

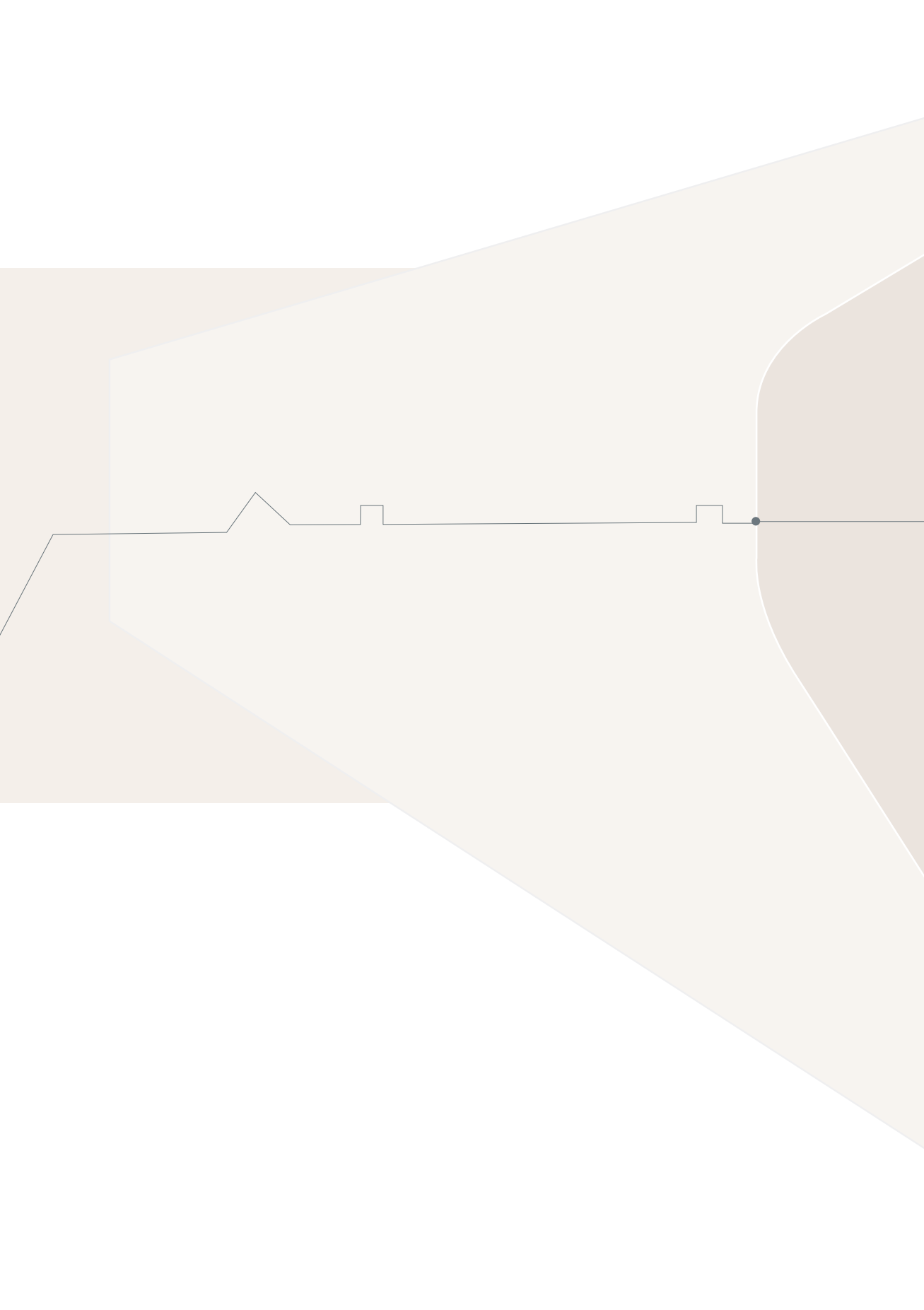


• Digistein

*kroniek van een sociaal experiment
in uitvoering*

JAN STEYAERT EN LILIAN LINDERS

MET MEDEWERKING VAN
JOHAN BODD, QUINTA KOOLS EN TRIS SERAIL



Digistein

*kroniek van een sociaal experiment
in uitvoering*

JAN STEYAERT EN LILIAN LINDERS

MET MEDEWERKING VAN
JOHAN BODD, QUINTA KOOLS EN TRIS SERAIL

Inhoud

Voorwoord	6
Inleiding	8
Deel 1: Het zaaien, <i>situering van de digitale broedplaats</i>	11
1.1. De conceptie van de broedplaats: 10 jaar temmen van internet	13
1.2. De geboorte van de vier broedplaatsen	20
1.3. De habitus van Digistein: Drents Dorp en Strijp	32
1.4. De context: digitale kloof (of niet?)	54
Deel 2: Het groeien, <i>overzicht van projecten van A tot Z</i>	63
A. Bemoeizorg	66
B. D3-project: Drents Dorp Digitaal	70
C. Digitaal Darten	84
D. Dynamo4us	88
E. Engelsbergen	94
F. Gamecorner Bellefort	100
G. ICT op peuterspeelzalen	105
H. iLERT	109
I. Internetcafé Soos Struyckenstraat	113
J. Jeugdkamp Oes Hoes	120
K. Kiek mij nou	128
L. Kijk in de Wijk	132
M. Kijk op toen	140
N. Kinderred@ctie	148
O. LANparty voor beginners	158
P. MailMaat	164
Q. Oefenweb	171
R. SameninSpraak	175
S. Strijp Senioren Contact	178
T. Strijptv	184
U. Thema Intersoos Strijp	188
V. Vak zz	193

	W. Vals Plat	201
	X. Virtuele Bibliotheek Eindhoven	205
	Y. Volta	212
	Z. Webstrijd	218
Deel 3: De oogst,		227
<i>ICT en sociale interventies</i>	3.1. Proces van Digistein	230
	3.2. Vraagsturing, utopie of werkelijkheid	243
	3.3. Rode draden door een diversiteit van projecten	258
Nabeschouwing,		
<i>een decennium sleutelen aan sociale infrastructuur en technologie</i>		269
Bijlagen	Informatiebronnen	275
	Lijst interviews Digistein als proces	277
	Verwijzingen literatuur	278
	Over Fontys en de auteurs	283

Voorwoord

Het is voor de directe partners bij de digitale broedplaats Digistein even wennen dat het de komende tijd wat stiller wordt. Na 3 intensieve jaren sluit de broedplaats. Maar niet zonder de energie door te geven aan talloze organisaties. Buurtverenigingen, welzijnsinstellingen, woningcorporaties, de bibliotheek, scholen en verzorgingshuizen zijn op dit moment druk in de weer om ICT uitkiend in te zetten. En dat wordt alleen nog maar meer.

Het experiment van de broedplaats is daarom ook geslaagd. Er is met zeer veel plezier en inzet gewerkt binnen Digistein en tussen de partners. In totaal zijn in de broedplaats 26 projecten gestart. Het ene project was wat succesvoller dan het andere, maar toch waren ze allemaal even waardevol als het gaat om een van de belangrijkste doelstellingen: leren voor later.

Het is aan Fontys te danken dat de erfenis van Digistein nu ook op schrift staat. Daarnaast wordt er nog een film uitgegeven. Ik ben ervan overtuigd dat iedereen zijn voordeel kan doen met deze leerervaringen in Eindhoven. Een stad waar ICT een belangrijk instrument en katalysator blijft voor zowel sociale als economische ontwikkelingen.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Wethouder'.

W
Wethouder Sociale en Economische Zaken
Gemeente Eindhoven

Zelden heb ik met zoveel moeite een woordje geschreven als deze keer. Het einde van Digistein heeft mijns inziens een grotere impact dan we tot nu toe dachten.

Als adjunctdirecteur van Saltoschool Drents Dorp en als ict-er van onze school heb ik heel regelmatig gebruik gemaakt van de projecten die in dit project zijn uitgebreed. Kinderen van onze school vormden anderhalf jaar lang de kinderedactie. Taal en communicatie (de “C” van ict kreeg zo een heel nieuwe betekenis). Er werden e-mails verstuurd vanuit de fotozuil van “Kiek mij nou”. De kinderen hebben digitaal door Drents Dorp kunnen wandelen. Via “Kijk in de wijk” konden de leerlingen informatie over Drents Dorp van nu en in het verleden ophalen.

Van ouders hoor ik dat ze steeds meer de computer gaan gebruiken. Ik denk, dat Digistein hier een heel grote invloed op heeft gehad. Natuurlijk is het bijna onmogelijk om in zo’n korte projectperiode de sociale cohesie heel veel te vergroten, maar ik denk, dat zonder Digistein, Drents Dorp een stukje minder leefbaar was geweest.



A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Frans Snellen'.

*Frans Snellen
Waarnemend Directeur
Basisschool Drents Dorp*

Inleiding

Dat technologie goed is voor de economie, dat is al eerder gesuggereerd. Maar is technologie ook goed voor het sociale van onze samenleving? We zijn digitaal en worden steeds digitaler, worden we er nu ook sociaal beter van? En hoe kun je technologie gebruiken om de sociale kwaliteit te verhogen?

Met deze vragen worstelde Digistein de afgelopen jaren. In deze publicatie wordt verslag gedaan van dat experiment. Digistein is een van de vier landelijke pilotprojecten geweest waarin geëxperimenteerd werd met ICT als drager van sociale interventies, van maatschappelijke ontwikkeling.

Deze publicatie kreeg om verschillende redenen de ondertitel 'kroniek van een sociaal experiment in uitvoering' mee. Het is opgevat als een *kroniek* omdat we uitvoerig verslag doen van het ontstaan en de werking van de Eindhovense digitale broedplaats. De chronologie is terug te vinden in de drie delen van deze publicatie, te weten het zaaien, het groeien en de oogst.

Het gaat over een *sociaal experiment* omdat niet zozeer een problematische situatie in een bepaalde wijk aanleiding was tot Digistein, maar de zoektocht naar nieuwere en betere sociale interventies. Het succes van de broedplaats ligt dan ook niet primair bij een verandering in sociale cohesie in Drents Dorp en Strijp, maar in de mate waarin we beter zicht hebben op de effectiviteit van sociale interventies waarbij technologie een belangrijke rol speelt en de mate waarin deze inzichten gebruikt worden in grotestedenbeleid en lokaal sociaal beleid in heel Nederland.

Er is sprake van *in uitvoering* omdat de broedplaats nog niet afgesloten is bij het afsluiten van deze tekst (1 november 2004). Het projectbureau van de broedplaats werkt nog twee maanden verder, enkele projecten zijn nog maar net uit de startblokken en zullen pas in 2005 resultaten opleveren, en ook de evaluatie gaat nog verder. Deze publicatie is dan

ook maar een eerste volledige rapportage over de broedplaats, midden 2005 komt er een vervolg waarin met name het materiaal uit de twee bevolkingsenquêtes uitgewerkt wordt.

Maar bovenal is er sprake van *in uitvoering* omdat de kern van Digistein te vinden is in het uitvoeren van goedbedachte projecten en het toetsen van ideeën aan de realiteit. Immers,

"the proof of the pudding is in the eating".

Mooie voorstellen doen over hoe het anders zou moeten en kunnen als de sociale sector ICT gaat gebruiken, is eenvoudig. Maar die voorstellen ook uitvoeren is minder eenvoudig. En dan nog eerlijk en met open agenda kijken naar de werkelijke effecten, ook als die afwijken van de verhoopte effecten, is complex. We zijn de tijd van oneliners voorbij als het gaat om het bij sociale interventies gebruiken van technologie. Het debat is genuanceerder en diepgaander geworden, en daarmee complexer.

Dat is winst.





(1)

Het zaaien

situering van de digitale broedplaats



(1.1)

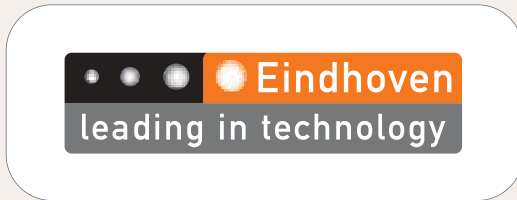
De conceptie van de broedplaats: 10 jaar temmen van internet

De digitale broedplaatsen zijn eind 2000 niet uit de lucht komen vallen, maar wortelen in een jarenlange aandacht voor maatschappelijke toepassingen van internet, in een ambitie om technologische vooruitgang te laten samenlopen met sociale vooruitgang. Het laatste decennium van de twintigste eeuw zijn we met zijn allen druk geweest om die nieuwe media te temmen. Terwijl de ontmoeting met de mobiele telefoon vrijwel uitsluitend aan de burger en de private sector overgelaten werd, ging de overheid stevig aan de slag met het organiseren van de verspreiding van computers en internet in de samenleving. Twee startpunten van deze ontmoeting tussen overheid en internet zijn te vinden in het Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen (Ministerie van Economische Zaken, 1994) en het Europese Bangemann-rapport (European Commission, 1994). Beiden dateren uit 1994 en markeren zo de geboortedatum van beleid op dit gebied, nu net tien jaar geleden. Beiden delen ook het expliciteren van een rode draad door initiatieven die voordien in gespreide slagorde plaatsvonden en de uitstraling van een sterke 'sense of urgency'. Die rode draad ligt in de doelstelling om van Nederland c.q. Europa de meest concurrerende regio in de wereld te maken, wat in de context van de opkomende informatiesamenleving neerkomt op het organiseren van een voorsprong in de digitalisering van de (economische) leefwereld. Instrumenten daartoe zijn de liberalisering van de telecommunicatiemarkt, de ontwikkeling van elektronische dienstverlening en ruime toegang tot internet onder de gehele bevolking. Daar is haast bij geboden, de ontwikkelingen worden als een wedstrijd beschreven waarbij alleen de eersten tot de winnaars kunnen behoren:

'Gezien de technologische infrastructuur in ons land, de hoog geschoolde beroepsbevolking en de traditionele sterkte in procesgerichte logistieke en financiële dienstverlening heeft Nederland een gunstige startpositie. Ons land zal dan wel alle zeilen bij moeten zetten, want de mondiale race gaat zeer snel en vergt uiterste inspanningen.' (Ministerie van Economische Zaken, 1994)

Ook in Eindhoven krijgt de interesse in nieuwe media vanaf 1994 vorm, met de oprichting van RED (Regio Eindhoven Digitaal). Snel volgen een aantal gemeentelijke beleidsnotities, zoals 'nieuwe media, nieuwe kansen' en 'Eindhoven, innovator multimedia and hightechnology

region' uit 1995. Telkens wordt de ambitie van Eindhoven benadrukt om een voortrekkersrol te spelen op technologiegebied. Dat leidt tot de stadsslogan 'Leading in Technology' of 'voorop in technologie'.



Met bedrijven zoals Philips, ASML en Simac in de regio is het bovendien geen holle ambitie. Die krijgt erkenning midden 2000, als Eindhoven samen met Helmond het nationale Kenniswijkproject toegewezen krijgt. Bedoeling is dat een gebied waarin 47.000 gezinnen wonen vijf jaar lang voorop zal lopen inzake technologie, en er zo een 'consumentenmarkt van de toekomst' ontstaat. Daarna volgen nog de landelijke projecten 'superpilot' en de digitale broedplaats Digistein.

Genoemde beleidsnotities worden in de volgende jaren aangevuld en geactualiseerd door tientallen andere notities, zoals de kabinetsnota 'Digitale delta' uit 1999 en het eEurope actieplan. Het denkproces rondom dit beleid wordt gevoed door initiatieven zoals Infodrome (1999-2002) of organisaties zoals Nederland Kennisland en de Informatiewerkplaats die oproepen om snel werk te maken van het digitaliseren van onze leefwereld. Nederland moet zijn positie in de vaart der volkeren bevestigen en versterken door zich om te scholen van distributieland naar kennisland, geen Betuwelijk meer maar digitale infrastructuur.

De grote aandacht voor nieuwe media komt voornamelijk uit de economische en technische hoek, in Haagse termen vanuit het ministerie van Economische Zaken en Verkeer en Waterstaat. Maar ook de sociale pijler van de samenleving en andere delen van de rijksoverheid laten zich niet onbetuigd. Zo was er het baanbrekende werk van de Tijdelijke Commissie voor Informatiebeleid in 1997 en het werk van het Rathenau Instituut, met name de 'Fatima-reeks' en het handvest van rechten en plichten van het individu op de elektronische snelweg. Pionierende initiatieven zoals SPITS kregen omstreeks 2000

draagvlak en slagkracht. In deze periode kregen ook lokale initiatieven tegen de digitale kloof landelijk erkenning als digitale trapveldjes en kwam het sociale dividend van technologie op de beleidsagenda te staan door twee adviezen, te weten dat van de Commissie Cerfontaine (ICT en de stad) en dat van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (Ver weg én dichtbij). Vanuit sociaal perspectief lopen er door deze diversiteit van adviezen en initiatieven drie rode draden, drie doelstellingen, heen. Een in de tijd eerste doelstelling is de *toepassing van technologie in de sociale infrastructuur*, het zoeken naar computertoepassingen die de effectiviteit van zorg en welzijn kan vergroten. Daarin situeren zich initiatieven als het reeds genoemde spits, maar ook de drie WELCOM-congressen en de internationale netwerken ENITH en HUSITA. Waar oorspronkelijk de aandacht vooral uitging naar het inzetten van computers bij cliëntregistratie, werd dit vrij snel uitgebreid naar informatievoorziening rechtstreeks aan de burger (de FIRA-databank, het MIP-project en, recenter, Overheidsloket 2000 en de Vraagwijzer), richting ketenautomatisering, casemanagement-software en e-mail in de hulpverlening (van Lieshout, Hesemans & van der Maarel, 2002). De Digisteinprojecten MailMaat en Volta sluiten aan bij deze doelstelling (zie pagina's 164 en 212).

Midden jaren negentig ontstaat er een langzame verspreiding van toegang tot internet voor huishoudens, en ontstaat meteen het gevaar van 'digitale drenkelingen'. De tweede doelstelling richt zich dan ook op het vermijden van digitale problemen. Nieuwe media mogen geen basis zijn voor een *nieuwe maatschappelijke tweedeling* tussen wie wel en wie geen toegang heeft tot nieuwe media. Via onder meer de digitale trapveldjes, computerhoeken in openbare bibliotheken en initiatieven zoals SeniorWeb wordt nagestreefd dat elke burger vertrouwd kan raken met de mogelijkheden van computers en internet en de nodige vaardigheden kan ontwikkelen. In deel 1.4. van deze publicatie (zie pagina 54) gaan we verder in op de ontwikkelingen van de digitale kloof en het beleid daaromtrent.

Ten slotte is er omstreeks de eeuwwisseling een significante kanteling van het vermijden van problemen naar *het oppakken van digitale kansen*. Zowel burger als hulpverlener is nu enigszins vertrouwd met technologie en heeft de schermangst afgelegd, al was het maar onder invloed van de Nintendo-generatie. De technologie is zodanig getemd dat met domesticatie en africhting gestart kan worden. Dat doen burgers dagelijks als ze met die technologie aan de slag gaan en beslissingen nemen over welke nieuwe producten ze al dan niet kopen, welke toepassingen ze al dan niet gebruiken. De overheid speelt op dit terrein een stimulerende rol, met name waar het gaat om toepassingen met sociale winst. Programma's waarbinnen geëxperimenteerd wordt met deze toepassingen zijn id-wijk (sev in opdracht van het ministerie van vrom), Technologie en sociale integratie (ministerie van ez en vws), digitale pioniers (ministerie van oc&w) en de digitale broedplaatsen (ministerie van bzk en vws). Deze laatste worden in de volgende paragraaf uitvoeriger beschreven.

De latere beleidsnotities worden gekenmerkt door het loslaten van determinisme over de invloed van technologie op de samenleving. Dat determinisme was nog wel erg aanwezig in eerdere beleidsstukken, waarin technologie voornamelijk vanuit een weerscenario benaderd werd: je kan je kleding erop aanpassen, maar het veranderen doe je toch niet. Zo schrijft het ministerie van Economische Zaken in 1999:

“De ICT-golf versnelt de ontwikkeling van de informatiemaatschappij, een ontwikkeling die zich in hoge mate autonoom voltrekt,”

terwijl de welzijnsnota uit 1999 schrijft dat

“Sommige ontwikkelingen hebben het karakter van een brede onderstroom die zich niet laat tegenhouden of omleiden. Dat geldt bijvoorbeeld voor de vergrijzing van de bevolking en voor de oprukkende informatietechnologie.”

Ook bij de optimisten vinden we dit determinisme, het geloof dat het alleen al omwille van meer technologie ook sociaal beter zal gaan:

“Over veertig jaar is iedereen ter wereld substantieel gelukkiger dankzij internet,”

zegt Jacob van Duijn, mede-eigenaar van Netlinq, in het millenniumnummer van *Vrij Nederland*.

Binnen een dergelijke context krijgt beleid maar een beperkte speelruimte (de aangepaste kleding bij regen) en zijn de vrijheidsgraden erg beperkt. Juist door het loslaten van het determinisme ontstaat er ruimte voor leren en experimenteren. Als alles zich niet vanzelf ontwikkelt, is er immers keuzemogelijkheid in beleid en kan er gestuurd worden op gewenste resultaten. Vanuit dat perspectief ontstaat behoefte aan actief ingrijpen in de technologie en kennis over welke sociale interventies effectief zijn en welke niet. Het is de zoektocht naar specificatie van de verwachting dat nieuwe media basis kunnen zijn voor effectieve sociale interventies, meteen vanuit een nuancering dat niet zomaar elke technologie in elke sociale interventie een heilzame werking heeft. Deze zoektocht krijgt gestalte in programma's als digitale pioniers, ID-wijk, Technologie en Sociale Integratie en de digitale broedplaatsen. Meteen is daarmee ook benadrukt dat het gaat om experimenten waarin zowel uitvoering als evaluatie en leren belangrijk zijn. De experimenten moeten immers inzichten opleveren die een basis zijn voor latere opschaling, in het geval van de digitale broedplaatsen opschaling naar andere gemeenten dan de vier betrokken gemeenten en naar het gehele grotestedenbeleid en lokale sociale beleid.

Het experimentele karakter van de broedplaatsen maakt het nodig om onderscheid te maken tussen verschillende soorten resultaten. Daartoe doen we een beroep op een schema dat eerder uitgewerkt is door Mintzberg, bij de analyse van strategische planning in organisaties (Mintzberg, 1994).

Hij roept op om niet alleen te kijken naar formele en analytisch totstandgekomen strategieën

van een organisatie en de mate waarin deze slagen of mislukken. Een analyse van strategische planning moet ook kijken naar de nooit tot uitvoering gebrachte strategieën ('unrealized strategy') en de uit het niets opborrelende strategieën ('emergent strategy') (zie schema pagina 18). In de wereld van nieuwe media zien we volop voorbeelden van deze diverse vormen van strategische planning, te illustreren met de voorbeelden van Iridium en sms.

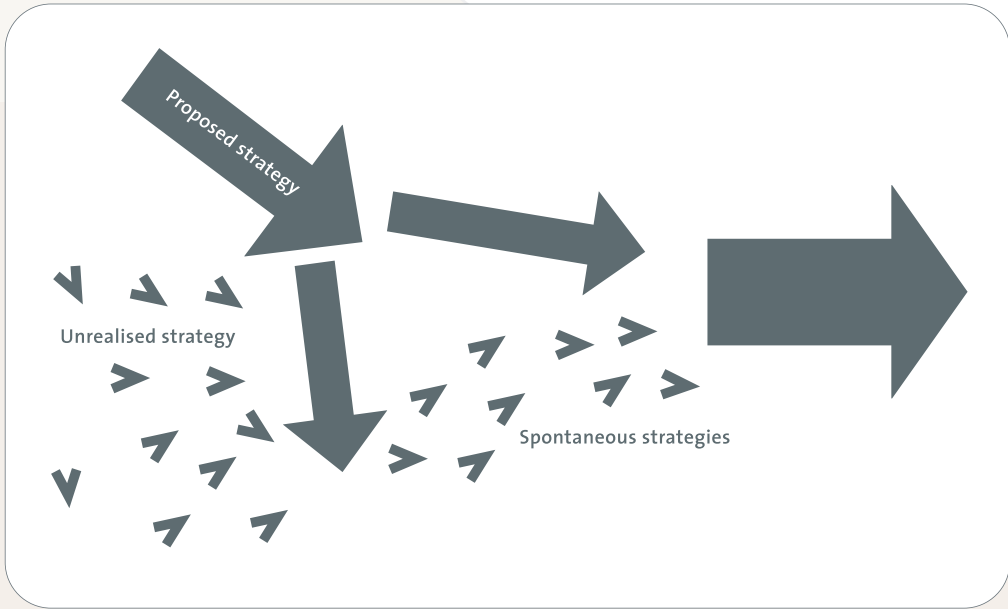
Iridium is een wereldwijd netwerk van mobiele telefonie via 66 'low-earth orbiting (LEO) satellites' waardoor een 100procents dekking van het aardoppervlakgegarandeerd wordt. Het is gelanceerd na lange en zorgvuldige analyse ('intended strategy' en 'deliberate strategy') maar een zakelijk fiasco. Hoewel goed bedacht, had men onvoldoende rekening gehouden met de snelle opkomst van andere vormen van mobiele telefonie en met de wel erg kleine groep consumenten die ook in poolgebieden of in het midden van de oceaan mobiel wil kunnen bellen.

SMS is een typisch voorbeeld van een 'emergent strategy'. Het is een sterk zakelijk succes voor telefoonmaatschappijen, die er een dankbare bron van inkomsten in gevonden hebben. Het is echter niet het resultaat van technisch vernuft of marktanalyse. Integendeel, sms is nooit als een zakelijke dienstverlening uitgedacht, maar was in oorsprong een hulpmiddel, onder meer om onderhoudstechnici van telefooncentrales met elkaar te laten communiceren. De gebruiksonvriendelijkheid zorgde er zelfs voor dat er oorspronkelijk geen registratie was van sms-gebruik en voorafbetaald beltegoed, zodat de eerste generaties sms'ers er gratis gebruik van konden maken.

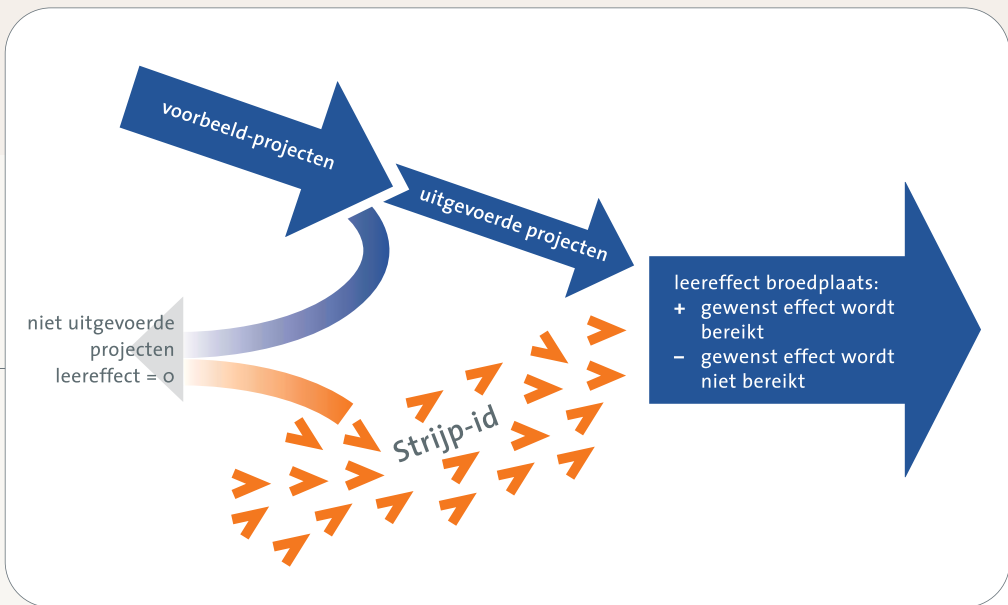
Het is nuttig voor Digistein (en de andere broedplaatsen) een aangepaste versie van dit schema te maken. Daarbij is de 'intended strategy' het equivalent van de voorbeeldprojecten, zoals die door elke broedplaats bij de projectaanvraag geformuleerd werden. De 'emergent strategy' is dan het equivalent van het fonds lokale initiatieven (Strijp-id in Eindhoven) waarbij ideeën van burgers en maatschappelijke organisaties actief opgezocht worden en steun krijgen om tot uitvoering te komen. Ook een programma als Digitale Pioniers (<http://www.digitalepioniers.nl/>) richt zich volledig op deze 'emergent strategy'.

Ook de categorie van 'unrealized strategy' is te herkennen in de digitale broedplaats, in de vorm van die ideeën die nooit de fase van de uitvoering bereiken en daardoor geen leereffect hebben. Anders dan in het schema van Mintzberg kunnen deze niet uitgevoerde ideeën afkomstig zijn van zowel de 'intended strategy' als de 'emergent strategy'. Omdat ze nooit in de praktijk uitgetest worden, zijn dit dikwijls de ideeën die lange tijd blijven voortleven en telkens opnieuw als oplossing aangedragen worden.

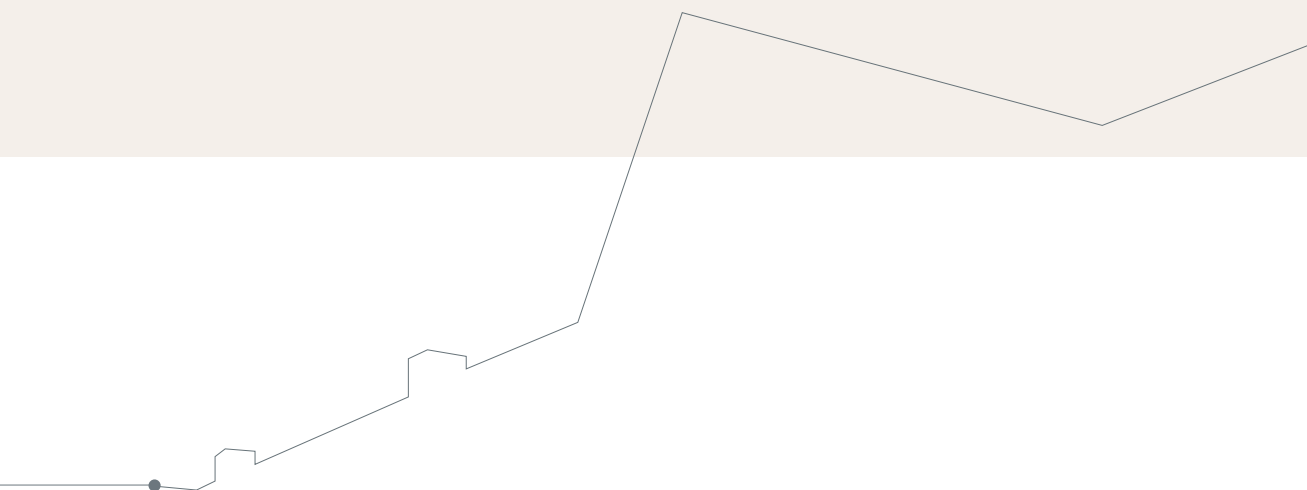
Ten slotte is Mintzbergs categorie van 'realized strategy' herkenbaar in die projecten die uitgevoerd zijn en na evaluatie kennis opleveren over welke slimme combinaties van ICT en sociale interventies gewenste effecten hebben. Het is wel nuttig hier te benadrukken dat in de



Boven: schema Mintzberg, onder: schema Digistein



digitale broedplaatsen een project geslaagd is als er sprake is van toegenomen kennis over effecten, en niet alleen als gewenste effecten daadwerkelijk bereikt worden. Ook als een project leert dat een bepaalde interventie wel goed bedacht is en goed uitgevoerd kan worden, maar de verhoopte effecten niet behaald worden, is dit winst. Er is dus een onderscheid tussen geslaagde experimenten (we weten nu of de verwachte effecten bereikt worden) en niet of slecht uitgevoerde experimenten (we weten nu nog niet of de verwachte effecten zich kunnen voordoen, want de uitvoering liep fout). Binnen Digistein zijn projecten alleen mislukt als er niets geleerd kan worden. Dat kan het geval zijn bij slechte uitvoering, bij onvoorziene ontwikkelingen of wanneer aanpalende trajecten anders liepen dan voorzien. Een goed uitgevoerd project dat niet de verwachte resultaten oplevert, bevat evenveel lessen als eenzelfde project met verwachte resultaten. Ook deze zijn voor grotestedenbeleid en lokaal sociaal beleid relevant, want ze bevatten informatie over welke combinaties ICT en sociale interventies niet opgenomen moeten worden in het repertorium van de sociale infrastructuur.



(1.2)

De geboorte van de vier broedplaatsen

Als reactie op de adviezen van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling en de Commissie ICT en de stad komt het tweede paarse kabinet op 5 oktober 2001 met een kabinetsstandpunt over 'Sociale kwaliteit en ICT'. Het standpunt bevat de gebruikelijke samenvatting van beide rapporten, en de visie van het kabinet daarop. Anders dan het geval is bij de meeste kabinetsstandpunten, is verder ook een actieprogramma opgenomen. Het blijft niet bij woorden, maar er worden meteen budgetten aan gekoppeld. In totaal gaat het om 26 miljoen gulden (bijna 12 miljoen euro), waarvan 88% afkomstig is van de begroting van grotestedenbeleid en het restant uit de begroting van het ministerie van vws. Het actieprogramma voorziet vier lijnen waarlangs de budgetten aangewend zullen worden, te weten breedband, vraagwijzer, een kenniscentrum en vier broedplaatsen.

Een klein deel van het budget (2 miljoen gulden) wordt beschikbaar gesteld voor de ondersteuning van *breedband* in Nederlandse steden:

"Deze tijdelijke stimuleringsmaatregel is er met name op gericht om achterstandswijken en minderheden in grote steden de mogelijkheden te bieden tot het verbeteren van hun leefomgeving." (Ministerie van BZK en VWS, 2001, p. 5)

"Het kader van dit actieprogramma is conform het staande kabinetsbeleid niet bedoeld voor de eigenlijke aanleg van de infrastructuur, maar voor het stimuleren van het zelforganiserend vermogen van bewoners, bedrijven en (overheids-) organisaties. Dit bedrag komt boven op de 15 miljoen die door het ministerie van EZ reeds voor pilots met breedband is uitgetrokken en heeft als doel het proces bij de totstandkoming van breedband te ondersteunen, met name gericht op het stimuleren van achterstandswijken en minderheden in de grote steden."
(Ministerie van BZK en VWS, 2001, p. 22).

Opvallend is dat noch in de onderliggende adviezen noch in het kabinetsstandpunt een omschrijving gegeven wordt van breedband, terwijl er toch behoorlijk wat onduidelijkheid is over wat er precies onder verstaan wordt. Een deconstructie van het begrip is nodig om

zuiverheid van communicatie over ambities en verwachte effecten mogelijk te maken (Steyaert, 2003). Uit de manier waarop de lijn uit het actieprogramma later uitgewerkt wordt, blijkt dat breedband opgevat wordt als glasvezel tot in de huiskamer, de zogenaamde 'fibre to the home', en niet over altijd-aanverbindingen zoals ADSL of de toen net opkomende draadloze netwerken als wifi en (later) wimax.

