de kansen van het werken met internet als medium te zien en de voorwaarden te scheppen en in stand te houden. Daarom heeft Web in de Wijk samenwerkingsverbanden met kennisinstituten en hogescholen. Het gaat bij Web in de Wijk niet om de kwantiteit van wijken, maar om uitbreiding naar de wijken waar de slagingskans groot is en daadwerkelijk iets oplevert.

Bedrijven en instellingen bieden steeds meer internetdiensten aan. We gaan er naar toe dat mensen via een (privé)website hun gegevens beheren: arts, medisch dossier, dieetgewoonten, alle gegevens van verzekering tot favorieten. ShareCare gaat al een beetje die richting op, al is dat meer gericht op mantelzorgers. Via Hyves beheren mensen hun vriendennetwerken. Web in de Wijk is daar ook een eerste oefening in.



BIJLAGE 2

Overzicht virtuele wijkgemeenschappen op burgerinitiatief in de provincie Utrecht

gemeente	Hyves	aantal leden
Abcoude	http://abcoude1941.hyves.nl/?ref=sr	211
	http://abcoude.hyves.nl/	442
Amersfoort	http://amersfoort2.hyves.nl/	8251
	http://hyves-amersfoort.hyves.nl/	439
	http://schothorst-noord.hyves.nl/	163
Baarn	http://baarn.hyves.nl/	1029
	http://baarnvssoest.hyves.nl/	712
	http://noord-zuid.hyves.nl/	145
	http://superbarenezen.hyves.nl/	340
Breukelen	http://breukelen.hyves.nl/	1219
	http://kerkbrink-breukelen.hyves.nl/	41
Bunnik	http://hetbunnikse.hyves.nl/	412
Bunschoten	http://bunschotenspakenburg.hyves.nl/	375
De Bilt	http://debilt4ever.hyves.nl/	226
	http://bilthoven3.hyves.nl/	100
De Ronde Venen	http://de-ronde-venen.hyves.nl/	181
	http://mijdrechtcity.hyves.nl/	1585
Eemnes	http://welkomineemnes.hyves.nl/	934
Houten	http://houten.hyves.nl/	3819
	http://wijwoneninhouten.hyves.nl/	533
Leusden	http://leusden033.hyves.nl/	1406
Loenen	http://loenen-utrecht.hyves.nl/	319
Lopik	http://lopik1.hyves.nl/	362
Maarssen	http://maarssen.hyves.nl/	2400
	http://maarssenbroek.hyves.nl/	568



Montfoort	http://montfoort.hyves.nl/	929
	http://vdburgbospleintje.hyves.nl/	27
Nieuwegein	http://welkom-in-nieuwegein.hyves.nl/	1558
	http://s-o-s-gal.hyves.nl/	429
Oudewater	http://oudewater1.hyves.nl/	1060
Renswoude	http://renswoude1.hyves.nl/	417
	http://stopherindeling.hyves.nl/	245
Rhenen	http://rhenenismooi.hyves.nl/	652
Soest	http://s035t.hyves.nl/	544
Utrecht	http://utrechtstad.hyves.nl/	29850
	http://hetledigerf.hyves.nl/	93
	http://zuilen.hyves.nl/	761
	http://julianapark.hyves.nl/	137
	http://utrecht-3553.hyves.nl/ : De wijken Julianapark, Elinckwijk / Predikantenbuurt, Prins Bernhardplein e.o.	293
	http://amsterdamsestraatweg.hyves.nl/	495
	http://zuile.hyves.nl/	145
	Hyves: http://ondieputrecht.hyves.nl/	303
	http://amsterdamsestraatweg.hyves.nl/	495
	http://vogelenbuurt.hyves.nl/	197
	http://sterrenwijk-absteder.hyves.nl/	308
	http://watervogelbuurt.hyves.nl/	15
	http://overvecht-noord-zuid.hyves.nl/	471
	http://rivierenwijk.hyves.nl/	789
	http://kids-van-rivierenwijk.hyves.nl/	58
Utrechtse Heuvelrug	http://hyve-utr-heuvelrug.hyves.nl/	398
	http://doorncity.hyves.nl/	469
	http://mensen-van-het-maarnse-goede-leven.hyves.nl/	301
	http://maarsbergen.hyves.nl/	157
	http://amerongen3111.hyves.nl/	574
	http://leersumism.hyves.nl/	382
Veenendaal	http://vdaalwest.hyves.nl/	855



	http://veenendaalcitty.hyves.nl/	118
Vianen	http://viaans.hyves.nl/	1039
	http://vianen0347.hyves.nl/	185
	http://vianenutrecht.hyves.nl/	110
Woerden	http://woerden--.hyves.nl/	2104
	http://woerden4life.hyves.nl/	252
Woudenberg	http://woudenbergerszijnstylo.hyves.nl/	517
	http://woudenberg-is-onwijs.hyves.nl/	155
Wijk bij Duurstede	http://wijk-bd.hyves.nl/	1229
	http://wijksetrots.hyves.nl/	383
	http://dewijkenaarenfanclub.hyves.nl/	146
IJsselstein	http://newjokecity.hyves.nl/ (Nieuwegein, IJsselstein, Vianen en Houten)	1400
	http://ijsselcity.hyves.nl/	1737
Zeist	http://zeist.hyves.nl/	2222
	http://zeist-omgeving.hyves.nl/	1872
	http://hip-zeist.hyves.nl/	149