

# NEXT: verhalen met toekomst

10 jaar sociaal gebruik van ICT door wijkprofessionals

Else Rose Kuiper, Bert Mulder, Haikie Raterink

**MEDIA  
4!  
ME**

Een uitgave  
van  
Media4ME,  
mei 2011





*Coproductie: MiraMedia en Het eSociety Instituut*

*Tekst: eSociety Instituut, Den Haag*

*Productie: Mira Media*

*Omslagontwerp en boekverzorging: DAVstudio Fenna Westerdiep,  
Amsterdam, [www.davdigital.com](http://www.davdigital.com)*

*Drukkerij: Groen Amsterdam*

*ISBN/EAN: 978-90-814662-0-2*



*Het is iedereen toegestaan deze publicatie te kopiëren, distribueren, vertonen, en op te voeren, en om afgeleid materiaal te maken dat hierop is gebaseerd, maar uitsluitend als de auteurs en de publicatie hierbij als bron worden genoemd.*

NEXT: verhalen met toekomst  
10 jaar sociaal gebruik van ICT door wijkprofessionals

*“Ik voel me nu meer kunstenaar met mijn eigen website en mijn lessen in de wijk”, zegt Riet in Bargeres. “Ik heb nu opdrachten en ben bekender”, zegt Willem in Angelslo, voorheen werkloos. Hij verkoopt nu veiligheidsaccessoires voor motoren via zijn website. “Ik voel me meer vrijwilliger en kan beter meedraaien!”, zegt Martin Muamba in Moerwijk nu hij via sms, email, Facebook en Skype af en toe even contact heeft met de andere leden van de groep.*

Dit is een greep uit de reacties van mensen die door inzet van ICT hun positie verbeteren en in hun omgeving nieuwe mensen leren kennen.

## Voorwoord

In Nederland zijn mensen op grote schaal bezig zichzelf te organiseren en zich te redden in onze gedigitaliseerde netwerksamenleving. Ze kiezen zelf wat ze willen en voeren zelf de regie. Instellingen realiseren zich langzamerhand dat zij afhankelijk zijn van de keuzes die bewoners maken en dat zij moeten uitgaan vanuit het perspectief van de gebruiker bij het onderzoeken van het functioneren van de eigen organisatie. Er komt daardoor ook langzamerhand meer aandacht voor nieuwe vormen van samenwerking tussen bewoners van wijken en instellingen om de producten te verbeteren zo de band met de gebruiker te versterken en duurzamer te maken. Het gaat niet om 'u vraagt wij draaien', maar om nieuwe en meer gelijkwaardige vormen van samenwerking tussen burgers onderling en tussen burgers en instellingen. Het gaat om cocreatie. Dat betekent anders werken, juist in de uitvoering. Professionals in de sociale sector zijn opgeleid om mensen te helpen zichzelf te helpen en samen met burgers aan nieuwe oplossingen te werken. Juist zij kunnen een bijdrage leveren aan deze omslag, die niet alleen in hun sector speelt. Ook het bedrijfsleven en de overheid blijven niet ongemoeid.

Anno 2011 is de Nederlandse bevolking massaal online. Volgens het CBS had in 2010 99% van de gezinnen met kinderen toegang tot internet. Bijna de helft (47%) van de internetgebruikers in de leeftijd 50-64 jaar en één op de vier (26%) gebruikers van 65 jaar en ouder gebruiken nu social networking sites<sup>1</sup>. Volgens recent onderzoek van het CBS maken allochtonen in het algemeen meer gebruik van het internet dan autochtonen<sup>2</sup>. Het nieuwe en snel groeiende bereik maakt het ook voor de sociale sector de moeite waard zich af te vragen hoe de functionele, gerichte inzet van ICT door professionals sociale en culturele doelen in de wijk dichterbij kan brengen.

Het eSociety Instituut laat in deze publicatie zien hoe mensen hun positie met ICT-gereedschappen verbeteren en hoe sociale professionals dit stimuleren. Het Instituut werkt hiervoor samen met o.a. Mira Media, Media4ME, Welzijn 2.0, het Verwey-Jonker Instituut, Kei Kenniscentrum, Aedes en diverse welzijnsinstellingen. De casussen in deze publicatie gaan over onderwerpen die veel voorkomen in wijken: contact met jongeren, onderlinge dienstverlening, eenzaamheid doorbreken, werken met kunst en cultuur, etc. De beschrijvingen wijzen op de meerwaarde van media als Hyves, Facebook, Google maps, Youtube, SMS (Ping, WatchApp), gemeentelijke wijksystemen, Web in de Wijk, BuurtBuzz voor sociale doelen als empowerment en zelforganisatie van wijkbewoners.

De aanleiding voor deze publicatie is het 10-jarig bestaan van Web in de Wijk. Web in de Wijk was in 2001 het eerste websitesysteem in Nederland dat zich speciaal op wijken richt. Het is een brede wijkaanpak met niet alleen een digitale wijkapplicatie, waarmee alle bewoners van een wijk gemakkelijk eigen websites kunnen maken, maar ook met een eigen locatie van waaruit activiteiten plaatsvinden en een animateur. Deze sociale professional kan denken in termen van media en heeft als doel mensen te informeren en inspireren en tegelijkertijd een beeld te geven van de (on)mogelijkheden van het gebruik van ICT.

Een aantal casussen in deze publicatie zijn met deze aanpak gerealiseerd. Maar inmiddels hebben overal in Nederland experimenten plaatsgevonden met ICT-gebruik door en voor bewoners in wijken. Die ervaringen willen de auteurs graag delen. Daarom zijn voorbeelden van andere projecten ook opgenomen.

Mira Media geeft deze publicatie uit in het kader van Media4ME omdat zij daardoor bijdraagt aan kennis en expertise uitwisseling tussen burgers, wijkprofessionals en organisaties. Media4ME richt zich op projecten die sociale cohesie en interculturele dialoog in wijken verbeteren en stimuleert samenwerking tussen burgers, wijkorganisaties en instellingen met sociale media als gereedschap. Zij nodigt met deze publicatie sociale professionals uit ervaringen te blijven delen en argumenten te leveren om steeds professioneler met ICT te gaan werken. Zo kunnen burgers en organisaties in de wijk steeds meer profiteren van cocreatie en het verbinden van verschillende groepen in de samenleving.

Ed Klute  
*Directeur Mira Media*  
*Mei 2011*

<sup>1</sup> Pew Internet mei 2010

<sup>2</sup> Ger Sleijpen in Sociaaleconomische Trends, 2e kwartaal 2010 CBS

## Inhoud

<i>Voorwoord</i>		2
<i>Hoofdstuk 1</i>	Sociaal gebruik van ICT	6
<i>Hoofdstuk 2</i>	Hoe staat het met het sociaal gebruik van ICT?	10
<i>Hoofdstuk 3</i>	Verhalen met toekomst	11
<i>1. Manuela Vellinger,</i>	<i>jongerenwerkster Welzijngroep Sedna in Emmen</i> Met jongeren een spooktocht organiseren	12
<i>2. Marien van Delft,</i>	<i>animateur Stichting Welkom</i> <i>Den Haag in Moerwijk</i> Koken met verschillende achtergronden	13
<i>3. Lammy Polling,</i>	<i>sociaal cultureel werker Welzijngroep Andes</i> <i>in Borger-Odoorn</i> Ouderen actief door hun kunst	14
<i>4. Hans Strijbosch,</i>	<i>wijkcoördinator Compaen in Veendam</i> Hondenroutes voor sociale cohesie	15
<i>5. Gert Fluit,</i>	<i>sociaal cultureel werker bij De Schoor in Almere</i> Met een vaste plek kun je vertrouwen winnen	16
<i>6. Henk Kronenberg,</i>	<i>wijkprofessional op Ypenburg Den Haag</i> Historisch Ypenburg	17
<i>7. Roni Groeneweg,</i>	<i>sociaal cultureel werker, coördinator</i> <i>Burenhulpcentrale VÓÓR Welzijn in Mariahoeve,</i> <i>Den Haag</i> Diverse burenhulp	18
<i>8. Haikie Raterink,</i>	<i>animateur welzijngroep Sedna in Emmen</i> Kind en internet: lokaal	19

9. <i>Henk Traarbach,</i>	<i>cursusdocent in Almere Haven</i>	20
	Muziek inspireert en verbindt	
10. <i>Wim van Beek,</i>	<i>initiatiefnemer BuurtBuzz in Gouda</i>	21
	Veiligheid en gezelligheid kunnen hand in hand gaan	
11. <i>Peter van der Linden,</i>	<i>communicatieadviseur wijkgericht werken, gemeente Dordrecht</i>	22
	Stemmen via het web: bewoners krijgen eindoordeel over veranderingen in de buurt	
12. <i>Huib Braam,</i>	<i>onderzoeker Verwey-Jonker Instituut</i>	23
	Jongeren en MSN in Hoorn	
13. <i>Elly Verhoef,</i>	<i>opbouwwerker Welstad in Stadskanaal</i>	24
	<i>Samenwerking tussen generaties, speeltuin als voorbeeld</i>	
14. <i>Henny van Ramshorst,</i>	<i>leidinggevende Steunpunt Middenweg Steinmetz   de Compaan</i>	25
	Met een beperking de digitale wereld in	
15. <i>Cees van de Grift,</i>	<i>coördinator Huurdersfederatie Z.O. Drenthe</i>	26
	<i>De volkstuin naar het hart van Bargeres</i>	
<i>Hoofdstuk 4</i>	Wat is er nodig voor sociaal gebruik van ICT?	27
<i>Hoofdstuk 5</i>	Hoe ziet de toekomst van sociaal gebruik van ICT eruit?	28
<i>Verantwoording</i>		

# Sociaal gebruik van ICT

## Wat verstaan we onder sociale media en sociaal gebruik van ICT?

In 10 jaar is het gebruik van internet gewijzigd; van websites die ‘topdown’ voornamelijk een aanbod lieten zien (Web 1.0) naar webmogelijkheden waar de inbreng van de gebruikers en de interactie tussen gebruikers centraal staan: Web 2.0. Web 2.0 stelt mensen in staat hun informatie uit te wisselen, met elkaar te communiceren en door de snelle en voortdurende beschikbaarheid van de informatie ook te ondersteunen bij het gezamenlijk organiseren van activiteiten. Voorbeelden van Web 2.0 zijn Youtube, Hyves, Facebook, Twitter, en ook de lokale wijksystemen als Web in de Wijk en BuurtBuzz. Een andere term voor Web 2.0 is The Social Web. De term Social Web staat daarbij niet voor het sociale karakter van de inhoud. Die kan sociaal zijn of niet. Het is het gebruik zelf dat van Web 2.0 een sociale toepassing kan maken. Daarom spreken we hier van ‘sociaal gebruik van ICT’ wanneer dat gebruik bijdraagt aan het verbeteren van de sociale kwaliteit van leven van bewoners in een wijk. Bedoeld wordt persoonlijk en lokaal gebruik van ICT voor sociale activiteiten en netwerken in het dagelijkse leven<sup>3</sup>.