Deze lijn uit het actieprogramma moet gesitueerd worden in het enkele weken eerder aangekondigde vertrek van Bredband uit de Benelux. Dit Zweedse bedrijf had met de nodige poeha in de eerste helft van 2001 afspraken gemaakt met diverse gemeenten en woningcorporaties om een behoorlijk aantal woningen op glasvezel aan te sluiten. Onder druk van de veranderde technologiebeurs en de aanslagen op 11 september zag Bredband zich verplicht om activiteiten terug te plooiën op het thuisland Zweden.

Het is niet onmiddellijk duidelijk wat de resultaten zijn van de investering in deze lijn van het actieprogramma.

Informatie over de activiteiten was een hele tijd beschikbaar via <http://www.breedbandproeven.nl/>, hoewel ondergesneeuwd tussen informatie uit de genoemde reeds bestaande pilots. De website is echter opgeheven, en het adres is nu een zoekfunctie op het trefwoord 'breedband' op de website van Stedenlink. Dat geeft veel verwijzingen naar veel informatie, maar naar algemene projecten of documenten over breedband in Nederland en niets specifiek vanuit een sociaal perspectief. Of breedband ook iets betekend heeft voor sociale kwaliteit en aspecten als zelforganiserend vermogen van bewoners of stimulering van achterstandswijken, is uit deze informatie niet te achterhalen.



Eenzelfde budget wordt in het actieprogramma voorzien voor de verdere uitbouw van het project 'VraagWijzer' van Overheidsloket 2000. Dit initiatief richtte zich op het ondersteunen van Nederlandse gemeenten bij de ontwikkeling van een vraaggerichte en geïntegreerde dienstverlening aan hun klanten (burgers, bedrijven).

De eenloketgedachte staat daarbij centraal. Burgers of ondernemers moeten niet meer van het kastje naar de muur gestuurd worden, maar aan één loket geholpen worden. De overheid moet de communicatie tussen diverse overheidsdiensten maar in de zogenaamde 'back office' regelen, zonder dat de klant daar last van heeft. Overigens kan zo'n eenloketdienstverlening plaatsvinden aan een fysiek loket, maar net zo goed aan een virtueel loket, dat wil zeggen, via internet.

Overheidsloket 2000 heeft op een aantal gebieden de eenloketgedachte uitgewerkt, met name bouwen en wonen, bouwen, en zorg en welzijn. De activiteiten op dit laatste terrein zijn gebundeld onder de naam 'VraagWijzer'.

De extra impuls vanuit het actieprogramma voor VraagWijzer richt zich op het ontwikkelen van de ICT-component ervan:

"De ICT-toepassingen die hierbij worden ontwikkeld, zijn zowel direct bedoeld voor gebruik door de burger zelf als door de loketadviseurs die de burgers helpen hun vragen en wensen te formuleren en te adresseren." (Ministerie van BZK en VWS, 2001, p.22)

Midden 2003 heeft de Staatssecretaris van vws uitgesproken dat zij het VraagWijzer project als een succes beschouwt, doch tevens besloten heeft om VraagWijzer als vws-project voor het einde van 2003 af te sluiten. Zij wil graag alle verworvenheden en producten overdragen aan de betrokkenen, en de voortrekkersrol van het ministerie op dit terrein stopzetten. Het gedachtegoed rondom vraagwijzer is nu ondergebracht bij een stichting (zie <http://www.vraagwijzer.nl/>, contactpersoon Hein de Graaf). De gedachte om op het terrein van zorg en welzijn een voor de burger toegankelijke dienstverlening uit te bouwen middels de één-loket constructie, heeft sindsdien weer aan soortelijk gewicht gewonnen door de ontwikkelingen rondom de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (wmo).

Een volgende lijn uit het actieprogramma voorziet een budget van 6 miljoen gulden voor een kennisnetwerk 'Sociale kwaliteit en ICT'. De centrale regie van dit kennisnetwerk wordt gelegd bij het Kenniscentrum Grote Steden (<http://www.kenniscentrumgrootesteden.nl/>). De beoogde activiteiten worden omschreven als

"Het kennisnetwerk gaat onder andere een virtuele databank opzetten, nationale en internationale ontmoetingen organiseren en steden stimuleren i-visies te ontwikkelen en steden hierin actief bijstaan." (Ministerie van BZK en VWS, 2001, p. 1).

Hieruit ontstaat Social Quality Matters, (zie www.sqm.nl), dat als kennisprogramma integraal deel uitmaakt van het Kenniscentrum Grote Steden. Daardoor kan een sterke relatie gelegd worden met de G30 en het grotestedenbeleid. sqm ontwikkelde in de periode 2002-2004 een stevige website met talloze projectbeschrijvingen, een actueel nieuwsoverzicht, een virtuele bibliotheek waarin onder andere Rode Draad Notities en het handboek 'Een prettige buurt;

internet als gereedschap'. Samen met het Sociaal Cultureel Planbureau wordt een jaarboek 'ICT en samenleving' uitgewerkt, waarbij afwisselend het SCP het voortouw neemt met een wetenschappelijke benadering en SQM met een beleids- en praktijkgerichte benadering (de Haan & Klumper, 2004; de Haan & Steyaert, 2003; de Haan & van der Laan, 2005). Bovendien wordt een evaluatietraject opgezet dat de individuele evaluaties van elk project en elke broedplaats afzonderlijk moet overkoepelen. De uitvoering ervan berust bij IVA Tilburg.

Er wordt ook een driedaagse training ontwikkeld rondom sociale kwaliteit en ICT, met name om gemeenten te ondersteunen bij het maken van een lokale i-visie. Deze training wordt in een aantal gemeenten uitgevoerd (van Almere tot Zaanstad). SQM vormde ook de spil in de organisatie van twee landelijke congressen (Amsterdam, juni 2003 en Eindhoven, december 2004) en speelde een actieve rol in enkele internationale activiteiten (bijvoorbeeld congres 'welzijn in tijden van onbehagen' in Brussel, juni 2004 en het seminar 'Social policy in the information society' (Eindhoven, december 2004).

Het grootste gedeelte van het actieprogramma gaat naar vier digitale broedplaatsen, te weten 16 van de in totaal 26 miljoen gulden. Broedplaatsen vormen het 'implementatiekader' voor de talloze ideeën om met ICT aan sociale kwaliteit te werken. Oorspronkelijk is het idee gelanceerd door de Commissie Cerfontaine, toen nog onder de naam 'digitale kraamkamers':

"Bij de digitale kraamkamers is het de bedoeling om reeds bestaande ICT-organisaties op wijkniveau, zoals digitale trapveldjes, brede school, bibliotheken, etc., uit te breiden met extra faciliteiten. Het gaat er niet om een nieuwe organisatie op te richten. Begingebroukers, bedrijven, maatschappelijke organisaties en lokale overheid komen in de digitale kraamkamer samen en bezien welke bijdrage ICT kan leveren bij het oplossen van grootstedelijke problemen.

De digitale kraamkamers zijn vooral gericht op het versterken van de positie van achterstandsgroepen en het sociale leefklimaat in aandachtswijken. De digitale kraamkamers kunnen begeleiding bieden bij het uitwerken en implementeren van ideeën die uit de samenleving komen.” (Commissie 'ICT en de stad', 2000, p.49)

De implementatie van deze lijn uit het actieprogramma laat niet lang op zich wachten. Al een week later (op 24 oktober 2001) gaat er een brief naar de G30 met een uitnodiging om vóór 6 december 2001 projectvoorstellen in te dienen voor digitale broedplaatsen. Iets meer dan twintig voorstellen worden ontvangen. De vier 'winnaars' worden al op 12 december 2001 bekendgemaakt: Amsterdam, den Haag, Deventer en Eindhoven. De inhoud van de afgewezen projectvoorstellen wordt niet bekendgemaakt, noch om welke gemeenten het hier gaat. Anders dan bij de deelnemers van de een jaar eerder gehouden oproep rond Kenniswijk, ontstaat er dan ook geen netwerk van gemeenten met afgewezen voorstellen. Een aantal elementen van de structuur van de digitale broedplaatsen wordt vastgelegd in de vraag tot projectvoorstellen. Zo wordt er omschreven dat broedplaatsen een rol spelen in het stimuleren en makelen van lokale projecten.

“De digitale broedplaatsen hebben tot doel om lokale initiatieven te activeren en tot wasdom te laten komen.”

Daartoe moet elke broedplaats een fonds lokale initiatieven oprichten. Tegelijkertijd heeft elke broedplaats ook een eigen agenda middels een gezichtsbepalend voorbeeldproject.

“Het voorbeeldproject is een initiatief waar de digitale broedplaats een eigen gezicht mee krijgt naar de rest van stad en regio. Diverse lokale organisaties participeren in dit project, waarvan de digitale broedplaats het hart vormt.”

Hoewel er daardoor een zekere mate van uniformiteit tussen de verschillende broedplaatsen ontstaat, is er voldoende diversiteit om een korte beschrijving van elk hier te rechtvaardigen. Meer informatie over elke broedplaats is beschikbaar via www.sqm.nl of de tussentijdse rapportage van oktober 2003 (Serail & Kools, 2003).

Hier past wel de observatie dat van de verschillende voorbeeldprojecten en talloze projecten die door de fondsen lokale initiatieven gefinancierd werden in Amsterdam, Den Haag en Deventer, nauwelijks projectbeschrijvingen en evaluaties beschikbaar zijn. Amsterdam heeft zijn broedplaats wel afgesloten met een 'oogst-cd' en een evaluatierapport (Beckers, 2004a), maar beide richten zich op het algemene niveau van de broedplaats eerder dan onderscheid te maken tussen diverse projecten. Van een leuk bedacht en uitgewerkt project zoals www.foodandfriends.nl krijgen we alleen de grote lijnen en een paar cijfers, zonder duidelijkheid of het ook sociale effecten heeft. Ook voor den Haag en Deventer blijft de beschikbare informatie beperkt tot korte

beschrijvingen van doelstelling en algemene wijze van aanpak. Of projecten al dan niet uitgevoerd konden worden zoals voorzien en al dan niet de beoogde effecten bereikten, is meestal niet terug te vinden. Daardoor wordt afbreuk gedaan aan het leereffect van de broedplaatsen. Een globale evaluatie van de broedplaatsen door IVA en de publicatie van een reeks van vijf methodieboekjes door SQM identificeren eind 2004 wel welke succesvolle maatschappelijke ICT-projecten de moeite waard zijn om door gemeenten of welzijnsinstellingen en dergelijke opgepakt te worden.

Amsterdam

De Amsterdamse digitale broedplaats wordt aangehecht bij Cyburg (www.cyburg.nl) in het stadsdeel Zeeburg. Dit initiatief ontstond na de afwijzing van het Amsterdamse voorstel om Kenniswijk te huisvesten. Cyburg omschrijft zichzelf als

“een digitale proeftuin waar verkend wordt welke mogelijkheden het gebruik van nieuwe media, al dan niet via breedband, biedt aan burgers, overheid, bedrijfsleven en instellingen. Het doel is actief te anticiperen op de effecten van ICT op de samenleving met als neveneffect een versterking van de internationale concurrentiepositie van Nederland als vestigingsplaats voor ICT-bedrijven.”

Het voorbeeldproject van deze broedplaats is het ‘Open Source Software Lab Amsterdam’ (<http://www.oss.nl/> en <http://www.ossl.nl/>). Op verschillende plaatsen wordt op niet-commerciële basis software ontwikkeld die benut kan worden om sociale kwaliteit te verbeteren, maar deze software kent weinig verspreiding. Het voorbeeldproject wil dergelijke software toegankelijk maken voor (publieke) organisaties en burgers door het verzamelen en beschrijven van wat beschikbaar is en het doorontwikkelen en toepasbaar maken van bestaande software. Eerder had Amsterdam op dit terrein al activiteiten ontwikkeld, bijvoorbeeld met ‘web in a box’. Het Fonds Lokale Initiatieven nodigde met enige regelmaat Amsterdammers uit om voorstellen in te dienen rond ICT en sociale kwaliteit. Daartoe behoren onder andere Afsprakenagenda, een project om verschillende Amsterdamse organisaties zicht te geven op delen van elkaars agenda om te vermijden dat vergelijkbare evenementen elkaar in tijd en plaats in de weg zitten, en Virtueel Uitzendbureau Daklozen, een project gericht op het centraal ontsluiten van het over de stad versnipperde aanbod aan zorg. Een volledige lijst van projecten is te vinden op de eerder genoemde website.

De Amsterdamse digitale broedplaats is eind 2003 afgesloten, hoewel diverse initiatieven nog doorlopen. In de zomer van 2004 ontstaat nog even opschudding over Cyburg, als *Het Parool* aandacht besteedt aan een al maanden eerder gepubliceerde evaluatiestudie (Beckers, 2004a, 2004c) onder de krantenkop ‘Digitale proeftuin Cyburg mislukt’ (31 juli 2004). De krant haalt uit de evaluatiestudie opvallende zinnen als

“In Zeeburg gebruikt maar een klein deel van de bewoners de website cyburg.nl” en “het gebruikersonderzoek laat zien dat diegenen die cyburg.nl gebruiken, voornamelijk hoogopgeleide autochtone mannen zijn met veel ICT-ervaring”.

De krant (en deels het onderzoek) gaat daarbij voorbij aan het experimentele karakter van digitale broedplaatsen, en maakt geen onderscheid tussen de diverse componenten van de broedplaats. Juist dat onderscheidende vermogen, het kunnen differentiëren tussen wel en niet werkende van ICT gebruikmakende sociale interventies, is de doelstelling van broedplaatsen. Dan is het logisch dat er ook deelprojecten mislukken.

De gemeente Amsterdam heeft dan ook op de berichtgeving van *Het Parool* gereageerd met een persbericht waarin de eenzijdigheid van het krantenartikel betreurd wordt.

den Haag

In den Haag wordt de digitale broedplaats aangehecht bij het bestaande stedelijke programma ‘ICT in den Haag’. Daartoe behoren onder andere ook Residentie.net en het Glazen Stadhuis (zie www.denhaag.nl/ict/). De uitvoering van de broedplaats krijgt vorm in een samenwerking tussen de gemeente en de InformatieWerkPlaats.

Het voorbeeldproject van deze broedplaats is ‘Digitaal Moerwijk’. Dit project richt zich op ouderen en allochtone bewoners van Moerwijk. Deze groepen met beperkte toegang tot nieuwe media, krijgen ondersteuning bij het overbruggen van de digitale kloof. Het project stelt hard- en software ter beschikking alsook cursussen en ondersteuning.

Het fonds lokale initiatieven heeft een hele reeks projecten ondersteund. Zo is er de virtuele belkring, een internetomgeving waarin ouderen met elkaar in contact staan en op elkaar kunnen letten. Of Haagsejongeren.nl, een website voor jongeren in het algemeen en jonge vrijwilligers in het bijzonder. Een volledige lijst van projecten is te vinden op de website van SQM.

Deventer

DevEnter Digitaal is de digitale broedplaats van Deventer. Ze omschrijven hun werkzaamheden als volgt:

“DevEnter Digitaal stimuleert het ontstaan van netwerken van kennis, gereedschappen en vaardigheden. Daarnaast ondersteunt het ICT-initiatieven op maatschappelijk vlak met advies en geld.” (zie <http://www.deventerdigitaal.nl/>).

De uitvoering van de broedplaats is ondergebracht bij de stichting cai-media, in 1997 opgericht om met de opbrengst van de verkoop van het kabelnet in de stad nieuwe media en internet te ontwikkelen (<http://www.cai-media.nl/>).

Het voorbeeldproject van Deventer kreeg de naam 'Glasspinnerij', later herdoopt tot 3-bergen.nl. Het project richt zich op leefbaarheid en sociale cohesie in de wijk Driebergen, waar herstructurering wordt uitgevoerd (<http://www.3-bergen.nl/>). Van die herstructurering wordt ook gebruikgemaakt om in de wijk glasvezel tot in elk woonhuis aan te leggen.

Eindhoven

Digistein ontleent zijn naam aan de samentrekking van digitaal, Strijp en Eindhoven, maar natuurlijk ook aan Zweinstein, de Hogeschool voor Hekserij en Hocus-Pocus.

Anders dan de broedplaats uit den Haag richt Digistein zich niet op het bij de informatie-samenleving betrekken van sociaal zwakkere groepen. Daarvoor bestond in de stad immers al een aantal sociale interventies, zoals Digitolk en SeniorWeb, beschreven in deel 1.4. van deze rapportage (zie pagina 54). Het vertrekpunt van Digistein is de aanwezigheid van een voldoende grote groep burgers met toegang tot ICT, en de zoektocht om voor deze burgers ICT-toepassingen te ontwikkelen die bijdragen aan sociale kwaliteit. Daarbij gaat het in Eindhoven niet om sociale uitsluiting of zelfredzaamheid, maar om sociale cohesie.

“De doelstelling van het voorbeeldproject wijkopbouw is om bewoners (in casu in Strijp, vanuit centrum Drents Dorp) middels moderne technologie opnieuw op hun wijk te betrekken en (sociale/politieke) participatie in het wijkleven te verhogen. Die doelstelling wordt niet neergezet als utopie, maar gekaderd binnen drie relativeringen:

- >> sociale cohesie en participatie zijn slechts enkele aspecten van stedelijke ontwikkeling en het sociale domein. Stedelijke ontwikkeling omvat naast sociale infrastructuur ook de fysieke en economische infrastructuur. Binnen het sociale domein onderscheid de RMO vier dimensies, waarvan sociale cohesie en participatie er slechts twee zijn. Sociale uitsluiting en zelfredzaamheid worden als doelstellingen niet expliciet meegenomen in dit voorbeeldproject, wel in het stimuleringsfonds.*
- >> wijkgebonden cohesie en participatie is slechts één van de opties die moderne burgers hebben om hun sociale netwerken en participatie vorm te geven. We hoeden ons voor geromantiseerde nostalgie naar de oude wijk maar respecteren het keuzepalet dat de burger heeft. Een wijk waar burens elkaar niet kennen is niet noodzakelijk synoniem van vereenzaming aangezien burgers buiten de wijkgrenzen een bloeiend sociaal netwerk kunnen hebben.*
- >> Technologie is geen deus ex machina die maatschappelijke problemen eenvoudig kan oplossen. Wat nodig is situeert zich veelmeer op een samenspel van traditionele stedelijke ontwikkelingsinstrumenten en de inzet van technologie. Dat betekent voornamelijk het stapelen van sociale en technologische innovatie in aansluiting bij de bestaande sociale infrastructuur zoals bewonersorganisaties e.d.”*

(projectplan Digistein, oktober 2000)

Belendende percelen Eindhovense broedplaats

De broedplaats is niet het enige initiatief in Eindhoven waarin ICT centraal staat. Sinds de gemeente enkele jaren geleden de stadsvisie 'Eindhoven, voorop in technologie' formuleerde, is er sprake van een hele waaier van activiteiten. Omdat er veel relaties en raakvlakken liggen met de broedplaats, worden deze activiteiten hier kort genoemd en beschreven.



Kenniswijk



[HTTP://WWW.KENNISWIJK.NL/](http://www.kenniswijk.nl/)

Kenniswijk is eind 1999, begin 2000 vormgegeven als een plek waar een groot aantal huishoudens/bewoners vijf jaar lang een 'doorkijkje' krijgen op de technologie van de toekomst, met name glasvezel tot in de huiskamer. In dit experiment wordt met een stevige investering in technologie een proeftuin gemaakt waarin nieuwe infrastructuur alsook nieuwe producten en diensten ontwikkeld kunnen worden. De patstelling tussen gebrek aan infrastructuur en gebrek aan diensten (wat moest nu eerst ontwikkeld worden om het andere kansen te geven?) moest doorbroken worden.

Middels een nationale webstrijd begin 2000 is Kenniswijk als project toegewezen aan Eindhoven en Helmond. Er is sindsdien behoorlijk wat twijfel uitgesproken over de beperkte mate waarin de oorspronkelijke plannen gerealiseerd werden, en de vraag of dit vooral te wijten was aan het gewijzigde economische klimaat of het projectbureau van Kenniswijk. Het ligt binnen de reikwijdte van deze publicatie om die analyse te maken. Wel kan opgemerkt worden dat er nu, eind 2004, sprake is van een snel groeiende gebruikersbasis (met name door de uitbreiding van het Kenniswijkgebied naar Nuenen) en een portfolio van diensten.

Digitolk



[HTTP://WWW.DIGITOLK.NL/](http://www.digitolk.nl/)

In Eindhoven is niet alleen aandacht voor de toekomst van technologie, maar ook voor de mate waarin deze kansen voor burgers in achterstandssituaties toegankelijk zijn. Sociale interventies gericht op het terugdringen van de digitale kloof krijgen onder andere vorm in Digitolk. Op zeven plaatsen in Eindhoven is Loket W gestart met digitale buurthuizen; Woensel-West, Gestel, Stratum, Woensel-Noord (Zorgcentrum Brunswijk), Strijp, Woensel-Zuid en Tongelre. Digitale buurthuizen brengen communicatietechnologie dichterbij de mensen. Ze vormen de oprit vanuit de buurt naar de digitale snelweg. In een digitaal buurthuis staan moderne computers die onderling met elkaar verbonden zijn via een netwerk en aangesloten zijn op internet. Het is ook de plek waar laagdrempelige cursussen aangeboden worden en bewoners kunnen er zomaar eens binnenlopen en gebruikmaken van de computers. Bij ieder digitaal buurthuis werken vrijwilligers uit de buurten waar het centrum ligt.



Mel@nion



[HTTP://MELANION.DSE.NL/](http://melanion.dse.nl/)

Mel@nion is een platform van non-profitorganisaties uit Eindhoven die een bijdrage leveren aan het verbreden van de toegankelijkheid van nieuwe media voor maatschappelijke en culturele organisaties met hun achterbannen en individuele burgers. Het besef dat de doelen van non-profitorganisaties in het verlengde liggen van overheidsdoelen en belangen van het bedrijfsleven is niet zo nadrukkelijk aanwezig dat non-profitorganisaties kunnen spreken van een groot commitment en ondersteuning bij hun activiteiten vanuit overheid en regionaal bedrijfsleven. Een van de redenen van matige belangstelling kan zijn



dat de initiatieven op zich klein zijn en niet gebundeld in een organisatie en derhalve ook niet beschikken over een aanspreekpunt. Mel@nion wil deze taak op zich nemen. Deelnemers aan Mel@nion zijn de Digitale Stad Eindhoven, Loket W, Centrum voor de Kunsten, SeniorWeb, 55 plus educatief en de Eindhovense Computer Associatie.

ICT werkplaats in Woensel



[HTTP://WWW.ICTWP.DSE.NL/](http://www.ictwp.dse.nl/)

Tijdens de looptijd van Digistein is in de nabijgelegen wijk Woensel gestart met een ICT-werkplaats waar computers verkocht en hersteld worden, en advies gegeven wordt. De ICT-werkplaats krijgt oude pc's van bedrijven. Deze pc's worden getest en zodanig opgeknapt dat ze werkend verkocht worden. De apparaten zijn niet het nieuwste van het nieuwste, maar prima geschikt om een brief te typen en/of te leren werken met een computer. Dat levert meteen dubbel voordeel op: aan de ene kant krijgen in het arbeidsproces instromende mensen een kans om aan de slag te gaan. Daarbij doen zij werkervaring op en vullen zij hun ICT-kennis en -vaardigheid aan. Aan de andere kant kunnen mensen met een kleine beurs een betaalbare pc aanschaffen en zo leren werken met een pc. Dat helpt de digitale kloof te verkleinen.

Superpilot



[HTTP://WWW.SUPERPILOTS.NL/](http://www.superpilots.nl/)

In 2001 stelde minister Van Boxtel van Grote Steden- en Integratiebeleid via het Convenant Superpilot voor drie gebieden elk 6 miljoen gulden beschikbaar. Doelstelling van dit initiatief was een aantal gemeenten als voorloper te laten experimenteren met digitalisering van gemeentelijke dienstverlening. Het convenant stelt

“samen werken aan zinvolle en volwaardige gemeentelijke elektronische dienstverlening”

centraal. Eindhoven en Helmond vormen samen één van die gebieden. Terwijl de superpilot in Enschede zich richt op de voorkant van het loket en de relatie met de burger, gaat in Eindhoven/ Helmond de aandacht vooral uit naar het herinrichten van de 'back office'. Daardoor is het bestaan van de superpilot lange tijd relatief onzichtbaar geweest. Pas in de latere fase van het project zijn vernieuwingen aan de buitenkant van de gemeentelijke organisatie zichtbaar geworden.

Binnen de superpilot lopen verschillende trajecten. Zo is er een traject dat het digitaal opvragen van formulieren (bijvoorbeeld een uittreksel uit het bevolkingsregister) mogelijk maakt, inclusief betaling ervan via een 'internetkassa'. Andere trajecten omvatten een digitale brievenbus en StrijpWeb, een virtueel loket op stadsdeelniveau.

Dit laatste traject werd in september 2003 opgeschaald naar alle stadsdeelkantoren in Eindhoven.

StrijpWeb



[HTTP://WWW.STRIJPWEB.NL/](http://www.strijpweb.nl/)

StrijpWeb is een voorbeeld van hoe een gemeenschap, een buurt of wijk, zich digitaal kan ontwikkelen. De website is ontwikkeld door samenwerkende bewonersorganisaties in Strijp samen met de gemeente Eindhoven. Het betreft de bewonersorganisaties die verenigd zijn in het wijkoverleg Liefendaal, Drents Dorp, 't Ven en Strijp binnen de ring. Afgevaardigden vanuit deze wijkoverleggen en afgevaardigden van de gemeente zitten in het gebruikersplatform van StrijpWeb. Dit gebruikersplatform heeft tot taak de kwaliteit en de continuïteit van StrijpWeb te bewaken en StrijpWeb verder te ontwikkelen.



StrijpWeb kent een 'paraplufunctie' voor een aantal subsites en bestaat zelf eigenlijk maar uit een tiental pagina's. De populairste onderdelen zijn de agenda, het prikbord en het discussieforum voor de bewoners. Per maand wordt de site ongeveer 1.400 keer bezocht. In 2004 is beslist om StrijpWeb als format te gebruiken voor digitale wijkinformatie in de andere stadsdelen van Eindhoven.

(1.3)

De habitus van Digistein: Drents Dorp en Strijp

De gemeente Eindhoven koos ervoor om de projecten van de digitale broedplaats uit te voeren in een specifiek gebied van de stad, namelijk het stadsdeel Strijp met daarin de buurt Drents Dorp als centrum van activiteit. De keuze voor dit stadsdeel was niet toevallig. Strijp had als groot voordeel dat de gemeente er met Kenniswijk, StrijpWeb en het Superpilot-project al actief was. Bovendien bevond zich in Strijp de buurt Drents Dorp, een buurt die op terreinen als werkloosheid, gezondheid, wonen, onderwijs, veiligheid etc. al jaren laag scoort. Men zag juist in deze buurt een uitdaging om Digistein-projecten te implementeren. Doordat in Drents Dorp een traject van integrale wijkvernieuwing op de agenda stond, kon Digistein mooi daarbij aansluiten met SimCity-achtige experimenten. Bijkomend voordeel was dat woningcorporatie Hertog Hendrik van Lotharingen (HHVL) al bij de gemeente bekend was als een partner die op dit gebied vooroploopt en zich ook graag bij het project wilde aansluiten.

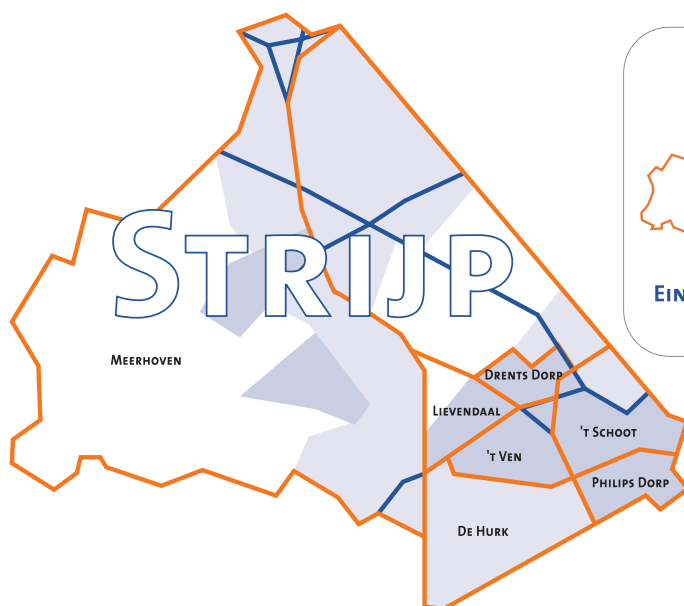
Omdat Drents Dorp min of meer het centrum is van waaruit de Digistein-activiteiten plaatsvonden, hebben we op deze buurt meer in detail ingezoomd. Daarvoor zijn eerst in 2002 en vervolgens voor de actualisering van de informatie in 2004 persoonlijke gesprekken gevoerd met in totaal vijftien mensen die óf als bewoner van Drents Dorp óf door hun (vrijwilligers)werk nauw betrokken zijn/waren bij het reilen en zeilen van deze buurt. Er is gesproken met:

- >> *Actieve en minder actieve bewoners van verschillende delen van Drents Dorp*
- >> *de basisschooldirecteur en twee onderwijzers waaronder de ICT-contactpersoon*
- >> *de netwerkinspecteur van politie en de buurtbrigadier*
- >> *twee jongerenwerkers*
- >> *een actief lid en een bestuurslid van LEW, de voetbalvereniging van Drents Dorp*
- >> *een vrouw van Marokkaanse afkomst woonachtig in Drents Dorp*
- >> *een vrijwilligster bij het Spaans Centrum, van Spaanse herkomst*
- >> *een bejaard echtpaar, actief voor de Zonnebloem in Drents Dorp, en daar geboren en getogen*
- >> *'Bewonersondersteuner' Drents Dorp, werkzaam bij Loket W*

De interviews met deze betrokkenen en bewoners werden op informele wijze en zonder gestructureerde vragenlijst afgenomen en duurden gemiddeld ongeveer een uur.

Strijp

Strijp is het stadsdeel in het noordwestelijk gedeelte van Eindhoven. Het bestaat uit de wijken Meerhoven, Halve Maan en Oud-Strijp.



Strijp is een omvangrijk stadsdeel met een aantal zeer uiteenlopende functies binnen zijn grenzen. Het heeft een compact woongebied en een uitgestrekt landelijk gebied, maar karakteristiek is vooral het 'werkgebied': heel veel bedrijven, ruim 38.000 arbeidsplaatsen en grote infrastructurele voorzieningen (Stadsdeelkantoor Strijp, 2002). In Strijp is een belangrijk deel van het industrieel/historisch erfgoed van de stad gevestigd. Het stadsdeel kende in het begin van de vorige eeuw de zeer sterke industriële ontwikkeling – vooral door Philips – die Eindhoven tot de stad zou maken die het is geworden.

Het stadsdeel kenmerkt zich nog steeds door een sterke ontwikkelingsdynamiek. Het grootste deel van de uitbreiding van bedrijvigheid en

Aantal inwoners en woningen in Strijp op 1 januari 2000

CODE	WIJK/BUURT	INWONERS	WONINGEN
6	Stadsdeel Strijp	19.605	8.750
61	Wijk Oud-Strijp	9.135	3.940
611	Eliasterrein, Vonderkwartier	3.098	1.254
612	Philipsdorp	2.061	905
613	Engelsbergen	598	233
614	Schouwbeek	1.436	701
615	Schoot	1.936	844
616	Glaslaan	6	3
62	Wijk Halve Maan	9.810	4.536
621	Hurk	59	15
622	Het Ven	3.811	1.758
623	Lievendaal	3.118	1.519
624	Drents Dorp	2.634	1.189
625	Zwaanstraat	20	10
626	Wielewaal	38	14
627	Herdgang	67	4
628	Mispelhoef	63	27
63	Wijk Meerhoven	660	274
631	BeA2	78	11
632	Meerbos	57	3
633	Grasrijk	199	83
634	Bos- en Zandrijk	313	171
635	Waterrijk	2	1
636	Lake Forum	0	0
637	Flight Forum	9	4
638	Eindhoven Airport	2	1

Bron: Strijp feitenboek, gemeente Eindhoven: GBA en woningkartotheek

woningvoorraad voor de stad gedurende de komende jaren vindt plaats in Strijp. Er zijn dan ook een fors aantal nieuwbouw- en herstructureringsprojecten gepland.

Strijp heeft een compact woongebied met over het algemeen leefbare wijken. In alle wijken zijn zaken voor verbetering vatbaar, maar in de meeste gevallen slaat de balans toch positief door. Vooral basisscholen ontwikkelen zich meer en meer tot spil van het sociale leven.

Een aantal wijken vraagt om speciale aandacht. Het gaat daarbij naast de gebieden die zijn aangewezen in het kader van wijkvernieuwing en integrale veiligheid om enkele vroeg naoorlogse wijken. Het zijn vaak kwetsbare wijken met een eenzijdig woningaanbod, een lage sociaal-economische status en een integrale problematiek. Zeker met het oog op de te verwachten overloop vanuit de wijkvernieuwingsgebieden is het een uitdaging te voorkomen dat deze wijken echte probleemgebieden worden. Andere uitdagingen liggen in het verbeteren van de positie van ouderen, het stimuleren van de deelname aan voorschoolse activiteiten, het tegengaan van de onderwijsachterstanden en het verbeteren van het toekomstperspectief van kwetsbare jongerengroepen. Ook de gezondheidssituatie van inwoners van Strijp vraagt om extra aandacht.

Een belangrijk pluspunt van Strijp ligt in de sociale netwerken die binnen het stadsdeel aanwezig zijn. Er bestaat een breed scala aan overlegvormen en samenwerkingsverbanden van professionele instellingen en vrijwilligersorganisaties op allerlei terreinen.

Het stadsdeelkantoor heeft zich binnen dit Strijpse netwerk een plek verworven en werkt actief mee aan het versterken ervan. Zowel professionals als bewoners zien de komst van het stadsdeelkantoor als een aanwinst die heeft geleid tot een verbetering in de samenwerking met de gemeente. Digitaal platform van Strijp is de eerder genoemde website www.strijpweb.nl.

Zoals de meeste stadsdelen in Eindhoven heeft Strijp een redelijk gemêleerde opbouw met een afwisseling van huur- en koopwoningen en van hoog- en laagbouw (Gemeente Eindhoven, 2001). De hoogbouw beperkt zich vaak tot de randen van de buurten en is vooral te vinden langs de hoofdverkeerswegen. Hier treffen we vooral een- en tweepersoonshuishoudens aan.

In de wijk *Oud-Strijp* vinden we de buurten Eliasterrein en Vonderkwartier. Eerstgenoemde buurt is een kinderrijk gebied dat na 1980 ontwikkeld is en uit een mix van verschillende woningtypes bestaat. Het Vonderkwartier kent veel kamerbewoning. Het Philipsdorp in Oud-Strijp bestaat uit bijna honderd jaar geleden door Philips gebouwde arbeiderswoningen. Aan de noordzijde staat het psv-stadion. In het kader van de stadsvernieuwing heeft het gebied nieuwbouwimpulsen gekregen door functiewijziging naar wonen. In de jaren tachtig zijn er diverse kleinere nieuwbouwprojecten gerealiseerd rond de Schouwbroekseweg. Het kerngebied van Oud-Strijp, Engelsbergen, bestaat uit villa's. Aan de Ringwegkant zal de woonfunctie worden versterkt met hoogwaardige woningbouw. Het westelijk deel van Schouwbroek (Botenbuurt) is na 1980 ontwikkeld als vervangend nieuwbouwplan. Het wordt gekenmerkt door een zeer lage

sociaal-economische score. Het oostelijk deel (Kerkakkerstraat en omgeving) was onderwerp van stadsvernieuwing, maar vraagt nog steeds om stedenbouwkundige verbetering. Dat het gebied wat onderbedeeld is met reguliere kleinschalige speelvoorzieningen wordt gecompenseerd door de aanwezigheid van een speeltuin en rolschaatsbaan. Stadsvernieuwing begint in het Schoot vrucht af te werpen in de vorm van voortvarende bebouwing van het westelijk deel van de buurt (Cederlaan, kantoren langs de Rondweg). Het gebied heeft relatief weinig groen en kleinschalige sportvoorzieningen. De omgeving van het Plataanplein bestaat uit goedkope vooroorlogse huurwoningen en telt veel allochtonen. De verhuisgeneigdheid is daar groot. De Kreugelstraat en omgeving heeft veel kamerbewoning. Dit blijft een wat geïsoleerd woonbuurtje inclusief de daarbij behorende functionele tekortkomingen.

In de wijk *Halve Maan* bevindt zich bedrijventerrein de Hurk. Het Ven is overwegend een vooroorlogs gebied met rond het Hugo de Grootplein een concentratie van huurwoningen. Lievendaal is net na de oorlog gebouwd, met overwegend goedkope, inmiddels deels gerenoveerde huurwoningen en een bewoningsprofiel van een mix van gezinnen en tweepersoonshuishoudens. In een deel van de buurt (de Polynormwoningen) gaat vervangende nieuwbouw plaatsvinden. Er wonen veel laagopgeleiden. De noordwestrand heeft veel allochtonen en een lage waardering van woning en woonomgeving, de zuidrand heeft een laag gemiddeld inkomen. Het centrale deel wordt gevormd door een jongerenflat. In het Drents Dorp staan vooroorlogse, deels gerenoveerde, goedkope huurwoningen.

In de wijk *Meerhoven* bevindt zich de buurt BeA2 op het stuk tussen het Beatrixkanaal en de A2, ten noorden van de Anthony Fokkerweg, met onder andere het Beatrixkamp en knooppunt Batadorp. Meerbos is het gebied tussen het Beatrixkanaal en de A2, ten zuiden van de Anthony Fokkerweg, met onder andere het Novotel, de golfbaan Welschap en de Vensedijk.

De tweede woningbouwphase in Meerhoven-Zuid is Grasrijk. Hierbij hoort tevens het strookje bedrijventerrein langs de Sliffertsestraat en Heerbaan en verder het zuidelijk deel van Meerpark (de groenstrook tussen woongebied Grasrijk en Waterrijk). De grote bouwprojecten Bos- en Zandrijk behoren tot de eerste woningbouwphase in Meerhoven-Noord. Hierbij hoort ook het centrum van de wijk (Meerrijk) en het noordelijk deel van Meerpark (ruimte aanvankelijk gereserveerd voor de waterplas). Waterrijk is de laatste woningbouwphase in Meerhoven-West, dat voor een deel direct overgaat in Veldhovens grondgebied (zeshonderd woningen). Lake en Flight Forum zijn de bedrijventerreinen van Meerhoven. Aan de westrand komt het bedrijventerrein Lake Forum. De voor een deel nu al bestaande bedrijvigheid rond de Luchthavenweg en omgeving (bedrijventerrein Eindhoven Airport) plus een nieuw deel is het Flight Forum. Eindhoven Airport is het feitelijke vliegveld met de start/landingsbaan en dergelijke. Het luchthavengebouw zelf ligt nog net in Flight Forum.

In het stadsdeel Strijp, in de wijk Halve Maan, ligt Drents Dorp. Voor niet-Eindhovenaren is Drents Dorp het eenvoudigst te lokaliseren als de wijk onmiddellijk ten noorden van het Evoluon.



37

HET ZAKEN

Drents Dorp

Sociaal-historische situering en bevolkingskenmerken

In de jaren 20 begon Philips in de nabijheid van zijn fabrieken met de bouw van woningen voor de werknemers die het bedrijf vanuit het hele land aantrok. Veel Drentse 'gastarbeiders' kwamen in de buurt terecht die later 'Drents Dorp' genoemd werd vanwege de herkomst van deze nieuwe bewoners. De mensen die in die tijd in Eindhoven mochten komen werken werden door Philips geselecteerd. Het waren meestal keurige kleinburgerlijke gezinnen die uitverkoren werden (Burgers & Kalb, 1994). De migratie naar Eindhoven van groepen mensen uit het verarmde platteland ging meestal gezinsgewijs, vaak na een suggestie of tip van een al aanwezig familielid. Drents Dorp startte dus geenszins met onaangepast agrarisch proletariaat, maar juist met nette gezinnen die elkaar soms al kenden. Nu nog wonen er veel mensen die met Philips verbonden zijn, en zo hier en daar is er nog een bewoner van hoge leeftijd te vinden die het Drentse dialect machtig is.

Begin jaren '60 kampte Philips (weer) met een nijpend tekort aan arbeidskrachten (van Os, 2003). Men ging daarom op zoek naar gastarbeiders die een tijdelijke oplossing konden bieden. Om de administratieve en praktische problemen binnen de perken te houden, werd gekozen voor werving in één land, namelijk Spanje. In de jaren die volgden, haalde Philips een paar duizend Spanjaarden naar de regio Eindhoven, waar ze de eerste gastarbeiders waren en bovendien tot in de jaren zeventig de grootste groep nieuwkomers vormden. De arbeidscontracten werden keer op keer verlengd en steeds

meer mannen besloten om hun vrouw en eventuele kinderen over te laten komen. Philips kon ook genoeg vrouwen in de fabriek gebruiken en hielp bij het zoeken naar woonruimte. Een aanbeveling van de personeelschef was wel nodig om voor een huis in aanmerking te komen. Veel Spaanse gezinnen vonden woonruimte in Strijp en vooral in Drents Dorp.

De grootste groep niet-Nederlanders in Drents Dorp zijn nog steeds de Spanjaarden, gevolgd door Turken en Marokkanen die vooral in de jaren zeventig arriveerden (van Os, 2003). Vooral door het grote aandeel van de Spanjaarden ligt het percentage allochtonen in Drents Dorp hoger dan in Eindhoven in zijn geheel. Van alle bewoners heeft bijna een derde niet de Nederlandse nationaliteit. Hoewel vooral de oudere Spaanse gemeenschap geïsoleerd lijkt te leven van de rest van Drents Dorp lijken ze dat zelf niet zo'n probleem te vinden. Ze vinden het nogal logisch dat het zo gegaan is. Via de kinderen zijn er wel wat contacten met burens en andere ouders, en verder gaan ze gewoon hun gang.

In 1989 is Woonstichting HHVL losgemaakt van Philips. De woningvoorraad werd hiermee toegankelijk voor mensen die niet bij Philips werkten. Hierdoor vielen de selectiecriteria 'werkend bij Philips' en 'respectabel' weg. De samenstelling van de buurt werd daardoor steeds heterogener. Voor veel oud-Philips-werknemers daalde daarmee 'het niveau' van de buurt (Burgers & Kalb, 1994).

Drents Dorp heeft in 2002 ongeveer 2600 inwoners verspreid over 1189 woningen (Gemeente Eindhoven, 2002b). Deze woningen zijn vrijwel allemaal (sociale) huurwoningen in het bezit van HHVL. De huren zijn overwegend laag. In totaal zijn er slechts 23 koopwoningen.

In 1997 zijn in Eindhoven impulsgebieden aangewezen op basis van een leefbaarheidsscore. De acht buurten met de slechtste leefbaarheidsscore werden aangewezen als impulsgebied. Drents Dorp scoorde ook slecht, maar viel er net buiten. Volgens de buurtthermometer 2004 (H. ten Caten, 2004) van de gemeente Eindhoven scoort Drents Dorp nog steeds laag.

De gemiddelde leeftijd van de Drents Dorpenaar is 36 jaar, iets lager dan het Eindhovense gemiddelde van 39.

Opvallend is het grote aantal eenoudergezinnen in Drents Dorp. Ruim 11% van de huishoudens in Drents Dorp bestaat uit eenoudergezinnen, tegen 6% in de rest van Eindhoven (Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête najaar 2004). Dit kan wellicht verklaard worden vanuit het grote aandeel van goedkope huurwoningen in Drents Dorp. Eenoudergezinnen behoren meestal niet tot de meest draagkrachtige bevolkingsgroepen.

Drents Dorp telt in 2002 relatief gezien veel werklozen. Van alle 15- tot 65-jarige bewoners staat 8% bij het cwi ingeschreven als werkzoekend. Dit is bijna het dubbele van het Eindhovense percentage. Het merendeel van deze groep staat geregistreerd als (zeer) moeilijk bemiddelbaar. Een groot deel daarvan is laag opgeleid. In 2004 heeft (bij elkaar opgeteld) 58% geen opleiding afgerond of alleen basisschool of vmbo, tegen 35% in de rest van Eindhoven.

Hoogst voltooide opleiding met diploma afgerond, in %

	REST EINDHOVEN	DRENTS DORP
Geen	3	8
Basisonderwijs	9	18
VMBO etc.	23	32

Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête najaar 2004

Eenzaamheid, in %

	REST EINDHOVEN	DRENTS DORP
Niet eenzaam	65	63
Enige mate van eenzaamheid	35	37

Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête najaar 2004

De leefsituatie van veel Drents Dorpenaren is volgens de statistieken niet zo rooskleurig (Gemeente Eindhoven, 2002b). Zowel de inkomenssituatie als gezondheid ziet er in vergelijking met de hele stad Eindhoven niet zo best uit. Verhoudingsgewijs is er veel armoede. Zo leeft bijna 60% van de bewoners van een inkomen dat (ruim) beneden modaal ligt en geeft ruim een derde zelfs aan enige of grote moeite te hebben om rond te komen. Ook over de eigen gezondheid is men niet zo positief. Een kwart zegt dat deze matig of zelfs slecht is. In 2004 geeft een iets groter deel van de inwoners van Drents Dorp aan zich eenzaam te voelen (37%, tegen 35% in heel Eindhoven).

Daarnaast leven de Drents Dorpenaren ongezonder dan de rest van Eindhoven. Dit geldt voor het rookgedrag, voedingsgewoonten en sportgedrag. Zo rookt de helft, lijdt bijna de helft aan (ernstig) overgewicht en sport of beweegt 29% nooit.

VOORZIENINGEN IN DE WIJK

Drents Dorp heeft twee belangrijke kernfuncties. Dat is allereerst de basisschool 'Drents Dorp', waarin Peuterspeelzaal 't Treintje gevestigd is. 75% van de kinderen in Drents Dorp gaat hiernaartoe. Ook buurthuis Oes Hoes heeft een belangrijke (sociale) functie. Hier wordt veel georganiseerd voor kinderen, jeugd en ouderen. In Oes Hoes is een Kenniswijkplek gevestigd voorzien van een aantal pc's.

Direct naast het buurthuis is het Trefpunt Circulo gevestigd. Dit is een multifunctioneel centrum dat vooral gebruikt wordt door oudere Spanjaarden, maar ook door bijvoorbeeld de Zonnebloem, een biljartclub en een kaartclub. Twee jaar geleden was het nog mogelijk om hier te eten, maar de gemeente heeft daar in 2003 een stokje voor gestoken vanwege het ontbreken van de nodige vergunningen. De Spaanse jeugd komt nauwelijks in het Spaans Centrum. Zij gaat liever de stad in. Hoewel buurthuis Oes Hoes is gevestigd naast Circulo zijn er onderling weinig contacten.

Drents Dorp heeft een zeer actieve voetbalvereniging, LEW. Er zijn twee cafés: het Halve Maantje en Drents Dorp. Aan dit laatste café is een jeugdbiljartclub verbonden. Ook is er een Spaans restaurant in Drents Dorp.

De bus kon de afgelopen jaren door de aanleg van een nieuwe busbaan niet meer overal komen. Nu de aanleg van de busbaan voltooid is, is Drents Dorp bereikbaar met de Philijs. Deze futuristische computergestuurde bus, die het midden houdt tussen een tram, bus en metro, doet in zijn route tussen Eindhoven cs en Eindhoven Airport de Noord-Brabantlaan aan.

Er zijn geen winkels in de buurt. De Lidl in Lieveendaal is het dichtstbij. Het gezondheidscentrum ligt in Lieveendaal. De kerk heeft geen buurtfunctie.



DE HERSTRUCTURERING

In het stedelijk beheerplan 1998 scoort Drents Dorp laag tot zeer laag op de combinatie van sociale, functionele en fysieke kenmerken. Onder andere om deze reden is deze buurt opgenomen in de planning voor wijkvernieuwing gedurende de komende 10 jaar.

Wie door Drents Dorp heen loopt, ziet een karakteristieke arbeiderswijk, met in het hart het sfeervolle Gelderlandplein waaromheen de woningen gerenoveerd zijn. De huizen in Drents Dorp zijn veelal op bijzondere wijze en met zorg gebouwd. Een aantal straten, vooral in Drents Dorp Noord, ziet er verwaarloosd uit.



Sinds lange tijd is bekend dat het gedeelte van Drents Dorp ten noorden van de Halvemaanstraat een opknapbeurt zou krijgen. Lang was onbekend op welke manier die opknapbeurt gestalte zou krijgen. Wel was duidelijk dat sloop en nieuwbouw serieuze opties waren. Het Masterplan Drents Dorp geeft meer vorm aan de plannen (Gemeente Eindhoven, Woningstichting Hertog Hendrik van Lotharingen & Bewoners Drents Dorp, 2003). In dit plan wordt beschreven hoe Drents Dorp uiteenvalt in vier deelgebieden met een eigen karakter.

In *deelgebied A* wordt het aanwezige woningbestand vernieuwd. Dit gebeurt door behoud en renovatie (86 woningen aan de Halvemaanstraat, Ruurlostraat en Groenlostraat), sloop en nieuwbouw (de overige woningen in deelgebied A). Er worden 185 woningen gesloopt en er komen circa 260-280 nieuwbouwwoningen. In deelgebied A worden de belangrijkste voorzieningen in Drents Dorp gepland. Het gaat hierbij ondermeer om een SPILcentrum. De woningen in *Deel B* zijn voor het grootste gedeelte al gerenoveerd en teruggebracht in de oorspronkelijke stijl van Drents Dorp. Het Gelderlandplein zal zoveel mogelijk worden teruggebracht in de oorspronkelijke staat. Uitgangspunt voor *deelgebied C* is het handhaven van het huidige stratenpatroon. Dit vanwege cultuurhistorische overwegingen. Op termijn zullen plannen worden gemaakt voor de toekomst van de rest van deel C, inclusief het 'verloren stukje' aan de andere zijde van de Ring (gebiedje aan de Kreugelstraat). Op dat moment zal ook een nadere afweging worden gemaakt over te behouden woningen in dit plandeel. Deelgebied C zal in ieder geval een woonfunctie behouden.

Het sociaal plan (over rechten en tegemoetkoming onkosten bij gedwongen verhuizing) voor de herstructurering werd in mei 2004 door de werkgroep Noord van de Stichting Buurtbelang Drents Dorp met de bewoners besproken. Er waren meer dan honderd bewoners aanwezig. Een aantal leden van de werkgroep zit ook in de projectgroep Drents Dorp met de Woningstichting Hertog Hendrik van Lotharingen en de gemeente Eindhoven. De projectgroep stelde het masterplan op. Per 1 juli 2004 ging het sociaal plan in voor alle huurders waarvan de woning gesloopt of gerenoveerd wordt, die een huurcontract voor onbepaalde tijd hebben afgesloten met Woonstichting HHVL voor een woning in Drents Dorp Noord. Vanaf dat moment geldt tevens een bevrozing van de huur. Begin 2005 zijn er huisbezoeken gepland. De bewoners in Noord voor wie het sociaal plan geldt, worden dan bezocht om te inventariseren wat hun wensen en mogelijkheden zijn met betrekking tot herhuisvesting. Omdat er gestreefd wordt naar differentiatie zullen veel bewoners niet terug kunnen naar hun eigen straat. Zo zullen er koopwoningen en seniorenwoningen gebouwd worden. De meeste bewoners hebben niet de financiële draagkracht om een huis te kopen en zullen dus elders in Eindhoven een huis moeten zoeken. Voor veel van hen is dit een bittere pil. Een grote groep zou willen blijven in Noord en is dik tevreden met huis en buurt. Ze vermoeden dat zij nooit meer ergens voor een relatief lage huur een woning kunnen vinden in een relatief groen 'dorps' gebied dicht bij het centrum. Bovendien ziet een groot aantal bewoners Noord nog steeds als een fijn buurtje waar mensen met hart voor elkaar wonen. Voor velen zou een opknapbeurt van het huis dan ook voldoende zijn geweest.

Nu duidelijk is welke huizen in aanmerking komen voor sloop, trekken toch steeds meer bewoners weg uit Noord. Veel van hen verhuizen naar elders in Drents Dorp omdat ze niet uit de buurt weg willen. Van de 273 woningen in Noord zijn er in september 2004 al 70 verhuurd

aan 'shortstayers' en studenten. Dankzij het actieve beleid van HHVL om woningen niet te lang leeg te laten staan en actief te reageren op klachten die tijdens het leefbaarheid- en wijkoverleg zijn binnengekomen, valt de gevreesde verloedering mee. HHVL, Loket W en gemeente hebben samen met enkele leden van de werkgroep Noord een buurtschouw gehouden op 5 juli jl. Daarbij werd een lijst van aandachtspunten opgesteld. Als vervolg daarop is op 2 augustus jl. opnieuw een buurtschouw gehouden. Daaruit is gebleken dat zaken zijn aangepakt. Ook zijn er nieuwe punten opgeschreven.

Het Bio-rapport uit 2002 meldt dat de hoge mobiliteit een opvallend kenmerk is van Drents Dorp (Gemeente Eindhoven, 2002b). Van alle bewoners woont bijna de helft korter dan vijf jaar op het huidige adres. Dat is niet verbazend gezien het feit dat de plannen voor herstructurering al een jaar of tien op de agenda staan. Het rapport stelt verder dat het grote verloop een risicofactor is voor de sociale samenhang in de buurt. Toch scoort Drents Dorp in de buurtthermometer 2004 in vergelijking met de rest van Eindhoven niet slecht qua verhuisdynamiek. Op een schaal van 1 (hoge verhuisdynamiek) tot 5 (lage verhuisdynamiek) scoort Drents Dorp een 3. Je zou dus kunnen stellen dat gezien de omstandigheden de Drents Dorpenaren behoorlijk honkvast zijn en dat blijkt ook uit de tegenzin van veel bewoners om uit hun buurt te vertrekken. Wel bleek tijdens de interviews in 2002 dat veel frustratie en onzekerheid bestond bij de bewoners over de afbraak van Noord. Vooral de onzekerheid over wat en wanneer er iets met Drents Dorp Noord ging gebeuren had zijn impact op de betrokkenheid van mensen bij hun buurt. Mensen zijn moeilijk te motiveren om te investeren in hun wijk als ze niet weten hoe lang ze er nog kunnen blijven wonen. In Drents Dorp hebben meer mensen verhuisplannen dan in de rest van Eindhoven. Uit de bewonersenquête 2004 blijkt dat 30% van de inwoners van Drents Dorp van plan is binnen twee jaar te verhuizen tegen 23% in heel Eindhoven.

In 2002 werd het gevoel van bewoners in Noord ten opzichte van de herstructurering nog gekenmerkt door gelatenheid. Nu de plannen concreter beginnen te worden is volgens sommigen de saamhorigheid gegroeid. De werkgroep Noord is nieuw leven ingeblazen, stabiel van samenstelling en gedreven.

We zien eigenlijk twee bewegingen die door de herstructurering teweeggebracht worden. De eerste is dat door alle verhuizingen Noord uit elkaar dreigt te vallen. De andere is dat 'de gemeenschappelijke vijand' vertegenwoordigd door HHVL en de gemeente de bewoners de handen in elkaar doet slaan. Hierdoor vormen ze in elk geval tijdelijk juist meer een eenheid. Zoals het er nu naar uitziet, is die eenheid van voorbijgaande aard.

Een dorp in een stad

Zoals het een dorp betaamt, kennen mensen in Drents Dorp elkaar nog vrij goed, er wonen vaak meerdere generaties. Veel mensen zijn nog familie van elkaar, hoewel dat in de loop van de

tijd minder wordt. Maar ook wie nieuw in Drents Dorp komt wonen, vindt nog steeds gemakkelijk aansluiting. Niet iedereen heeft behoefte aan frequente buurtcontacten, zoals eerdergenoemde shortstayers en studenten, maar wie ervoor kiest, wordt gemakkelijk opgenomen in de buurtgemeenschap. Opvallend is dat ook jonge mensen die pas enkele jaren in Drents Dorp wonen, aangeven een sterke band met hun deel van de buurt te voelen. De bewoners ervaren hun buurt vaak als een fijne zorgzame buurt waar men als het nodig is voor elkaar klaarstaat. Er is veel burenhulp.

Ook de buurtbrigadier geeft aan dat van alle buurten waar hij gewerkt heeft Drents Dorp er qua sfeer met kop en schouders boven uitsteekt. Mensen nemen de tijd voor een praatje. Kinderen spelen veel op straat en met mooi weer zitten de mensen vaak voor in hun tuintjes gezellig met elkaar te kletsen. Er is vrij veel onderling contact. Van veel mensen die er nu wonen, willen de kinderen ook graag blijven, of ze keren later weer terug.

Daarnaast is er een rijk verenigingsleven. Door velen wordt Drents Dorp omschreven als een actieve levendige wijk met een bloeiend verenigingsleven, met als markant hart het Gelderlandplein. Men voelt zich in het algemeen veilig op straat, juist door de sociale controle die er is.

Toch heeft dit idyllische plaatje ook een andere kant. Zowel bij de schooldirecteur, netwerk-inspecteur, jongerenwerkers als sommige bewoners zijn ook andere geluiden te horen. Zij omschrijven Drents Dorp als een geïsoleerd gebied weggestopt ussen een aantal snelwegen. Sommige delen van de buurt zijn sterk verwaarloosd en Noord wordt afgebroken. Er heerst onzekerheid over de toekomst. Buiten buurthuis Oes Hoes en de school zijn er helemaal geen voorzieningen in Drents Dorp. Voor de (oudere) jeugd is er weinig te beleven. Deze groep zorgt regelmatig voor overlast. Ook voor ouderen is de afwezigheid van voorzieningen een groot probleem. Leuke huisjes en straatjes alleen zijn niet voldoende.

Het tweeslachtige beeld van Drents Dorp komt ook naar voren in de volgende twee tabellen. Onderstaande tabel geeft weer dat de meningen over Drents Dorp als vriendelijke en hulpvaardige buurt nogal uiteen lopen. Bovendien is men hierover in Drents Dorp negatiever gestemd dan in de rest van Eindhoven. 54% van Drents Dorp onderschrijft onderstaande uitspraak tegen 63% van de rest van Eindhoven.

Maar als het aankomt op inzet voor de buurt, dan zien we een ander beeld. Bijna één derde van de respondenten in Drents Dorp is de afgelopen jaren actief geweest voor de buurt. In de rest van Eindhoven is dat slechts 21%.

Ondanks de vele activiteiten die in Drents Dorp georganiseerd worden, is de gemiddelde eenzaamheid in Drents Dorp iets hoger dan in de rest van Eindhoven (zie tabel pagina 39). Soms wordt de politie met schrijnende gevallen van eenzaamheid en (vaak ermee gepaard gaande) overlast geconfronteerd zoals extreme vervuiling. Wat vooral zorgen baart, is wat er

Uitspraak:
de mensen hier zijn in het algemeen vriendelijk en bereid
je te helpen, in %

	REST EINDHOVEN	DRENTS DORP
Mee eens	63	54
Mee oneens	8	13
Weet niet	30	34

Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête najaar 2004

Afgelopen jaar actief geweest om de buurt te verbeteren, in %

	REST EINDHOVEN	DRENTS DORP
Ja	21	31
nee	79	69

Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête najaar 2004

binnenshuis gebeurt. In Drents Dorp zijn veel sociale problemen, vooral rondom kinderen. Er doen zich relatief veel situaties voor waarbij maatschappelijk werk betrokken wordt zoals mishandeling, verwaarlozing en probleemgedrag. Van alle problemen binnen Strijp waar maatschappelijk werk bij ingeschakeld moet worden speelt de helft zich af in Drents Dorp. Er wordt veel gevochten en er worden nogal eens kinderen op straat gezet. Dit soort problemen is in Drents Dorp groter dan elders in Strijp. Veel kinderen groeien op in zogenaamde moeilijke gezinnen en er doen zich relatief veel echtscheidingen voor. Uit onderzoek van de GGD blijkt dat de helft van de geënquêteerde kinderen in Drents Dorp zich onveilig voelt, niet gelukkig is en slecht welbevinden ervaart. Toch zijn er ook nog steeds zorgzame burens die proberen te helpen.

Een overvloed aan activiteiten

‘In Drents Dorp treffen we een buurt aan waar altijd iets te doen is’.

Dat deze uitspraak in positieve en in negatieve zin uitgelegd kan worden mag duidelijk zijn. Een inventarisatie van georganiseerde activiteiten levert op dat er inderdaad veel gebeurt in Drents Dorp. De meeste activiteiten worden georganiseerd door de buurtorganisaties, sportclubs, buurthuis Oes Hoes en (met) bewoners. De voetbalvereniging bijvoorbeeld heeft een eigen carnavalsvereniging compleet met prins en raad van elf. Met carnaval wordt de buurt ook uitgenodigd. Daarnaast heeft de club een eigen muziekcorps. Ook wordt jaarlijks een fietsenrally georganiseerd. De organisatie daarvan is overgenomen door de Boerenbond, maar de rally vertrekt nog steeds vanuit LEW. Jaarlijks is er een kermisdag voor de jonge jeugd en wordt er een ‘zwaluwtoernooi’ voor gehandicapten georganiseerd.

Daarnaast is er een gymzaal met verenigingen zoals de judoclub, een scoutinggroep en een soort volkstuinvereniging. Ook informeel zijn er groepjes ouders van school die bijvoorbeeld wekelijks samen skaten.

Inherent aan zijn functie wordt ook vanuit Oes Hoes het nodige ondernomen. Er is bijvoorbeeld een dartclub, er worden activiteiten voor kinderen georganiseerd en er zijn een aantal avonden en een middag met activiteiten voor jongeren. Verder is in Oes Hoes een Kenniswijkhoek ingericht met een zestal pc's. Digitolk is hierbij betrokken.

Er wordt ook veel gefeest in Drents Dorp. In 2003 vierde Drents Dorp zijn vijfenzeventig bestaan. Er is het jaarlijkse Drents Dorp-feest, er zijn festiviteiten rondom koninginmiddag, er is een jaarlijkse straatspeeldag, lampionnenoptocht, Halloween en buurtbarbecues. Het blijkt vooral het blanke kader te zijn dat evenementen organiseert. Wel nemen alle nationaliteiten deel.

Het Spaans Centrum organiseert veel activiteiten voor Spanjaarden. Vooral voor oudere Spanjaarden is de taalbarrière groot waardoor ze niet mengen met de andere Drents Dorpenaren. Dat geldt niet meer voor de jongere generaties.

Tussen de actieve inwoners onderling schijnt er nogal wat competitie te zijn volgens de schooldirecteur. Lid zijn van buurtvereniging of ouderraad verleent status en dat lijkt nogal



eens gepaard te gaan met snoeverij en tegen elkaar opbieden, ook de ene club tegenover de andere.

De basisschool

De basisschool is een belangrijke spil in Drents Dorp. Vooral voor mensen met kinderen speelt de school een grote rol als ontmoetingsplaats waaromheen relaties ontstaan. Ook het vrijwilligerswerk op de school, zoals overblijfcommissies en ouderraad, heeft een belangrijke sociale functie.

De openbare basisschool 'Drents Dorp' is een ovg (Onderwijs Voorrang Gebied) school. Het aantal kinderen van allochtone afkomst in combinatie met de (lage) opleiding van de ouders bepaalt de ovg-status. Dit betekent extra geld en capaciteit voor kinderen die extra aandacht behoeven. De school is een gemengde school met meer dan 30% allochtone kinderen (de Spaanse kinderen niet meegerekend). Het aandeel allochtonen stijgt de laatste jaren snel: in 2002 waren het er 20%. Het is dus (nog) niet een overwegend 'zwarte school' zoals in de concentratiewijken van veel grote steden bestaan. Vooral de gemiddeld lage opleiding van de ouders bepaalt dat een school de ovg-status krijgt. Een paar jaar geleden verkeerde de school nog regelmatig in de gevarenszone van de opheffingsnorm omdat het aantal leerlingen aan

de lage kant was. In 2003 en in 2004 bleef hun aantal groeien. De school trekt kinderen uit de omliggende wijken vanwege zijn goede naam. Hij haalt betere Cito-scores dan verwacht zou mogen worden van een ovg-school.

De school onderneemt veel activiteiten, waaronder Knap (Kort Naschools Activiteiten Programma), dat de leerlingen na schooltijd kunnen volgen. In samenwerking met Loket W kunnen de kinderen na school allerlei activiteiten doen, zoals theater, poppenkast of dans. Deze activiteiten vergroten onder andere hun sociale vaardigheden en hun woordenschat. Daarnaast worden de nodige buitenschoolse activiteiten georganiseerd. Er zijn zeer veel actieve ouders die er de schouders onder zetten en hand- en spandiensten verrichten. Hoewel Turkse en Marokkaanse ouders misschien iets minder betrokken zijn bij activiteiten van school, doen ze wel mee. Die grote betrokkenheid van de ouders wordt als uniek gezien.

Het zal niemand verbazen gezien de eerder geconstateerde sociale problematiek in Drents Dorp dat op de school veel kinderen uit moeilijke gezinnen zitten. De samenwerking met maatschappelijk werk is de afgelopen jaren sterk verbeterd. Ook de ouders weten dat en komen met hun problemen sneller naar school. Het lijkt daardoor alsof het aantal problemen bij kinderen en in gezinnen toeneemt. Maar in werkelijkheid blijft er minder onder tafel, waardoor hulpverlening eerder op gang komt.

De school is zich ervan bewust dat hij (samen met Oes Hoes) het kloppend hart van Drents Dorp vormt. Het belang van de school voor Drents Dorp wordt door iedereen waarmee gesproken is, bevestigd. De laatste jaren is vanuit de basisschool iets meer zicht ontstaan op wat er met de schoolverlaters gebeurt. De school faciliteert een terugkomplek die begeleid wordt door een leerkracht. Die wordt vrij goed bezocht.

Sinds 2002 wordt vanuit kennisnet geld beschikbaar gesteld aan basisscholen om in computers en netwerken te investeren. De school en Drents Dorp heeft hier zijn voordeel mee gedaan. In vier maanden tijd is de school voorzien van nieuwe apparatuur, een volledig ingericht computerlokaal (ongeveer één computer per tien leerlingen) en een computernetwerk. Ook de ondersteuning is goed geregeld (uitbesteed). De school krijgt een jaarlijks budget om het onderhoud te bekostigen.

De school begint door ruimtegebrek steeds meer uit zijn voegen te barsten. Het schoolgebouw is weliswaar een karakteristiek bouwwerk met cultuurhistorische waarde, maar er is geen aula of zaal waarin grootschaliger activiteiten georganiseerd kunnen worden. De wijkvernieuwing wordt aangegrepen om alle accommodaties te vernieuwen en onder een dak te brengen in een eigentijds gebouw. Hoe lang dat gaat duren is nog onzeker.

In 2002 heeft de gemeente aan de school de status van spilcentrum (Spelen Integreren en Leren) toegezegd. Het streven van spilcentra is om meerdere activiteiten bij elkaar op één plek te brengen vanaf de voorschoolse leeftijd. De peuterspeelzaal is al ingehuisd. De volgende stap richting spilstatus is het realiseren van voor- en naschoolse opvang. Het wachten is op de

uitvoering van het definitieve masterplan voordat de gemeentelijke toezegging verzilverd kan worden.

Relatie met gemeente/overheid

In de optiek van de bewoners laat vooral de gemeente/overheid het vaak afweten: de gemeente belooft veel maar doet niets. De houding van bewoners ten aanzien van de overheid is tegengesteld aan eerder geschetste dadendrang die zich ontvouwt als het erom gaat iets met en voor de buurt te organiseren. Men is sceptisch over overheidsprojecten en de herstructurering in Drents Dorp Noord. Veel bewoners menen dat er heel andere belangen in het geding zijn dan die van hen. In Drents Dorp wordt weinig gestemd en dat komt voort uit dezelfde houding:

“We schieten er toch niets mee op.”

Toch zijn er veel overleggen tussen de buurt en gemeente, politie, woningcorporatie en dergelijke. Op het persoonlijke niveau zijn de banden met instanties, zoals het stadsdeelkantoor, niet slecht. Er zijn verschillende werkgroepen actief: werkgroep Drents Dorp Noord, Jeugdactiviteitengroep Drents Dorp en werkgroep Drents Dorp Zuid met het buurtpreventie-project Zuid. Verder is in Drents Dorp eenmaal per zes weken wijkoverleg. Hierin zijn vertegenwoordigd: Oes Hoes, Loket W, LEW, stadsdeelkantoor, politie en bewoners. In de werkgroep leefbaarheid zijn ongeveer dezelfde organisaties vertegenwoordigd, plus HHVL. Dit overleg gaat over de fysieke aspecten van de wijk, probleemhuurders en drugspanden.

Niet alle wijkoverleggen zijn even actief. In Oost gebeurt op dit moment het minst en daar lijkt ook de laagste sociale samenhang te zijn. Illustratief hiervoor is de lage respons van bewoners op oproepen van de gemeente om deel te nemen aan schoonmaakacties. In de rest van Drents Dorp zijn deze acties vrij populair, want het is dé manier om gratis troep kwijt te raken. In Oost reageert vrijwel niemand op deze oproepen.

Veiligheid, overlast en buurtpreventie

Uit gegevens van de politie blijkt dat in de loop van de jaren meer onrust in de wijk is ontstaan. Veel bewoners hebben het gevoel dat vernielingen, vandalisme en overlast in de loop van de jaren toegenomen zijn, vooral door de oudere jeugd. Illustratief is de vernieling van de ornamenten van de lichtjesroute die ter ere van de viering van de bevrijding jaarlijks door Eindhoven loopt. Het Gelderlandplein is sinds een paar jaar geschrapt uit de route omdat er te veel gesloopt werd. Hierover wordt gezegd dat iedereen weet wie het gedaan heeft maar zijn mond houdt. De ouders zeggen allemaal:

“Mijn kind doet zoiets niet.”