## Lokale toepassingen zijn anders

Er zijn duidelijke verschillen tussen het gebruik van Web 2.0 op wereldschaal en de lokale toepassing ervan in wijken en buurten. Hierbij een greep uit de verschillen.

- *Alle patiënten met zeldzame aandoeningen kunnen zich gemakkelijk verenigen in een wereldwijde vereniging met een ledenaantal dat een verschil kan maken. Somaliërs kunnen zich wereldwijd goed verenigen op het internet. Maar in een wijk zijn er vaak te weinig mensen met dezelfde interesse om een vuist te kunnen maken.*
- *Er bestaat wisselwerking tussen ‘de fysieke wijk op straat’ en ‘de virtuele wijk digitaal’: een contact op het lokale buurtweb is een contact in de wijk. Mensen willen niet bekend staan als een zeurkous. Zij zijn daarom zelden bereid anderen in de wijk negatief te beoordelen.*
- *Op wijkniveau geven mensen alleen hun adres aan wie ze kennen en in de flat vertelt men eerder waar men woont.*

Bij het lokaal sociaal gebruik van ICT bepaalt de schaal welke informatie men geeft en uitwisselt.



Het gebruik van lokale ICT vormt zich bovendien naar de plaatselijke cultuur. Professionals die ICT in wijken succesvol toepassen, houden rekening met de lokale gewoontes en sfeer. Want wat gangbaar is in Amsterdam is niet automatisch gangbaar in Veendam of in Tilburg. Als in een wijk nauwelijks contacten en interculturele dialoog bestaan, zullen digitale media die niet zomaar tot stad kunnen brengen. Ook internationaal onderzoek wijst in die richting<sup>4</sup>. Daar zijn gerichte interventies in de wijk voor nodig en die activiteiten kunnen door ICT-toepassingen weer worden versterkt.

Hoe kunnen sociale professionals de mogelijkheden van Web 2.0 gericht en functioneel inzetten voor hun werk in wijken? Dit boek bevat 15 verhalen, die zijn geselecteerd omdat zij laten zien wat de bewuste inzet van sociale media door professionals op verschillende terreinen voor resultaat kunnen opleveren. Daaronder zijn projecten van bewoners die worden geïnspireerd door professionals en projecten van professionals die samen met bewoners worden ontwikkeld; soms door henzelf, soms in opdracht van een gemeente, een woningcorporatie of een ontwikkelingscombinatie.

### Welke resultaten levert het sociaal gebruik van ICT?

Langzamerhand worden psychologische en sociale effecten duidelijk die ontstaan door de gerichte inzet van Web 2.0. Aan de hand van 300 interviews met gebruikers zijn in 2006 in het kader ESF Equal de volgende sociale doelen door Web in de Wijk geïdentificeerd, waarop interventies met sociale media invloed hebben. Ook in de verhalen in Hoofdstuk 3 zijn deze effecten te herkennen.



LinkedIn

Ping



flickr

BuurtBuzz  
voor al uw vrienden en buurtbewoners

Google

#### *- Versterken identiteit*

Door mensen te ondersteunen bij het gebruik van ICT in hun buurt of wijk (tactisch, operationeel en strategisch) gaan zij deelnemen aan de lokale digitale wereld en daardoor ook aan het leven in de buurt. Voor sommigen betekent digitaal actief worden al een belangrijke versterking van hun identiteit. Zij krijgen een ander beeld van zichzelf. Als ze daarbij actief worden op lokale sociale netwerksites, bouwen zij aan hun identiteit in de wijk waarin ze leven. Tegelijkertijd dragen de verschillende websites van bewoners op een wijkplatform bij aan de identiteit van een wijk.

#### *- Bevorderen empowerment*

Bij empowerment staat de persoonlijke ontwikkeling of de ontwikkeling van een groep voorop. Empowerment betekent het stimuleren van mensen om hun capaciteiten te ontwikkelen en te gebruiken om het eigen leven in te richten en de wereld om hen heen vorm te geven. Mensen leren de mogelijkheden van internet in te zetten voor zowel doelen in hun eigen leven als voor doelen voor hun groep, het dorp, de buurt of de wijk. Jongeren komen door sms, Hyves of Pingen dicht bij jongerenwerkers voor vragen die de jongeren gemakkelijker via digitale media stellen. Ook het stimuleren van digitale burenhulp activeert mensen hun positie te verbeteren. Ouderen vinden elkaar rond gezamenlijke interesses of projecten rond websites zoals over vissen of klussen en kunnen hun leven en hun leefomgeving beter inrichten. Wijkorganisaties kunnen ICT (video, digital story telling, etc.) inzetten om hun stem beter bij de gemeenteraad en woningcorporatie te laten horen.

#### *- Stimuleren van participatie*

Bewoners kunnen hun mening geven over het vormgeven van hun eigen omgeving. Ook de overheid wil graag samen met de burgers tot oplossingen komen voor maatschappelijke problemen, maar die bieden de informatie vaak nog topdown aan. Sociale Media kunnen voor bewoners gereedschap betekenen om beter te laten zien wat er bij hen leeft. Daardoor kunnen nieuwe coalities tussen bewoners en instellingen ontstaan die aan cocreatie werken. Professionals die

bewonersorganisaties ondersteunen kunnen wijzen op de mogelijkheden van websites, film en audio, 3D ontwerpmogelijkheden op het internet om hun ideeën vorm te geven, suggesties en klachten via kaarten door te geven, of door stemmen mee vorm te geven aan veranderingen in de wijk. De professionals dragen zo bij aan de samenwerking tussen burgers en bestuur, maar kunnen met dezelfde middelen ook bijdragen aan de discussies en de samenwerking tussen burgers onderling en tussen burgers en instellingen in wijken.

#### *- Verbinding en netwerken*

Het sociaal gebruik van internet legt verbindingen die in real life soms nog niet bestaan. Denk bijvoorbeeld aan mensen die verhalen van vroeger vertellen waar anderen (jongeren) bij aan kunnen sluiten of bewoners die dezelfde hobby blijken te hebben. Juist hier blijkt het belangrijk om gesprekken te voeren in de wijk en mensen te stimuleren iets op het web te zetten. Vaak hebben bewoners zelf niet in de gaten dat zij iets weten, doen of kunnen waarin anderen geïnteresseerd zijn. Dan hebben zij aanmoediging nodig. In een wijk met veel kleine netwerken ontstaan telkens nieuwe contacten met onverwachte combinaties die bijdragen aan een vitale wijk.

#### *- Integratie*

In wijken is geen vaste hiërarchie. Mensen komen elkaar tegen en doen iets samen. In goede wijken zijn ontmoetingsplekken en ontstaan allerlei activiteiten in steeds verschillende losse en meer vaste netwerken. Maar in minder goede wijken staat de wederzijdse onbekendheid in de weg. Mensen trekken zich binnen hun eigen groepen terug. Dan wordt het heel belangrijk om op allerlei manieren kruisbestuiving tussen mensen en hun netwerken te stimuleren op verschillende niveaus; door mensen met verschillende achtergronden als wijkjournalisten op te leiden, door groepen uit te nodigen zich te presenteren op het web en op basis daarvan mensen uit te nodigen samen te werken en vooral de resultaten daarvan te waarderen met verslagen en nieuwe initiatieven. ICT inzet kan daarvoor bruggen tussen de activiteiten in de wijken bouwen.

### **Wat levert inzet van ICT voor professionals op?**

Naast de effecten op de bewoners levert de inzet van sociale netwerksites voor het werk van professionals rust en ruimte op. De wijk-samenleving heeft haar eigen dynamiek en de professional kiest de interventies om de dynamiek te stimuleren. Sociale media vergroten het bereik, ondersteunen het contact en blijven als voorbeeld van geslaagde projecten langer aanwezig in de wijk. Er zijn meer projecten per jaar mogelijk, omdat de bewoners hun eigen initiatieven nemen en de professional vooral adviseert en faciliteert. Mits goed ingezet kan het gebruik van ICT daarom de efficiëntie en effectiviteit van het werk van professionals vergroten. Maar dat gaat niet vanzelf. Want succesvol sociaal gebruik van ICT vraagt niet alleen sociale vaardigheden, maar ook kennis van de manier waarop media effect hebben en weten wat er met welke media mogelijk is. Zo is het belangrijk na te gaan welke groepen met welke media, waaraan werken. Dat kan verschillen naar opleiding, man/vrouw, leeftijd, groep, culturele diversiteit<sup>5</sup>, maar is ook sterk afhankelijk van wat gangbaar is binnen een bepaalde concrete doelgroep in een wijk.

### **ICT kan methodisch ingezet worden**

Het sociaal gebruik van ICT heeft kenmerken die overeenkomen met de effecten van media in het algemeen en ook met sociaal-agogische methodieken. Sociale professionals die kunnen denken in termen van media kunnen hun kennis benutten om bewoners te activeren met digitale middelen. Er zijn inmiddels lessen geleerd en mensen die zich hebben ontwikkeld tot praktijkdeskundigen, projecten blijken te kunnen worden herhaald en er zijn wetmatigheden.

### **Je kunt het leren**

Meerdere professionals zijn al bezig met het verkennen van de mogelijkheden. In eerste instantie gaat het over het leren kennen van de mogelijkheden van de techniek, daarna gebruiken mensen sociale media om hun ideeën en producten te promoten. Een stap verder gaat het gerichte functionele gebruik om strategische doelen in de wijk te bereiken. Om ICT als gereedschap gericht in te

zetten voor de verbetering van sociale processen in een wijk zijn naast empathie, creativiteit, strategisch inzicht maar vooral het kunnen denken in termen van media nodig en ook technische vaardigheden. De ontwikkeling van dergelijk 'community management' (het kunnen opzetten en inzetten van online gemeenschappen met een bepaalde bedoeling) is net begonnen. Het gaat over strategieën om websites met groepen te ontwikkelen (cocreatie), informatie over gebruik van verschillende sociale media onder de doelgroepen, de regels voor succes en de praktische invulling.

### **De instellingen 2.0**

Niet iedere professional heeft de professionele ruimte om bottom-up aan te sluiten bij de intrinsieke motivatie van bewoners. Niet iedere instelling kan aansluiten bij wat bewoners of cliënten naar voren brengen. Zij hebben zich soms vastgelegd in beleidsgestuurde contractfinanciering. Daarom is het heel belangrijk dat de professionals de steun van het management en hun teamleiders krijgen om ook follow-up van de nieuwe samenwerking tussen bewoners en uitvoerende professionals uit te kunnen voeren. Ook daarin kunnen sociale media een rol spelen. Zij kunnen transparantie betekenen en laten zien hoe de samenwerking tot stand komt en verloopt, zij kunnen laten zien wat de resultaten zijn. In Dordrecht loopt bijvoorbeeld het project 'Bewoners aan Zet'. Dat moet bijdragen aan het versterken van de kennis en kunde van de professionals binnen de gemeente Dordrecht en bij de partners (wonen, zorg, welzijn, veiligheid) om met bewoners vanaf de start samen te werken door middel van het gebruik van het web, naast alle persoonlijke contacten en traditionelere manieren van werken.