Hoe vaak voelt u zich onveilig in uw eigen buurt?, in %

	REST EINDHOVEN	DRENTS DORP
Vaak	4	5
Soms	23	26
Zelden	38	35
Nooit	35	34

Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête najaar 2004

In Drents Dorp voelt men zich minder veilig dan in de rest van Eindhoven. 31% voelt zich vaak of soms onveilig. In de rest van Eindhoven is dat 27%.

Of de overlast nu daadwerkelijk is toegenomen of dat de tolerantiegrens van de bewoners omlaag is gegaan, is niet duidelijk. Wel is men het erover eens dat er iets voor de oudere jeugd moet gebeuren. Zo is er sprake van geweest dat er in Drents Dorp een jongerenontmoetingsplek (JOP) zou komen. Hierover is te lang gestecheld: de buurt was het er wel over eens dat er zoiets moest komen, maar niemand wilde er zelf een voor de deur hebben. Nu is er geen geld meer voor.

Een andere vorm van overlast is de toenemende vervuiling op straat. Jongeren die met blikjes en zakken chips de hele dag buiten rondzwerven gooien hun afval vaak op straat. In de zomer zijn er mensen die gezellig voor hun huis zitten. Helaas gebeurt het nogal eens dat er dan te veel gedronken wordt. Afgezien van de overlast die ze bezorgen als ze erg luidruchtig worden, laten sommigen als ze uiteindelijk naar binnen gaan de troep gewoon buiten liggen.

Toch zijn er altijd weer buurtgenoten die een keer in de zoveel tijd delen van de straat of het achterpad netjes (en zuchtend) opruimen. Daarnaast voert HHVL actief beleid om verloedering te voorkomen door alert te reageren op meldingen over rommel en achterstallig onderhoud van de publieke ruimte. Daar waar renovatie heeft plaatsgevonden, zijn mensen hun huis en tuin zichtbaar beter gaan verzorgen.

In Drents Dorp zijn mensen geneigd om als er iets aan de hand is eerder de politie te bellen dan er zelf iets aan te doen. Maar wanneer ze op de een of andere manier geactiveerd worden, dan komen ze vaak wel op gang. In een gebied van vijfhonderd woningen in Drents Dorp Zuid is de politie in 2002 samen met bewoners een buurtpreventieproject gestart. Men hoopte met dit project mensen zelfredzamer en actiever te maken in plaats van dat ze voor elk akkefietje naar de politie gaan. Het project blijkt goed te lopen. Er wordt eens per zes weken overlegd met ongeveer acht bewoners. Daaruit blijkt dat er actief wordt meegedacht door de bewoners. In de praktijk blijkt dat de meest effectieve manier om overlast aan te pakken is om overlastplegers

persoonlijk aan te spreken. Een probleem met vernielingen van nieuw geplaatste hondentoiletten op het Gelderlandplein is op die manier bijvoorbeeld opgelost. Belangrijk bij dergelijke projecten is kartrekkers te benaderen die een enthousiasmerende invloed hebben. Voor het project zijn meldingskaarten gemaakt, waarop mensen hun klacht kunnen omschrijven. De kaart moet bij een contactpersoon ingeleverd worden. Het invullen kan anoniem gedaan worden. Ook kan via de website van Drents Dorp, <http://drents-dorp.dse.nl/>, de ingevulde meldkaart verstuurd worden. Van de digitale mogelijkheid wordt nog nauwelijks gebruikgemaakt.

Jongeren en ouderen

Het algemene beeld is dat er in Drents Dorp te weinig voor jongeren gebeurt. Alleen het jongerenwerk organiseert activiteiten voor deze groep. In de zomer wordt vooral veel aan sport gedaan ("want de overheid vindt nou eenmaal dat het moet"), in de winter zijn er ook diverse huiskamerprojecten zoals cursussen en jongerenpanels. Deze activiteiten vinden allemaal plaats in Oes Hoes. Op zondagmiddag en donderdagavond zijn er jongerenactiviteiten. Op woensdagavond is er jongerenpanel, waarmee getracht wordt jongeren mee te laten denken met de gemeente over zaken die de jongeren aangaan. Het jongerenpanel komt niet echt van de grond. Het is moeilijk om hen geïnteresseerd te houden. Er leeft een algeheel gevoel van teleurstelling in de gemeente: de gemeente zou veel beloven maar niets doen. Jongeren willen snelle resultaten zien. Als hun jongere broertje of zusje er pas iets aan heeft, dan hoeft het al niet meer, zo constateren de jongerenwerkers. Jongeren maken nauwelijks gebruik van de computers in Oes Hoes. Omdat de pc's in een aparte ruimte staan, zou de drempel voor jongeren om er iets mee te doen erg hoog zijn. Als de pc's in de ruimte zouden kunnen staan waar ook de activiteiten plaatsvinden, zou het gebruik ervan veel laagdrempeliger zijn. Wel is in buurthuis Oes Hoes een aparte ruimte voor het jongerenwerk gerealiseerd.

Ouderen die al lang in Drents Dorp wonen, hebben onvermijdelijk de buurt in de loop van de jaren zien veranderen. Ze zeggen dat de mentaliteit is veranderd.

"Zet je op vrijdag bloemen in de voortuin, op maandag zijn ze weg. Sommige jongeren zijn respectloos tegen ouderen, vooral middelbare scholieren."

Ouderen vinden dat de totale samenhang in de wijk is verminderd. Toch houden ze nog steeds van hun wijk. Meestal voelen ze zich nog redelijk veilig op straat, hoewel de deur 's avonds tegenwoordig op slot gaat en dat was vroeger niet nodig. Het verdwijnen van veel voorzieningen in de wijk is een grote slag voor ouderen, vooral voor degenen die slecht ter been zijn.

In Drents Dorp is de afdeling Koenraad van de Zonnebloem zeer actief. Als ouderen er niet als vrijwilliger actief zijn, dan zijn ze er wel te gast. Een belangrijke actie van de Zonnebloem is de verjaardagsactie: alle jarigen krijgen een enveloppe met felicitaties erop namens de 'Zonnebloem

Koenraad', met het verzoek om een kleine bijdrage voor de zieken in de wijk. Dit enveloppe wordt vervolgens door een vrijwilliger van de Zonnebloem opgehaald. Er is een klein netwerkje van vrijwilligers dat langs de deuren gaat. Een probleem is dat vroeger de Zonnebloem via de gemeente alle mutaties in het adressenbestand kreeg. Hierdoor kon het bestand van bewoners en hun verjaardagen bijgehouden worden. Nu zijn deze gegevens alleen nog maar tegen betaling op te vragen via een netwerk van de Nederlandse gemeenten. Het adressenbestand veroudert nu snel en de aanwas van nieuwe namen is gering. Bovendien veroudert de groep vrijwilligers. Het lukt niet om aan nieuwe jonge mensen te komen, ook niet voor bestuurlijke activiteiten, terwijl daar een schrijnend gebrek aan is. De vrijwilligers die envelopjes ophalen en veel voor de zieken doen, hebben veel goede contacten in de wijk, met alle generaties. Er nemen nauwelijks allochtonen deel aan activiteiten van de Zonnebloem. Zij zijn wel benaderd om te gast te zijn, maar gaven te kennen "liever onder elkaar te blijven".

Drents Dorp, een buurt met meer gezichten

De keuze voor Drents Dorp als vertrekpunt voor de Digistein-experimenten biedt mogelijkheden, maar er zijn ook obstakels. Een risico voor Digistein is de sceptische houding en de gelatenheid van de bewoners ten aanzien van de overheid en aanpalende organisaties. Die kan een belemmering zijn voor de activering van bewoners. Ook de op handen zijnde herstructurering heeft in dat opzicht zo zijn voor- en nadelen. Enerzijds biedt Digistein kansen om de toekomstige plannen beter in beeld te brengen, anderzijds kan de herstructurering demotiverend werken voor de inzet van bewoners.

Toch is Drents Dorp ook een buurt waar aanknopingspunten liggen voor een project als Digistein. Er is een rijke voedingsbodem voor activiteiten dankzij de bereidheid van bewoners om zich in te zetten. De aanwezige sociale problematiek in Drents Dorp geeft aan dat deze buurt op dat gebied wel wat hulp kan gebruiken. Een van de uitdagingen van Digistein is uit te vinden in hoeverre sociale ICT hierop een antwoord kan zijn.

(1.4)

De context: digitale kloof (of niet?)

Digitale trapveldjes, digitale pioniers, digitale broedplaatsen... Allemaal nieuwe termen waartussen het verschil in eerste instantie behoorlijk vaag is. Toch is er een fundamenteel verschil tussen programma's zoals digitale trapveldjes enerzijds, en digitale broedplaatsen en digitale pioniers anderzijds. De eerste categorie richt zich op ongelijkheden in toegang tot nieuwe media, algemeen bekend als de digitale kloof. De tweede categorie programma's gaat een stap verder en veronderstelt dat er een voldoende kritische massa gebruikers van nieuwe media is (of binnenkort zal ontstaan) om daarmee nieuwe toepassingen te ontwikkelen die een effect hebben op de sociale kwaliteit in onze samenleving. In dit deel van onze beschrijving van Digistein staan we stil bij deze vooronderstelling. Is er wel een kritische massa aanwezig inzake pc-bezit en gebruik? Is er nog een sterke digitale kloof die eerst onze aandacht vraagt? Hoe verhouden kritische massa en digitale kloof zich ten opzichte van elkaar?

Anno 2004 zit het geloof in technologie in een dip, we zijn het hoogtepunt van de hype alweer een tijdje voorbij en aan het optimisme van enkele jaren geleden wordt alleen maar met het nodige gegrinnik en gelach teruggedacht. Maar daarmee verdoezelen we wel dat dit een beleidsterrein is waarvan de oorspronkelijke doelstellingen in hoge mate gerealiseerd werden. Dat wordt duidelijk door het contrast tussen de ambities van enkele jaren geleden en wat nu 'normaal' is inzake nieuwe media. Denk daarbij terug aan de oproep van Melkert of Internet Society Nederland dat elke burger een e-mailadres moest hebben en vraag je dan af welke mensen je kent die nu nog geen e-mail hebben. Trek daar dan nog eens de vijfenzeventigplussers van af, en hoeveel blijven erover? Of het idee van de communicerende burger, een van de thema's in het eerder genoemde programma Technologie en Sociale Integratie. Een Amerikaanse studie van eind februari gaf aan dat 44% van de bevolking daar een bijdrage levert aan de inhoud van het internet (www.pewinternet.org). Er zijn ons geen vergelijkbare cijfers voor Nederland bekend, maar als je bijvoorbeeld via google zoekt op je volgende vakantiebestemming in combinatie met het trefwoord 'vakantie' of 'vakantieverslag', dan merk je dat het monopolie van de reisjournalisten allang weg is. Of als je overziet hoeveel mensen deelnemen aan digitale discussielijsten, hoeveel weblogs er bijgehouden worden... Eigenlijk is dat natuurlijk niet veel meer dan een nieuwe vorm van dagboeken, zoals vele tieners ze



bijhouden, maar dan erg exhibitionistisch. Gerrit Zalm doet het (www.zalmlog.nl), Mellouki Cadat doet het (www.cadat.nl) en Wim de Bie (bieslog.vpro.nl) doet het zelfs al jaren, en met hen een steeds groter wordende groep burgers. De communicerende burger is allang geen droom meer maar realiteit.

Deze verwezenlijkingen zijn een gevolg van inspanningen van burgers, markt en overheid c.q. sociale sector. Burgers hebben massaal geïnvesteerd in nieuwe media door in het huishoudbudget ruimte vrij te maken voor computers, voor digitale camera's, voor mp3-spelers, voor internet en mobiele telefoon. Marktontwikkelingen zijn belangrijk geweest op het gebied van het steeds aanbieden van krachtigere technologie bij relatief gelijkblijvende of zelfs dalende prijzen. Pc's koop je tegenwoordig bij de Aldi en lang niet meer uitsluitend bij de speciaalzaak. Bovendien zijn computers de afgelopen jaren een stuk gebruiksvriendelijker en minder kwetsbaar geworden. Het koppelen van apparaten via usb en Windows xp zijn op dat vlak toch synoniem voor vooruitgang. De overheid en de sociale sector hebben hun bijdrage geleverd op het vlak van bekendmaking van de kansen van nieuwe media en bevorderen van bezit en gebruik van nieuwe media bij sociaal zwakkere groepen burgers.

Bezit van een pc in Nederlandse huishouden,
personen 1998-2003, in %

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
0-11 jaar	69	76	81	84	88	95*
12-17 jaar	83	87	90	93	95	97
18-24 jaar	71	78	80	84	87	92
25-34 jaar	63	70	76	80	83	88
35-44 jaar	74	80	83	86	89	93
45-54 jaar	69	74	79	82	85	90
55-64 jaar	40	47	54	61	69	77
65-74 jaar	17	20	27	33	40	42
75+	5	7	9	12	15	19

*) 6-11 jaar

Bron: CBS (POLS 1998-2002 / Statline); SCP (AVO 2003) Overgenomen uit:
(de Haan, 2004b, p. 17)

Bezit van een pc in Eindhoven huishoudens 2004, in %

	NAJAAR 2002	VOORJAAR 2004
Geen	18,0	13,5
1	49,1	46,2
2	19,6	25,2
3 of meer	13,2	14,9

Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête

De digitale kloof ziet er anno 2004 dan ook heel anders uit dan enkele jaren geleden. Nog even en we kunnen de tiende verjaardag van die digitale kloof vieren. In de Verenigde Staten werd omstreeks 1996 voor het eerst over de 'digital divide' gesproken. Ook in Nederland ontstaat in die periode bezorgdheid over nieuwe sociale-uitsluitingsprocessen op basis van toegang tot nieuwe media. Omstreeks 1999 wordt de bezorgdheid zo groot dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een expertmeeting organiseert over 'drenkelingen in de digitale delta', later volgen maatregelen zoals de digitale trapveldjes. Het Sociaal Cultureel Planbureau brengt een eerste diepgravende analyse, te midden van het geweld van bijna wekelijks commercieel marktonderzoek (van Dijk, de Haan & Rijken, 2000). Sindsdien is er veel gemeten en geschreven. Die stroom van informatie overziend, rijst meteen de vraag of de digitale kloof zijn tiende verjaardag wel zal halen. De aandacht is immers recent fors afgenomen, mede omdat andere thema's zoals integratie en veiligheid hoog op de agenda staan. Bovendien is de situatie van toegang tot computers in die periode van tien jaar grondig gewijzigd. Terwijl in 1985 nog slechts 18% van de Nederlandse huishoudens over een computer beschikte, is dat eind 2003 al 80% geworden (Huysmans, de Haan & van den Broek, 2004, p. 96). Bij jongere huishoudens (leeftijd onder de 55) is het bezit van computers vrijwel zo gedemocratiseerd als het bezit van een televisietoestel, hoewel we daar natuurlijk al dertig jaar cijfers zien van 95% van de huishoudens met minstens één televisietoestel.

De cijfers uit Eindhoven over computerbezit laten een vergelijkbare trend zien van sterke toename. Bovendien staat de vraagstelling in deze enquête ons toe een overzicht te geven van het aantal computers dat een huishouden heeft. Daaruit blijkt dat het aantal huishoudens met meer dan één computer stijgt, en dat er een situatie ontstaat dat we moeten spreken over aantal computers per persoon eerder dan computers per huishouden. Ook dat is vergelijkbaar met televisie, waar al enige tijd niet meer dat ene televisietoestel op een centrale plaats in de woning is.

Niet alleen het bezit van computers is toegenomen, ook de verspreiding van toegang tot internet bij huishoudens kent een sterke groei. In 1995 had amper 4% van de Nederlandse huishoudens toegang, en een verbinding betekende inbellen via de telefoon, met lage betrouwbaarheid van de verbinding en lage snelheden terwijl de telefoontikken opliepen. De meest recente cijfers van najaar 2003 geven aan dat 80% van de Nederlandse burgers toegang heeft tot internet (Huysmans et al., 2004, p. 96). Opnieuw is er sterke diversiteit naar leeftijd.

De situatie in Eindhoven verschilt nauwelijks van die op landelijk niveau. De kleine daling in de leeftijdsgroep van 65 en ouder is statistisch niet significant. Wel is duidelijk dat in deze groep internettoegang stabiel blijft en daardoor het verschil met de jongere leeftijdsgroepen toeneemt.

Toegang tot internet thuis, personen 1998-2003, in %

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
0-11 jaar	17	27	51	63	72	84*
12-17 jaar	19	33	59	74	79	90
18-24 jaar	18	31	49	62	69	78
25-34 jaar	21	33	53	63	71	78
35-44 jaar	21	34	55	67	75	83
45-54 jaar	19	32	52	64	72	82
55-64 jaar	9	16	30	41	54	64
65-74 jaar	3	6	12	20	27	31
75+	1	2	4	7	10	14

*) 6-11 jaar

Bron: CBS (POLS 1998-2002 / Statline); SCP (AVO 2003) Overgenomen uit:
(de Haan, 2004b, p. 17)

Toegang tot internet in Eindhoven huishoudens, personen 1998-2003, in %

	VOORJAAR 1999	NAJAAR 1999	NAJAAR 2000	NAJAAR 2001	NAJAAR 2002	NAJAAR 2003	VOORJAAR 2004
15-24 jaar	35	48	56	66	73	83	89
25-34 jaar	35	48	67	68	68	83	83
35-44 jaar	32	46	59	67	72	82	80
45-54 jaar	31	49	56	70	64	77	79
55-64 jaar	16	24	37	43	47	53	56
65-74 jaar	7	11	17	21	16	39	38
75+	5	5	8	10	20	24	23
Totaal	25	36	49	58	59	69	74

Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête

De diffusie van internet heeft zich in 1999 en 2000 in versneld tempo voortgezet, ondersteund door onder andere de introductie van gratis internetabonnementen. In de zomer van 1999 werd bij vrijwel elk tijdschrift wel een cd-rom gevoegd die burgers uitnodigde om zo'n abonnement te openen. Vanaf 2001 is de snelheid van de verspreiding van toegang tot internet enigszins afgenomen. Een verklaring dient gezocht te worden in de verandering in het economisch klimaat en de reeds hoge graad van beschikbaarheid van internet.

Eerder beschreef Rogers deze verspreidingsprocessen als een S-curve, een patroon dat onder diffusieprocessen van verschillende innovaties gevonden kan worden (Rogers, 1996). Hij introduceert daarbij ook vijf categorieën van gebruikers, te weten de innovators, de vroege gebruikers, vroege meerderheid, late meerderheid en achterblijvers. De afvlakking van de snelheid waarmee internettoegang zich verspreidt, is volgens dit model geen verrassing en niet noodzakelijkerwijs toe te schrijven aan de economische ontwikkelingen van de afgelopen jaren. Ook bij een sterke economie zou de snelheid van verspreiding van internet dalen. De vertraging van de verspreiding van internet is immers vooral toe te schrijven aan de kenmerken van de laatste groep gebruikers, de 'achterblijvers'. Deze zijn traditioneler in hun levensstijl, hebben minder uitgebouwde sociale netwerken waarlangs innovaties opgepikt kunnen worden en spiegelen zich vooral aan het verleden, meer dan aan wat de toekomst en veranderingen te bieden hebben (Rogers, 1996, p. 265).

Dergelijke algemene cijfers verbergen natuurlijk evenveel als ze onthullen. Op twee vlakken moet daarom een 'deconstructie' plaatsvinden naar onderliggende ontwikkelingen. In de eerste plaats is dat de ontwikkeling naar diversiteit van het soort internettoegang, in de tweede plaats de spreiding van die toegang over verschillende groepen van de bevolking.

Inzake soort *internettoegang* is er de afgelopen jaren een diversificatie opgetreden. De 'traditionele' toegang over de analoge telefoon heeft concurrentie gekregen van ISDN-verbindingen en later van verbindingen over het kabelnetwerk en via de ADSL-technologie. Zowel kabel als ADSL bieden niet alleen grotere snelheden, maar ook altijd-aantoeegang. Gebruik is dan niet langer meer verbonden met telefoontikken maar er is sprake van maandelijkse vaste kosten. Van een verdere diversificatie naar draadloze internettoegang (WiFi, GPRS) is nog nauwelijks sprake en de toegang via glasvezel komt slechts moeilijk uit de experimentele fase. Technieken als WiMax en 4G LTE liggen nog op de tekentafel, maar beloven nog meer diversiteit in soort internettoegang.

In dit kader wordt wel eens gesproken van een verschuiving van digitale kloof naar 'broadband divide', van sociale ongelijkheid gekoppeld aan het soort internettoegang dat men heeft.

Soort internettoegang van huishoudens met toegang, in %

	NAJAAR 2002	NAJAAR 2003	VOORJAAR 2004
Analoog (inbelverbinding)	47	42	32
ISDN	13	11	11
Kabel	37	35	39
Andere breedband	4	12	21

Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête (totaal ligt hoger dan 100%, meerdere antwoorden zijn mogelijk)

De tweede ontwikkeling die in algemene cijfers verborgen blijft, is de spreiding van toegang over *verschillende bevolkingsgroepen*. Daarbij is niet sprake van één breuklijn, maar van meerdere kenmerken van personen waarlangs de mate van toegang tot internet varieert. Het lijstje waarlangs toegang tot internet varieert, is ondertussen bekend (de Haan, 2003). Variatie is er volgens geslacht, inkomen, leeftijd, opleiding, tewerkstelling, etniciteit, woonplaats en huishoudtype. Anders dan bij geologische breuklijnen is er bij sociaal-demografische breuklijnen geen sprake van langzame wijzigingen, maar van een snelle en erg veranderlijke situatie. Waar bij de start van internet geslacht nog een heel sterke verklarende factor was voor wel of niet toegang tot internet, is dat anno 2004 nog nauwelijks het geval. Geslacht en inkomen zijn nu minder belangrijke verklarende factoren, leeftijd wordt daarentegen een belangrijke factor (de Haan, Klumper & Steyaert, 2004).

De digitale kloof is niet meer, maar de informatiekloof groeit. Nu grote groepen van de bevolking toegang hebben tot de nieuwe media, wordt duidelijk dat terwijl verschillen in toegang afnemen, de verschillen in gebruik toenemen (Bonfadelli, 2002; Huysmans et al., 2004). Burgers maken een heel eigen keuze uit het rijke aanbod van beschikbare informatie en communicatie. Net als bij televisie blijkt internet daarbij niet alleen voor informatie gebruikt te worden, maar ook voor spel en entertainment. In de 'content preferences' van burgers zit veel variatie.

In termen van sociaal beleid en sociale interventies is deze verschuiving van digitale kloof naar informatiekloof een lastige. De eenvoudige doelstellingen en aangrijpingspunten hebben we namelijk gehad, nu komt het moeilijke en complexe werk. Van Winden riep recent nog op om het beleid rondom trapveldjes in te ruilen voor een verplichting aan huishoudens met kinderen om een pc met internetaansluiting te hebben (van Winden, 2003). Nu is zorgen dat alle mensen een computer en internet hebben vrij eenvoudig, bijvoorbeeld via pc-privéprojecten voor huishoudens in de bijstand zoals die lopen in Eindhoven of in Arnhem. Zorgen dat mensen de nieuwe media (frequent) gebruiken, is iets moeilijker. En bereiken dat burgers de nieuwe media ook zodanig gebruiken dat het sociale winst voor hen en de samenleving oplevert, eerder dan een zoveelste toeleveringskanaal van amusement, is aartsmoeilijk.

Niet alleen ontbreken ons daartoe de instrumenten, we raken er ook het kantelpunt tussen een overheid die als een goede huisvader en dus paternalistisch optreedt en een overheid die ruimte laat voor autonomie en zelfbeschikking van burgers, ook als die schadelijk is voor de sociale kwaliteit van die burgers. Het is de vraag naar de ruimte die je laat voor 'free to be foolish' (Leichter, 1991). Het is het verschil tussen de ouder die er zorg voor draagt dat zijn/haar kinderen een variatie aan media zien en de ouder die het laat gebeuren dat het mediadiet verarmt tot *Pokémon* en *Idols*. Het is het verschil tussen het nieuwe paternalisme en de bemoeizorg van Jos van der Lans enerzijds en het individualisme van Bart Jan Spruyt en zijn nieuwe conservatieven anderzijds. In het eerste geval heb je een overheid die actief roken ontmoedigt (cf. recent verbod op roken in vrijwel alle publieke ruimten in Ierland), die airbags in auto's verplicht, die de burger verleidt tot gezondheidsbevorderend en sociale kwaliteit verhogend gedrag. In het andere geval heb je een overheid die zich terugtrekt en het toelaat dat de burger investeert in zijn ongezondheid en gebrek aan sociale kwaliteit, een overheid die het overlaat aan de burger en de markt.

Samenvattend kan gesteld worden dat de digitale kloof de afgelopen jaren grondig van karakter veranderd is, waarbij leeftijd en informatiegedrag belangrijker worden dan inkomen en opleiding. Tegelijkertijd is er een grote groep burgers die internettoegang heeft en stijgt de kracht van die toegang (meer altijd-aanverbindingen). Aan de noodzakelijke voorwaarde van de digitale broedplaats, een voldoende grote groep gebruikers van internet, is derhalve voldaan.





Het groeien

overzicht van projecten van A tot Z



Dit deel van de Digistein-rapportage bevat een beschrijving van de diverse projecten uit het voorbeeldproject en het lokale stimuleringsfonds Strijp-id. Een onderscheid maken tussen beide soorten projecten is op deze plaats niet relevant. Het gaat hier alleen om de inhoud van de verschillende afzonderlijke projecten. Het proces van de digitale broedplaats en project-overstijgende leerpunten worden in deel 3 van deze publicatie beschreven.

Voor elk project wordt eenzelfde stramien gehanteerd: inhoudelijke context van het project, de manier waarop het project uitgevoerd is, de resultaten met ondersteunend cijfermateriaal gevolgd door de verdere acties en eventuele doorgroei van het project. De steekkaart aan het begin van elke projectbeschrijving bevat een samenvatting van doelstellingen en leerpunten, alsook contactgegevens van de projectleider.

De projecten worden opgenomen in alfabetische volgorde, en niet in chronologie van goedkeuring van het idee in de projectgroep of start van de uitvoering. Daarbij past wel de waarschuwing dat de hier beschreven projecten zich situeren in een periode van drie jaar (2002-2004) en de context van de eerste projecten behoorlijk verschillend is van die van latere projecten. Daarbij kan onder andere gedacht worden aan toegenomen huishoudelijk bezit van pc's en internet en toegenomen vertrouwdsheid van burgers met nieuwe media. Diverse projecten lopen bovendien nog en enkele zijn pas begin 2004 gestart. In beide gevallen is de hier opgenomen beschrijving een stand van zaken en geen eindevaluatie. In de eerste helft van 2005 worden deze projecten opgevolgd en zullen geactualiseerde projectbeschrijvingen beschikbaar zijn op de websites van zowel Digistein als sqm.

A. Bemoeizorg

DOELSTELLING:

Het opzetten van een professionele website die gemakkelijk toegankelijk en bereikbaar is voor diegenen die hulp van Bemoeizorg nodig hebben, direct of indirect.

De website dient heldere informatie te verstrekken over werkwijze en bereikbaarheid van het Bemoeizorgteam.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Dit project zit te vroeg in de startfase van uitvoering om nu reeds leerpunten te benoemen.

SUBSIDIE: € 8.910,-

LOOPTIJD: juli 2003 tot december 2004

WEBSITE: <http://www.bemoeizorg.nl/>

CONTACT: Jan van Corven
Gezondheidsdienst GGD
Stadhuisplein 2
5611 EM Eindhoven
Telefoon: 040 238 40 86

E-MAIL: jan.van.corven@Eindhoven.nl

Context

Tot de jaren zestig was huisbezoek door iemand van de armenzorg, woonopzichteressen of woonmaatschappelijk werkers vanzelfsprekend. De 'beschavingsarbeid' die deze dames verrichtten, wordt nu veelal gezien als louter bemoeizucht die de onaangepasten in het gareel moest brengen. Maar de zorg die zij verrichtten, bracht wel degelijk ook de hulp die mensen in vaak erbarmelijke omstandigheden nodig hadden (J van der Lans, Medema & Räkera, 2003).

Met de 'antiautoritaire' revolutie van de jaren zestig veranderde de algemene opinie van het 'recht op bemoeien' naar het 'recht op zelfbeschikking'. Maatschappelijk werkers, welzijnswerkers en andere hulpverleners hebben zich sindsdien verschanst in hun kantoren, waar ze op afspraak beschikbaar zijn voor hun cliënten.

Autonomie en eigen verantwoordelijkheid van het individu behoren nog steeds tot een wijdverbreid gedachtegoed in ons land. Maar er is wel iets aan het veranderen. Met het in de jaren tachtig ingezette proces van vermaatschappelijking, in eerste instantie in de psychiatrie, werden mensen vanuit de inrichting in 'de maatschappij' geplaatst. Mede hierdoor is de groep zorgbehoeftige mensen die midden in de samenleving woont enorm gegroeid. Een deel van hen kan nauwelijks voldoen aan de hoge eisen van zelfbeschikking en autonomie. Voor hen is de afstand naar de kantoren van de hulpverleners vaak veel te groot. Bemoeizorg wordt hierdoor onvermijdelijk. Er zijn nu op vele plaatsen in Nederland 'bemoeizorgteams' opgezet, vanuit GGD's, politie, woningcorporaties, drugshulpverlening, psychiatrische crisisdiensten et cetera, die mensen opzoeken in hun eigen omgeving, vaak op basis van overlastmeldingen. In 1999 is Bemoeizorg te Eindhoven opgestart als een samenwerkingsverband tussen GGD, Novadic-Kentron, (netwerk voor verslavingszorg voor Noord-Brabant), politie en GGZ. Loket W neemt sinds februari 2004 deel. Ook andere aanpalende organisaties als woningbouwverenigingen, schuldhulpverlening et cetera zijn erbij betrokken. Vertegenwoordigers van deze organisaties vormen samen een team voor mensen die als gevolg van bijvoorbeeld een verslaving, een handicap of door andere oorzaken in psychische of sociale nood raken. Door vereenzaming en verwaarlozing komen deze mensen in een isolement en worden ze door hun directe omgeving vaak als ongewenst en lastig ervaren. In een dergelijke situatie kunnen mensen Bemoeizorg inschakelen.

Allereerst wordt naar aanleiding van de melding gekeken of het een kwestie voor Bemoeizorg is. Dat gebeurt aan de hand van in- en exclusiecriteria. Een cliënt komt voor Bemoeizorg in aanmerking als hij of zij op het moment van aanmelding niet aangehaakt is bij reguliere hulpverlening. (Als dat wel zo is, dan wordt de desbetreffende hulpverlener door Bemoeizorg ingeseind). Immers, deze cliënten mijden vaak zorg, zij nemen niet het initiatief of zijn niet in staat de hulpverlening in te schakelen. Als een melding in behandeling genomen wordt, dan probeert Bemoeizorg op zeer verschillende en creatieve manieren in contact te komen met de cliënt. Er wordt samen met de cliënt gekeken naar de problemen en nagegaan welke oplossingen voorhanden zijn of welke zorg geleverd moet worden, zodat met de cliënt en diens leefomgeving een meer aanvaardbare leefsituatie kan ontstaan. Het uiteindelijke doel van Bemoeizorg is de cliënt aan te haken bij de reguliere hulpverlening. Dit houdt in dat de samenwerking en inzet van andere instanties en de steun van die directe leefomgeving onontbeerlijk zijn.

De Digistein-component van Bemoeizorg is het opzetten van een professionele website die gemakkelijk toegankelijk en bereikbaar is voor diegenen die hulp van Bemoeizorg nodig hebben, direct of indirect.

De doelstelling van de website is:

- >> *duidelijke informatieverstrekking over het werk en de werkwijze van Bemoeizorg*
- >> *inzicht verstrekken in bereikbaarheid en beschikbaarheid van de combiteamleden*
- >> *bereiken grotere doelgroep*
- >> *meldingen mogelijk maken naar Bemoeizorg voor instanties en directe leefomgeving en deze met behulp van een vastgesteld rooster direct doorsluizen naar de betreffende Bemoeizorgmedewerker.*
- >> *direct linken naar de deelnemende organisaties*
- >> *laagdrempelige en veilige manier van informeren en reageren.*

Het toegevoegde resultaat van de website moet zijn dat het gevoel van betrokkenheid en serieus genomen worden in de problemen die ervaren worden, vergroot wordt. Daarnaast wordt beoogd dat het gevoel van onveiligheid zal afnemen, mede door een kortere reactie- en interventietijd.

Uitvoering

Het project heeft aanzienlijke vertraging opgelopen. Op 13 juni 2003 is door de politie Brabant Zuidoost (in samenwerking met de GGD Eindhoven) een subsidie aangevraagd voor de ontwikkeling van de website. Op 16 juli 2003 is deze subsidieaanvraag gehonoreerd. In juni 2004, dus bijna een jaar later, is de site in de lucht. Technisch gezien was deze al veel eerder klaar. Een aantal factoren veroorzaakten de vertraging. Sinds zomer 2003 heeft Bemoeizorg te maken gehad met personeelwisselingen en het inwerken van nieuwe mensen. Juist de personen die de subsidieaanvraag hadden ingediend, waren in de tweede helft van 2003 niet beschikbaar. De ontwikkeling van de site heeft hierdoor een tijdje stilgelegen. Ook de impact die de website zou kunnen hebben op de bezetting, vooral de mogelijke toename van het aantal meldingen, was een punt van discussie.

Bijkomend probleem was dat er vóór de subsidieaanvraag van Bemoeizorg al een website www.bemoeizorg.nl bestond. Deze was op persoonlijke titel op verzoek van het team ontwikkeld zonder dat hierover verdere formele afspraken gemaakt waren. Op het moment dat men deze site wilde laten professionaliseren door een bedrijf dat daarvoor de benodigde expertise bezat, ontstond onenigheid over het afstaan van de domeinnaam. Omdat er wel al publiciteit geweest was over deze site wilde men de domeinnaam behouden bij de GGD. Dat is uiteindelijk gelukt.

Resultaten - En nu?

Op dit moment (september 2004) zijn er nog geen meldingen via de website binnengekomen omdat de publiciteit nog niet gestart is. Men wil bescheiden beginnen met de PR omdat de back office de meldingen aan moet blijven kunnen. Gedacht wordt aan een artikel in het *Eindhovens Dagblad* en een vernieuwde folder die verspreid zal worden bij alle relevante instanties. Dit zal gebeuren wanneer de folders en het publiciteitsmateriaal weer helemaal up-to-date zijn. De verwachting is eind oktober/begin november 2004.



B. D3-project:

Drents Dorp Digitaal

DOELSTELLING:

Het via nieuwe media verhogen van bewonersparticipatie bij wijkvernieuwing, onder meer door middel van een driedimensionaal nabouwen van de wijk voor en na de wijkvernieuwing

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Nieuwe media in de vorm van een informatieve website is nuttig en wordt gemeengoed in elk traject van wijkvernieuwing. Door de vertraging in het wijkvernieuwingsproces is het niet mogelijk geweest te toetsen of drie-dimensionele werelden bouwen een goed middel is om met bewoners te communiceren. De ervaring die wel is opgedaan is dat 3D werelden bouwen vrij kostbaar is en eisen stelt aan de apparatuur en vaardigheid gebruikers. Met het voortschrijden van de technologie en computergebruik kan dat veranderen. Bovendien lijkt het nauwelijks effect te hebben op grotere participatie van bewoners. Een digitaal spel maken rondom de wijkvernieuwing is wel reeds nuttig en haalbaar.

SUBSIDIE: € 228.587,-

LOOPTIJD: januari 2002 tot december 2004

WEBSITE: <http://www.hhvl.nl/>

CONTACT: Saskia Tan
Samenwerking · HHVL
Afdeling Strategie & Innovatie
Kronehoef 76a
Postbus 2401
5600 CK Eindhoven
Telefoon: 040 235 91 72

E-MAIL: s.tan@sws.hhvl.nl

Context

Drents Dorp is een relatief oude wijk, gebouwd in de jaren twintig van de vorige eeuw om arbeiders van de Philipsfabrieken te huisvesten. Dat betekent dat de huizen gemiddeld driekwart eeuw oud zijn en zowel bouwtechnisch aan groot onderhoud toe zijn als op het

gebied van indeling niet helemaal aansluiten bij de huidige woonbehoeften. Waar in 1930 nog gemiddeld 4,22 mensen per huis woonden en dit neerkwam op 0,95 personen per vertrek, ligt dat in 2000 op slechts 2,46 mensen per huis en 0,48 personen per vertrek. Een steeds groter deel van ons inkomen wordt dan ook besteed aan huisvesting (Jos van der Lans & Vuijsje, 2003).

In 1994 is middels een masterplan van de Woonstichting HHVL gekozen om grote delen van Drents Dorp een grote opknapbeurt te geven. Zo is het gebied ten zuiden van de Halvemaanstraat en ten westen van de Koenraadlaan gerenoveerd (deel B op de kaart), en is in het gebied ten zuiden van de Halvemaanstraat en ten oosten van de Koenraadlaan groot onderhoud gepleegd (deel C). Het masterplan voorzag voor het resterende gedeelte (ten noorden van de Halvemaanstraat, deel A) in vervangende nieuwbouw. Wat lange tijd niet bekend was, is hoe die eruit zou zien en op welke termijn de werken aangevat zouden worden. Wel was duidelijk dat sloop en nieuwbouw ernstige opties waren. Protesterende bewoners hebben toen de uitspraak afgedwongen dat er voor 2005 niet zou worden gesloopt. In 2000 is Drents Dorp dan ook door de gemeenteraad opgenomen in de lijst van tien vooroorlogse wijken die de volgende tien jaar te vernieuwen zijn, en wordt zo een van de integrale wijkvernieuwingsgebieden.



Een wijkvernieuwing is een complex project waar diverse partijen bij betrokken zijn als gesprekspartner en als belanghebbende. De complexiteit overstijgt dan ook die van de bouwtechnische activiteiten en de ingewikkelde projectplanning die daarbij hoort. Wijkvernieuwing is meer dan 'stenen stapelen', het is ook een sociaal proces. Daarbij komen

meerdere aspecten kijken, zoals het voorzien van fysieke infrastructuur voor sociale infrastructuur (schoolgebouwen en dergelijke) of het zo inrichten van gebouwen/straten/pleinen dat de ruimte uitnodigt tot sociale contacten eerder dan deze te belemmeren (Appleyard, Gerson & Lintell, 1981). Ook de samenstelling van de soorten huizen in de wijk (verhouding koop/huur en bouwen voor alleenstaanden of senioren of huishoudens met kinderen) is naast een economisch en technisch vraagstuk een sociaal vraagstuk. Het beïnvloedt immers de samenstelling van de toekomstige bewonersgroep.

Ten slotte bestaat wijkvernieuwing als sociaal proces uit de participatie van bewoners en andere wijkgebruikers, in hun betrokkenheid en inspraak door het proces van planvorming en –uitvoering heen, met name bij het opstellen van het masterplan en het stedenbouwkundig plan dat daarop volgt. Het D3-project richt zich op het versterken van deze betrokkenheid en inspraak.

Burgerparticipatie bij wijkvernieuwing wordt algemeen omschreven als belangrijk, maar verloopt meermaals erg moeizaam:

“Burgers in een zo vroeg mogelijk stadium betrekken bij planvormingsprocessen, het is voor gemeenten, corporaties en ontwikkelaars in toenemende mate dé manier om draagvlak voor vernieuwingsplannen te creëren. De burger is immers bij uitstek de eindgebruiker van ruimtelijke projecten. Interactieve planvorming is echter geen gemakkelijk proces.” (VROM, 2003).

Sommige bewoners participeren nauwelijks en voelen zich niet betrokken bij het proces, anderen hebben de indruk dat er nauwelijks informatie beschikbaar is over wat er gaande is. Wie wel participeert, vindt dat zijn inbreng systematisch genegeerd wordt. Er is dan ook veel aandacht voor het verbeteren van bewonersparticipatie, zowel vanuit beleid als vanuit beroepsgroepen als opbouwwerkers en sociaal-geografen.

Het D3-project heeft als doelstelling te onderzoeken of technologie deze pijnpunten kan wegnemen en een instrument kan zijn om betrokkenheid van burgers bij wijkvernieuwing nieuwe impulsen te geven. Daarbij gaat het zowel om het verruimen van participatie (meer burgers) als verdieping van die participatie (betere informatie, meer inspraak). Het is een zoektocht naar digitaal interactief beleid bij herstructurering.

Dergelijke koppeling tussen Digistein en de wijkvernieuwing was haalbaar, aangezien de verwachte periode van planvorming over de wijkvernieuwing van Drents Dorp Noord gelijk liep met de verwachte looptijd van Digistein.

Bij aanvang van het project is sterk gekeken naar het gebruik van digitale driedimensionale voorstellingen van de wijk en gebruik van spelvormen. Het enthousiasme van kinderen en volwassenen voor omgevingen zoals ‘Pretparken bouwen’ en SimCity leidde tot de vraag of een

soortgelijke toepassing rond de wijkvernieuwing Drents Dorp eenzelfde begeestering kon losmaken. SimStrijp zou dan een herkenbare omgeving bieden waarin verschillende scenario's 'gespeeld' kunnen worden door bewoners, en de consequenties van genomen keuzes ook zichtbaar worden. Door participatie een sterk visuele spelvorm te geven, zouden ook traditioneel afwezige groepen betrokken kunnen worden bij de wijkvernieuwing, zo was de hypothese.

Uitvoering

De digitale instrumenten van het D3-project zijn niet als vervanging maar als aanvulling bedoeld op de traditionele informatie- en inspraakmethoden. Alle bewoners zijn op de hoogte gehouden van ontwikkelingen via een driemaandelijks nieuwsbrief, die zowel huis aan huis als digitaal verspreid werd. Ook op plaatsen als de lokale infowinkel en het stadsdeelkantoor waren deze nieuwsbrieven op te pikken. Bovendien berichtte de Eindhovense lokale pers met enige regelmaat over de wijkvernieuwing. Alle bewoners zijn ook een aantal keer per brief aangeschreven. Op 24 juni 2003 was er een inloopdag over het masterplan, waarop alle bewoners en wijkgebruikers kennis konden nemen van het concept-masterplan en met de leden van de projectgroep van gedachten wisselen. Zo'n 160 bewoners maakten van die mogelijkheid gebruik. Bij de overgang van masterplan naar stedenbouwkundig plan is er een inspraakavond georganiseerd (4 maart 2004) met workshops. Op 12 mei 2004 is er een informatieavond georganiseerd over het sociaal plan dat de woonstichting uitwerkte. Ruim honderd bewoners waren aanwezig. Het sociaal plan omvat onder andere bevrozing van de huur op 1 juli 2004 en eerste huurrecht op vrijkomende huizen in andere delen van Drents Dorp. Deze traditionele opzet is aangevuld met nieuwe media. Het D3-project heeft daarvoor drie digitale instrumenten ontwikkeld en ingezet, te weten een informatieve website rondom de wijkvernieuwing, een virtuele replica van de wijk en een computerspel 'Baas in Drents Dorp'. Om bewoners zonder thuisbezit van computer en internet toch in staat te stellen van deze instrumenten gebruik te maken, zijn er in de wijk pc-steunpunten ingericht, onder andere in het wijkcentrum Oes Hoes (zie <http://oeshoes.dse.nl/>).

De *informatieve website* is onderdeel van de website van de woonstichting Hertog Hendrik van Lotharingen (zie <http://www.hhvl.nl/>). Deze heeft vrijwel alle woningen in het betrokken gebied in bezit. HHVL is ook betrokken bij andere Eindhovense wijkvernieuwingstrajecten, met name in de Barrier en Philipsdorp, maar alleen over het traject in Drents Dorp is er vanuit de woonstichting een eigen website.

Op de website staan de klassieke en te verwachten informatieonderdelen, zoals achtergrond bij de wijkvernieuwing, actueel nieuws, verslag van bijeenkomsten in de wijk, toelichting op het tijdspad, het masterplan en dergelijke. Hoewel de nadruk ligt op informatievoorziening is



er ook een gastenboek ('uw mening') waar iedere bezoeker berichten kan achterlaten. Dat kan een vraag zijn, een eigen mening of een reactie op een eerder geplaatst bericht. Een dergelijke reactie wordt dan echter niet bij het oorspronkelijke bericht geplaatst maar verschijnt als een nieuwe vraag boven in de lijst op datum van invoer. Enkel de redactie kan bij elk bericht een reactie plaatsen, bijvoorbeeld om een vraag te beantwoorden of feitelijk onjuiste informatie recht te zetten. In die zin is er sprake van een gastenboek, maar niet van een forum.

De *virtuele replica* van de wijk Drents Dorp bestaat uit een drie-dimensionale digitale simulatie van enkele straten. De wijk is daarin duidelijk herkenbaar, niet alleen door het stratenpatroon maar ook door de vorm en kleur van de huizen en andere bebouwing. In het oorspronkelijke projectplan is voorzien dat dergelijke replica gemaakt wordt voor zowel de bestaande wijk als één of meerdere varianten van de wijk na herstructurering. Op die manier kunnen bewoners zich een sterk visueel beeld vormen van hoe de wijk eruit kan gaan zien. Door de traagheid en abstractheid van het totstandkomen van het masterplan, is er alleen een replica gemaakt van de bestaande toestand. De doelstelling daarvan was vooral ervaring op te doen met het bouwen van 3D-werelden en het daarin vormgeven van herkenbare bestaande of te bouwen wijken. Het resultaat van die oefening is

beschikbaar in twee formaten, te weten als een filmpje en als een bezoekbare 3D-wereld. Het filmpje is vooral gemaakt voor wie technisch niet in de 3D-wereld geraakt maar toch een visueel beeld van de wijk wil krijgen. Dat kan het geval zijn als de computer van de gebruiker niet beschikt over een OpenGL grafische kaart, zoals het geval is bij de meeste laptops die afwijkende standaarden gebruiken op dit vlak. In tegenstelling tot vele andere 3D-werelden uit bijvoorbeeld de amusementssector, is er echter geen krachtige internetverbinding nodig. Zelfs met een eenvoudige inbelverbinding kan de 3D-wereld bezocht worden.

In tegenstelling tot het filmpje is in de 3D-wereld de bezoeker niet afhankelijk van een vastgelegde route of vast tempo. Bovendien is de bezoeker tijdens de wandeling zichtbaar als een 3D-poppetje, de zogenaamde 'avatar'. Andere bezoekers die op hetzelfde ogenblik de 3D-wereld bezoeken, zijn ook zichtbaar, en er kan een dialoog ontstaan in de vorm van een chatsessie. Gedurende enkele weken was ook een medewerker van het stadsdeelkantoor in de 3D-wereld aanwezig om als een soort stadsgids toelichting te geven en vragen te beantwoorden.

Als derde digitale instrument om participatie van bewoners bij de wijkvernieuwing te betrekken is een *computerspel* ontwikkeld onder de naam 'Baas in Drents Dorp'. Het spel bestaat uit twee delen, te weten een quiz over Drents Dorp en een tweedimensionaal spel. Via de quiz kan een virtueel budget van Drentse Dollars verdiend worden. Op een speelse manier wordt zo historische informatie over Drents Dorp gecommuniceerd, bijvoorbeeld dat vroeger alle inwoners bij Philips werkten en hun huur gewoon op het loon ingehouden werd of waarom in 1990 de Koenraadkerk gesloopt werd, en informatie over het masterplan voor Drents Dorp.

In het tweede deel van het spel moet een eigen masterplan opgesteld worden, door op een tweedimensionale vereenvoudigde kaart van Drents Dorp sloop-, renovatie- en nieuwbouwwerken uit te voeren. Daarvoor is een virtueel budget van 3000 Drentse Dollars beschikbaar. Op het scherm staan drie icoontjes die symbool staan voor burgemeester, wethouder en burger en instemmend of afkeurend reageren op het verloop van het spel. Het masterplan dat zo ontstaat, wordt door de computer beoordeeld op kwaliteit, en krijgt een waardering uitgedrukt in Drentse Dollars. De gebruiker krijgt ook terugkoppeling op de gemaakte keuzen (bijvoorbeeld verplaatsing school is relevant, maar niet naar deze plek). Op die manier kan de logica achter de keuzen in het echte masterplan verduidelijkt worden.

In de kerstperiode 2003 is het spel huis aan huis verspreid op cd-rom, samen met één van de driemaandelijks nieuwsbrieven (de cd-rom bevatte tevens de eerder genoemde 3D-wereld en het 3D-filmpje). Het spel kan ook rechtstreeks op internet gespeeld worden, zonder cd-rom. Het is onder andere toegankelijk via de eerder genoemde informatieve website. Gebruik van het spel werd aangemoedigd door er een wedstrijd aan te koppelen, inclusief een prijs (een dinercheque van 50 euro).



Resultaten

Het eerste onderdeel van het D3-project, de informatieve website, kan ondertussen nauwelijks nog innovatief genoemd worden. Het krijgt het nodige bezoek en is ondertussen een standaardonderdeel geworden van elk wijkvernieuwingstraject in Eindhoven.

De stijging van het aantal bezoekers in januari 2004 is waarschijnlijk het gevolg van het rond die tijd huis aan huis verspreiden van de cd-rom met het 'Baas op zuid'-spel. Bezoeken zijn voor een derde afkomstig van (oud-)wijkbewoners, een derde van bewoners van andere wijken van Eindhoven en een derde van professioneel geïnteresseerden of anderen.

Vanuit bewoners komt het signaal dat men wel kijkt naar de informatie op deze website, maar er toch kanttekeningen gezet worden bij de objectiviteit. Het gaat immers om een bij de wijkvernieuwing betrokken partij met duidelijke belangen. Beheer van de website in handen geven van het stadsdeelkantoor of de bewoners brengt daar weinig verandering in, ook die zijn betrokken partij.

Het inschakelen van een relatief onafhankelijke partij als de openbare bibliotheek zou hier wat kunnen betekenen, al is die ook sterk financieel afhankelijk van de gemeente.

Bezoeken aan intropagina van informatieve website HHVL

September 2003	493
Oktober 2003	534
November 2003	616
December 2003	634
Januari 2004	806
Februari 2004	674
Maart 2004	746
April 2004	643
Mei 2004	317
Juni 2004	255
Juli 2004	291
Totaal	6.009

Bezoeken aan intropagina van informatieve website HHVL

De gemeente heeft onder andere in opvolging van deze website onder de gemeentelijke website www.eindhoven.nl een informatieblok voorzien voor alle wijkvernieuwingstrajecten (<http://wijkvernieuwing.eindhoven.nl>). Daarbij wordt voor elk van de tien betrokken wijken informatie voorzien in een uniform stramien, alsook informatie die voor alle wijken gemeenschappelijk is zoals gemeentelijke sociale maatregelen.

Met betrekking tot Drents Dorp is de informatie op de website van de gemeente en die van de woonstichting vrijwel identiek. Een verschil is wel te vinden in de volledige afwezigheid van interactiemogelijkheden op de gemeentelijke website. Noch op het gemeentelijke deel noch op de wijkspecifieke delen staat een e-mailadres of naam/telefoonnummer om aanvullende informatie op te vragen of een mening te geven. De gemeentelijke website is voor 100% gericht op informatie, en volledig eenrichtingsverkeer. Het vreemde is dat het gedrukte communicatiemateriaal, met name de nieuwsbrieven, wel uitvoerig de aan te spreken personen benoemen en contactgegevens vermelden.

Op de website van de woonstichting is wel enige interactie mogelijk via e-mailberichten. Daar is echter nauwelijks gebruik van gemaakt. In een jaar tijd zijn er zes berichten geplaatst (periode juni 2003 tot oktober 2004). Daarbij ging het om één mededeling, drie praktische vragen en twee meningen.

De informatieve website van het D3-project is niet de enige die informatie beschikbaar stelt over de wijkvernieuwing in Drents Dorp. Daarnaast is er niet enkel de reeds genoemde website van de gemeente, maar ook het door het stadsdeelkantoor gefaciliteerde Strijpweb (<http://www.strijpweb.nl/>), de wijkwebsite (<http://drents-dorp.dse.nl/>) en de website van de werkgroep Drents Dorp Noord (<http://drentsdorpnord.dse.nl/>). Het beeld dat ontstaat, is herkenbaar van andere delen van het World Wide Web: er is geen unieke informatieplek waarop alle informatie te vinden is, maar diverse plekken die brokken informatie aanbieden en veelvuldig naar elkaar verwijzen. Sommige brokken informatie staan in letterlijke kopie op verschillende websites, andere brokken zijn lichtjes redactioneel of inhoudelijk aangepast en weer andere brokken staan slechts op een enkele website. Nieuwe media verschillen daarin niet van oude media. Een burger die een enigszins coherent en actueel beeld van de situatie wil krijgen, moet beschikken over behoorlijke informatievaardigheden en tijd investeren in het bij elkaar haken van informatie uit verschillende bronnen, daarbij steeds selecterend op dubbele informatie en onderscheid makend tussen gewijzigde/ongewijzigde informatie, tussen recente en verouderde informatie.

Dergelijke chaos in het informatielandschap hoeft ons niet te verwonderen. Het World Wide Web is oorspronkelijk juist ontworpen om niet-gestructureerde informatiestromen te digitaliseren en het chaotische zoekgedrag van mensen (initieel beperkt tot wetenschappelijke onderzoekers aan CERN) te ondersteunen (Berners-Lee, 2000).

Deze versnipperde rijkdom aan informatie wegwerken en vervangen door één allesdominerende website is onrealistisch, en dat moet dan ook niet als criterium genomen worden om dit deel van het D3-project te beoordelen. Wel zou te midden van de diversiteit van informatiebronnen een informatieve website een centralere plaats kunnen veroveren, door te voorzien in een veelheid aan actuele informatie en het faciliteren van interactie. Het D3-project leert dat het daarvoor nodig is dat iemand de rol van 'journalist' en 'redacteur' krijgt, van doorgeefluik en verspreider van informatie, van aanjager van informatie-uitwisseling. Die persoon moet daarvoor dan niet alleen de nodige vaardigheden maar ook het mandaat tot communicatie krijgen. Dat betekent bijvoorbeeld dat er gecommuniceerd kan worden over concepten en ideeën voor er formele beslissingen genomen zijn, en dat de dialoog met betrokkenen pro-actief opgezocht wordt. Alleen nieuwe media inzetten zonder het denken over communicatie in oude media (we kunnen maar één keer drukken, dus laten we wachten tot de ontwikkeling een stapje verder is en er formeler beslist is...) te vervangen door denken over communicatie in nieuwe media (het is nog voorwaardelijk nieuws, maar het kan verspreid worden en na die vergadering volgende week een aanvulling/correctie krijgen) resulteert niet in vernieuwing.

De 3D-wereld van Drents Dorp was in technisch opzicht een succes, maar inhoudelijk onvoldoende krachtig en zonder betekenis voor de participatie van bewoners in het wijkvernieuwingstraject. Technisch werkte de hele toepassing goed en zowel de chatfunctie tussen bezoekers als het kunnen werken op zwakke internetverbindingen zijn relatief innovatief. Toch bleek ook hier de technologie kwetsbaar te zijn. Nadat de softwarefirma een nieuwe server installeerde, bleek de chatfunctie tussen de avatars niet meer te werken, en tot op heden is die functie niet hersteld. Wat betreft vorm en herkenbaarheid zag de 3D-voorstelling er behoorlijk uit, maar met onvoldoende detail om functioneel nuttig te zijn in dit traject. De virtuele wijk ziet er te goed uit. Er is geen verloedering te zien, geen zwerfvuil, geen auto's, er staat een boom extra.... zodat het geheel eerder doet denken aan een verkoopfolder dan een wijk aan de rand van sloop. Een bezoek aan deze replica doet daardoor onvermijdelijk de vraag rijzen waarom sloop en nieuwbouw aan de orde zijn. Deze inhoudelijke tekortkomingen hebben niet de kans gekregen enig effect te hebben, omdat moet worden vastgesteld dat er geen bezoekers verwelkomd konden worden in de 3D-wereld. Bewoners en andere bezoekers bleven weg. Verklaringen worden gezocht in de complexiteit van de toepassing, die toch enige vaardigheid van de gebruiker vooronderstelt, en in de technische vereisten inzake grafische kaart van de computer. Belangrijk is ook dat de site pas interessant wordt als de nieuwe plannen er op staan. Door de vertraging in het wijkvernieuwingproces is dit niet gerealiseerd.

Het computerspel is 408 keer gespeeld (volledig online of met doorsturen van resultaten, peildatum 28 augustus 2004), waarvan een aantal keer door dezelfde personen. Hoeveel keer

het spel op cd-rom gespeeld is, is niet te achterhalen. Enkele bewoners hebben tegen de einddatum van de wedstrijd ook een echte eindsprint ingezet en het spel meermaals gespeeld om de dinercheque te bemachtigen. Bovendien is het spel meermaals gespeeld door niet-wijkbewoners, bijvoorbeeld door mensen die geïnteresseerd waren in het instrument. Van de mogelijkheid om eigen suggesties door te geven, is vijftig keer gebruikgemaakt. Dat leverde suggesties op als

'behoud het tuindorpprincipe',

'maak van de school een studentenhuys',

'gebruik eenvoudigere taal in het masterplan'

of

'de stoplichten op kruispunt Zwaanstraat/Halvemaanstraat voor altijd laten staan'.

Deze oogst van suggesties werd teruggekoppeld naar de projectgroep van de wijkvernieuwing en naar het bureau dat het stedenbouwkundig plan opmaakt. Op de website van de wijkvernieuwing staat ook een algemene terugkoppeling naar alle deelnemers.

Het inzetten van digitale media in het kader van bewonersparticipatie in de wijkvernieuwing van Drents Dorp lijkt wisselende en eerder beperkte effecten te hebben. Een technisch uitdagende 3D-replica maken blijkt voorlopig niet participatiebevorderend te werken, terwijl een technisch eenvoudige website wel nuttig is. Op het vlak van communicatie heeft de inzet van internet een meerwaarde: er is meer gelegenheid tot actualisering, ook kleinere veranderingen kunnen makkelijk opgenomen worden zonder meteen dure folders te drukken, er kunnen beelden gebruikt worden om het geheel sterk visueel te maken. Het in een interactief spel verpakken van het masterplan kan ook rekenen op waardering en betrokkenheid van bewoners. Naar aanleiding van een enquête onder enkele gebruikers van het computerspel, reageert een van hen:

"We wisten wel wat over de wijkvernieuwing, maar lang niet alles. Door het spel hebben we veel meer inzicht gekregen over wat er te gebeuren staat."

Dit alles betekent niet dat digitale media vervangend kunnen zijn voor de meer traditionele middelen, er is eerder sprake van aanvulling. Bovendien blijkt dat digitale media inzetten niet de ultieme panacee is om de moeizame burgerparticipatie op gang te krijgen. Het verhogen van de communicatie rondom een wijkvernieuwingstraject staat bovendien op gespannen voet met het realistisch houden van de verwachtingen. Een wijkvernieuwing blijft een technische en complexe aangelegenheid waarin verschillende actoren verschillende belangen hebben. Soms zijn die belangen tegenstrijdig, soms elkaar versterkend. De burger in dergelijke trajecten een rol geven sluit aan bij onze democratische samenleving, maar mag niet leiden tot de verwachting dat de burger de definitieve stem kan uitbrengen over de wijkvernieuwing. Verwachtingenmanagement is essentieel!

Een aantal van deze vaststellingen kunnen specifiek zijn voor de situatie in Drents Dorp, en

effecten van gebruik van dezelfde instrumenten in andere wijkvernieuwingstrajecten beïnvloeden. Tot die factoren behoren het langzame karakter van het proces, de aard van de wijkvernieuwing, de fase waarin de wijkvernieuwing zit en de complexiteit daarvan.

In Drents Dorp is sprake van wijkvernieuwing in 'slowmotion'. Al ruim tien jaar is er sprake van herstructurering, van sloop en renovatie. Daarvoor zijn al veel plannen gemaakt en ideeën gelanceerd, maar tot op heden blijft het bij plannen maken. Het gehele proces krijgt een hoge mate van stroperigheid en echte keuzemomenten worden in de tijd vooruitgeschoven. Behoorlijk wat burgers zijn dan ook afgehaakt en wachten af tot er daadwerkelijk wat in de wijk gebeurt.

De aard van de wijkvernieuwing staat op gespannen voet met bewonersparticipatie. Er is immers in een vrij vroeg stadium gekozen om niet te herstructureren 'voor de buurt', maar wel voor nieuwe bewoners. Dat houdt in dat er een ander type woning gebouwd zal worden ter vervanging van de sloopwoningen. Daarbij gaat het om wat duurdere huizen en meer koopwoningen dan nu het geval is, omdat het huidige aanbod aan woningen als eenzijdig ervaren wordt door onder andere de gemeente en de woonstichting. Dat betekent dat bewust gekozen wordt om deels nieuwe bewonersgroepen aan te trekken in Drents Dorp. Er wordt dan ook geen terugkeergarantie gegeven aan bewoners die verhuizen.

De fase waarin de wijkvernieuwing van Drents Dorp zat tijdens het D3-project is die van het opmaken van een masterplan en de opstart van een stedenbouwkundig plan. In een dergelijke fase wordt behoorlijk vaag gesproken over de huidige en over de gewenste vormgeving van de wijk. Omschrijvingen als

"Drents Dorp zal zich als groenstedelijk woonmilieu binnen Eindhoven onderscheiden door de aanwezige en te versterken cultuurhistorische kwaliteiten" (Masterplan, 2003, p. 13)

klinken mooi, maar leiden niet onmiddellijk tot een eenduidige concrete voorstelling van de nieuwe wijk. Een dergelijk masterplan is dan ook moeilijker te visualiseren, ook in een 3D-wereld. Door de vertraging in het planproces en de trage voortgang van masterplan naar stedenbouwkundig plan, zijn tot heden de concretere plannen voor Drents Dorp niet meer gevisualiseerd. Begin november 2004 zal het eerste meer concrete plan, het stedenbouwkundig plan, in 3D worden gezet. Aanvullend op de strategische keuze om niet 'voor de buurt' te vernieuwen, is er een aantal factoren die de vrijheidsgraden bij het opstellen van het masterplan en het stedenbouwkundig plan grondig beperkt. Daartoe behoren onder meer de hoge saneringskosten van het terrein waarop nu de palletfabriek staat. Die kostenpost is sterk afhankelijk van de toekomstige bestemming van het terrein, voor sportvelden hoeft minder uitvoerig gesaneerd te worden dan bij woningbouw. Ook kan er in de wijk weinig veranderd worden aan het stratenpatroon omdat het netwerk van rioleringen nog te nieuw is, dat wil zeggen niet volledig afgeschreven is. Een nieuw stratenpatroon betekent nieuwe riolering en

dat betekent extra budget op de gemeentebegroting. Het in beeld brengen van dergelijke keuzebeperkende omstandigheden is belangrijk bij elke wijkvernieuwing, bij elke vorm van bewonersparticipatie. Het is relatief eenvoudig bewoners hun 'idoolwijk' te laten ontwerpen, maar die vormgeven binnen de grenzen van het haalbare is complexer.

'Tussen droom en daad, liggen wetten en praktische bezwaren'

dichtte Willem Elsschot al decennia geleden.

En nu?

Nieuwe media blijken faciliterend te werken bij communicatie in wijkvernieuwingstrajecten en een welkome aanvulling te zijn op traditionele media. Daarom zijn de bij het D3-project betrokken partners van oordeel dat een aantal van de in het D3-project uitgeteste digitale instrumenten tot hun vaste instrumentarium zal gaan behoren in vergelijkbare trajecten. Daartoe behoort zeker de informatieve website. Het computerspel kan ook ingezet worden, maar daarbij moet nagedacht worden over vereenvoudiging van de gebruikersinterface. Op sommige punten veronderstelde de huidige versie van het computerspel te veel vaardigheid in kaartlezen en ruimtelijk inzicht van gebruikers. De virtuele replica is nog te onvolwassen en te kostbaar om in het vaste instrumentarium opgenomen te worden en de effecten op verhoging van bewonersparticipatie blijven voorlopig afwezig. Visuele impressies van de wijkvernieuwing zullen daarom eerder de vorm aannemen van eenvoudiger tekeningen en schetsen, al dan niet digitaal. Wanneer dergelijke driedimensionale virtuele replica's een automatisch bijproduct worden van de ontwerpprocessen van een masterplan of een stedenbouwkundig plan, vergelijkbaar met de wijze waarop digitale visualisering van een gebouw het bijproduct is van ontwerpsoftware van architecten, kunnen de kosten van het ontwerpen van dergelijke virtuele replica's verminderen. En wanneer het bezit en gebruik van computers en internet nog ruimer verspreid is dan vandaag, als internetverbindingen meer capaciteit hebben, kan de gebruikersbasis uitbreiden. Tot die tijd blijven effecten van het werken met deze technieken op bewonersparticipatie in processen van wijkvernieuwing meer speculatie en hypothese dan feit.

De leermomenten van het D3-project worden ook gebruikt buiten Eindhoven. Zo zijn de ervaringen met het computerspel 'Baas in Drents Dorp' meegenomen in vervolgtrajecten van de bouwers van het spel, het architectenbureau bbvh (zie <http://www.bbvh.nl/>). Deze maakten eerder al het spel 'Baas op Zuid' voor Rotterdam. Na hun werk in Drents Dorp volgden nog het spel 'Baas op Caberg-Malpertuis' (zie <http://www.caberg-malpertuis.nl/>), de 'Doe het zelf wijk' voor Groenenhagen-Tuinenhoven in Rotterdam (zie <http://www.ghth.nl/>) en een website annex spel voor de Indische Buurt in Amsterdam (zie <http://www.zeeburgemeester.nl/>).

In Helmond, ten oosten van Eindhoven, worden ideeën die heel vergelijkbaar zijn met die van het D3-project uitgetest in de wijk Zonnekwartier. Het i3D-platform wordt er ontwikkeld door

de bedrijven Cebra, Cyclomedia en Kenniswijk bv. Opnieuw is er sprake van een virtuele replica van de oude en de nieuwe wijk. Ook chatten met andere bezoekers, discussiëren in het forum of een rondleiding maken behoort tot de mogelijkheden. Het realiteitsgehalte wordt verhoogd door op de gevels fotomateriaal te kleven, afkomstig uit de fotodatabase van Cyclomedia. Binnen de virtuele wereld kunnen gebruikers ook keuzes maken ten aanzien van nieuwbouw, bijvoorbeeld kantoren of flats. Er wordt hier wel uitgegaan van een zwaardere technische omgeving met onder andere minimaal adsl-verbinding en bij voorkeur glasvezel. De wijkvernieuwing zit in het Zonnekwartier ook al in een concretere fase dan nu bereikt is in Drents Dorp.

Nabeschouwing

Het al dan niet via nieuwe media participeren in wijkvernieuwing is geen garantie voor een goede landing van wijkvernieuwing bij bewoners. In september 2004 besloot de werkgroep Drents Dorp Noord (buurtbewoners) uit de projectgroep wijkvernieuwing te stappen. Ze voelden zich niet serieus genomen en kunnen zich niet vinden in de beslissing dat er bij deze wijkvernieuwing niet 'voor de buurt' wordt gebouwd.

Het gevolg van die beslissingen is dat bewoners geen terugkomgarantie krijgen voor de eigen woning, enkel een voorkeursbehandeling bij elders in de wijk vrijkomende woningen.

Op 3 november 2004 wordt het langverwachte stedenbouwkundig plan besproken op een inloopdag. Wellicht krijgt dan de wijkvernieuwing de nodige concreetheid, waarop het D3-project lang gewacht heeft.



C. Digitaal Darten

DOELSTELLING:

Het verbeteren van de sociale cohesie tussen alle lagen van de bevolking in Drents Dorp door het digitaal darten in een combinatie van fysieke en virtuele contactmogelijkheden aan te bieden.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Het vervangen van een populair spel (of populaire sport) door een virtuele variant die (voor zover mogelijk) op locatie gespeeld moet worden, leidt niet vanzelfsprekend tot een even grote populariteit. De toevoeging van technologie in dit project bood geen meerwaarde.

SUBSIDIE: € 21.687,-

LOOPTIJD: april 2003 tot december 2003

WEBSITE: <http://www.oeshoes.com/>

CONTACT: Henk Beekink
Beheerder Club- en Buurthuis Oes Hoes
Koenraadlaan 98
5651 EZ Eindhoven
Telefoon: 040 252 01 49



Context

Naast sport en cultuur is spel een belangrijke aanleiding voor mensen om samen te komen en sociale netwerken uit te bouwen. De 'Homo ludens' is in ieder van ons aanwezig, en vormt derhalve ook onderdeel van nieuwe media. Zo is het besturingssysteem Windows standaard uitgerust met spelsoftware, zoals Freecell en Pinball. (Zie bezit spelcomputer tabel pagina 160). Internet is voor veel mensen ook een aantrekkelijk medium vanwege de mogelijkheid die het biedt om spelletjes te spelen. Verder is het medium laagdrempelig voor mensen met een handicap of die op andere wijze aan huis gebonden zijn, maar toch virtueel met anderen willen spelen.

Darten is een sport die zich in de laatste jaren heeft ontwikkeld tot een sociale activiteit met een ongekend hoge mate van populariteit. De vele dartclubs, waaronder in Café Drents Dorp, Café Het Halve Maantje en in Buurthuis Oes Hoes, laten zien dat deze sport ook in de lokale gemeenschap van het Drents Dorp enorm populair is.