# Hoe staat het met het sociaal gebruik van ICT?

Een eerste fase kenmerkt zich altijd door heel diverse ontwikkelingen en veel trial and error, zo ook in het geval van sociaal gebruik van ICT. Daardoor ontstaan allerlei verschillende vormen van sociaal gebruik van ICT. Maar om de geslaagde experimenten daaruit breder te kunnen toepassen, is het nodig de casuïstiek te verbinden met professionele reflectie. Cap Gemini heeft ten behoeve van Maatschappelijke Sectoren van ICT in 2008 rapport uitgebracht over ICT in wijken. Hun conclusie was destijds dat er wel aanwijzingen waren om sociaal gebruik van ICT veelbelovend te vinden, maar dat er nog te weinig urgentie was om op grotere schaal sociale media in te gaan zetten. Met de voortgaande ontwikkeling van Web 2.0, het groeiend gebruik door risicogroepen in de samenleving, bezuinigingen en een kanteling naar bottom-up werken in cocreatie met de burgers (Welzijn Nieuwe Stijl), ontstaat er voor sociaalgebruik van ICT een groeiende belangstelling in de sociale sector; bij beleidsmakers, management maar juist ook aan de kant van de uitvoerende professionals in de wijken.

## Nodig

Er is enig onderzoek naar het gebruik van sociale media en de manier waarop dat gebruik de samenleving beïnvloedt. Er is nog weinig onderzoek naar de effecten van ICT-toepassingen op de verandering van privéomstandigheden van mensen en naar de effecten van specifieke inzet van ICT door professionals die een sociale verandering beogen. De meeste studies die de relatie tussen het gebruik van ICT en socialisatie onderzoeken, houden geen rekening met persoonlijke eigenschappen en dilemma's<sup>6</sup>.

Recentelijk stellen subsidies zoals de SIA-RAAK Publiek<sup>7</sup> programma's voor hogescholen en Europese programma's zoals FP7 voor kennisinstututen<sup>8</sup> organisaties in staat om de eerste verkenningen op dat terrein uit te voeren. Onderzoekers van het eSociety Instituut verken- den bijvoorbeeld de mogelijkheden van ICT voor de socialisatie van eenzame ouderen<sup>9</sup>. Onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut onderzochten de meerwaarde van sms-dien- sten voor het contact tussen jongeren en jongerenwerkers.

Voor deze publicatie is door het e-Society Instituut een aantal verhalen uit de directe praktijk verzameld om de mogelijke meerwaarde van het sociale gebruik van ICT voor sociale professies te illustreren. De volgende stap in het ontwikkelingsproces is wat betreft het Instituut het ontwikkelen van methodische aanpak en analyse van resultaten om gebruik van ICT in de sociale sector op grotere schaal mogelijk te maken.

6 Karsten Gareis e.a. Social Impact of ICT, Topic report 3 - Interim Version June 2009, EU CPP N° 55A-SMART N°2007/0068

7 [www.innovatie-alliantie.nl](http://www.innovatie-alliantie.nl)

8 [www.incluso.org](http://www.incluso.org)

9 Sozio, april 2011

# Verhalen met toekomst

Hier staan 15 verhalen van sociale professionals en de manier waarop zij internet hebben toegepast bij hun werk in wijken. Zij vormen het hart van deze publicatie. De relevantie ligt vooral in de vraag, wat de meerwaarde is van inzet van ICT in hun werk.

De professionals geven een aantal tips en trucs. Daarop wordt later in hoofdstuk 4 kort ingegaan.

De verhalen geven bij elkaar een idee van de mogelijkheden en geven te denken over de toekomst. In hoofdstuk 5 staat daar meer over.



## 1. Manuela Vellinger, jongerenwerkster Welzijngroep Sedna in Emmen

Manuela Vellinger wil jeugd zonder startkwalificaties de mogelijkheden van ICT laten ervaren, zodat hun ontwikkelingskansen toenemen. Ze is nu twee jaar met internetexperimenten bezig.



### Met jongeren een spooktocht organiseren

**Casus:** Manuela werkt met een groep van 25 jongeren. Verspreid over verschillende dorpen hebben de jongeren in groepjes wel onderling contact, maar alle 25 samen weinig contact. Om haar werk te doen reist Manuela tussen de dorpen heen en weer.

Als ondersteuning voor haar werk start ze een Hyvespagina. Elke keer wanneer ze contact heeft met een jongere, geeft ze het adres van de site en kan de jongere zich als vriend aanmelden. Na vijf maanden heeft ze zo contact met 75 jongeren en na een jaar met 103. Ook onderling geven jongeren het adres van de Hyvespagina door. Soms melden jongeren zich aan die Manuela fysiek nog niet kent. Dat is voor haar iets nieuws. Hoe ga je daarmee om?

**Resultaat:** Internetgebruik maakt het bereik van Manuela groter. Ze leert via internet zelfs jongeren kennen waarmee ze anders niet in contact zou zijn gekomen.

#### Met jongeren een spooktocht organiseren.

**Casus:** De gemeente Emmen vraagt Manuela binnen drie weken een evenement te organiseren met de groep van 25 jongeren waarmee ze werkt. Ze vraagt de jongeren op hun beurt op haar Hyvespagina wat voor evenement zij zouden willen organiseren. Acht jongeren komen met suggesties en zij laten de vrienden op de Hyvespagina stemmen met als resultaat een



spooktocht. De jongeren uit de verschillende dorpen gebruiken de Hyvespagina om zo met minimale ondersteuning van Manuela een spooktocht te organiseren. Ze kan online volgen wat er gebeurt terwijl de jongeren zelf werken.

**Resultaat:** Voor relatief weinig kosten ontstaat snel een activiteit in verschillende dorpen. Manuela kan voldoen aan de vraag van de gemeente. Het wordt een succes voor en door de jongeren, wat bijdraagt aan hun zelfvertrouwen en hun imago in de dorpen en buurten.

**Meerwaarde sociale media:** groter en ander bereik, meer contact en meer samen organiseren in minder tijd, empowerment.

Jongeren krijgen meer zelfvertrouwen door hun openbare functioneren, er ontstaan meer onderlinge contacten tussen verschillende jongeren, ze leren met nieuwe mensen communiceren en ervaren dat ze samen iets kunnen. Door het gebruik van internet komt Manuela dicht bij haar doel: empowerment van jongeren.

#### Randvoorwaarden van Manuela:

- De jongerenwerker moet willen en kunnen uitvinden hoe Hyves werkt. Manuela had er ruimte voor binnen haar project.
- Laat jongeren zich zelf aanmelden, dan komen de gemotiveerde jongeren.
- Kijk dagelijks op de Hyvespagina of iemand iets vraagt en geef direct antwoord, de site moet actueel blijven.
- Zorg dat jongeren iets aan de Hyvespagina hebben en dat zij er invloed op hebben.
- Zoek jongeren daar op waar ze zijn, in het dorp, op straat maar ook op het internet. Je zoekt een applicatie die al door ze wordt gebruikt.
- Wees ook online duidelijk over je functie, dat schept vertrouwen, als je het niet zegt, verdwijnen ze als zij erachter komen, en voelen zich bedrogen.

Nog lang niet alle jongerenwerkers beschikken over eigen laptops, een mobiele telefoon en goede buitenverbindingen (bijvoorbeeld met een dongel of 3G netwerken). Manuela werkt vanuit haar werkplek met een vaste computer.

#### Toekomst:

Momenteel onderzoekt Manuela hoe zij meer gebruik kan maken van de gegevens die Hyvespagina's bieden om jongeren en onderwerpen met elkaar te verbinden en opnieuw met ze aan de slag te gaan.



## 2. Marien van Delft, *animateur Stichting Welkom Den Haag in Moerwijk*

*Marien van Delft werkt met bewoners aan de sociale kwaliteit van Moerwijk. Hij gebruikt internet daarvoor als gereedschap. Hij loopt door de wijk en inspireert bewoners om kleine websites te maken over wat ze bezighoudt. Hij verbindt daarbij mensen door suggesties te doen voor onderlinge contacten en samenwerking op basis van de contacten en de websites in de wijk. Hij is nu vijf jaar bezig.*



LinkedIn



### Koken met verschillende achtergronden

**Casus:** Marien spreekt met Ite Winklar van de Antilliaanse vrouwengroep die nieuws over hun organisatie op de wijkwebsite wil vermelden. Ze vertelt dat ze van koken houdt. Ze is ook nieuwsgierig; als ze haar portiek oploopt en al die geuren ruikt, wil ze meteen weten welke recepten daarachter zitten. Marien weet dat de Kinderwinkel een Kinderkookcafé heeft en dat ook andere groepen in de wijk wel eens voor elkaar koken. Al pratende ontstaat het idee voor 'Culinair Moerwijk', een initiatief waarbij gedurende een maand elke donderdagavond mensen met een verschillende culturele achtergrond (Nubisch, Marokkaans, Turks, Afghaans, Antilliaans, Indisch, Sierra Leoons, Dominicaans, Congolees, Nederlands, Surinaams) voor elkaar koken. Het programma daarvan komt op de website 'Culinair Moerwijk' (zie [www.moerwijker.nl](http://www.moerwijker.nl)) evenals de recepten van de gekookte gerechten en foto's van de avond. Mensen die komen eten betalen een kleine bijdrage, de wijkorganisatie Moerwijk betaalt de ingrediënten en een paar uur van de professional en als laatste is er een beetje subsidie van Woningcorporatie Vestia voor een kookboek aan het eind van 2011.

**Resultaat:** Verschillende groepen laten aan anderen in de wijk zien wat hun culturele achtergrond is. De nieuwe contacten laten vooroordelen verdwijnen. Het inmiddels jaarlijks terugkerende project wordt door de bewoners zeer gewaardeerd en leidt tot empowerment en integratie van de wijkbewoners.



**Meerwaarde sociale media:** meer bekendheid van het initiatief in de wijk, onderlinge communicatie in de wijk, inspiratie om ook mee te doen.

Door het gebruik van internet werd het initiatief als het ware opgetild naar wijkniveau, werden mensen trots en konden anderen zich aansluiten. Door de foto's en de recepten durven steeds meer mensen te komen en wordt de maand een steeds groter evenement. Resto VanHarte (een restaurant met een sociale doelstelling), sinds kort in Moerwijk, geeft bijvoorbeeld aan deel te willen nemen aan dit initiatief.

#### Randvoorwaarden van Marien:

- Kennis hebben van de wijk, van sleutelpersonen en van de gemaakte websites in de wijk die informatie kunnen geven om bij aan te sluiten.
- Over kennis en vaardigheden (mediawijsheid) beschikken om voor een vraag het juiste internetsysteem te kunnen adviseren en vertrouwen te kunnen winnen. Ook moet je veel informele, kleine organisaties kennen.
- Een plek waar mensen kunnen koken en elkaar kunnen ontmoeten.
- Voor de stimulering met ICT is een kleine bijdrage van een sponsor nodig.