Ook digitaal darten is een vorm van online-ontspanning die door veel mensen wordt beoefend. Bij de presentatie van een demo in Oes Hoes aan darters bleken de aanwezige 'echte' darters ook in Webdarts geïnteresseerd te zijn. Op www.spelpunt.nl is, naast vele andere digitale spelletjes, een voorbeeld te zien. Door in te loggen op een website kunnen spelliefhebbers het opnemen tegen anderen.

Het project Digitaal Darten wilde op initiatief van de beheerder aansluiten bij de populariteit van de dartsport in Drents Dorp en met behulp van de digitale versie ervan ook andere doelgroepen aantrekken. Het idee is dat ook mensen die geen darts spelen belangstelling voor dit spel kunnen krijgen.

Om het geheel een persoonlijk karakter te geven werden de deelnemers gestimuleerd om hun foto eventueel met contact- en andere persoonlijke gegevens op de website van Oes Hoes (<http://www.oeshoes.com/>) te publiceren. Hierdoor meende men het digitaal darten een nog persoonlijker tintje mee te kunnen geven.

De doelstelling van digitaal darten is het verbeteren van de sociale cohesie tussen alle lagen van de bevolking in Drents Dorp door een combinatie van fysieke en virtuele contactmogelijkheden aan te bieden. Men kan zowel vanuit huis spelen als elkaar 'in real life' ontmoeten op competities en toernooien in buurthuis Oes Hoes. Door de zaterdagmiddagen in Oes Hoes 'verplicht te stellen' wil men mensen die anders alleen thuis vanachter de computer hun spelletje spelen bewegen naar Oes Hoes te komen om daar samen te spelen. Mensen die echt niet in staat zijn te komen, kunnen ontheffing krijgen. Om mensen serieus deel te laten nemen is per deelnemer een kleine financiële bijdrage gevraagd.

Uitvoering

Het was de bedoeling om acht maanden lang tweemaandelijks competities te houden, viermaal acht weken dus. De competitiewedstrijden werden gepland op zaterdagmiddag van 14.00 uur tot 17.00 uur in Oes Hoes. Elke wedstrijd duurt ongeveer 30 minuten. Men ging in de planning uit van vierentwintig personen met acht computers. De computers in Oes Hoes waren hiervoor beschikbaar. Mensen met een handicap konden vanuit huis meedoen. Op de zaterdagen was er tevens een vrijwilliger aanwezig om hulp te bieden. De dartapplicatie is niet zelf gemaakt, maar men heeft een licentie gekocht via leverancier Zylom. Hier heeft men een website omheen gebouwd: www.oeshoes.com. Dit alles heeft geen problemen opgeleverd; technisch en organisatorisch was alles dik in orde. De licentiekosten zijn weliswaar niet gering, maar het zelf laten ontwikkelen van dergelijke software is veel kostbaarder. Hoe meer deelnemers meedoen, hoe lager de kosten per deelnemer, omdat de licentiekosten vast zijn, ongeacht het aantal deelnemers. Er hebben diverse communicatieactiviteiten plaatsgevonden. Er zijn huis-aan-huisfolders verspreid, er is promotie gemaakt op www.strijpweb.nl, er zijn posters ontworpen en verspreid in de buurt en er zijn krantenberichten geplaatst.

Resultaten

Dit project kende geen technische problemen, de doelgroep leek in principe enthousiast voor een digitale vorm van darten en de promotie is volgens plan verlopen. Toch viel de opkomst van het begin af aan tegen. Bij de eerste 'ronde' kwamen er negen kinderen opdagen: drie meisjes en zes jongens, allen tussen acht en vijftien jaar oud. Bij de tweede en derde ronde waren zes tot negen kinderen aanwezig. Het was steeds ongeveer hetzelfde groepje. Het aantal hits op de website is niet bekend.

Van een brede opkomst onder alle lagen van de bevolking was dus geen sprake. De deelnemers waren enigszins bekend met dergelijke dartapplicaties en gaven aan dat de gebruikte applicatie een van de saaiere was die op internet te vinden is. Hierna daalde de opkomst alleen nog maar. De verwachtingen waren over het algemeen dat bewoners zich zouden aanmelden voor de dartscompetitie via Strijpweb, maar promotie via deze website leidde niet tot meer aanmeldingen.

Ook de folders hebben nauwelijks effect gehad. Het nieuws sprak zich niet rond onder de mensen.



Beheerder:

“Als ik aankondig dat hier op een bepaalde avond het bier 50 cent kost, weet de dag erna heel Strijp het.”

Toen bij de derde ronde bleek dat de kinderen de computer gebruikten om porno te kijken, was voor de beheerder de maat vol. Het project heeft daarna anderhalve maand stilgelegen, waarna er toch nog een vierde ronde is geweest. Hier kwam niemand opdagen. Van de mogelijkheid om een foto eventueel met contact- en andere persoonlijke gegevens op de website van Oes Hoes te publiceren heeft niemand gebruikgemaakt.

En nu?

Darten is een populaire sport in Drents Dorp. Toch sprak de digitale variant niet aan.

De aanpak van het project zou op een aantal punten voor verbetering vatbaar kunnen zijn:

- >> *Er zou een meer interessante applicatie gebruikt kunnen gaan worden*
- >> *Het werken met lidmaatschap in plaats van een bijdrage per bezochte bijeenkomst zou tot meer commitment kunnen leiden*
- >> *Nog meer promotie, bijvoorbeeld via de kabelkrant*
- >> *Een geografisch gebied groter dan Drents Dorp zou wellicht een grotere kritische massa gehad hebben*

De vraag blijft staan of het project met deze aanpassingen succesvoller was geweest dan in de oorspronkelijke opzet. Een spannendere applicatie bijvoorbeeld had de jeugd wellicht langer kunnen boeien, maar was voor oudere deelnemers misschien weer te ingewikkeld geweest.

Een eerste les die uit dit project te trekken valt, is dat het vervangen van een populair spel (of populaire sport) door een virtuele variant niet per definitie tot een even grote populariteit hoeft te leiden. Een tweede les is dat ook als mensen zeggen geïnteresseerd te zijn in een spelapplicatie, de stap naar meedoen niet vanzelf gezet is.

De conclusie is dat er geen sprake is van een vraag naar een dergelijke activiteit. De meerwaarde van de technologie in dit project valt te betwijfelen. Mensen blijken moeilijk te motiveren om thuis achter de computer te gaan zitten om een potje te darten met andere buurtbewoners. Ook is men moeilijk te bewegen naar een buurthuis te gaan om daar digitaal te darten. Terwijl men dat wel doet om ‘echt’ te darten. Met een redelijke hoeveelheid promotie werd slechts een kleine groep jonge deelnemers aangetrokken, die uiteindelijk porno bekijken interessanter vond dan het spelletje zelf.

Gezien de teleurstellende opkomst heeft dit project een te verwaarlozen effect gehad op de sociale cohesie. Op de vraag of het de moeite waard is om digitaal darten in andere buurten in Nederland in te zetten om bij te dragen aan de sociale cohesie is het antwoord dan ook ontkennend.

D. Dynamo4us

DOELSTELLING:

Dynamo4us wil de samenhang tussen jongeren buiten schoolverband versterken en de maatschappelijke participatie van jongeren vergroten door ze de mogelijkheid te bieden zonder technische drempels zelf een eigen webkrant samen te stellen.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Dit project zit te vroeg in de startfase van uitvoering om nu reeds leerpunten te benoemen.

SUBSIDIE: € 15.000,-

LOOPTIJD: december 2003 tot eind 2004

WEBSITE: <http://www.dynamo4us.nl/>

CONTACT: Frank Neyts
Ten Hagestraat 13
5611 EG Eindhoven
Telefoon: 040 243 24 66

E-MAIL: f.neijts@loketw.nl

Context

De overheid hecht groot belang aan de maatschappelijke participatie van jongeren. Meedoen aan de samenleving bevordert de ontwikkeling van jongeren en voorkomt uitval, zo is de stelling. Dat 'meedoen' van jongeren speelt zich tegenwoordig steeds meer online af. Vooral jongeren volgen de ICT-ontwikkelingen op de voet en blijken vaak zelf vernieuwers en in ieder geval 'early adopters' te zijn van nieuwe communicatieontwikkelingen. Jongeren zijn niet meer enkel ontvangers van informatie, maar in toenemende mate juist degenen die zelf inhoud genereren en etaleren. Ze gebruiken ICT vooral voor het onderhouden van relaties. Daarbij zoeken ze vaak contact met andere jongeren die dezelfde belevingswereld hebben als zijzelf. Veel 'digitale hangplekken' voor (en soms door) jongeren ontstaan spontaan, zoals de populaire weblogs¹⁾ www.geenstijl.nl, www.retecool.nl en www.volkomenkut.com. Kenmerk van deze

¹⁾ Een weblog is een website in dagboekstijl. De maker plaatst links naar andere webpagina's die hij of zij leuk of interessant vindt. Deze links zijn vaak voorzien van een (kort) stukje commentaar van de weblogger. Er zijn persoonlijke weblogs en weblogs die aan een bepaald onderwerp zijn gewijd.

weblogs is dat ze ongecensureerde platforms zijn waar jongeren zich kunnen uiten over wat ze maar bezighoudt. Bij dit soort weblogs is de grens tussen nieuws en fun flinterdun.

Ook allochtone jongeren richtten de afgelopen jaren talloze 'eigen' sites op zoals www.maroc.nl, www.maghreb.nl, www.jasmina.nl en www.lokum.nl. Kenmerk van dit soort weblogs en sites is dat ze zich niet richten op een bepaald geografisch gebied. Behalve deze vrije hangplekken zijn er ook de vele digitale (kinder)persbureaus en (kinder)redacties waar kinderen of jongeren onder begeleiding van scholen, welzijnswerkers of verenigingen verhalen uit de samenleving op internet publiceren.

Het project Rebeloutsite (www.rebeloutsite.nl) geeft regionale en gemeentelijke jongerenwerk- en jeugdzorgorganisaties de mogelijkheid om lokale jongeren in de leeftijd van 12 tot 25 jaar een publiek communicatieplatform te bieden. Rebeloutsite wil daarbij niet afhankelijk zijn van commerciële dienstverleners. Het biedt jongeren de mogelijkheid zelf een eigen webkrant samen te stellen, zonder dat ze daarvoor technische kennis of speciale hulpmiddelen nodig hebben. De webkrant voorziet in functies als homepage, (maximaal achttien) rubrieken, zoekfunctie, polls, links, agenda, prikbord, webmail geïntegreerd met e-mail en optioneel een forum en/of sms-module. Daarnaast wordt de website ondersteund met beeld en geluid. Rebeloutsite is een project van stichting Rebeltoday. Deze stichting



was eerder verantwoordelijk voor de Kenniswijdendienst Kidstoday (www.kidstoday.nl). Dit is eveneens een webkrantnetwerk, maar dan gericht op basisschoolleerlingen.

De stichting Rebeltoday zet zich in voor betere jongerencommunicatie en wordt ondersteund door verschillende partijen zoals de gemeente Eindhoven, Kenniswijk en Focus. Samen met Loket W, met behulp van middelen uit Digistein, is het eerste Rebeloutsite webkrantnetwerk opgestart onder de naam Dynamo4us. Dynamo4us moet dé digitale hangplek voor jongeren in Eindhoven en omgeving worden. Via de website kunnen jongeren kletsen over wat ze interesseert en vinden ze allerlei onderwerpen die bij hun belevingswereld aansluiten. Daarnaast kunnen jongeren hun eigen webkrant maken die ze volledig zelf kunnen beheren. Ook de redactionele activiteiten worden aan de jongeren zelf overgelaten. Rebeloutsite biedt de software, hosting en ondersteuning. Zijn insteek is dat van de fysieke omgeving een digitale variant op internet gemaakt wordt: het buurtcentrum, het schoolplein, de vereniging of de hangplek.

Het is de bedoeling dat Rebeloutsite op den duur een netwerk in heel Nederland vormt waar jongeren in staat gesteld worden om mee te doen. De doelen van het gebruik van dit platform zijn dat het:

- >> *bijdraagt aan het versterken van de sociale samenhang van jongeren buiten schoolverband en de zelfstandigheid en integratie bevordert van deze groepen jongeren, die samen met hun leefomgeving veelal tot de sociaal kwetsbare groepen van de maatschappij behoren*
- >> *jongerenwerkers in staat stelt om zonder technische drempels en heel gemakkelijk samen met groepjes lokale jongeren een communicatienetwerk te maken en te beheren dat de jongeren ook als een eigen netwerk kunnen beleven en gebruiken*
- >> *de mogelijkheid biedt aan jongeren hun mening over hun eigen leefwereld met anderen te delen*
- >> *ertoe leidt dat de activiteiten van jongeren gemakkelijk met elkaar kunnen integreren, evenals de fora waarbinnen jongeren actief met elkaar communiceren*
- >> *aan de jongerenwerker een directe ondersteuning levert voor het verbeteren van de dialoog (on- en offline) met de jongeren en hun leefomgeving*
- >> *bijdraagt aan de relatie tussen jongerenwerkers en jongeren en de zelfwerkzaamheid van jongeren stimuleert omdat het medium internet ze van nature interesseert*

Uitvoering

Rebeloutsite is ondergebracht bij jongerencentrum Dynamo omdat dit jongerencentrum veel contacten heeft met de Eindhovense jongerenorganisaties en het jongerenwerk. Dynamo brengt in dit project de contacten tot stand met het jongerenwerk in de wijken.



De jongerenwerkers verzorgen ook de algemene informatie op de homepage van Dynamo4us.

Het project is gestart in april 2004. Als PR-activiteit wordt in oktober 2004 een stickercampagne gevoerd. In totaal worden vijfduizend stickers verspreid via de jongerenwerkers in de wijken.

Ook is er een bijeenkomst geweest bij Kenniswijk bv (in het Laplacegebouw op het terrein van de Technische Universiteit Eindhoven) over de mogelijkheden van Dynamo4us voor jongerenwerkers en andere jongerengroeperingen. Hierbij waren ca. 75 personen aanwezig. Over deze bijeenkomst is een artikel in het *Eindhovens Dagblad* verschenen. De jongerenwerkers vervullen een centrale rol in dit project. Niet alleen leveren zij zelf informatie aan de homepage, ook moeten zij de jongeren enthousiast maken om zelf een webkrant op te zetten met behulp van de instrumenten die Rebeloutsite hiervoor ontwikkeld heeft. Bovendien zijn zij het eerste aanspreekpunt voor jongeren die op andere wijze deze mogelijkheden hebben ontdekt.

Er is een aantal minimale toelatingseisen: de kranten mogen niet racistisch, seksistisch of commercieel zijn, en de indieners moeten ten minste met twee personen zijn om te voorkomen dat de site een puur individuele hobbypagina wordt.

Resultaten

In oktober 2004 hangen er elf webkranten aan de site. Dat betekent dat tot nu toe elf jongerenverenigingen of hobbyclubs zich hebben aangemeld met de naam van de webkrant die ze willen opzetten. Hiervan is momenteel iets meer dan de helft gevuld met inhoud.

Jongerenpanel Tongelre staat genoemd in het rijtje van webkranten. Dit jongerenpanel is een van de actiefste jongerenpanels in Eindhoven. De site die ze nu bij Dynamo4us aangemeld hebben, is nog niet gevuld

en dat komt wellicht omdat ze al lang een eigen site hebben www.jongerenpaneltongelre.nl. Nog eens een site opzetten binnen het format van Dynamo4us biedt wellicht weinig meerwaarde. Overigens blijft de vulling de verantwoordelijkheid van de aanvragers (jongeren dus) en niet van de jongerenwerker(s).

Ondanks het feit dat het project ervan uitgaat dat de techniek voor jongeren geen drempel zal zijn, blijkt dat toch zo te zijn. Er wordt nogal eens om een handleiding gevraagd en die is niet beschikbaar. Blijkbaar vraagt het maken van een webkrant toch meer expertise dan was voorzien. Op dit moment schrijft een aantal medewerkers van Dynamo zelf een handleiding om dit probleem op te lossen. Veel jongerenwerkers hebben weinig affiniteit met ICT en kunnen problemen met of vragen over het gebruik van het format niet oplossen. Hun rol als katalysator in het project is dan ook wisselend: de invulling ervan hangt erg af van de mate van affiniteit van de persoon met het medium.





Eens per zes weken is er een bijeenkomst van alle jongerenwerkers uit de wijken met de trekkers van dit project vanuit Dynamo, waarin de knelpunten en voortgang besproken worden. Op die bijeenkomsten komen niet altijd alle jongerenwerkers opdagen. Het is niet duidelijk waarom dat zo is.

Een ander punt van aandacht is de lange tijd die er kan zitten tussen webkrantaanvraag en het fiat vanuit Dynamo. De aanvraag komt binnen bij Dynamo, wordt doorgespeeld naar de jongerenwerker van de betreffende wijk, deze moet de aanvraag goedkeuren en dat weer doorgeven aan Dynamo. Pas dan kan Dynamo de aanvraag honoreren en kunnen de jongeren aan de slag. Hier gaat vaak (te) veel tijd overheen ten koste van de slagkracht. Toch blijft men het belangrijk vinden de jongerenwerkers in de wijken bij dit project te betrekken.

En nu?

De jongerenwerkers gaven aan dat ze behoefte hadden aan ondersteuning. Een stagiair vanuit Fontys SPH die affiniteit heeft met ICT is in oktober begonnen een rondje te maken langs de jongerenwerkers om te kijken waarom er niet meer webkranten bij komen en waarom de aangemelde webkranten niet inhoudelijk gevuld worden. Hij bekijkt samen met de jongerenwerkers wat eraan te doen is en is ook beschikbaar om de jongerenwerkers te helpen bij de aanpak van de problemen die ze tegenkomen. Deze directe benadering blijkt goed te werken: tot dusverre spreken de jongerenwerkers van een succes. De stageperiode duurt weliswaar slechts tot half december, maar er wordt naar gestreefd om zo spoedig mogelijk een geschikte opvolger te vinden.

E. Plan Engelsbergen

DOELSTELLING:

Met behulp van een besloten intranet van de buurt Engelsbergen de buurtbewoners meer actief betrekken bij de buurt; hun onderlinge sociale contacten en gevoel van veiligheid vergroten; een impuls geven aan de buurtvereniging.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Dit project zit te vroeg in de startfase van uitvoering om nu reeds leerpunten te benoemen.

SUBSIDIE: € 52.339,-

LOOPTIJD: april 2003 tot december 2004

WEBSITE: <http://www.dse.nl/~engelsbergen/>

CONTACT: Jan Platier
Habsburglaan 61
5616 HE Eindhoven
Telefoon: 040 245 43 43

E-MAIL: jplatier@dse.nl

Context

De oriëntatie van mensen op hun eigen buurt is de afgelopen decennia sterk afgenomen. De toegenomen mobiliteit en de ontwikkeling van de welvaart hadden tot gevolg dat mensen minder gebonden zijn aan de plaats waar ze wonen of vandaan komen dan zo'n veertig, vijftig jaar geleden. Dat betekent in de praktijk bijvoorbeeld dat kinderen niet altijd meer in de buurt van hun ouders wonen en dat relaties tussen mensen zich niet meer vanzelfsprekend binnen wijk of buurt afspelen. Dat laatste geldt in grotere mate voor steden dan voor dorpen: in steden hebben mensen minder buurtcontacten (Hortulanus, Machielse & Meeuwesen, 2003). In onze huidige netwerksamenleving lopen relaties tussen mensen eerder langs lijnen als opleiding, inkomen, werk en gedeelde belangstelling dan dat ze gericht zijn op de eigen fysieke omgeving. Mensen kunnen meer dan ooit kiezen voor contacten met anderen en zijn niet meer gedwongen hun sociale leven te beperken tot de buurt, wijk of het dorp waar ze wonen. Hierin past een netwerktechnologie als internet alsof het ervoor gemaakt is. De digitalisering van de

samenleving faciliteert de manier waarop we deze veranderende sociale netwerken instandhouden: namelijk in geografisch opzicht oprekken van sociale netwerken. Dat blijkt ook uit onderstaande tabel: de meeste mensen mailen niet met iemand uit hun eigen buurt of wijk, maar met mensen die elders wonen.



Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête najaar 2004

Het interessante is dat netwerktechnologieën toch vaak ingezet worden op buurtniveau. Dat gebeurt niet alleen door particuliere initiatieven. Ook de overheid stimuleerde de afgelopen jaren het gebruik van ICT op het niveau van lokale wijkontwikkeling: Kenniswijk, digitale trapveldjes en digitale broedplaatsen. Hoewel er veel tijd en geld in buurtwebsites geïnvesteerd wordt, is minder bekend over de sociale effecten ervan. Uit internationaal onderzoek komen wat voorzichtige aanwijzingen dat internet kansen biedt om sociale netwerken te versterken en verbreden, ook op buurtniveau. Zo concludeerde Keith Hampton in zijn Netville-studie in Toronto dat ICT leidt tot meer 'face to face'-contacten in de buurt (Hampton, 2001). Een studie naar de effecten van ICT op de sociale cohesie in Cyburg (Beckers, 2004b) vond geen eenduidige resultaten in die richting. Er zijn in Nederland inmiddels talloze wijk-, buurt- en straatwebsites te vinden. Portals die toegang bieden tot dit soort sites zijn www.buurt-online.nl, www.wijkweb.nl. en www.buurtonline.nl (dit keer zonder tussenstreepje!). De vele buurtsites hebben verschillende ambitieniveaus: van enkel informeren tot virtuele ontmoetingsplekken met discussieforums, marktplaatsen et cetera. Websites die een beroep doen op actieve deelname van buurtbewoners, fysiek of virtueel, zijn



het interessantst waar het gaat om het totstandkomen van sociale cohesie. Een bekend voorbeeld van een goedlopende buurtsite is www.Lombox.nl, opgezet door en voor bewoners. De site draait al jaren succesvol en biedt veel actuele informatie. De eerste jaren stond het deel waar de bewoners actief mee konden doen op een vrij laag pitje. De laatste jaren trekt de actieve deelname van bewoners aan. Een ander voorbeeld van een bloeiende site is www.bratislavahof.nl, opgericht door de bewonersvereniging. Het interactieve deel loopt hier echter een stuk minder: op 28 september 2004 staat in het forum een oproep van de webmaster om mee te doen aan de enquête over *“waarom niemand gebruik maakt van het forum”*.

Het Plan Engelsbergen wil, in tegenstelling tot eerdergenoemde buurtsites, een site bouwen die (voor het grootste deel) alleen toegankelijk is voor mensen uit de buurt.

De verwachting is dat mensen zich eerder manifesteren op een intranet dan dat ze dat op het open internet zouden doen. De initiatiefnemers veronderstellen dat het plaatsen van (soms persoonlijke) informatie op een intranet door zijn beslotenheid minder bedreigend is voor mensen. Je kunt dingen melden die anderen niet aangaan, het is prettiger als alles binnen de eigen buurt blijft en betrouwbaarder als je weet wat je van iemand koopt, in tegenstelling tot bij bijvoorbeeld www.marktplaats.nl. In het forum van een besloten intranet kun je mensen met naam en toenaam

gemakkelijker herkennen, dus als iemand de zaak verziekt, dan kom je er wel achter wie dat is. Met andere woorden: op een intranet is meer sociale controle mogelijk.

Volgens de Eindhovense buurtthermometer 2004 van Strijp (Harry ten Caten, 2004) is Engelsbergen een buurt die iets bovengemiddeld scoort qua sociaal-economische status (opleiding, inkomen, aandeel allochtonen, verhouding koop- en huurwoningen et cetera), maar vrij laag scoort waar het gaat om problemen op het gebied van veiligheid, verhuisdynamiek, overlast en gezondheid. De buurt heeft bijna zevenhonderd inwoners.

Het initiatief voor Plan Engelsbergen kwam uit de buurtvereniging van de gelijknamige buurt. Twee leden van deze vereniging waren aanwezig op een informatiebijeenkomst van het projectbureau over de mogelijkheden van Digistein. Zij zagen in dit project een mogelijkheid om de vereniging nieuw leven in te blazen, want zij leidde al tijden een kwijnend bestaan. Naar aanleiding van de informatiebijeenkomst heeft de vereniging een referentiegroep van vijftien personen uit de buurt samengesteld. Deze groep bestaat uit een aantal wijkbewoners dat redelijk representatief is voor de populatie in de wijk (in totaal vijftien personen, jong, oud, man, vrouw, pc-gebruiker en niet-gebruiker). Het enthousiasme van deze groep was groot en uit een brainstormsessie ontsproten veel ideeën. Vanuit de referentiegroep is een projectgroep van vier personen opgestart die aan de slag ging met de ideeën die uit de referentiegroep kwamen. Op basis daarvan heeft de werkgroep een projectplan geschreven. Dit is afgestemd met de referentiegroep.

In de opstartfase heeft de buurtvereniging een buurtgenoot (die zelf geen lid is van deze vereniging) met veel ICT-ervaring gevraagd om het project te leiden. De bewoner vond het een aantrekkelijk project vanwege de schijnbare tegenstelling tussen het gebruik van ICT (vaak alleen) en het versterken van de sociale cohesie. Hij heeft daarom toegezegd, onder voorwaarde dat na realisatie van de technische kant van de site andere bewoners de kar zouden gaan trekken.

De website met intranet zal voorzien worden van de volgende items: een forum; rubriek vraag en aanbod; rubriek buurtpreventie; agenda; ouderenservice; wijkblad en een kunstpagina. Voor de continuïteit van het project zal een goede beheersorganisatie worden opgezet. Verder is het plan een digitaal kunstobject in de wijk te realiseren en een buurtfeest te organiseren met digitale elementen zoals een lanparty.

Doelstellingen van het project zijn:

- >> buurtbewoners meer sociaal actief betrekken bij de buurt
- >> het vergroten van het veiligheidsgevoel binnen de wijk
- >> het vergroten van de sociale contacten en verbondenheid tussen bewoners onderling
- >> een extra impuls geven aan de buurtvereniging Engelsbergen

Een belangrijke uitdaging voor dit project is om van het intranet een centraal ontmoetingspunt te maken waarin het forum een grote rol gaat spelen.

Essentieel is dat het beheer met meerdere mensen gedaan kan worden. Dat betekent dat een content-managementsysteem met een gebruikersvriendelijke interface beschikbaar moet komen. Als dit er eenmaal is, kan de oorspronkelijke projectleider eruit stappen, waarna buurtbewoners de site verder inhoudelijk kunnen bijhouden. Daarvoor wordt een raamwerk, een kapstok, gemaakt waarop de overige buurtbewoners straks de contents kunnen plaatsen. Dit moet zo gemakkelijk worden dat daarbij geen ondersteuning nodig is. Het programma dat hiervoor gebruikt gaat worden, is Macromedia Contribute, een programma voor publiceren op het web dat niet-technische gebruikers in staat zou moeten stellen net zo gemakkelijk pagina's op websites of intranetten aan te passen als zij dat met Word-documenten doen. DSE gaat de site hosten en de software opleveren en/of geschikt maken voor dit project.

Uitvoering

Het project heeft forse vertraging gehad doordat de projectleider een andere baan kreeg waarin hij veel tijd moest investeren. Omdat toen weinig andere mensen het project trokken – feitelijk lag alle expertise die er op dat moment nodig was bij hem – kwam het project zo goed als stil te liggen. Daar kwam nog bij dat de ontwikkeling van de functionaliteiten door DSE voor Plan Engelsbergen meer tijd in beslag nam dan aanvankelijk verwacht. Het duurde bijvoorbeeld lang om een geschikt gratis product te vinden voor het forum. En doordat de site afgeschermd moest worden, moest een deel van de software aangepast worden.

Volgens de oorspronkelijke planning zou de site met het intranet tussen september en december 2003 in delen opgeleverd worden en de lucht in gaan. Na een interventie van het projectbureau in juni 2004 kwam de vaart er weer in. De website met het intranet waren vóór de zomervakantie in de lucht. Via de homepage met algemene informatie over het project en over de buurt Engelsbergen kan men zich toegang verschaffen tot het intranet.

Nu, oktober 2004, zijn pas enkele rubrieken voorzien van informatie. Een van die rubrieken is EGO. EGO (Engelsbergen Groot Onderhoud) is een vereniging van en voor de bewoners van de 32 huizen aan de westzijde van Engelsbergen. Het heeft inmiddels een eigen intranet op het intranet van Engelsbergen.

Het intranet is nu nog open voor alle bezoekers, maar binnenkort zal het gesloten worden. Een promotieronde zal op korte termijn starten, na evaluatie van de nu lopende testfase. Hoewel vijftien mensen uit de buurt enthousiast waren over het project bleek het daadwerkelijk in actie komen lastiger te zijn. Dat had een aantal oorzaken.

De projectleider stuurt de software met versleutelde informatie naar degenen die zich aangemeld hebben als mederedacteuren, waar in principe alles in staat dat nodig is om het programma te installeren, inclusief de persoonlijke instellingen (schrijf- of leesrechten voor

bepaalde rubrieken). Op dit moment zijn er vier mensen met publiceerrechten (redacteurs). Het gebruikersgemak van de software viel echter tegen. Veel mensen zijn weliswaar gewend om met Word en e-mail te werken, maar kunnen moeilijker met andere softwareprogramma's uit de voeten, zelfs als ze bedoeld zijn voor leken. Ook hebben mensen moeite om de stap van iets schrijven naar daadwerkelijk publiceren te zetten: het indrukken van de knop 'publish' valt niet mee. Daarnaast valt op dat mensen eraan moeten wennen dat het document waar ze aan werken nooit op de eigen pc staat, maar op de server van DSE.

Nadeel van een intranet is dat je een beperkte potentiële gebruikersgroep hebt en dat de drempel om er gebruik van te maken ook hoog is: mensen moeten eerst inloggen, en er moet een account aangemaakt worden bij DSE. Veel mensen denken ten onrechte dat ze ook met een ander account, bijvoorbeeld een chello-account, kunnen inloggen.

Een andere kwestie waar men tegenaan loopt, heeft te maken met het begrenzen en controleren van de doelgroep: wie hoort er wel en niet bij? Wat als mensen een account willen aanmaken terwijl ze niet in Engelsbergen wonen? Wat als mensen verhuizen of als hun kinderen op kamers gaan? Wat doe je met geïnteresseerde oud-bewoners? Men is het bovendien niet helemaal eens over de grenzen van de buurt. Horen de flats op de Steigerweg nu wel of niet bij Engelsbergen? De een vindt van niet, wellicht omdat de flats toch wat minder status hebben dan de rest van de buurt. Anderen vinden dat deze flats ook bij het Plan Engelsbergen behoren. Kortom, de virtuele afbakening is een punt van discussie.

Naast de site werd gedacht aan een (digitaal) kunstvoorwerp. Dit gaat waarschijnlijk niet lukken in verband met het verkrijgen van de benodigde vergunningen. Uit een vooronderzoek bleek dat er nog veel problemen opgelost moesten worden op het terrein van vandalismebestendigheid, veiligheid, goedkeuring door de welstandscommissie et cetera.

En nu?

De verdere uitwerking van de site en het succes ervan hangt nu af van de mate waarin redacteurs zich gaan inzetten voor het vullen van de verschillende rubrieken en de actieve bijdragen van en het gebruik door de overige bewoners. Het technische gedeelte is zo goed als afgerond. De bewoners zijn nu aan zet.

F. Gamecorner Bellefort

DOELSTELLING:

Het versterken van de sociale cohesie tussen jongeren in Strijp door het aanbieden van de faciliteiten om samen computerspellen over een Local Area Network (LAN) te spelen.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Gamecorner verbetert het sociaal gedrag van kinderen: ze spelen samen, helpen elkaar en geven elkaar adviezen. Ook vallen scheidslijnen tussen leeftijdsgroepen en allochtonen/ autochtonen weg. Gamecorner trekt kinderen aan die normaal nooit een VTA (Vrije Tijds Accommodatie) zouden bezoeken. Daardoor lukt het juist een moeilijk bereikbare groep jongens binnen te krijgen die vervolgens naar andere activiteiten toegeleid kunnen worden.

SUBSIDIE: € 13.460,-

LOOPTIJD: december 2003 tot december 2004

WEBSITE:

CONTACT: Theo van den Hogen, beheerder 't Bellefort
Buurthuis Bellefort
Iepenlaan 40
5616 NS Eindhoven
Telefoon: 06 22 44 10 40

E-MAIL: theo@sanber.demon.nl

Context

Aan de groeiende omvang van de gamescene op het web is te zien dat het spelen van games razend populair is. De game-industrie is voortdurend in beweging, spellen worden almaar mooier en vernuftiger. Populaire Nederlandse gamewebsites zijn <http://www.gamez.nl>, <http://www.gamecore.nl>, <http://www.gamespot.nl/> en <http://www.gamer.nl/>.

Meer gamecommunities zijn te vinden op <http://communities.startkabel.nl/>. De sites bieden informatie en recensies over de laatste games, er wordt druk gediscussieerd in de forums en de nieuwsrubrieken en columns zorgen voor meer diepgang.

Er is al jaren veel te doen over de schadelijke effecten van computerspellen. De discussie hierover is vergelijkbaar met die over de invloed van geweld op tv: kinderen die veel kijken naar geweld op televisie zouden zich agressiever gaan gedragen: <http://tvgeweld.nl/>.

Videogames zouden een slechte invloed hebben doordat de grens tussen spel en de echte wereld vervaagt. Verder wijzen de deskundigen op een bijkomend negatief effect: kinderen die veel videogames spelen, verkeren vaak in een slechte lichamelijke conditie, eten ongezond, worden dik en leiden aan slapeloosheid (*Telegraaf*, 4 maart 2004). Ook zouden computergames epilepsieaanvallen kunnen opwekken. In maart 2004 klaagde een Amerikaans gezin Nintendo aan, nadat de zoon als gevolg van het spelen op een console van het bedrijf een epilepsieaanval kreeg. Er is slechts zeer beperkt deugdelijk onderzoeksmateriaal te vinden over hoe de invloed van games op de gezondheid en de socialisatie van kinderen werkt. Bovendien wordt de sociale kant van computerspellen vaak vergeten. Games worden steeds vaker gezamenlijk gespeeld en vergen inherent daaraan ook (andere) strategische en sociale vaardigheden. In de talloze gamecommunities wordt druk gecommuniceerd door ervaringen, tips en strategieën uit te wisselen.

Het project Gamecorner Bellefort speelt in op de populariteit van games en wil vooral de sociale component ervan benutten. Het project heeft als doel het versterken van de sociale cohesie tussen jongeren in Strijp door het aanbieden van de faciliteiten om samen computerspellen over een Local Area Network (LAN) te spelen. Hiervoor zal in de VTA (Vrije Tijds Accommodatie) 't Bellefort aan de Iepenlaan een gamecorner ingericht worden. Verwacht wordt dat de fysieke aanwezigheid van de medespelers leidt tot onderlinge contacten. In een aparte ruimte van 't Bellefort worden vijf computers geplaatst met daarop spellen voor twee groepen, de jongere jeugd en de oudere jeugd. De spellen hebben een competitief karakter, dat wil zeggen dat meerdere jongeren tegen elkaar spelen, elk op een 'eigen' computer. De koppeling tussen de computers wordt geregeld door het aanleggen van een klein LAN, waardoor een goede, snelle werking van het spel (de game) gewaarborgd is.

Elke maand zullen de games die niet meer in trek zijn bij de jeugd vervangen worden door een actuele game. Gemiddeld zal dat neerkomen op veertig nieuwe games per jaar uitgaande van tien games op de computer. Gezien het karakter van de games wordt een onderscheid gemaakt tussen games voor de jongere en de oudere jeugd. Om te voorkomen dat er misbruik van de pc's wordt gemaakt, is het niet mogelijk dat de gebruikers er zelf aan kunnen programmeren en dergelijke. Ook zal er geen internetaansluiting op de pc's aanwezig zijn, zodat deze alleen voor de games kunnen dienen. Via het opstartscherm kan men kiezen uit jonger dan twaalf jaar en ouder dan twaalf jaar. Daarna kan men selecteren uit de verschillende games. Een deelnemer kan maximaal een halfuur achter elkaar spelen. Daarna zal de pc automatisch herstarten via een programmaatje op de achtergrond. De games draaien op een virtuele cd-rom in de pc, niet in de echte. Er zijn ook geen diskettstations aanwezig.

Uitvoering

Het project liep vertraging op doordat de bureaucratische molens bij Loket W nogal langzaam draaiden. Het uiteindelijke fiat om aan te vangen kwam enkele maanden later dan gehoopt. In mei 2004 zijn vijf pc's aangeschaft en geplaatst met een voor het spelen van games geschikte configuratie. De pc's zijn door middel van een zogenaamde switch met elkaar verbonden. Toen ze eenmaal geïnstalleerd waren, ging het project voortvarend van start.

Om de jongeren te informeren over dit project is gefolderd op scholen en bij Loket W. Ook verscheen een artikel in het *Eindhovens Dagblad*.

De keuze van de games is overgelaten aan de kinderen zelf. Daarvoor is een ideeënbus geplaatst waarin de kinderen een briefje konden doen met de naam of namen van spellen die ze het liefste zouden willen spelen. De spellen die het vaakst werden genoemd, zijn aangeschaft en geïnstalleerd. De beheerder controleert wel altijd wat voor spellen hij in huis haalt. Dat doet hij door naar de leeftijdsaanduiding op de games zelf te kijken, door zich te laten informeren door de winkelier en door het spel eerst te bekijken alvorens het aan te schaffen en/of te installeren.

Er worden regelmatig nieuwe games geïnstalleerd. Het beoogde aantal van vijftig spellen per jaar wordt niet gehaald. Er komen simpelweg niet voldoende interessante games uit. Er worden nu games aangeschaft als er vraag naar is door de jongeren (via de ideeënbus of e-mail naar de beheerder). Ook via sponsoring in de winkelketen worden games verkregen, dus lang niet alles wordt gekocht. Nu (september 2004) zijn spellen als 'Need for Speed' (individueel autoracespel, beide leeftijds-



categorieën), 'Age of Mythology' (strategisch spel, met meerderen te spelen) en 'Battlefield Vietnam' (strategisch spel, met meerderen te spelen, alleen ouder dan twaalf jaar) populair.

Er zijn spellen geïnstalleerd voor kinderen in de basisschoolleeftijd en voor de jeugd ouder dan twaalf. Bij het inloggen moeten de kinderen hun leeftijd invoeren. Daarna hebben ze alleen toegang tot de games die geschikt zijn voor hun eigen leeftijdscategorie. De speeltijd wordt door het beheer bijgehouden. Iedereen die komt spelen, moet zich melden aan de bar en mag dan een halfuur aan de gang. De speelduur wordt dus niet door een programma op de pc's bijgehouden, zoals oorspronkelijk de bedoeling was, maar door het beheer. Zo is er vanzelf contact met de begeleiders.

De beheerder van 't Bellefort begeleidt het project en ook een jongerenwerkster van Loket W is erbij betrokken.

De gamecorner draait op dit moment met slechts drie pc's. Vlak voor de zomervakantie is de bliksem ingeslagen in 't Bellefort. Hierdoor zijn twee computers onherstelbaar beschadigd. Er zijn nieuwe besteld, maar die zijn eind september 2004 nog niet binnen. Een en ander wordt zo snel mogelijk met de verzekering afgehandeld.

Resultaten

Het project was vanaf de start populair bij de jeugd en loopt als een trein. Er zijn dagelijks ongeveer vijftien kinderen die spelen. De totale groep die gebruikmaakt van de gamecorner bestaat uit ongeveer dertig kinderen. Dat zijn voornamelijk jongens. Er zijn 2 meisjes die ook wel eens komen. Meiden tonen verder geen belangstelling, ook niet bij de meideninloop in 't Bellefort. De grootste groep die regelmatig in 't Bellefort komt gamen is ouder dan twaalf jaar. Er wordt op toegezien dat kinderen jonger dan twaalf geen spellen spelen waarvoor ze nog te jong zijn. Doen ze dat toch, dan volgt eerst een waarschuwing, daarna sancties: meestal een spelverbod gedurende een bepaalde periode.

De kinderen komen niet alleen uit de directe omgeving van 't Bellefort, maar ook uit andere delen van Eindhoven, een enkele keer zelfs van buiten de gemeente.

Volgens de beheerder is de kracht van het project dat het de kinderen geen geld kost om te komen spelen. De drempel om deel te nemen is laag. Kinderen lopen in en uit zodra ze tijd hebben om te spelen. Tussen de kinderen ontstaan vriendschappen, ook buiten de gamecorner. Ze spelen vaak met of tegen elkaar. Ze helpen elkaar en leggen elkaar uit hoe de spellen werken. Wat opvalt, is dat oudere kinderen ook met jongere kinderen spelen, iets wat gewoonlijk niet veel gebeurt. Ook mengen kinderen van verschillende nationaliteiten op een vanzelfsprekende manier. Het lijkt wel alsof bij het gamen sommige grenzen tussen groepen wegvallen.

Een andere observatie is dat kinderen liever samen spelen in 't Bellefort dan alleen thuis op hun kamer. Dat gaat zelfs zo ver dat ze hun eigen spellen meenemen en de originele versie aan

de beheerder geven om deze te laten installeren en te bewaren (om licentieproblemen te voorkomen). Sommige ouders zijn blij dat hun kinderen van de straat zijn. Die zijn allang blij dat ze voortaan weten waar hun kind uithangt. Soms steekt een ouder het hoofd om de hoek:

“Issie hier? Dan is het goed.”

De jongerenwerkster voelde van tevoren weerstand tegen het project, omdat ze zich moeilijk kon voorstellen dat een gamecorner een sociale component zou kunnen hebben. Ze had een beeld voor ogen van jongeren die apathisch achter de computer zaten en onbereikbaar zouden zijn. Ook had ze moeite met oorlogsspellen vanwege de eerdergenoemde relatie met agressief gedrag. Het tegendeel bleek. De kinderen die gebruikmaken van de gamecorner vertonen juist vaak heel sociaal gedrag. Een onverwacht effect is bovendien dat de gamecorner kinderen aantrekt die normaal nooit 't Bellefort zouden bezoeken. Daardoor lukt het juist een moeilijk bereikbare groep jongens binnen te krijgen die vervolgens naar andere activiteiten toegeleid kan worden.

Als er problemen zijn tussen de jongeren onderling, zoals ruzies om de speeltijd, dan worden ze samen met de leiding opgelost. Dat vergt wel enige diplomatieke en strategische capaciteiten, vooral van de beheerder. Deze is het meest frequent aanwezig in de vta. Verder is belangrijk dat de techniek beheersbaar is. Omdat de beheerder handig is met ict heeft dit project geen last van technische problemen. De jongerenwerkster heeft die vaardigheden niet en zou een dergelijk project nooit alleen kunnen trekken. De kwaliteiten van de beheerder, zowel op communicatief als technisch gebied, zijn dus van cruciaal belang voor dit project.

Er vond een vruchtbare kruisbestuiving plaats tussen de gamecorner Bellefort en het LANparty project. (zie pagina 160) De derde LANparty van 26 september 2004, die in 't Bellefort gehouden werd (de eerste twee party's vonden plaats in buurthuis Oes Hoes), was een groot succes, omdat veel jongeren van de gamecorner erop afkwamen.

En nu?

Als Digistein is afgelopen, blijft de gamecorner bestaan. De beheerder kan het netwerk blijven onderhouden. De kinderen nemen veelal eigen spellen mee, dus daar is geen extra budget voor nodig. Ook wordt erover gedacht om via internet met andere buurthuizen te gaan spelen. 't Bellefort is al benaderd door de Splinter om een dergelijk samenwerkingsverband tot stand te brengen. Wellicht kan hiervoor gebruik worden gemaakt van de internetverbinding van 'ict op peuterspeelzalen' (zie pagina 106) dat ook in deze vta is gevestigd. Online spelen heeft als bijkomend voordeel dat de games vaak niet meer aangeschaft hoeven te worden.

Van de huidige jongerenwerkster van loket W wordt het contract niet verlengd, waardoor de toeleiding vanuit de gamecorner naar andere activiteiten nog niet is opgepakt. Het is nog de vraag of en wanneer een ander deze taak gaat overnemen.

G. 1c1 op peuterspeelzalen

DOELSTELLING:

Via het beschikbaar stellen van computers voor peuterleidsters en peuters en het ontwikkelen van een website, de contacten tussen ouders van jonge kinderen onderling en met de peuterspeelzalen zelf, het opvoedingsklimaat in het stadsdeel Strijp en de ontwikkelingskansen van jonge kinderen verbeteren.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Dit project zit te vroeg in de startfase van uitvoering om nu reeds leerpunten te benoemen.

SUBSIDIE: € 51.224,-

LOOPTIJD: juli 2003 tot december 2004

WEBSITE:

CONTACT: Frank Montulet,
Loket W Strijp/Gestel
Bennekelstraat 131
5654 DD Eindhoven
Telefoon: 040 251 38 13

E-MAIL: f.montulet@loketw.nl

Context

Een sector die nog in de kinderschoenen van het digitale werk staat, is het peuterspeelzaalwerk. Op diverse plaatsen in Nederland hebben Peuterspeelzaalwerksters de afgelopen jaren ontdekt wat je met de computer kunt doen op het gebied van interne communicatie en registratie. Een volgende stap is het inschakelen van de computer in het werk met de peuters. Er zijn al een aantal pionierende peuterspeelzalen in Nederland te vinden die met educatieve programma's werken. Voorbeelden hiervan zijn te vinden op www.vve.slo.nl. De meeste programma's voor deze leeftijdsgroep zijn gericht op taalstimulering, spelen en leren. Sesamstraat- en Nijntje-spelletjes zijn bijvoorbeeld erg populair.

In het stadsdeel Strijp bevinden zich zes speelzalen. Daarvan zijn er twee speelzalen die vve²⁾-programma's uitvoeren of gaan uitvoeren, twee speelzalen die goa³⁾-activiteiten uitvoeren (alle in

het kader van het gemeentelijke onderwijsachterstandsbeleid) en twee basispeuterspeelzalen in Meerhoven.

Voor de vve-speelzalen zijn al digitale programma's ontwikkeld ten behoeve van een kindvolgsysteem. Gegevens kunnen op de computer worden ingevuld en gaan mee (met toestemming van de ouders) naar de basisschool. De basisschool sluit met zijn gegevens aan op het kindvolgsysteem. De goa-speelzalen werken met een kindvolgsysteem in de vorm van een boekje. Deze gegevens kunnen ook via de computer worden ingevuld. Op de basisspeelzalen wordt standaard geen kindvolgsysteem gebruikt, maar door de ontwikkelingen rondom spilcentra gaan deze zalen in de toekomst met een volgsysteem werken. Dit project is hiervoor een mooie opstap.

Met het project 'ict op peuterspeelzalen' hoopt men het computergebruik in de Strijpse speelzalen te stimuleren. Hiervoor zullen alle zes speelzalen ingericht worden met twee pc's met toebehoren; elk krijgt een computer voor de peuterleidsters en een computerhoek voor de peuters. Men verwacht dat hierdoor het opvoedingsklimaat, de ontwikkelingskansen van de kinderen en de communicatie tussen de ouders onderling en met de peuterspeelzalen zullen verbeteren.

Het project heeft als doel verbetering te brengen op de volgende terreinen: de contacten tussen ouders van jonge kinderen onderling en met de peuterspeelzalen zelf; het opvoedingsklimaat in het stadsdeel Strijp; de ontwikkelingskansen van jonge kinderen.



2) vve = Voor- en Vroegschoolse Educatie

3) goa = Gemeentelijk Onderwijs Achterstandsbeleid

Om de contacten tussen ouders van jonge kinderen onderling te verbeteren zal een aantal interactieve werkvormen ontwikkeld worden. Een website met onder andere een mailgroep, vragenrubriek, forum, prikbord en fotoalbum zal hiervoor mogelijkheden gaan bieden. De site zal verder informatie bieden over de speelzaal, de ontwikkeling van kinderen van twee tot vier jaar, opvoedingsondersteuning en over de mogelijkheden van voor- en vroegschoolse voorzieningen (zoals de basisschool, bibliotheek, consultatiebureaus). Beroepskrachten werkzaam bij relevante instellingen voor ouders met jonge kinderen kunnen informatie beschikbaar stellen. De site kan door ouders worden bezocht.

Het opvoedingsklimaat zal ondersteund worden door het gebeuren in de speelzaal te visualiseren met behulp van een digitale fotocamera en het ontwikkelen van portfolio's per kind: een map waarin men allerlei zaken rondom het kind voor een langere periode bewaart. Men kan bijvoorbeeld foto's maken tijdens een activiteit. Op de foto's legt men de voortgang vast, maar men ziet ook dat de peuter geconcentreerd en met veel plezier aan iets werkt. Zo'n rapportage geeft veel inzicht in de ontwikkeling van een kind. Deze foto's kunnen bovendien worden gebruikt op een koffieochtend voor ouders of als ondersteuning bij een oudergesprek. Voor ouders die de Nederlandse taal niet goed begrijpen, is het laten zien van foto's een waardevol middel waarmee een beeld gegeven kan worden van het kind in de speelzaal. Ook buiten de peuterspeelzaal zullen beelden vastgelegd worden. Allerelei onderwerpen zijn geschikt om met de digitale camera in beeld te brengen, bijvoorbeeld: op bezoek in de basisschool, verhuizing van een peuter of leidster en een nieuw huisdier. De digitale camera zal tevens als observatie-instrument ingezet worden. Er zullen opnames worden gemaakt van de omgang tussen de leidster en kinderen. Het terugkijken van de opnames geeft de mogelijkheid tot reflectie op het eigen handelen.

Met een webcam op de speelzaal zullen ouders op vastgestelde tijden van huis uit een kijkje nemen in de speelzaal. Ouders en leidsters kunnen op een ouderbijeenkomst of via de website met elkaar praten over datgene wat ze gezien hebben.

De start van het project is gepland in september 2003, na de zomerperiode. In het najaar van 2003 zal een workshop over de mogelijkheden van ICT op de speelzaal gegeven worden om draagvlak onder de medewerkers te verkrijgen en/of te vergroten. In januari 2004 zouden de pc's op de speelzalen in gebruik genomen kunnen worden. De website zou dan in het schooljaar 2003-2004 in de lucht zijn.

Uitvoering

Voordat het project 'ICT op peuterspeelzalen' van start ging, lag er al subsidie van de gemeente om computers te installeren bij de vve-peuterspeelzalen in Eindhoven, waaronder Strijp. Dit vve-project was nog niet uitgevoerd en dat geld moest per 31 december 2003 als eerste opgemaakt worden. Door de reorganisatie en interne verhuizingen bij Loket W was onvoldoende menskracht



aanwezig om beide geldstromen tegelijkertijd weg te zetten. Na een langdurige vertraging hierdoor is vanuit Digitolk en het Digistein-projectbureau hulp gekomen om de pc's ten behoeve van het onderhavige project aan te schaffen en te installeren. Vóór de zomer van 2004 was alles operationeel. Op dit moment wordt hard gewerkt aan de website. Deze gaat in het najaar van 2004 de lucht in. Ook zijn er digitale camera's aangeschaft.

Voor Strijp is afgesproken dat twee zalen gaan experimenteren met een webcam. Die zal gebruikt worden bij bijzondere gelegenheden zoals een sinterklaasviering.

Het viel tegen om geschikte programma's voor peuters te vinden. Het programma Nijntje bleek niet meer leverbaar. Een moeder van een van de peuters heeft het programma uitgeleend, waardoor de peuterzalen er toch mee aan de slag konden. In september zijn twee programma's bij twee Strijpse peuterspeelzalen geïnstalleerd: Nijntje en Klikkerdeklik. De mate waarin deze programma's gebruikt worden, hangt af van de affiniteit die de betreffende leidsters met het medium heeft.

De bibliotheek heeft toegezegd dat de leidsters een instructie zullen krijgen hoe met de programma's te werken in het kader van de middelen die de bibliotheek vanuit het GOA krijgt.

En nu?

Door de late start is dit project nog niet afgerond. Het zal de komende maanden verder gestalte krijgen.

H. iLERT

DOELSTELLING:

De veiligheid voor ondernemers en winkelend publiek in Strijp verhogen door onderlinge uitwisseling van veiligheidsinformatie.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Het uitdenken van een innovatief idee en dat 'in de markt zetten', zijn verschillende vaardigheden die niet noodzakelijkerwijs in dezelfde persoon of bij hetzelfde bedrijf aanwezig zijn.

SUBSIDIE: € 54.292,-

LOOPTIJD: juli 2003 tot december 2004

WEBSITE:

CONTACT: Ondernemers Vereniging Centrum Strijp (ovcs)
Paul Prijt
Frederiklaan 104-106
5616 NK Eindhoven
Telefoon: 040 251 72 08

E-MAIL: Paul@prijt.nl

Context

De samenleving is gevoeliger geworden voor veiligheid, het thema is de afgelopen jaren hoger op de maatschappelijke agenda komen te staan, zowel bij burgers als bij winkeliers/ ondernemers. Technologie kan een rol spelen bij het verhogen van veiligheid en het veiligheidsgevoel. Dat kan rechtstreeks, door bijvoorbeeld het steeds beschikbaar hebben van een mobiele telefoon waarmee hulpdiensten gebeld kunnen worden of door de aanwezigheid van een veiligheidscamera. Technologie kan ook onrechtstreeks bijdragen aan veiligheid door het verhogen van sociale cohesie en contacten tussen burens, winkeliers en ondernemers.

In het centrum van Strijp ligt een druk winkelgebied (Strijpsestraat, Trudoplein, Frederiklaan). Ook daar is aandacht voor veiligheid, aangezien er wel eens sprake is van inbraak en winkeldiefstal. Bovendien is het belangrijk dat ook winkelende klanten een goed veiligheidsgevoel hebben,

anders is de kans immers groot dat ze elders gaan winkelen. De ondernemersvereniging van Strijp, ovcs, werkte al enige tijd met een 'kwaliteitskring', een informeel periodiek overleg tussen de lokale ondernemers, de politie en het stadsdeelkantoor. Toen op een dergelijk overleg ook Digistein voorgesteld werd, is ovcs ingegaan op de kans om op een nieuwe manier te werken aan veiligheid, op basis van onderlinge uitwisseling van veiligheidsinformatie en met webcams en i-mode als technische basis.

Uitvoering

Het basisidee van iLert is uitgewerkt door een extern bureau, te weten Twisted Interactive (zie <http://www.twisted.nl/>). ovcs verenigt immers ondernemers, en die willen/moeten vooral met ondernemen bezig zijn. Het organiseren van veiligheid wordt gezien als belangrijk, maar als iets dat door derden tegen een bepaalde prijs georganiseerd kan worden en niet te veel voor afleiding moet zorgen van het eigenlijke ondernemen.

De uitwerking bestond uit een installatie per onderneming en een uitwisseling tussen ondernemingen. Het basispakket per onderneming bestaat uit een webcam en een pc, waarmee continue beelden gemaakt en bewaard worden. Deze beelden zijn ook op afstand te raadplegen, via i-mode en mobiele telefoons. Daardoor kan de ondernemer bij een alarmmelding van zijn beveiligingssysteem van huis uit via internet zien wat er in zijn zaak aan de hand is. Ondernemers hebben bovendien niet allemaal een computer, en zelfs als ze die hebben, is het eerder iets om 's avonds de mail en de boekhouding op te doen dan werkinstrument tijdens de dag. De kapper kijkt 's avonds wel naar de mail, maar is overdag toch met haarkappen bezig. Het gebruik van mobiele telefoons kan toegang tot technologie toch integreren in de dagelijkse bezigheden van ondernemers.

Naast het individuele basispakket is er een structuur voorzien waarmee beeldmateriaal in veiligheidsrelevante informatie tussen de deelnemende ondernemers uitgewisseld kan worden. Dit is een essentieel onderdeel van het project, dat het onderscheidt van allerlei individuele beveiligingsarrangementen. De ondernemers in Strijp 'houden elkaars hand vast' en zorgen collectief voor veiligheid in het gebied.

Bij de uitwerking van het werkplan was een ondergrens bepaald van dertig ondernemers. Dat aantal moest minimaal meedoen met iLert om het een kans van slagen te geven. Het bleek moeilijk om dat aantal te halen, hoewel de grootste investering door de projectsubsidie werd afgedekt en ondernemers slechts een beperkte eigen bijdrage hoefden te leveren. Uiteindelijk is toch beslist om met de twaalf geïnteresseerde ondernemers van start te gaan.

Het wordt als een gemiste kans ervaren dat de geplande samenwerking met de politie niet is verwezenlijkt. Eigenlijk had de politie in de meldkamer ook toegang moeten krijgen tot het beeldmateriaal. Dat integreren in de hard- en software van de meldkamer was niet haalbaar,

maar een aparte mobiele telefoon of computer daar, vergelijkbaar met wat de deelnemende ondernemers gebruikten om op afstand het beeldmateriaal te bekijken, had tot de mogelijkheden moeten behoren. De relatie met de politie had meteen het effect van iLert op de veiligheid (of het veiligheidsgevoel) sterk kunnen vergroten.

Resultaten

Het project zou bij herhaling of doorstart op twee manieren anders moeten, te weten inzake technologie en inzake ondersteuning/organisatie.

De *technologie* die gedurende 2003 gebruikt is, kan nu veel beter. De resolutie van de camera's was zo laag dat een persoon vrijwel standaard onherkenbaar was. Inzoomen was niet mogelijk. Dat had vanzelfsprekend rechtstreeks gevolgen voor de bruikbaarheid van het beeldmateriaal. Met de huidige technologie van digitale camera's en mobiele telefoons is zowel het maken als bekijken van beelden op een hogere resolutie (en dus met grotere mate van herkenbaarheid van personen) mogelijk. Hogere resolutie vraagt natuurlijk ook om hogere bandbreedte en opslagcapaciteit. Verrassend genoeg lag daar in het project geen probleem. Wel bleken computers ondanks ruime opslagcapaciteit toch problemen te hebben met het grote aantal bestanden. Om de paar seconden werd een beeld opgeslagen op de computer, en dat resulteerde in zeer grote aantallen bestanden. Het bestandssysteem van een computer werkt met een zogenaamde FAT of File Allocation Table, en die is groot maar beperkt in omvang. Dit probleem is te omzeilen door bijvoorbeeld beeldmateriaal in verschillende directory's te plaatsen (per directory is er een andere FAT).

Bij het bekijken van de beelden op de mobiele telefoon was niet alleen de resolutie en daarmee herkenbaarheid een punt van aandacht, maar ook bereik. Sommige ondernemers hadden buiten de stad regelmatig zwak bereik van de telefoon. Ook dat is met de verdere uitbouw van het mobiele telefoonnetwerk en i-mode wellicht een tijdelijke situatie.

De technologie uit iLert kan niet alleen beter door marktontwikkelingen. Er was in het project ook sprake van kleine dingen die niet voorzien waren, maar voor gebruikers wel een belangrijke weerslag hadden op het gebruik. Zo wilde een bepaalde ondernemer de webcam aan het plafond hangen. 'Moet kunnen' is dan onvoldoende als reactie, want het beeld gaat meteen op zijn kop staan en de technologie was niet meteen in staat om al die beelden 180 graden te kantelen. Een andere ondernemer wilde meerdere camera's ophangen omdat de oppervlakte van zijn winkel dat vereiste. Bedreiging van veiligheid kwam niet alleen door de winkeldeur, maar ook via de achter- en zij-ingang. Helaas was in het experiment niet voorzien dat één ondernemer meerdere camera's nodig kon hebben.

De *ondersteuning/organisatie* van iLert was anders dan ovcs en de deelnemende ondernemers verwacht hadden. Uiteindelijk werd van hen als vereniging en van individuele ondernemers toch meer verwacht dan oorspronkelijk ingeschat. Zo was afgesproken dat de webcams en

computers geïnstalleerd zouden worden, maar werden op verschillende plaatsen gewoon de dozen geleverd. De financiële afwikkeling per ondernemer was rommelig en er was sprake van onterechte facturen. Dat is uiteindelijk wel goed gekomen, maar het ging om relatief kleine bedragen die te veel tijd en energie vroegen om correct af te handelen. Het contact met het bedrijf Twisted was er wel, maar was minimaal en onregelmatig. Er was geen sprake van een professionele verkoop van het concept of van een stevige ondersteuning. En dit terwijl een concept in de experimentfase iemand nodig heeft die 'doorpakt', die er pro-actief tegenaan gaat. Doordat de aansturing minder duidelijk was (ligt die bij projectbureau Digistein, bij ovcs, bij Twisted?), is op deze situatie niet alert gereageerd.

Door deze organisatorische oprispingen in de startfase van het project is bij de (nog) niet deelnemende ondernemers het beeld ontstaan van 'het werkt niet voldoende', 'het is de moeite niet'. Daardoor is uitbreiding van de eerste groep deelnemers in een latere fase niet meer gelukt.

Er is in het project de nodige aandacht geweest voor het punt van privacy en gebruik van het beeldmateriaal. Daarentrent bleken zich geen problemen voor te doen, omdat het om een besloten systeem gaat dat alleen voor de directe gebruikers toegankelijk is en een beveiligde toegang heeft. Het is niet zo dat de foto's gebruikt worden op een soort 'wanted'-posters, zoals door andere winkeliersverenigingen wel eens voorgesteld is. Een dergelijke benadering levert wel spanning op met privacy. Sigarenhandelaar D. Voet uit Amsterdam mocht geen foto ophangen van een 79-jarige vrouw die hij aanzag voor een winkeldief. Hij handelde daarmee in strijd met de auteurswet, aldus de rechtbank in Amsterdam:

"Mevrouw heeft geen toestemming gegeven tot openbaarmaking van haar portret"
oordeelde de rechter eind augustus 2004.

En nu?

De voorzitter van ovcs is ervan overtuigd dat iLert nog steeds een goed idee is en dat er in deze pilot een aantal relevante dingen geleerd zijn inzake technologie en organisatie. Om het nu voort te zetten is een 'eigenaar' nodig, een onderneming of organisatie die veiligheid als ondernemingsproduct of -dienstverlening heeft en het concept van iLert in de markt wil zetten.

1. Internetcafé

Soos Struyckenstraat

DOELSTELLING:

Het aanbieden van een internetcafé voor mensen met een verstandelijke en visuele beperking om de informatieverwerving en de contactmogelijkheden van deze groep te vergroten, waardoor hun maatschappelijke participatie en emancipatie toeneemt.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Het internetcafé beantwoordt aan een behoefte van de doelgroep. Deelnemers gaan vooruit in hun computergebruik. Het werken aan de hand van thema's geeft extra verdieping en motivatie. Bezoek aan het internetcafé leidt tot deelname aan andere activiteiten.

SUBSIDIE: € 7.036,-

LOOPTIJD: november 2003 tot december 2004

WEBSITE:

CONTACT: MEE Eindhoven en de Kempen
Dafne Maaswinkel
Gerardusplein 26
Postbus 44015
5604 LA Eindhoven
Telefoon: 040 214 03 37

E-MAIL: dmaaswinkel@mee-eindhoven.nl



Context

Opvang van mensen met een verstandelijke (of visuele) beperking gebeurt door vermaatschappelijking van de zorg steeds meer in buurt of wijk in plaats van in grote instellingen. Het wonen in 'de maatschappij' betekent echter niet automatisch dat de integratie en participatie van deze groep daarmee geregeld is. Integendeel, deze groep leidt vaak zijn eigen leven aan de zijkant van de 'normale' samenleving.

Het gebruik van internet kan bijdragen aan de integratie in de maatschappij. Veel mensen met een verstandelijke of visuele beperking zijn niet in de gelegenheid om met dit medium in

aanraking te komen. Om daar wat aan te doen zien we hier en daar internetcafés ontstaan voor deze doelgroepen. De Stichting Zorg voor Gehandicapten in Heerde bijvoorbeeld startte al in 2000 internetcafé Handi voor mensen met een verstandelijke beperking. De caféavonden vinden plaats in een school onder begeleiding van kinderen. Daardoor komen kinderen en verstandelijk gehandicapten met elkaar in contact. Het internetcafé dient hier tevens als ontmoetingsruimte. Om die ontmoeting te stimuleren worden aanvullende activiteiten georganiseerd, zoals het doen van spelletjes.

Het voordeel van internet voor mensen met een beperking is dat de beperking niet zichtbaar is en dat iedereen op zijn of haar eigen niveau kan werken. Het kan hun wereld vergroten en er ontstaan nieuwe en andere contacten met de vrijwilligers die hen hierin ondersteunen.

Er zijn inmiddels diverse website ontwikkeld speciaal voor mensen met een verstandelijke beperking zoals www.steffie.nl. Met behulp van [steffie.nl](http://www.steffie.nl) kan deze groep op een eenvoudige manier leren gebruik te maken van de mogelijkheden die internet biedt, zoals surfen, zoeken en e-mailen. Deze site is ook heel geschikt voor kinderen en ouderen. www.ookjij.nl is een project van Kennisland uit 2002. Ookjij.nl is bedoeld voor jongeren die willen internetten, maar niet (goed) kunnen lezen en schrijven, zoals jongeren met een verstandelijke handicap. Op de site kun je spelletjes spelen, cartoons lezen en films bekijken. www.wiewathoe.nl is een website voor moeilijk lerende mensen in Amsterdam en omgeving. De site biedt een agenda met activiteiten, informatie en mogelijkheden om contact te maken. Ook www.zetnet.nl is een site voor en door mensen met een verstandelijke beperking. De doelstelling van ZetNet is de communicatie te bevorderen tussen mensen met een verstandelijke beperking en iedereen die zich bij hen betrokken voelt. ZetNet wil mensen met een beperking ondersteunen in het (actief) gebruikmaken van computers en internet, en daarmee hun deelname aan de samenleving bevorderen.

Soos Struyckenstraat (<http://desoos.dse.nl/>) is een vereniging voor mensen met een verstandelijke beperking. Van maandag- tot en met zaterdagavond worden er ontspannende activiteiten georganiseerd die variëren van onder andere kienen en dansen tot thema-avonden en knutselen. Vrijwilligers leiden dit alles in goede banen. De activiteiten vinden plaats in 'Het Struikske'. Dit gebouw is eigendom van de Stichting Recreatiecentra Geestelijke Gehandicapten (SRGG). Er maken meerdere verenigingen en clubs gebruik van het gebouw.

De ouders van visueel en verstandelijk gehandicapten kwamen met het idee om een internetcafé in Soos Struyckenstraat te beginnen. Er bleek een grote vraag te zijn naar een faciliteit zoals deze. In de ruimte die men hiervoor op het oog had, stond al één computer die intensief door gehandicapten werd gebruikt. Daarnaast lag er een vraag vanuit de doelgroep en vanuit de accommodatie om op zaterdagmiddag iets te organiseren in de soos. Er kwamen regelmatig vragen van de computergebruikers, maar er was niemand aanwezig om deze te



beantwoorden. Vanuit deze behoefte is het idee ontstaan om in Soos Struyckenstraat een internetcafé op te starten. De aanvraag bij Digistein werd ingediend door MEE Eindhoven en de Kempen (dit is de nieuwe naam van SPD Eindhoven en de Kempen).

Het project kent een driedelige doelstelling:

- >> *Het aanbieden van een laagdrempelige locatie die mensen met een handicap in staat stelt gebruik te maken van de computer en het medium internet. Informatievergaring en contactmogelijkheden worden vergroot, waardoor maatschappelijke participatie en emancipatie toeneemt.*
- >> *Het aanbieden van gespecialiseerde educatieve programma's die mensen met een handicap in staat stellen gebruik te maken van de computer, met name op het gebied van het gebruik van internet.*
- >> *Ontmoetingsplek.*

Er wordt gestart vanuit twee doelgroepen: mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een visuele beperking die woonachtig zijn in Eindhoven, Strijp en daarbuiten. In Strijp wonen ongeveer honderd mensen van twintig jaar en ouder met een verstandelijke beperking, en honderdtwintig mensen met een visuele beperking. Verwacht wordt een deelnameaantal van dertig tot vijfendertig personen in de projectperiode. Men hoopt na de projectperiode een sterke toename van gebruikers te zien, gezien de omvang van de doelgroep in heel Eindhoven en de Kempen.

Er is in de sociëteit een ruimte ingericht waarin drie nieuwe computers staan en één wat oudere. Iedere zaterdagmiddag kunnen verstandelijk en visueel gehandicapten binnenlopen om antwoord te krijgen op hun vragen op computer- en internetgebied. Hiervoor worden twee vrijwilligers ingezet en (vooralsnog) een medewerker van spd of een van de ouders van een gehandicapte persoon. De vrijwilligers zijn deskundig op het gebied van computers en de derde medewerker is opgeleid om leiding te geven aan gehandicapten. De naam internetcafé wordt gezien als misleidend. Het voornemen is niet om een conventioneel internetcafé op te zetten waar men naar hartelust kan internetten of chatten; er is eerder sprake van een plek waar men met specifieke vragen terecht kan.

De ruimte die dient als internetcafé grenst aan de recreatieruimte, die is uitgerust met een bar. Deze zorgt voor extra gezelligheid. Er wordt gehoopt dat dit project mensen bereikt die doorgaans nooit aan activiteiten deelnemen. Tevens kan deze activiteit een doorgang vormen naar andere activiteiten.

Uitvoering

Er zijn drie nieuwe computers aangeschaft en één oude computer is blijven staan. De vier computers staan in een aparte ruimte en zijn uitgerust met een internetverbinding en het

programma Zoom Text, een programma voor visueel gehandicapten dat de letters op het scherm vergroot. Eén computer heeft bovendien stickers met grote letters op de toetsen voor de leesbaarheid. In het recreatiegedeelte staat een pooltafel. In dezelfde ruimte is een bar aanwezig.

Op vrijdag 12 december 2003 was de officiële opening van het internetcafé. Tijdens deze opening, waar ongeveer dertig mensen bij aanwezig waren, werd een internetverbinding tot stand gebracht met de raadszaal in het stadhuis, waar een wethouder de openingshandeling verrichtte. Johan Vlemmix kwam filmen voor Strijptv (zie pagina 184). De volgende dag startte het internetcafé. Het internetcafé is iedere zaterdagmiddag open van 14.00 – 17.00 uur.