#### Toekomst:

Marien blijft initiatieven van mensen stimuleren in de wijk. Hij gebruikt steeds nieuwe media (Twitter, Hyves, LinkedIn, etc.) om zijn kennis en vaardigheden over de betekenis en de functies van sociale netwerken uit te breiden en ter beschikking te stellen aan de bewoners.

### 3. Lammy Polling, sociaal cultureel werker Welzijngroep Andes in Borger-Odoorn

*Lammy Polling stimuleert ouderen actief te worden vanuit wat zij kunnen. Ze is gericht op sociale activering. Ze experimenteert nu drie jaar met het gebruik van sociale media.*



## Ouderen actief door hun kunst

**Casus:** Lammy onderzoekt hoe internet iets zou kunnen bijdragen aan de problemen in haar werkgebied Nieuw Buinen, waar op dat moment de nare dingen de sfeer bepalen. Ze kent een aantal individuele artistieke initiatieven. Als deze op een website zouden staan, zouden mensen een leuke en inspirerende kant van het dorp te zien krijgen. Vanuit haar praktijk weet Lammy dat iemand kunst uit autobanden maakt, een ander mooie ansichtkaarten ontwerpt en weer een ander gedichten schrijft. Ze besluit mensen uit te dagen dat op internet te laten zien. Omdat ze de meer hoopgevende activiteiten voor het voetlicht wil brengen, besluit ze mensen uit te dagen hun creatieve uitingen op internet te laten zien. Lammy merkt dat cultuur in de praktijk een belangrijke motor van bewondering en contact kan zijn. Ze ontmoet achter de voordeur een oude mevrouw die nauwelijks contacten meer heeft en bijna niet meer buiten komt. Ook de burens en haar dochter komen niet meer langs. Maar de vrouw schrijft hartverscheurend mooie gedichten. Ze kan omgaan met de computer en internet en Lammy vraagt haar die gedichten op een website van 'Web in de Wijk' te zetten. Wanneer Lammy de burens en de dochter op de website attendeert, nemen die na lezing van de gedichten weer contact op. Er ontstaan nog meer contacten via haar gedichten. Lammy blijft de schrijfster van de gedichten volgen, omdat ze soms online wel heel veel vertelt, wat niet altijd verstandig is. Sommige mensen worden juist eenzaam omdat ze sociaal onhandig zijn. Dan kan een hulpverlener hulp bieden. Het is een leerproces voor Lammy en de dichteres. Het onderlinge contact breidt zich uit en inmiddels heeft de dichtende wijkbewoonster deelgenomen aan de organisatie van een wijkfeest.

**Resultaat:** De eenzaamheid van een wijkbewoonster vermindert en de gedichten inspireren anderen. De sfeer in een buurt of dorp verandert als veel mensen hun passie laten zien aan hun medebewoners.

**Meerwaarde van sociale media:** een podium bieden voor presentatie van activiteiten, waar anderen in de wijk op kunnen inhaken en vrolijk van worden.

De schrijfster van gedichten wist al hoe ze moest omgaan met de computer en internet. Door haar gedichten op het web te zetten, leerde ze nieuwe mensen kennen. Contact onderhouden was gemakkelijk: via e-mail of via een reactie op de website, men hoefde niet per se bij haar langs te gaan. Internet maakte een lichtere, maar niet minder belangrijke vorm van contact mogelijk. De nieuwe contacten hebben tot nieuwe activiteiten geleid.

#### Voorwaarden van Lammy:

- *Het is nodig dat een ouderenwerker weet hoe internet als medium kan werken. Als de professional na de eerste publicatie geen contact had opgenomen met de burens en de dochter was er niets gebeurd.*
- *Kunnen denken in termen van 'het glas halfvol (en niet half leeg)': wat kan er wel, in plaats van wat kan er niet.*
- *Zorg dat je mediastrategieën kent en het belang van de wisselwerking tussen de fysieke omgeving en het internet.*



#### Toekomst:

Lammy wil meer te weten komen over hoe je moet omgaan met kleine intimiteit tussen de werker en de cliënt en het internet. Wat maak je openbaar op de website en wat houd je voor je? Hoe ga je met kleine vormen van intimiteit, hoe maak je methodisch sterkere bindingen van losse bindingen?



## 4. Hans Strijbosch, wijkcoördinator Compaen in Veendam

*Hans Strijbosch wil met ICT het opbouwwerk versterken. Hij is nu drie jaar actief. Het eerste jaar was moeilijk omdat hij niet over apparatuur beschikte. Dat is nu geregeld.*



### Hondenroutes voor sociale cohesie

**Casus:** Hans werkt in twee wijken waar groepen bewoners niet goed met elkaar overweg kunnen en niets samen doen. Hij heeft de opdracht daar iets aan te doen. De Zeestratenwijk en Sorghvliet in Veendam tellen veel hondenbezitters. Honden en kinderen bieden een uitgelezen kans om contact met anderen te maken, weet Hans. Dit is het uitgangspunt van een klein project waarmee hij sociale verbindingen tussen groepen in de wijk wil creëren. Met een groep van drie vrijwilligers brainstormt hij over de manier waarop ze op Googlemaps de meest gebruikte hondenuitlaatroutes in kaart kunnen laten brengen door de bewoners. Ze vragen schoolkinderen buurtgenoten te interviewen en de routes te ontfutselen op thema's: mooi weer, slecht weer, voor kinderen, ouderen etc. Het project is een succes want de kinderen doen mee en er verschijnen steeds meer routes. Door de samenwerking tussen vrijwilligers, hondenbezitters, kinderen, hun ouders en de school heeft Hans meer mensen bereikt dan zonder internet.

**Resultaat:** De website functioneert als organisatie-model. Iedereen kan er op zijn of haar tijd aan bijdragen. Iedere bijdrage telt. De betrokkenen die door de wijk lopen, kunnen steeds mensen aanspreken die een hond bij zich hebben. Een onverwacht resultaat is dat ouders kunnen zien waar ze hun kinderen zonder het risico van hondenpoep op hun kleren kunnen laten spelen, omdat er geen hondenroutes zijn. Om het effect op de sociale cohesie te kunnen zien, moet de website wat langer online zijn, al ziet het er door de relaties onderling (vrijwilligers, hondenbezitters, schoolkinderen, hun ouders, de school) veelbelovend uit.

**Meerwaarde van ICT:** iedereen kan op eigen tijd en plek bijdragen, het aantal bijdragen groeit snel, ideeën kunnen gemakkelijk worden ingevoerd.

Hondenpoep is een belangrijk onderwerp in wijken. Hondenpoep proberen te beperken tot bepaalde routes wordt al veel gedaan. Het project van Hans is een speelse manier om veel partijen te laten samenwerken en te betrekken bij een oplossing.

#### Voorwaarden van Hans:

- Laptops en dongels hebben, waarmee je buiten kunt werken.
- Kennis van de werking van het internet (technisch en inhoudelijk) is noodzakelijk.
- Veel contacten in het dorp of de wijk.
- Partners, zoals een school, die willen samen werken.
- Tijd van een professional om zich in de materie in te werken.

#### Toekomst:

Hans wil de website uitbreiden met interviews 'met de honden' en hun bazen (in Emmen heeft een vrouw een logboek waarin zij doet voorkomen alsof haar hond spreekt), met belevenissen tijdens het lopen van de routes, met informatie over bijzondere plekken langs de routes. Daarvoor wil hij de mogelijkheden van Hyves uitputtend gaan verkennen. Inmiddels heeft hij van zijn welzijnsinstelling zes laptops gekregen om nieuwe projecten met ICT te ondersteunen.

## 5. Gert Fluit, sociaal cultureel werker bij De Schoor in Almere

*Gert Fluit werkt in opdracht van Brekend Vaatwerk en Woningcorporatie Ymere aan verschillende webtoepassingen in Parkwijk/Verzetswijk, Tussen de Vaarten, De Wierden. Hij wil daar het vertrouwen van de actieve burgers in zichzelf, in andere bewoners in de wijk en in organisaties en instellingen vergroten via computer- en internetcursussen. Hij werkt nu zeven jaar met sociale media in Almeerse wijken.*



### Met een vaste plek kun je vertrouwen winnen

**Casus:** Wanneer in De Wierden een bloeiend buurtcentrum door de gemeente wordt gesloten kunnen bewoners ineens nergens meer terecht. Als het na een paar jaar als activiteitscentrum wordt heropend, komen mensen niet zomaar terug. Ze zijn inmiddels elders actief of geloven het nog niet zo dat het activiteitscentrum iets voor hen kan betekenen. De beheerder doet er veel aan om dat weer te herstellen. Daarom zijn ze erg blij met de computer- en internetcursussen voor bewoners die Gert samen met anderen organiseert. Deze zijn niet alleen gericht op computer en internet, maar dienen vooral om elkaar te leren kennen, kleine websites te maken over hobby's en elkaar naar aanleiding daarvan verhalen te vertellen. Op de gemaakte websites komen reacties en er ontstaan groepjes rond een onderwerp. Hierdoor komen ook nieuwe belangstellenden langs. Wanneer de deelnemers ook om een bingoavond vragen en die organiseren, ontstaat er weer ouderwetse gezelligheid in het centrum.

Na de cursus willen de cursisten elkaar en de computers niet kwijt en organiseren daarom een computerinloop. Op donderdagochtend kunnen mensen nu zonder verdere verplichtingen binnenlopen om samen te werken of vragen te stellen. Er zijn vrijwilligers die helpen. Twee professionals blijven een paar uur per maand zijdelings betrokken om de mensen te inspireren met steeds nieuwe informatie. De deelnemers gaan soms ook samen op stap en worden ook wel vrijwilliger voor het buurthuis.

**Resultaat:** Er is rond de computers en internet een groeiende club van heel diverse mensen die elkaar treffen, vertrouwen krijgen in de activiteiten en in elkaar, en die een beroep op elkaar kunnen doen. Door telkens nieuwe groepen cursisten aan te spreken, bijvoorbeeld de Antilliaanse brassband en de bewonerscommissie, leren steeds andere mensen elkaar beter kennen. Ook de kinderen van de basisschool Wierwinde hebben eigen webactiviteiten. Door de inloop ontstaat er een groep die steeds betere websites over uiteenlopende onderwerpen maakt.

**Meerwaarde van ICT:** het maken van kleine websites trekt heel diverse bewoners – van mensen zonder een enkel diploma tot kunstenaars. Zij kunnen elkaar iets bieden bij het maken van kleine websites.

**Dat levert positieve energie en activiteit van anderen op. Mensen helpen elkaar verder.** Door de computergroep is het activiteitscentrum weer levendig geworden. Meer mensen herkennen elkaar (in april 2011 heeft 10% van de huishoudens een cursus gevolgd) en groeten elkaar. Door de organisatie van bijeenkomsten (met gemiddeld 60 mensen) en de wekelijkse computerinloop blijven mensen elkaar zien.

#### Voorwaarden:

- Een vaste plek op een vaste tijd hebben, zodat mensen gemakkelijk kunnen binnenlopen en waar altijd iemand kan helpen.
- Een aanpak met zowel de sociale als de technische invalshoek.
- Goed en eenvoudige cursusmateriaal dat met een diploma kan worden afgesloten.
- Een professional die de vrijwilligers inspireert en blijft begeleiden.



#### Toekomst:

Gert wil geen reizende cursuskaravaan die na vertrek zorgt voor nog meer blauwe plekken bij bewoners. Gert wil steeds beter vrijwilligers motiveren om na afloop van een cursus zo veel mogelijk zelf door te gaan met minimale begeleiding. Dat betekent dat vrijwilligers én meer van internet leren én leren lesgeven. Hij wil steeds beter materiaal ontwikkelen om kennis over te dragen. Terwijl de meeste bestaande boekjes zich sterk richten op computers en internet is juist de verbinding met de sociale component de nieuwe opdracht.

## 6. Henk Kronenberg, wijkprofessional, op Ypenburg Den Haag

*Henk Kronenberg is een wijkprofessional, die met een aantal bewoners de Stichting Ilyse heeft opgericht. Hij wil de sociale kwaliteit van de VINEX-wijk Ypenburg versterken en werkt aan sociale samenhang. Hij gebruikt sinds 2003 de aanpak 'Web in de Wijk' om allerlei organisaties in staat te stellen zich te presenteren en samen te werken.*



### Historisch Ypenburg

**Casus:** Historische Vereniging Buitenplaats Ypenburg heeft een werkgroep die regelmatig bij elkaar komt om materiaal over de historie van Ypenburg openbaar te maken rond bijvoorbeeld Ypje, het eeuwenoude meisje dat op Ypenburg werd gevonden, of rond het vliegveld dat er vroeger was. Historie trekt veel verschillende mensen aan, die daardoor een band met hun woonomgeving opbouwen. De werkgroep komt bij elkaar, houdt tentoonstellingen en inleidingen en produceert ook mooi materiaal. Al in 2003 is de Historische Vereniging begonnen met het maken van een website, waar alle leden zelf aan kunnen bijdragen. Ook mensen in het buitenland kunnen de website vinden, lezen en eraan bijdragen. Sommige reacties van buiten de wijk hebben tot aanzienlijke verdieping van de kennis geleid.

**Resultaat:** Meer mensen werken samen en raken betrokken bij de wijk, de wijk wordt en blijft bekend als plek voor vliegers. Dat maakt mensen trots op hun eigen bijdrage, maar ook op de wijk. Het draagt bij aan een gevoel van daar thuis te horen. Het draagt bij aan de identiteit van de wijk.

**De meerwaarde van ICT:** internet biedt aanleiding om bij elkaar te komen, samen te werken en nieuw materiaal voor publicaties te verwerven. Het maakt het heel gemakkelijk om activiteiten breed bekend te maken. Het vullen van de website levert mensen een extra aanleiding op om bij elkaar te komen en informatie uit te wisselen. Het helpt leden van de vereniging om plannen bekend te maken en evenementen te organiseren. Wetenswaardigheden komen op de website, waarop men reageert en wat helpt om contacten te leggen die later kunnen leiden tot mooie publicaties. Uiteindelijk tilt de website de activiteiten op naar een wijk- en zelfs in sommige gevallen naar een internationaal niveau.

#### Voorwaarden van Henk:

- Een websysteem dat voor alle bewoners te gebruiken is.
- Regel een plek waar men kan samenkomen met computers en internet.
- Zet actieve wijkbewoners in, die goed weten waar men het over heeft.
- Maak gebruik van een paar goede onderzoekers, schrijvers, fotografen, vormgevers etc. om de website levendig en interessant te houden.
- Zorg voor een aanjager die mensen kan inspireren door de techniek te kennen en te weten hoe media werken.



#### Toekomst:

Henk wil graag de identiteit van Ypenburg versterken door de relatie met de rijke historie van de Buitenplaats te benadrukken en naar voren te halen. Hij gebruikt daarvoor nieuwe media, waaronder een speciaal gemaakte locatie-applicatie op de mobiele telefoon.

## 7. Roni Groeneweg, sociaal cultureel werker, coördinator Burenhulpcentrale Vóór Welzijn in Mariahoeve, Den Haag



Roni Groeneweg wil de sociale cohesie in zijn wijk verhogen. “Ik heb het afgelopen jaar de kunstacademie afgemaakt. Maar dit is zo leuk, ik wil hier in de wijk waar ik lang heb gewoond, doorgaan. Je ziet het groeien, mensen komen zelf met ideeën”.

Hij werkt nu drie jaar met de Burenhulpcentrale in Mariahoeve. De Burenhulpcentrale is een digitale telefooncentrale waar vraag en aanbod van mensen in een wijk via de telefoon wordt gematcht.



### Diverse burenhulp

**Casus:** Roni loopt samen met kernvrijwilligers door de wijk. Dit zijn mensen die de wijk door en door kennen. Ze hebben een tekort aan allochtone deelnemers geconstateerd en gaan daarom op zoek naar hun vraag en aanbod. Hiervoor maken ze gebruik van bestaande contacten op plekken waar ze denken nieuwe mensen te vinden. In het buurtcentrum dat door bewoners is opgezet, treffen ze Asef. Asef zet voor zijn mensen allerlei initiatieven op. Roni neemt hem als ‘ambassadeur’ aan om allochtonen te bereiken. Op een dag nodigen ze samen mensen uit om met Afghaanse thee in Marokkaanse kopjes uitleg te geven over De Burenhulpcentrale. Ze vertellen verhalen over wat ze kunnen en willen. De gasten willen hun verhalen graag presenteren aan hun eigen kring en aan autochtone mensen. Mariahoeve is namelijk nogal een eilandengebeuren met veel vluchtelingen. Om contact te leggen moet je elkaar ontmoeten. Dat kan in levende lijve tijdens bijeenkomsten, maar ook digitaal.



Resto VanHarte in Mariahoeve gaat samen met de Burenhulpcentrale op zoek naar allochtone vrijwilligers. En dat lukt. Ze komen uit nieuwsgierigheid, ze missen contact met Nederlanders en durven niet altijd

eerste stap te zetten. Binnen de samenwerking ontstaat er onder allochtonen nu meer kennis over de wijk. Ze hebben ideeën: ze gaan bijvoorbeeld bij VanHarte met Afghanen en Somaliërs een presentatie geven over hun cultuur. Ze willen niet alleen diensten aanbieden aan hun eigen groep, maar ook aan anderen. Zo is er een groep die wel boodschapjes voor ouderen in de wijk willen doen. Velen willen door hun aanbod te presenteren, hun goede wil laten zien. Burenhulp biedt neutrale grond om dat te durven en daarbij speelt de ‘ambassadeur’ een belangrijke rol. Roni had ervaring met Vadercentra, waar allochtone vaders samenwerken aan de opvoeding van hun kinderen in de wijk. Daar ontstond weinig samenwerking tussen allochtone en autochtone groepen. Met de burenhulpcentrale gaat dat volgens hem beter. Ze bieden hun hulp aan de hele wijk aan. Ze werken als vrijwilligers. De jongens van ambassadeur Asef helpen bijvoorbeeld met het verspreiden van de folders voor de Burenhulpcentrale.

**Meerwaarde van ICT:** het digitale hulpmiddel biedt een platform voor de mensen om zich te presenteren en hun hulp aan te bieden.

Door bewoners hun hulp aan te laten bieden, kunnen ze hun goede wil laten zien. Ze kunnen zo een eerste stap zetten en mensen kunnen reageren. Soms zie je ook vraag en aanbod binnen de eigen kring, bijvoorbeeld een vraag naar een vrouw die meegaat naar het ziekenhuis. Alles bij elkaar geeft het een beeld van hoe mensen in een wijk met elkaar omgaan.

#### Voorwaarden van Roni

- Vrijwilligers en een aanjager die de vrijwilligers in de wijk inspireert en betrokken houdt.
- Goede ambassadeurs die deuren kunnen openen en open kunnen houden bij verschillende bevolkingsgroepen.
- Verwerk de wensen waar mensen mee komen zoveel mogelijk in de software.
- De software moet werken. Is dat niet het geval, dan zijn vrijwilligers zo weer weg.



#### Toekomst:

Mariahoeve wordt socialer als meer mensen iets voor elkaar doen, ongeacht leeftijd, opleiding, mobiliteit of achtergrond. Door te laten zien dat mensen iets voor elkaar doen, ontstaat het beeld van een goede wijk, daar wil Roni graag aan meehelpen. Roni: “Ik denk dat burenhulp een mooie toekomst heeft.”



## 8. Haikie Raterink, *animateur welzijngroep Sedna, Emmen*

*Haikie Raterink activeert mensen in de wijk Bargeres door sociaal gebruik van ICT. Ze werkt nu 10 jaar als animateur, een sociale professional die de sociale mogelijkheden van media kent en die mensen suggesties kan doen om iets op internet te doen dat aansluit bij hun passies en drijfveren. Bewoners maken daaruit zelf een keuze en samen met Haikie werken ze die uit.*



### Kind en internet: lokaal

**Casus:** In de digikamer in de wijk komt een aantal moeders bij Haikie langs met vragen over het internetgebruik van hun kinderen. Er zijn wel landelijke websites die hierover informatie verschaffen, maar zij willen antwoorden graag horen van iemand die ze kennen en vertrouwen. Ze komen samen om ook onderling ervaringen uit te wisselen. Haikie gaat in op hun vragen en laat ze zien wat er gebeurt en waar eventuele grenzen liggen. Samen bepalen de groepsleden wat zij aan hun kinderen gaan zeggen en waar zij een lijn trekken. Ze zijn zo enthousiast dat ze een paar keer komen. Er ontstaat een band met Haikie en haar groep vrijwilligers. Haikie twittert het goede resultaat en andere mensen reageren. Ook [www.mijn-kindonline.nl](http://www.mijn-kindonline.nl) geeft haar via Twitter suggesties voor praktische literatuur en handige websites. Het gaat de moeders te ver om hun ervaringen via een website te delen. Daarom maakt Haikie een website met tips en trucs waar de vrouwen een bijdrage aan leveren. Zij weten immers wat de werkelijke vragen zijn die bij hen in de buurt leven.

**Resultaat:** De vrouwengroep is goed geholpen en de website verbreedt de activiteit. De moeders verbeteren de website. Ook via Twitter komen suggesties binnen, die door de moeders in de website worden verwerkt. De vrouwen voelen zich gewaardeerd en blijven betrokken. Zij hebben nu zelf les genomen in het gebruik van sociale media als Hyves en Twitter.

**Meerwaarde ICT:** de website helpt lessen 'in real life' (IRL) bekend te maken en te ondersteunen. Door Twitter doen de moeders en Haikie extra kennis op om de kwaliteit van de lokale activiteit te verbeteren.

Internetgebruik zelf is de aanleiding voor de activiteit. Haikie versterkt haar activiteit met Twitter en een website. Deze media geven niet alleen antwoord op vragen die leven maar geven ook aanleiding om langs te komen met meer vragen. Op basis van de website kan Haikie ook collega's helpen met het ontwikkelen van goede adviezen. Ze zet haar ervaring om in overdracht en internet helpt daarbij.

#### Voorwaarden van Haikie:

- *Ervaring met de strategische inzet van ICT; wie raad je wat aan in welke omstandigheden?*
- *Kennis van de mogelijke effecten van games en sociale media en van het activeren van mensen is noodzakelijk.*
- *Je hebt een plek nodig waar mensen zelf ervaring op kunnen doen en hun ervaringen samen kunnen bespreken.*
- *Werk aan een goede naam, waardoor mensen aannemen wat je zegt en erop kunnen vertrouwen.*



#### Toekomst:

Haikie wil zich graag doorontwikkelen op het terrein van sociale media en steeds beter vrijwilligers leren aansturen om betrouwbare informatie over te dragen.

## 9. Henk Traarbach, cursusdocent in Almere Haven

*Henk Traarbach wil graag met mensen werken en vooral uit zijn omgeving: Almere Haven. Hij kent iedereen en maakt daar graag gebruik van om ze te betrekken bij zijn cursussen. Hij leert mensen met de computer omgaan en websites bouwen over hun passies. Henk werkt nu drie jaar met internet.*



YouTube Google

### Muziek inspireert en verbindt

**Casus:** Een cursusdeelnemer houdt van een bijzonder soort elektronische muziek. Hij volgt de unieke radiostations op dit terrein. Hij plaatst alle stations op zijn website, zodat hij die gemakkelijk aan kan klikken. Hij vertelt zijn collega-deelnemers over zijn hobby en maakt daarover een hele mooie en informatieve site. Omdat hij dyslectisch is, helpt Henk hem met taalcorrecties zodat de website nog presentabeler wordt. Inmiddels krijgt hij regelmatig reacties, zoals van Martha. Ze heeft vroeger de Dreigroschenoper gezongen en maakt een website met allerlei Youtubefilmpjes met de mooiste opnamen van de muziek van Brecht, waarbij anderen haar helpen. Omdat zij vroeger samen zong met haar man, heeft het verzamelen van de fragmenten ook een rituele waarde voor haar.

**Resultaat:** De websites helpen de deelnemers bij maken van hun favoriete verzameling. Via leuke links worden de websites verzamelingen die anderen inspireren. Er ontstaan gesprekken en beiden blijven komen om steeds nieuwe sociale media in te zetten om hun site te verbeteren. Ze zijn er helemaal gelukkig mee.

**Meerwaarde van ICT:** Beiden blijven werken om steeds nieuwe sociale media te gebruiken die hun verzameling nog specialer en nog uitgebreider maakt. Henk helpt ze daarbij.

#### Voorwaarden van Henk:

- Gebruik simpele software.
- Mensen met een kleine beperking kunnen helpen.
- Aandacht voor individuele verhalen en strategisch kunnen nadenken over hoe je die met sociale media kunt ondersteunen.
- Mensen kennen in de wijk en bijeenkomsten houden, zodat anderen met dezelfde interesse kunnen worden gevonden.

#### Toekomst:

Henk wil graag individuele mensen blijven helpen met hun passies in kleine groepen. Hij wil dat graag steeds beter doen en werkt mee aan het ontwerpen van een wijkcursus internet, die bewoners van Haven ertoe aanzet activiteiten te ontwikkelen die de kwaliteit van leven kan verhogen.

## 10. Wim van Beek, initiatiefnemer BuurtBuzz in Gouda



*Het valt hem vijf jaar geleden op dat het burenccontact steeds moeizamer verloopt. Daarom ontwerpt hij de BuurtBuzz, een lokaal websysteem op buurtniveau. Door bij de bouw daarvan keuzes te maken voor buurtschaal, een besloten systeem en eenvoudig in de bediening ontstaat er contact dat vaak virtueel begint en dat later op straat doorgaat.*



## Veiligheid en gezelligheid kunnen hand in hand gaan

**Casus:** Inbraak is een veelvoorkomend probleem in de betreffende buurt (144 bewoners) in Gouda. BuurtBuzz wordt voor het eerst gebruikt als bij iemand wordt ingebroken. De betrokkene vraagt buurtgenoten 's nachts met hem door de wijk te gaan lopen om een oogje in het zeil te houden. BuurtBuzz werkt als informatiekanaal tussen politie, de groepen en de andere bewoners. Na een tijdje stopt het inbreken en wordt de groep ontbonden. Zo vindt men het samen organiseren uit in de buurt. De bewoners zetten de samenwerking voort.

In diezelfde buurt wil men een wijkfeest. Een groepje van een man of vijf start de organisatie. BuurtBuzz is ook dan hun communicatiekanaal. De vijf maken duidelijk waaraan behoefte is. De bewoners laten weten welke bijdrage zij kunnen leveren. Dat werkt aanstekelijk; uiteindelijk werken in totaal 35 mensen mee, waaronder 20 koks. Er komen 125 mensen eten. Iedereen komt uit de buurt.

**Resultaat:** Anno 2011 is BuurtBuzz tussen bewoners het belangrijkste communicatiemiddel. 70% van de bewoners is aangesloten. Als iemand iets aan de orde wil stellen, van veiligheid en een feest tot een verloren voetbal: het kan en men doet het ook. Zo zijn er zeker twee grotere activiteiten per jaar. Alleen al het simpele feit dat dit er is, geeft de bewoners een vertrouwd gevoel, omdat ze zelf initiatief kunnen nemen en gehoord worden.

**Meerwaarde van ICT:** ICT biedt een neutrale tussenruimte tussen thuis en de openbare ruimte op straat en mensen leggen meer contact.

Dat maakt het doen van een voorstel gemakkelijker. Het is een laagdrempelige manier van communiceren tussen burens. Daarnaast leert men elkaar door de digitale communicatie een beetje meer en anders kennen. Je kunt er bij communicatie in de wijk naar verwijzen, wat het contact gemakkelijker maakt.

### Voorwaarden van Wim:

- Minimaal 20-30% van de buurtbewoners heb je nodig als deelnemer om een buurtsysteem als BuurtBuzz te laten werken.
- De aangekaarte zaken gaan over dingen die mensen in de buurt raken.
- Af en toe nieuwe berichten toevoegen, die hun eigen reacties oproepen.
- Betrek vrijwilligers intensief bij het reilen en zeilen van een buurtsysteem.
- Er moet een goede balans zijn in de inbreng van de bewoners.

### Toekomst:

Op tal van plaatsen zet men in op zelfredzaamheid van buurtbewoners. Internet helpt daarbij. Daarom zou buurt-ICT, waarbij mensen in de wijk onderling met sociale media werken, een voorziening moeten worden. BuurtBuzz gaat groeien naar meer wijken om bewoners in staat te stellen hun stem te laten horen en zich te organiseren.

## 11. Peter van der Linden, *communicatieadviseur wijkgericht werken, gemeente Dordrecht*



*Peter van der Linden is motor achter een aantal web 2.0-ontwikkelingen in Dordrecht, waaronder een community voor de Vogelbuurt, het experiment De Ontwerpruimte, Stemmen via het web en Bewonerspanel Dordrecht. Hij is nu betrokken bij het project Bewoners aan Zet om de participatie (van samenspraak tot cocreatie) van Dordtenaren te bevorderen met gebruik van de mogelijkheden van web 2.0.*



### Stemmen via het web: bewoners krijgen eindoordeel over veranderingen in de buurt

**Casus:** Afgelopen periode is geëxperimenteerd met stemmen via het web (software van onzewijk.nl). Bewoners (ook kinderen en jongeren) krijgen een stemcode en bepalen hoe een plein of straat wordt ingericht, hoe om te gaan met honden uitlaten of, zoals in Stadspolder, hoe de buurtbegroting er uit moet komen te zien (stemmen kan daar vanaf 18 jaar). Na het uitbrengen van zijn of haar stem, kan iedereen nog reageren in een forum. Tot nu toe zijn de ervaringen positief: de deelname blijkt groot (van een kwart tot meer dan de helft van de bewoners doet mee, ook veel kinderen en jongeren); goede forumreacties, positieve reacties op de werkwijze.

In het Johanna Naber-erf is een oproep gedaan om mee te denken. Meer dan dertig bewoners schuiven aan in een – zeer actieve – werkgroep. Zij schouwen 's avonds, bekijken alle mogelijkheden, gaan in gesprek met medebewoners, maken een voorstel dat ze zelf presenteren aan de buurt en vragen vervolgens het oordeel van alle bewoners vanaf 18 jaar via 'stemmen via het web'. Bewoners hebben de mogelijkheden van het web (nieuws en informatie via de wijkwebsite, stemmen) goed gebruikt. Deze aanpak wordt nu ook op meerdere plaatsen in Stadspolder toegepast. Een aanpak die helemaal past binnen de uitgangspunten 'vertrouwen en verantwoordelijkheid' van de Gemeente Dordrecht. Dordrecht heeft het vertrouwen om meer aan bewoners zelf over te laten waar het hun eigen leefomgeving betreft. Zo werkt Dordrecht aan het ontwikkelen van (mede-)verantwoordelijkheid van bewoners. Dat vraagt om verdere verbetering van persoonlijke, permanente contacten met bewoners.

**De meerwaarde van ICT:** de mogelijkheden van het web (interactieve mogelijkheden van wijkwebsites waar professionals en bewoners aan meewerken, het gebruik van sociale media en stemmen via het web) vullen alle andere bestaande manieren om 'meeweten', meedenken, meedoen en meebeslissen aan. Iedereen kan 24 uur per dag, 7 dagen in de week meedoen. De informatie is voor iedereen gelijk en kan voortdurend up to date zijn.

#### Voorwaarden van Peter:

- Bij professionals en (traditionelere) bewonersgroepen moet het besef groeien van de mogelijkheden.
- Bewoners willen en kunnen zelf ervaring opdoen.
- Vertrouwen tussen de deelnemers en in de kennis en kunde die in de stad aanwezig is. Die ook voor cocreatie met inwoners gebruiken.
- Je moet verantwoordelijkheid durven nemen en delen, en samenwerken aan oplossingen en verbeteringen.

#### Toekomst:

In tenminste iedere wijk is een wijkwebsite (RSS-feed, interactie via onder andere forums, bewoners en professionals zorgen voor het delen van nieuws en informatie, koppeling met sociale media). Steeds meer mensen zijn bereid en in staat mee te werken aan eigen (maatwerk) oplossingen voor problemen en verbeteringen in hun buurt. Kinderen en jongeren stemmen mee over de definitieve voorstellen. De lokale democratie bloeit.







## Jongeren en MSN in Hoorn

**Casus:** Het bereiken en in het oog houden van (rand-groep-)jongeren is een belangrijk doel van de jongerenwerkers van de Welzijnsinstelling Netwerk in Hoorn. Een belangrijk onderdeel hierbij is het jongerenwerk met jongeren van 12 tot 24 jaar. In Hoorn werkt een multi-etnisch team van zes jongerenwerkers. Allen werken in deeltijd, vaak 's middags en 's avonds. Het jongerenwerk in Hoorn richt zich vooral op de 'risicjongeren' en bereikt naar verhouding veel jongeren met een wat lagere opleiding, vaak van allochtone herkomst. Enkele jongerenwerkers zijn gespecialiseerd in het werken met specifieke etnische groepen. De afgelopen anderhalf jaar is hierbij ook MSN ingezet als middel om de jongeren te bereiken. De ervaringen zijn positief. De inzet van MSN sluit aan bij de leefwereld van de jongeren.

**Resultaat:** De jongerenwerkers hebben het gevoel dat ze de jongeren die ze al kennen beter bereiken met MSN. Via MSN blijven ze beter op de hoogte van de bezigheden van jongeren en de jongeren beter op de hoogte van de activiteiten van de jongerenwerker. Maar allochtone jongeren gebruiken minder MSN dan autochtone jongeren. Sommigen zijn meer op straat dan achter de computer te vinden.

De inzet van MSN levert ook nieuwe vragen en dilemma's op. De jongeren leggen problemen en vragen voor. Doordat jongeren anders, opener communiceren via MSN, worden de jongerenwerkers met meer vertrouwelijke informatie geconfronteerd. Een vraag is hoe hiermee om te gaan. Het gebruik van MSN bij het jongerenwerk is spontaan ontstaan en 'hangt' sterk aan bepaalde medewerkers.

Het Verwey-Jonker Instituut beschreef de gehanteerde methodiek en biedt tips, aandachtspunten en voorbeelden voor jongerenwerkers bij contact met jongeren met nieuwe media (MSN).<sup>10</sup>

**De meerwaarde van MSN (en andere sociale media zoals Hyves, Facebook, Ping en Whatsapp)** is vooral actuele informatievoorziening en beter contact houden: de jongeren praten gemakkelijker en vertrouwelijker, voor de professionals betekent het dat ze de jongeren beter kunnen volgen.

### Voorwaarden van Huub:

- Zorgen dat de MSN-techniek (of andere sociale media, red.) goed werkt.
- Zorgen dat de (MSN-)gegevens van de jongerenwerkers goed beveiligd zijn.
- Nadenken over de werktijden van de jongerenwerkers.
- Faciliteren van de jongerenwerkers door ze in het begin meer tijd te geven om msn'en/chatten onder de knie te krijgen.
- Weten/leren hoe de MSN-techniek werkt en de MSN-taal/chattaal kennen.
- De organisatie en de jongerenwerker moeten vooraf samen de grenzen bepalen: in hoeverre wil je in privétijd met jongeren msn'en? Hoe vertrouwelijk ben je met jongeren, hoeveel ruimte geef je ze (sommige jongeren vragen heel veel aandacht)?

### Toekomst:

Sociale media zijn een gereedschap. Niet meer en niet minder. Afhankelijk van hoe je sociale media gebruikt, kunnen het waardevolle hulpmiddelen zijn in je werk.

<sup>10</sup> [http://www.verwey-jonker.nl/jeugd/publicaties/jongerenwerk/jongerenwerk\\_en\\_msn](http://www.verwey-jonker.nl/jeugd/publicaties/jongerenwerk/jongerenwerk_en_msn)

### 13. Elly Verhoef, opbouwwerker Welstad in Stadskanaal

*Elly Verhoef werkt aan het opknappen van 16 speeltuinen in Stadskanaal. De bewoners geven er weinig om, de jongeren hebben geen hangplek, en de kinderen kunnen er niet veilig spelen. Ze besluit iets te doen met samenwerking tussen oud en jong. Samen met Bart, een bachelorstudent van de Haagse Hogeschool, gaat ze aan de slag.*



## Samenwerking tussen generaties, speeltuin als voorbeeld

**Casus:** Er zijn speeltuinen en er zijn buurtbewoners die het belangrijk vinden dat die worden opgeknapt. Er is een gemeente die daar wel geld aan uit wil geven. Er zijn ouderen, jongeren en kinderen die wel iets kunnen, maar elkaar niet (willen) kennen. Elly besluit met de student een website te maken over de betreffende plekken met foto's en mogelijkheden. Buurtbewoners kunnen stemmen over wat er moet komen en de gemeente geeft aan welke ondersteuning zij kan bieden. In de linkerkolom geven jongeren aan wat zij van ouderen verwachten en wat zij zelf kunnen aanbieden. In de rechter kolom geven ouderen aan wat zij van jongeren verwachten en wat ouderen kunnen aanbieden. Dan kan Elly concluderen wat er nog nodig is en daarnaar samen met haar deelnemers naar op zoek gaan. Ze is benieuwd welke beeldvorming er over elkaar bestaat en hoopt met de samenwerking daar ook iets aan te doen. De foto's van de plek staan al op de website. Elly is op zoek naar mensen die de interviews willen doen.

**Resultaat:** Bewoners en de professional zijn al foto's aan het maken en die staan op de website. Er zijn al reacties.

**Meerwaarde ICT:** door de website kunnen mensen kennismaken met elkaar en kunnen zij elkaar tot reacties uitdagen. Door de activiteit bekend te maken kunnen mensen een positief imago krijgen. De website helpt met organiseren. Deze laat immers zien waar de bewoners behoefte aan hebben en welke mogelijkheden onderzocht moeten worden. De gemeente kan de ontwikkelingen volgen en commentaar geven.

Een website kan informeren, communiceren en laten organiseren. Alle drie de functies lijken hier van belang te zijn.

### Voorwaarden van Elly:

- Spreek met de gemeente af dat wat er uitkomt ook door de gemeente wordt ondersteund, de gemeente kan meedoen in het proces.
- Vrijwilligers die willen meehelpen een of twee proeftuinen te starten, niet alles tegelijk.
- Het project moet duurzame betrokkenheid opleveren.
- Je hebt een website nodig, waaraan iedereen kan meewerken.
- Er moet een plek zijn waar mensen met vragen terecht kunnen.
- Er is goede mediaondersteuning nodig, zodat het maximale uit sociale media wordt gehaald.

### Toekomst:

Elly is zeer gemotiveerd om dit project tot een goed einde te brengen. Ze wil een voorbeeld voor anderen ontwikkelen waarbij zij als professional alleen inspirerend hoeft op te treden. Hoe dat gaat, wil ze graag ondervinden en onderzoeken.

## 14. Hennie van Ramshorst, leidinggevende Steunpunt Middenweg Steinmetz | de Compaan

*Hennie van Ramshorst wil graag ingaan op vragen van de cliënten, waar dat enigszins mogelijk is. Leren computeren was zo'n vraag. Dat heeft vijf jaar geleden geleid tot computeractiviteiten, die nu nog steeds plaatsvinden.*



### Met een beperking de digitale wereld in

**Casus:** In de buurt van het steunpunt Middenweg wonen cliënten van Steinmetz | de Compaan individueel. Thuis kunnen de cliënten ondersteuning op afspraak krijgen. Bij het steunpunt kunnen ze terecht voor sociale contacten, hulp in de huishouding, een kopje koffie of een warme maaltijd. De cliënten met een verstandelijke beperking vragen ook naar advies over het gebruik van computers en internet. Ze willen emailtjes versturen, filmpjes op Youtube bekijken, foto's bewerken, muziek downloaden. Een lokale sociale professional biedt zich aan om te helpen. Vanaf 2006 komt hij iedere maand langs, hij eet mee en de mensen maken daarna samen met hem het uitstapje naar het wijk- en dienstencentrum om computerles te krijgen. Dat uitstapje werd uit nood geboren, er waren geen computers met internet op het steunpunt, maar het blijkt een van de aantrekkelijke kanten van de lessen te zijn. Ze zien het als een uitje. Het is een hechte gezellige groep en zij noemen zich 'De Computerclub'. De professional levert maatwerk en daardoor komen ze langzamerhand steeds verder. Er staan inmiddels twee computers met internet in het steunpunt op de Middenweg. Daarmee wordt geoefend. Er is onlangs een filmpje over de lessen gemaakt dat op Youtube staat.

**Resultaat:** de cliënten begrijpen nu meer van computergebruik en zijn minder angstig om iets verkeerd te doen. Ze kunnen meer deelnemen aan de samenleving en zijn trots op hun werk.

**Meerwaarde van ICT:** beter wegwijs in de digitale samenleving en de promotie van de activiteit ook buiten de muren van de instelling

De cliënten hebben een uitje in de maand, ze leren ICT te gebruiken en krijgen een beter gevoel over wat ze kunnen. Het filmpje op Youtube laat aan cliënten en hun familie, medewerkers en buurtgenoten zien wat de cliënten doen en wat bij Steinmetz | de Compaan Steunpunt Middenweg mogelijk is.

**Voorwaarden van Henny:**

- Lage drempel en vertrouwen om vragen te durven stellen.
- Computers en een internetverbinding.
- Regelmaat en structuur.
- Maatwerk.
- Goede docent.

**Toekomst:**

Henny wil graag dat dit een vast onderdeel wordt van de mogelijkheden die Steinmetz | de Compaan aan cliënten kan aanbieden. De cliënten leven in een wereld met computers, waar zij zo op hun eigen manier aan kunnen deelnemen. Tegenwoordig komt er ook een vrijwilliger in de instelling die ook tussentijds vragen kan beantwoorden. Zo wordt het in de loop van de tijd steeds meer een voorziening.

## 15. Cees van de Grift, coördinator Huurdersfederatie Z.O. Drenthe

*Cees van de Grift werkt bij Emmen Revisited als hij start met de verbetering van de sociale kwaliteit van de wijk Bargerres in Emmen. Hij wil experimenteren met de mogelijkheden van een digitaal wijknetwerk omdat te bereiken. Dat was in 2001 heel vernieuwend. Inmiddels wordt dat al meer geaccepteerd. Een van de eerste initiatieven die onder zijn begeleiding tot stand kwam was de website van de Volkstuinvereniging 'Bargerres'.*



### De volkstuin naar het hart van Bargerres

**Casus:** De Volkstuinvereniging aan de rand van de wijk Bargerres is maar bij enkele wijkbewoners bekend. Nadat de Volkstuinvereniging start met een eigen website, kunnen leden in de zomer via de website dagelijks aanbiedingen van extra groenten bekend maken. Mensen met een laag inkomen kunnen zo voor een klein bedrag groente kopen. Met het geld dat binnenkomt, bouwt de vereniging een winkeltje en plaatst niet alleen het aanbod van groenten online, maar ook van zaden, kunstmest, tuingereedschap en recepten. Dat wijkbewoners de Volkstuinvereniging Bargerres in hun hart hebben gesloten, blijkt wanneer de gemeente Emmen meer ruimte voor een weg wil en de winkel op dat terrein ligt: de Bargeressers komen in opstand en met succes.



De website heeft de energie van de seizoenen: in de zomer is het heel levendig en in de winter gebeurt er weinig. In het voorjaar van 2011 gaan de leden van de vereniging hun website weer vernieuwen. Zij willen

dan vrijwilligers gaan werven voor hun vernieuwde winkel en gaan daarvoor Hyves, Facebook, Twitter en LinkedIn gebruiken. Zij blijven leren!

**Resultaat:** Door de webtoepassingen leeft de Volkstuinvereniging krijgt die een sociale functie. De leden kunnen hun tuin ook deels daardoor onderhouden. Men wil in 2011 de samenwerking met de wijk weer een nieuwe impuls geven door vrijwilligers uit de wijk te werven. Dat gebeurt samen met de medewerkers van de Digikamer in Bargerres.

**Meerwaarde van ICT:** door de website worden de producten van de tuinen bekend en kunnen de leden diensten gaan verlenen aan wijkbewoners. Zij vragen daar ook extra handen voor terug. Ict faciliteert dat.

De sociale functie van de tuinen verandert door het actueel houden van de website. De website kan het actuele aanbod weergeven (vandaag sla) en zo kunnen de medewerkers vraag en aanbod beter op elkaar afstemmen.

#### Voorwaarden van Cees:

- Maak gebruik van een simpel websysteem, waardoor vrijwilligers gemakkelijk informatie kunnen aanpassen.
- Heb een goed idee van de mogelijkheden van sociale media.
- Zorg voor vrijwilligers die aan de slag willen.
- Zet een professional in die ze kan inspireren om telkens nieuwe onderdelen toe te voegen, waardoor de waarde van de informatie toeneemt.

#### Toekomst:

Cees heeft inmiddels een andere baan, waar hij zijn ervaring met sociale media inzet voor de huurders van Z.O. Drenthe. In Bargerres hebben de vrijwilligers van De Naoberschapsbank zijn werk voortgezet en de website groeit nog steeds.

# Wat is er nodig voor sociaal gebruik van ICT?

Deze publicatie spreekt over sociaal gebruik van ICT als de manier waarop sociale professionals de mogelijkheden van sociale media gericht inzetten ten behoeve van identiteitsvorming, empowerment, participatie, verbinden en netwerken en integratie. De verbindende schakel tussen deze begrippen is activeren in de brede zin van het woord.

## Activering

De vraag is hoe ICT kan worden ingezet en tot resultaten kan leiden op het terrein van activering van individuen, groepen en wijken. Het zou goed zijn als het sociaal gebruik van ICT verbonden kan worden met sociaal-agogische methoden. Voor de psychologische aspecten kan bijvoorbeeld aansluiting worden gevonden bij de veranderingscirkel van Prochaska en DiClemente<sup>11</sup>.

Hun methode is afkomstig uit de verslavingszorg en houdt rekening met de intrinsieke motivatie van mensen en de manier waarop die kan worden omgezet in actie. Voor de sociologische aspecten kan aansluiting worden gezocht bij methodieken van het straathoekwerk en het wijkopbouwwerk vanwege de activeringsmethodieken voor de vertaling van individuele activering naar groepsprocessen en wijken. Wanneer men verder wildenken over verbinden en netwerken is reeds veel kennis voorhanden uit de groepsdynamica en marketing. Deze methodieken kunnen behulpzaam zijn voor het beschrijven en ontwerpen van de mogelijkheden van media.

## Kunnen denken in termen van media

Sociaal gebruik van internet is een nieuw gereedschap, dat extra aandacht en inzet van professionals vereist om zich te ontwikkelen tot een betrouwbare methode die men overdacht kan inzetten. Internettoepassingen zijn een vorm van media, en als zodanig een aanvulling op bestaande media als folders, radio en TV of persoonlijke contacten. Alle media hebben hun eigen karakteristieken, doelgroepen, gebruikers en omstandigheden waardoor ze meer of minder bruikbaar zijn, zo ook internettoepassingen. Opgedane kennis hierover in de mediasector kan bijdragen aan een planmatige, gestructureerde inzet van ICT die nodig is om resultaten beter te kunnen waarderen en beoordelen.

## Duurzaam gebruik van sociale media

In activering gaat het niet alleen om het incidenteel projecten organiseren door bewoners zelf, maar ook de manier waarop vrijwilligers zulke processen kunnen begeleiden. Vaak zijn vrijwilligers een essentiële factor in de mate van duurzaamheid van ICT projecten in buurten en wijken. Vrijwilligers in de samenleving anno 2011 zijn vaak bekwaam, op zoek naar inspiratie en vragen om een andere, meer gelijkwaardige vorm van samenwerking. Dit vraagt van professionals dat zij kunnen inspireren in plaats van leidinggeven en een dusdanig netwerk kunnen ontwikkelen dat de vrijwilligers betrokken willen blijven en samen telkens op zoek gaan naar verbetering. Het vraagt een cultuur van werken die uitgaat van persoonlijk contact, van buiten naar binnen werken, het versterken van communicatie, het willen betrekken van bewoners, experimenteren en fouten mogen maken. Maar ook voor deze vrijwilligers geldt dat het werken met media daarbij een eigen aanpak vereist. Ook voor hen is het van belang te leren welke specifieke mogelijkheden en onmogelijkheden sociale media hebben. Daarbij spelen goed werkmateriaal en duidelijke taken een belangrijke rol. Van belang is natuurlijk ook dat de technische voorzieningen beschikbaar zijn, goed werken en dat de professionals weten hoe daarmee om te gaan.

## Altijd hetzelfde in iedere wijk?

Uiteindelijk blijkt niet dat alle wijkbewoners al over voldoende computer en internetvaardigheden beschikken om daar zelf uitgebreid gebruik van te maken. Zorgvuldig nagaan wat de lokale en individuele situatie is en telkens aansluiten bij de mogelijkheden, is op zijn plaats. Sociale professionals moeten rekening houden met de mediabeleving die in verschillende etnische groepen niet hetzelfde hoeft te zijn. Soms worden dezelfde uitingen per groep heel anders opgevat.

<sup>11</sup> Sozio, april 2011, Resocialisatie van ouderen met ICT, Van Delft en Kuiper

# Hoe ziet de toekomst van sociaal gebruik van ICT eruit?

De komende jaren zal het zinvol sociaal gebruik van ICT blijven toenemen. 'Zinvol gebruik' in dit kader betekent dat sociaal gebruik van ICT meerwaarde heeft voor de bewoners in een wijk en meerwaarde voor de betrokken sociale professionals en hun organisatie.

Aan de ontwikkeling van zinvol gebruik draagt een aantal factoren bij: toenemend gebruik door bewoners zelf, het toenemend gebruik door en bewustwording van sociale professionals, en nieuwe ontwikkelingen in de beschikbare technologie. Voor sociale professionals betekent het dat zij vaker geconfronteerd zullen worden met voorbeelden van de inzet van sociale media in de dagelijkse praktijk of in de literatuur en dat daardoor het zinvol gebruik van groter belang wordt voor de ontwikkeling van eigen professionaliteit.

Deze drie factoren stimuleren meer incidentele toepassingen van sociaal gebruik van ICT. Het ligt in de lijn der verwachtingen dat hierdoor grotere aandacht voor beleid en onderzoek op dit gebied ontstaat. Of die aandacht snel zal leiden tot structurele adoptie van sociaal gebruik van ICT binnen de sector is, gezien de huidige bezuinigingen en volatiliteit van beleid, nog maar de vraag. Maar de mogelijke meerwaarde van ICT voor de zelforganisatie van burgers en voor efficiency en effectiviteit van het werk van sociale professionals en hun organisaties zou moeten inspireren om er zoveel mogelijk mee te doen.



## Media4me

Er wordt steeds vaker geïnvesteerd in wijkmedia, helaas wordt er lang niet altijd gebruik gemaakt van reeds bestaande kennis. Bij de Media4me helpdesk kunt u terecht voor advies over wijkmedia-initiatieven, gericht op sociale cohesie en interculturele dialoog.

Bel of mail met de helpdesk Media4me; 030-2302240  
[info@media4me.org](mailto:info@media4me.org); [www.media4me.org](http://www.media4me.org)

## Verantwoording

Het eSociety Instituut aan de Haagse Hogeschool heeft de tekst voor deze publicatie geschreven, als onderdeel van het project Media4ME. Het eSociety Instituut is een ontwikkel-, ontwerp- en onderzoeksinstituut. Het werkt als structurele innovatiepartner voor organisaties in zorg, welzijn en overheid op het snijvlak van informatietechnologie en sociaal-maatschappelijke vraagstukken. De focus ligt altijd op de gebruiker.

Het eSociety Instituut doet onder meer onderzoek naar de manier waarop sociale professionals sociale media kunnen inzetten bij hun werk. Het instituut brengt projecten per locatie in kaart en ontwerpt en test samen met de professionals nieuwe toepassingen met als doel het ontwikkelen van overdraagbare werkwijzen. Dit gebeurt o.a. binnen het kader van een SIA/RAAK Publiek programma 'Wijken activeren met ICT' dat voornamelijk in Groningen en Drenthe wordt uitgevoerd: Zie ook de RAAKProjectenbank op [www.innovatie-alliantie.nl](http://www.innovatie-alliantie.nl)

Inmiddels is steeds duidelijker dat het niet zo zeer gaat om het technische platform zelf maar om het doel en het resultaat dat een professional wil bereiken met de inzet van ICT en de kansen die bepaalde ICT-toepassingen bieden om die doelen te bereiken. Er begint een breed scala aan sociale media te ontstaan waar bewoners van wijken mee geholpen zijn. 'Wijkmedia onder de Loep' dat eerder bij MiraMedia is verschenen (te downloaden als pdf op [www.media4me.org](http://www.media4me.org)), laat zien wat er nodig is om van wijkmedia een succes te maken.

Deze tekst is tot stand gekomen op basis van interviews met mensen die ervaring hebben opgedaan met het sociaal gebruik van ICT toepassingen. De auteurs zijn:

- Else Rose Kuiper (@elserosekuiper) eSociety Instituut Den Haag
- Bert Mulder, eSociety Instituut Den Haag
- Haikie Raterink (@haikie) Welzijngroep Sedna, Emmen



burenhulpcentrale



Flickr



Hyves



SMS



Web in de wijk



WhatsApp



email



Twitter



BuurtBuzz



Google



LinkedIn



Youtube



Ping



Facebook



Skype



onze wijk



wijken Dordrecht

Meer informatie over en voorbeelden van mediaprojecten in de wijk zijn te vinden op [www.media4me.org](http://www.media4me.org). Media4ME wordt ondersteund door het integratiefonds van de Europese Unie.