Men wilde de promotie niet te grootschalig aanpakken gezien de zeer beperkte capaciteit van het café. De pamfletten voor de promotie zijn verspreid binnen de sociëteit en verstuurd naar de ouders van gehandicapte personen. Een blinde ambassadeur van de organisatie www.drempelweg.nl heeft een demonstratie gegeven over hoe mensen met een handicap van internet gebruik kunnen maken.

Door het plaatsten van een advertentie in *Groot Eindhoven* zijn vrijwilligers geworven. De advertentie mikte op vrijwilligers uit de ICT-wereld en dat is gelukt. Er zijn twee ICT'ers aangenomen. Een wao'er en een man die met de vut is. Deze mannen hadden nog nooit met verstandelijk gehandicapten gewerkt. Daarnaast hebben een moeder van een van de deelnemers en een jongen van zestien met ADHD die goed is met computers zich als vrijwilliger opgeworpen. Er zijn geen vrijwilligers uit de buurt gevonden. De vrijwilligers achter de bar (twee mensen uit de doelgroep en drie 'gewone' vrijwilligers) nemen af en toe een kijkje bij het internetcafé.

Resultaten

De bedoeling van het internetcafé was dat mensen met vragen over internetten en computergebruik bij het internetcafé terecht konden. Nu blijkt echter dat de meeste bezoekers komen om op internet allerlei sites op te zoeken én voor de gezelligheid. Het is in feite meer een echt internetcafé geworden dan oorspronkelijk de opzet was. Met spelletjes leren de deelnemers de eerste digitale vaardigheden. Daarna gaan ze meestal verder op het web. Veel deelnemers kunnen inmiddels aardig overweg met internet, ook zonder speciale software (afgezien van Zoomtext). Behalve spelletjes zijn de volgende websites populair: www.Steffie.nl; www.Speelzolder.com; www.spellenweb.nl; www.sita.nl; www.psv.nl; www.plein26.nl; www.playzone.nl en www.funnygames.nl.

Een dertigtal mensen bezoekt het internetcafé regelmatig. Gemiddeld zijn er tien tot vijftien op een zaterdag aanwezig. Meer deelnemers is ook niet haalbaar, omdat er maar vier computers

beschikbaar zijn. De verdeling man/vrouw is ongeveer gelijk. Qua leeftijd ligt het accent op jongvolwassenen, ouderen uit de doelgroep komen minder. Een aantal heeft voor het eerst kennisgemaakt met de computer en internet. Op zaterdagmiddag komen er alleen mensen met een verstandelijke beperking. Op dinsdagmiddag maken visueel gehandicapten gebruik van het internetcafé

Omdat het meestal dringen is bij de computers is er een systeem ontworpen met kaartjes à 15 minuten. In de praktijk blijkt dit goed te werken. Er zijn tot nu toe geen kosten verbonden aan het bezoek van het internetcafé. Bezoekers betalen alleen een kleine vergoeding voor een kleurenprint.

De nieuwgeworven vrijwilligers zijn een ander type vrijwilliger dan voorheen, omdat ze eerder op de techniek afkwamen dan op het werken met de doelgroep. Ze zijn nu enorm enthousiast over het werken met deze mensen. Deze vrijwilligers hebben ook onderling contact. Dat gaat zo ver dat ze ook thuis dingen voor elkaar doen op ICT-gebied.

Gebleken is dat het werken op de computer mensen met een (verstandelijke) beperking veel voldoening schenkt, vooral als het tot iets tastbaars leidt. Deelnemers gaven aan dat ze graag een diploma of certificaat willen ontvangen voor hun activiteiten op de computer. Om mensen met een concreet resultaat naar huis te laten gaan is de leiding gaan werken met thema's. Elke zaterdagmiddag rond drie uur houdt men een kringgesprek waar het thema wordt uitgelegd en de deelnemers vragen erover kunnen stellen. Het eerste thema was muziek. Alle deelnemers kregen na afloop een diploma bestaande uit een cd met een hoesje van hun diploma met hun foto. Sommigen hadden er met hulp muziek op gezet via de media player. Ze waren er erg trots op. Na de zomervakantie komen de thema's digitale fotografie; muziek downloaden, beluisteren en op cd-rom zetten; muziek maken en spelletjesmogelijkheden aan bod.

Een probleem dat zich voordeed, was het bezoeken van pornosites. In de kring is besproken dat bezoek van pornosites niet geoorloofd is. Hetzelfde geldt voor grof geweld en horror. De boodschap kwam goed over en iedereen was het erover eens. De betreffende personen worden erop aangesproken. De eerste keer krijgen ze een waarschuwing. Bij herhaling worden er consequenties aan verbonden, zoals een tijdelijk verbod om op zaterdag te komen. Tot nu toe (oktober 2004) was een waarschuwing voldoende.

Over het algemeen vindt men dat het internetcafé goed loopt. Deelnemers gaan vooruit in het gebruik van de computer en het internetcafé wordt goed bezocht. Bovendien brengen deelnemers elkaar op de hoogte van andere activiteiten en stimuleren ze elkaar hierin.

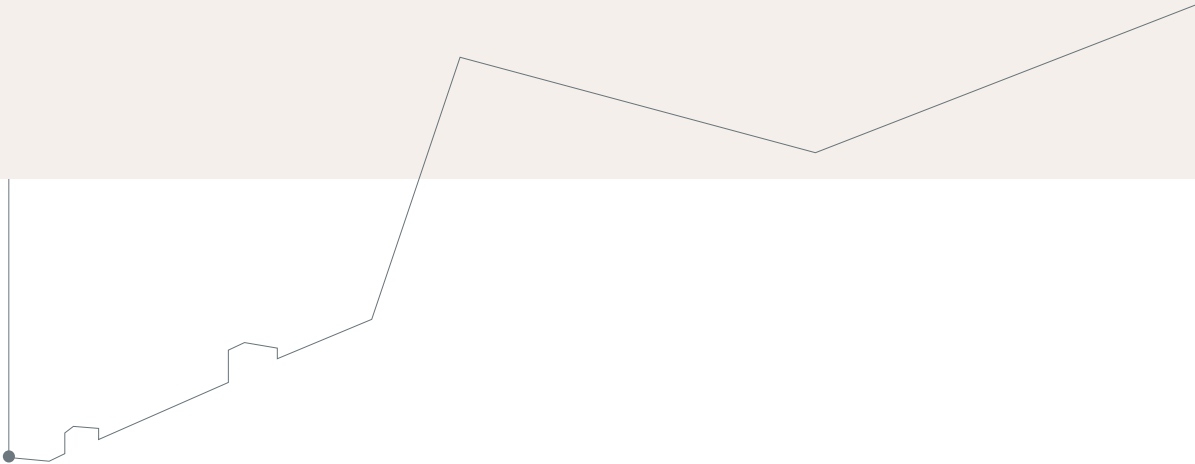
En nu?

Beperkend voor de continuïteit zijn de kosten. Momenteel wordt alles gefinancierd met Digistein-middelen, maar in een volgend stadium zullen de kosten op een andere manier moeten worden gedekt. Dat zal bijvoorbeeld gebeuren door geld te vragen voor materiaalkosten zoals kopieën. Zwartwitkopieën zijn nu nog gratis. Ook zal op termijn een eigen bijdrage gevraagd worden voor de huur van de ruimte op zaterdag.

Een eventuele verbreding van de doelgroep naar alle mensen met een handicap behoort tot de mogelijkheden. Daarnaast vinden veel bezoekers het prettig dat er bij het internetcafé nevenactiviteiten zijn zoals het biljarten. Daarom wordt ook gekeken naar uitbreidingsmogelijkheden van de nevenactiviteiten met bijvoorbeeld darten.

Er is behoefte aan nog meer computers of laptops. De vrijwilligers zijn aan het onderzoeken of ze tweedehands pc's van het bedrijfsleven kunnen krijgen. Bij Digistein is een nieuwe projectaanvraag ingediend voor nieuwe computers en laptops.

Het internetcafé gaat verder onder de vlag van vogg Eindhoven/Philadelphia (vereniging van ouders en verwanten van mensen met een verstandelijke beperking). Het bestuur van deze organisatie beslist over de toekomst van het internetcafé.



J. Jeugdkamp Oes Hoes

DOELSTELLING:

Via een website over het jeugdkamp, waarop tijdens de kampweek het thuisfront dagelijks filmpjes over de gang van zaken op het kamp kan zien, nieuwe deelnemers en vrijwilligers voor volgende jaren werven en de sociale samenhang tussen bewoners van Strijp bevorderen.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Ouders maken gebruik van de mogelijkheid om tijdens het jeugdkamp hun kinderen op internet te bekijken. Dat leidt niet automatisch tot verdere betrokkenheid van ouders bij elkaar of bij (de leiding van) het jeugdkamp. Het filmen van een jeugdkamp en het op dezelfde dag plaatsen van de beelden op internet vraagt veel inzet en expertise van de leiding.

SUBSIDIE: € 12.110,-

LOOPTIJD: juli 2003 tot september 2004

WEBSITE: www.jeugdkamp-oeshoes.nl

CONTACT: Henk Kwappenberg
Cahorslaan 55
5627 BP Eindhoven
Telefoon: 040 262 30 57 of 06 53 15 17 14

E-MAIL: kwappenberg@zonnet.nl

Context

Kinderen die 's zomers naar een vakantiekamp gaan, hebben soms last van heimwee. Ook ouders hebben nogal eens problemen hun kroost uit handen te geven aan kampleiding die hen vaak onbekend is. Onder andere in de Verenigde Staten is het gebruikelijk om tijdens het kamp foto's van de kinderen en hun activiteiten op internet te zetten zodat ouders een beeld krijgen van wat hun nageslacht ginder op het kamp allemaal uitvoert. Het toestaan van mailtjes en telefoontjes naar huis is omstreden. Soms worden ze alleen wekelijks toegestaan door de kampleiding. Dergelijke contacten zouden heimwee in de hand kunnen werken en afleiden van de dagelijkse activiteiten.

Jeugdkamp Oes Hoes is een activiteit van buurthuis Oes Hoes in het Drents Dorp, een buurt in het stadsdeel Strijp. Al vanaf 1974 organiseert het jeugdkamp jaarlijks een zomerkamp voor kinderen van zes tot en met twaalf jaar. Eerst was de organisatie in handen van het Open Jeugdwerk van de katholieke parochie St. Koenraad, dat later is samengegaan met het jeugdwerk van buurthuis Oes Hoes. Het aantal deelnemers ligt de laatste jaren tussen de vijftientig en dertig kinderen.

De huidige leiding wil graag meer (naams)bekendheid geven aan het jeugdkamp want meer deelnemers zijn zeer welkom. Een aantal van ongeveer veertig zou volgens de kampleiding ideaal zijn. Een website kan daar uitstekend aan bijdragen.

De bedoeling van het project is om een website te bouwen met informatie over het jeugdkamp. Deze site zal tevens tijdens de kampweek (die vijf dagen duurt) het thuisfront op de hoogte houden met foto's, verhalen en een video over gebeurtenissen in de week en de bonte avond. Men beoogt hiermee de sociale samenhang tussen bewoners van Strijp te bevorderen.

De doelgroep bestaat uit de potentiële deelnemers, hun ouders en andere inwoners van Strijp die geïnteresseerd zijn in het jeugdkamp, zoals oud-deelnemers en hun ouders. De huidige deelnemers komen voornamelijk uit Drents Dorp, slechts enkelen komen uit de rest van Strijp. De hoop is dat deze laatste groep door het uitstralende effect van het project groter wordt. Het project bestaat uit drie componenten:

- >> *het bouwen van een website als informatiemedium door een professioneel bedrijf welke is aangezocht door de vrijwilligers van het jeugdkamp*
- >> *het tijdens de duur van het kamp dagelijks bijwerken van de site door middel van beeldmateriaal dat elke dag door een vrijwilliger verzameld, bewerkt en op de site geplaatst wordt*
- >> *het maken van een film van de bonte avond door een vrijwilliger, welke aan de deelnemers van het kamp, hun ouders en andere belangstellenden na afloop van het kamp tijdens een speciale filmavond zal worden vertoond*

De verwachting is dat het verstrekken van informatie via internet een grotere en ruimere bekendheid van het jeugdkamp tot gevolg zal hebben. Aangezien de inhoud van de website tijdens de duur van het kamp dagelijks 's avonds aangevuld zal worden met beeldmateriaal vanuit het kamp van die dag zullen de thuisblijvers en belangstellenden elke dag de verrichtingen van de deelnemers kunnen volgen. Gehoopt wordt dat de belangstelling om de site tijdens de duur van het kamp te bekijken sterk zal toenemen en dat er informatie tussen de belangstellenden onderling uitgewisseld gaat worden. Ook gaat men ervan uit dat belangstellenden zonder internetverbinding de site via anderen, die wel een internetverbinding hebben (of via de Kenniswijk-pc-hoek in het buurthuis Oes Hoes), dagelijks het kamp na elke



bijwerking van de site zullen gaan volgen. De bezoekers van de site kunnen een reactie achterlaten en ook online met elkaar communiceren.

Tevens zal het vertonen van de gemaakte film van de bonte avond ervoor zorgen dat de toeschouwers (deelnemers, ouders, leiding en andere belangstellenden) op één locatie bij elkaar komen, waarbij sociale interactie te verwachten is tussen personen die elkaar op een andere manier misschien nooit hadden ontmoet. Door het uitstralende effect is te verwachten dat de groep belangstellenden in Strijp buiten Drents Dorp in verhouding snel zal toenemen.

Al deze zaken zullen zorgen voor een betere sociale samenhang tussen de belangstellenden binnen de groep bewoners van Strijp. Ook is te verwachten dat de groep deelnemers aan het jeugdkamp in de komende jaren groter zal worden.

Uitvoering

Zowel de website als de video-opnamen zijn gemaakt door ingehuurde bedrijven. Tijdens het jeugdkamp, waar voornamelijk kinderen uit Drents Dorp aan deelnamen, zijn (digitale) filmopnames gemaakt. Er waren in totaal 27 kinderen die aan het kamp meededen. De filmpjes werden dezelfde avond nog op de website gezet, zodat de ouders konden zien waar hun kinderen de hele dag mee bezig waren geweest.

De hoop was dat er door de website meer kinderen en ook meer vrijwilligers enthousiast zouden worden gemaakt voor het kamp. Dit was helaas niet het geval. Aan de teller van de website (26 november

2003) kon men zien dat het bezoekersaantal teleurstellend was. Ook werd er weinig gereageerd op de site zelf. In het gastenboek zijn nauwelijks reacties te vinden. De enige reacties kwamen tijdens het kamp.

De relatie met het projectbureau werd niet als onverdeeld positief ervaren. De leider van het jeugdkamp en initiatiefnemer van dit project had eigenlijk alleen een website als reclamemiddel voor het jeugdkamp willen laten maken. Omdat het project daarmee niet aan de doelstellingen (en de subsidieverordening) van Digistein voldeed, moest het project een bredere opzet krijgen. Het projectbureau heeft toen bemiddeld om meer innovatie in het project te verwerken. De leider van het jeugdkamp heeft daardoor een project uitgevoerd dat oorspronkelijk niet helemaal naar zijn zin was.

Vanuit het projectbureau werd ook voorgesteld om laptops mee te nemen naar het kamp om zo de kinderen de mogelijkheid te bieden te chatten met het thuisfront. De kampleiding was hier geen voorstander van. Ze had al slechte ervaringen met een tv-toestel waar veel kinderen de hele dag voor gingen zitten. Om die reden is het meenemen van laptops niet doorgegaan.

Voor sommigen onder de kampleiding waren de video-opnames een bron van ergernis.

“Het was prima geweest als de man van een afstandje de kinderen had gefilmd, maar hij zat overal met zijn neus bovenop en als er iets niet helemaal perfect liep, moesten de kinderen het overdoen. Een voorbeeld hiervan is de bonte avond. De kinderen voeren dan toneelstukjes en dergelijke op als afsluiting van het kamp. Toen deze activiteit halverwege was, kwam de cameraman erachter dat de belichting niet goed was en de groepjes die al geweest waren, moesten opnieuw hun toneelstukje opvoeren. De kinderen werden dus min of meer gestuurd door de ‘regisseur’.”

Dit soort voorvallen zou afbreuk gedaan hebben aan het kamp. Anderen van de kampleiding gaven aan dat ze de aanwezigheid van de camera niet als storend ervaren hadden. Ze waren de camera al na korte tijd vergeten. Ze hadden zich niet gehinderd gevoeld door het filmen en vonden het een leuk initiatief.

De samenwerking met het ICT-bedrijf aan wie het bouwen van de website is uitbesteed, is tot en met de eerste opzet de lucht in ging goed verlopen. Vervolgens besteedde het bedrijf de verdere uitbouw van de website uit aan een ander bedrijf. Tussen deze twee bedrijven ontstond onenigheid over onderlinge betalingen en afspraken. De problemen die hierdoor ontstonden, leidden er uiteindelijk toe dat de site niet meer in de lucht was en het filmmateriaal op de website kwijtraakte. Door deze strubbelingen is de site uiteindelijk een half jaar offline geweest.

Een positieve bijkomstigheid was dat de nodige sponsoring via de website verliep. Enkele bedrijven presenteerden zich als ‘vriend van het jeugdkamp’ en leverden bijdragen van bijvoorbeeld 50 of 100 euro. Niet veel, maar voor een lowbudgetevenement als dit meer dan welkom. Het verhogen van de contributie voor de deelnemers aan het kamp wordt niet als

optie gezien om extra middelen binnen te halen, omdat het een kamp bedoeld is voor het minder draagkrachtige deel van de bevolking. Enkele ouders zijn geattendeerd op de mogelijkheid tot subsidiëring van de kampdeelname door Stichting Leergeld.

Het plaatsen van videomateriaal op een website bleek juridische problemen met zich mee te (kunnen) brengen. Als de ouders een redelijk belang hebben, kunnen ze publicatie van de foto's verbieden. Daarom heeft men van tevoren de ouders op het aanmeldingsformulier aan laten geven of ze er bezwaar tegen hadden dat hun kind op internet te zien zou zijn. Er was één ouder die bezwaar aantekende, waardoor het filmen danig werd bemoeilijkt omdat dat ene kind niet in beeld mocht komen.

De website voor en over het Jeugdkamp Oes Hoes werd gepresenteerd in Oes Hoes. Tevens werden op deze avond alle films die er per dag gemaakt waren plus de uitzending van de afsluitende bonte avond getoond. Het merendeel van de leiding was aanwezig. De aanwezige ouders mochten gebruikmaken van de aanwezige Kenniswijk-pc's.

Resultaten

De opkomst van de ouders op de avond van de presentatie van de website en de film was niet hoog: er waren van acht kinderen ouders aanwezig. Daarnaast waren er nog ongeveer twintig kinderen (broertjes, zusjes, vriendjes, vriendinnetjes en de deelnemers zelf). Hoogstens de helft van de ouders maakte gebruik van de Kenniswijk-pc's om de website te bekijken en datzelfde gold voor de daaropvolgende vertoning van de film. De overige ouders gingen (bleven) biertjes hijsen en sigaretjes roken aan de bar. De lage opkomst was niets nieuws. De belangstelling van de ouders voor de gebeurtenissen op het jeugdkamp was al langer tanend. De fotokijkavonden in het verleden werden steeds minder bezocht. Ouders kwamen er openlijk voor uit dat het prachtig was dat de kinderen op kamp gingen, maar dat ze verder geen belangstelling hadden voor de organisatie eromheen. Bij terugkomst van het kamp is voor veel ouders de grootste prioriteit om de koffers te bemachtigen, de kinderen in de auto te stoppen en weg te rijden.

“Vroeger kon er nog wel eens een bedankje van af. Er komt een tijd dat de nieuwe leiding schrikt als ze bedankt worden, omdat ze dit fenomeen niet meer kennen.”

De lage opkomst en dito betrokkenheid wijzen erop dat de website aan die onverschillige houding van de ouders niet zoveel veranderd heeft.

Bij de vertoning van de film bleek wel veel enthousiasme van de aanwezige ouders en kinderen. Er werd erg meegeleefd met de gebeurtenissen op het scherm en de kinderen zongen luidkeels alle liedjes weer mee en hadden veel pret. De (aanwezige) ouders waren unaniem enthousiast over het project en hadden allemaal elke dag op internet gekeken en genoten van de beelden. De meeste ouders waren duidelijk bekend met Oes Hoes en gaven aan er wel vaker over de



vloer te komen. Voor deze ouders was het niet zo dat ze door de filmpjes het gevoel kregen dat de kinderen in goede handen waren en ze met een geruster hart konden afstaan. Immers, ze kenden de leiding al goed. Wel vonden ze het een heel leuk initiatief. Ouders die hun kind voor het eerst hadden laten meegaan, of die vrijwel nooit in Oes Hoes kwamen, gaven aan dat ze het wel degelijk geruststellend vonden dat ze elke dag even konden kijken naar hun kinderen en de gang van zaken. Een moeder gaf aan dat de website met de filmpjes de doorslag had gegeven bij de beslissing om de kinderen mee te laten gaan. Op de vraag of de ouders erover dachten volgend jaar het initiatief over te nemen, door bijvoorbeeld zelf met een digitale camera te gaan filmen, had niemand een duidelijk antwoord. Geen van de aanwezige ouders had daar al over nagedacht. Wel was er de suggestie van een van de ouders om volgend jaar ter aanvulling elke dag 5 minuten live uit te zenden, zodat de kinderen de gelegenheid krijgen om rechtstreeks iets tegen de camera (en dus de ouders) te zeggen. Aan de ouders is tevens gevraagd of ze onderling contact hadden gehad tijdens het kijken of elkaar gesproken hadden over de filmpjes. Niemand antwoordde hierop bevestigend.

De sociale samenhang tussen de ouders zal door dit project nauwelijks toegenomen zijn. Het merendeel heeft onderling geen contact gehad naar aanleiding van dit project. Ook de website heeft weinig respons opgeleverd. Dat heeft veel te maken met de technische problemen: de site is tenslotte zes maanden uit de lucht

geweest. Toch zijn er nog drie deelnemers vanuit de website bij gekomen, waaronder een kind uit Maastricht. Het aantal deelnemende kinderen is daarmee van 27 in 2003 tot 30 in 2004 toegenomen. Of deze toename toe te schrijven is aan de website en de film of dat de extra deelnemers ook op de 'ouderwetse' manier geworven zouden zijn, is niet bekend.

De tweede doelstelling, het op de hoogte houden van het thuisfront, is bij een groot deel van de ouders behaald. Alle bezoekers van de presentatie hadden in ieder geval elke dag de filmpjes bekeken en hun waardering hiervoor was groot. De ouders die deze avond afwezig waren, vonden het wellicht niet nodig om te komen omdat ze meenden thuis alles al gezien te hebben. Voor de site uit de lucht ging, trok hij rond de 125 bezoekers, die voor 90-95% tijdens het kamp de site bezochten. Sinds de site opnieuw in de lucht is, zijn er alleen bezoeken geweest van de eigen leiding om te kijken hoe een en ander ermee staat.

Er zijn vijf nieuwe vrijwilligers bij gekomen, tegenover vier die vertrokken. Er is nu dus één vrijwilliger meer. Deze vrijwilligers zijn door de kampleiding zelf bij elkaar gezocht.

Er is voor de zomer van 2004 een digitale camera aangeschaft om het kamp te filmen en de beelden elke avond op het web te plaatsen. Helaas voldeed daarvoor de software niet. Als oplossing heeft men digitale opnames gemaakt met een fotocamera in de vorm van kortdurende filmpjes. De leiding is bereid gevonden die taken op zich te nemen en heeft 's avonds de filmpjes op het web geplaatst. Dat betekende wel dat er iemand elke dag nadat de kinderen in bed lagen thuis het materiaal op het web moest gaan plaatsen. Omdat het kamp niet ver van Eindhoven was dit keer, was dat haalbaar. Er wordt voor gezorgd dat de camera in 2005 optimaal benut kan worden. De mogelijkheden om vanaf de accommodatie de beelden op het web te kunnen plaatsen (minder belasting voor degene die hier verantwoordelijk voor is) wordt onderzocht.

De meerwaarde van het filmen voor de sociale cohesie en voor het werven van deelnemers en vrijwilligers voor 2004 is moeilijk vast te stellen. Het ontbreken van meetgegevens over het aantal bezoekers van de website en de technische perikelen zijn er debet aan dat het experiment niet optimaal geëvalueerd kan worden.

En nu?

Ondanks het feit dat de leiding aanvankelijk niet volledig achter dit project stond, is de sfeer ten aanzien van ICT en het filmen op locatie inmiddels veranderd. Er is een hoop nieuw bloed in de leiding gekomen. Daar zitten ook mensen bij met kennis van ICT. Hierdoor zijn er nieuwe mogelijkheden om de website uit te breiden, inclusief het in eigen beheer hosten van de site. Zo kunnen de kosten laag blijven. Volgend jaar zal er met de nieuwe camera gefilmd worden en de beelden zullen dagelijks voor de ouders op de site te zien zijn. De ingeslagen weg wordt dus voortgezet. De PR is voor het kamp 2004 te laat, maar men gaat er de schouders onder zetten om dit instrument volgend jaar optimaal uit te buiten.

K. Kiek mij nou

DOELSTELLING:

Via een digitaal 'wijksmoelenboek' de vermeende anonimiteit in de wijk verminderen.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

De technologie heeft het te vaak laten afweten, waardoor bewoners vertrouwen verloren in de kansen van deze toepassing. Verwachtingen en uitvoering moeten gelijke pas houden, anders ontstaat ontgoocheling, die een hypotheek legt op verdere uitvoering. Dit zou ook het 'Kenniswijk'-scenario genoemd kunnen worden: daar ontstond op grotere schaal eenzelfde slechte synchronisatie tussen verwachtingen en uitvoering.

SUBSIDIE: € 45.702,-

LOOPTIJD: januari 2002 tot januari 2004

WEBSITE: <http://kiekmijnou.dse.nl/>

CONTACT: Frank Overzier
Loket W
Buurthuis Bellefort
Iepenlaan 40
5616 NS Eindhoven
Telefoon: 040 257 59 39

E-MAIL: f.overzier@loketw.nl



Context

De wijk wordt anoniem, we kennen onze burens niet meer. Met de nodige nostalgie wordt teruggekeken naar de sociale cohesie op wijkniveau van enkele decennia geleden, waar iedereen elkaar in de straat nog kende. Door toegenomen mobiliteit en verhoogde communicatie (telefoon) heeft de burger anno 2004 meer keuzevrijheid in het uitbouwen van een sociaal netwerk, en wordt de woonplaats veel meer een uitvalsbasis dan een hangplek.

Zonder terug te willen keren naar de iedereen-kent-iedereenwijk waar sociale cohesie en sociale controle hand in hand gaan, zijn er diverse voordelen verbonden aan een minimaal niveau van bekendheid tussen burens in de wijk, zoals verhoogd veiligheidsgevoel en sociale steun.



Het idee voor het project *Kiek mij nou* kent zijn oorsprong in een initiatief van Paul Resnick in Michigan (vs) die in 1999 met enkele van zijn studenten de onbekendheid tussen burens in hun huizenblok aanpakte middels een 'wijkmoelenboek', analoog aan wat studenten in het hoger onderwijs maken om elkaar te leren kennen bij de start van hun opleiding. Het project 'who's that' werd later herhaald, en de ervaringen beschreven (zie <http://www.whothat.org/>).

Het project Kiek mij nou wil een soortgelijk wijkmoelenboek maken in Drents Dorp en daardoor de sociale netwerken in de wijk versterken. De hypothese is dat met nieuwe media (digitale fotografie en websites) een eenvoudig te gebruiken instrument te maken is, dat weinig drempels tot gebruik oproept. Op zich sluit een dergelijke ontwikkeling aan bij niet-digitale initiatieven in de wijk, zoals het verschijnsel dat bij iemands vijftigste verjaardag de straten rondom de woonplaats volgehangen worden met pamfletten, niet zelden met een jeugdfoto van betrokkene, zoals op bijgevoegde foto voor 'Mieke'.

Uitvoering

In maart 2003 start de uitvoering van dit project. Er wordt gewerkt via een zogenaamde streetmail-zuil, standaardtechnologie van een bedrijf uit Amsterdam (<http://www.streetmail.nl/>), nadat eerst werk gedaan is rond het zelf ontwikkelen van een 'digibox'.

Via de streetmail-zuil kan iedereen een Ansichtkaart maken met een digitale foto van zichzelf en deze verzenden aan eender welk e-mail-adres. Er worden een paar standaardansichtkaarten gemaakt, met telkens een achtergrond die verwijst naar Drents Dorp. Aanvullend of parallel aan deze Ansichtkaarten kunnen bewoners zich bekendmaken via de website van Kiek mij nou (<http://kiekmijnou.dse.nl/>). Daar kunnen bewoners informatie over zichzelf kwijt, zoals naam, adres, hobby's, bereikbaarheidsgegevens, doorverwijzing naar eigen website of die van hun straat, en dergelijke. Bewoners bepalen zelf hoeveel informatie ze

bekend willen maken. Ten slotte kan iedereen via de website de foto's en Ansichtkaarten zien die al gemaakt zijn. Het fotoboek kan bekeken worden en er kan gezocht worden per straat.

De streetmail-zuil wordt geplaatst op enkele goedbezochte locaties in Drents Dorp: basisschool Drents Dorp, trefpunt El Circulo (tijdens looptijd van dit project gesloten), buurthuis Oes Hoes en café Drents Dorp. De zuil blijft telkens twee weken op een plaats staan en verhuist dan naar een volgende plek. Via posters en de website wordt de kalender bekendgemaakt. Er wordt voorzien dat op de plaatsen waar de zuil tijdelijk niet staat, een dummy staat waar bewoners wel hun foto kunnen achterlaten, die dan later op de website geplaatst wordt. Midden 2003 sluit trefpunt El Circulo, waardoor de zuil drie in plaats van twee weken op de andere locaties blijft staan.

Op diverse manieren worden bewoners uitgedaagd Ansichtkaarten te maken en aanvullende informatie via de website bekend te maken, bijvoorbeeld via posters, huis aan huis verspreiding van folders en via artikelen in de lokale kranten en huis-aan-huisbladen. Ook worden er per locatie en periode waar de zuil staat twee cadeaubonnen verloot onder de deelnemers. In de kerstperiode 2003 is er een actie met kerstkaartjes, en wie zichzelf in het smoelenboek plaatst en een affiche voor het raam hangt, maakt kans op een prijs van 250, 150 of 75 euro. Deze actie wordt verder gepromoot door het Strijptv-project van Johan Vlemmix (zie pagina 184).



Resultaten

Hoewel het project startte met bestaande en betrouwbare technologie, is veel fout gegaan door technische onbetrouwbaarheid en niet nagekomen afspraken. Zo zijn nogal eens foto's kwijtgeraakt, andere foto's werden laat doorgestuurd van de streetmail-zuil naar de website, waardoor gebruikers hun eigen informatie niet terugvonden, bij één plaatsing bleek de telefoonverbinding uren open te blijven staan en dergelijke. De gebruiksvriendelijkheid van de streetmail was vatbaar voor verbeteringen. Zo gaf de instructie op het scherm 'druk op RETURN' aan terwijl op het toetsenbord 'ENTER' gebruikt werd. Ook de procedure om de informatie en foto van de ansichtkaart om te zetten naar het smoelenboek bleek te complex. De oplossing van de technische problemen liep erg moeizaam en werd pas opgenomen na dreiging met juridische stappen. Dit was het gevolg van verschil van mening tussen de betrokken leverancier en de plaatselijke dealer over hun taakverdeling. Van de mogelijkheid om foto's achter te laten bij de dummy van de streetmail-zuil is geen gebruik gemaakt. Omdat het nogal wat plaats inneemt en geen functie heeft, is daarom in de zomerperiode 2003 besloten de dummy's weg te halen.

Er zijn 568 ansichtkaarten met een digitale foto verstuurd. Binnen deze groep valt vooral de grote groep kinderen uit de basisschool op. Slechts 25 bewoners hebben gebruikgemaakt van het invullen van persoonlijke gegevens op de website. Met de kerstactie hebben twaalf gezinnen de poster aan hun raam gehangen. De website werd gemiddeld door 75 unieke gebruikers per maand bezocht.

En nu?

Na een jaar werking is het project Kiek mij nou in februari 2004 afgesloten met het gevoel van een gemiste kans. Aanvankelijk enthousiasme is omgeslagen in scepticisme. Het project leert dat het belangrijk is zorgvuldig om te gaan met communicatie rondom een initiatief en technische kwetsbaarheid. Door te snelle communicatie kan bij tegenslag op technisch vlak het enthousiasme van betrokkenen (projectleiding, doelgroep) verdwijnen als sneeuw voor de zon. Dit is een vrijwel onomkeerbaar proces, eenmaal verdwenen enthousiasme is nauwelijks terug te winnen.

Over de vraag of een digitaal wijksmoelenboek zoals dat van Paul Resnick in Michigan ook in Nederland relevant en haalbaar is, is door de technische hobbels van dit project geen uitspraak te doen.

De hardware uit dit project is door de leverancier gratis door een nieuw exemplaar vervangen en wordt ingezet in een ander project in Eindhoven, te weten Dynamo4us, een digitale hangplek voor jongeren uit Eindhoven en omgeving (zie www.dynamo4us.nl) (zie pagina 88).

L. Kijk in de wijk

DOELSTELLING:

Via uitbreiding van de website kijkindewijk.nl met specifieke informatie over Drents Dorp de sociale cohesie en participatie van bewoners in Drents Dorp bevorderen.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Bewoners leveren nauwelijks uit eigen beweging informatie aan voor een site over hun wijk. De meeste reacties op de site komen van mensen die niet (meer) in Drents Dorp wonen.

SUBSIDIE: € 58.334,-

LOOPTIJD: januari 2002 tot december 2004

WEBSITE: www.kijkindewijk.nl

CONTACT: Saskia Tan
SWS.HHVL
Afdeling Samenwerking sws.HHVL
Kronehoef 76a
Postbus 2401
5600 CK Eindhoven
Telefoon: 040 235 91 72

E-MAIL: s.tan@sws.hhvl.nl

KijkInDeWijk.nl

Context

De burger heeft vandaag een andere relatie tot de wijk waarin hij woont dan enkele decennia geleden het geval was. Dankzij de toegenomen mobiliteit en communicatie is de wijk geen hangplek meer, maar een uitvalsbasis van waaruit men deelneemt aan activiteiten als onderwijs, arbeid, sociale activiteiten of sport. We kiezen onze sociale contacten niet meer op basis van familiebanden of nabijheid, maar op basis van gedeelde interesses en genegenheid. Een keerzijde van de niet langer wijkgebonden sociale cohesie is dat de betrokkenheid van de burger bij zijn wijk verloren gaat. Het is de plek waar min of meer toevallig en tijdelijk de woonplaats staat, maar niet meer de plek waar geleefd wordt.

Met internet hebben we de mogelijkheid om meer dan ooit iets te weten over andere burgers. Dat kan op het niveau van een gemeenschap, bijvoorbeeld via het aanklikken van een willekeurige gemeentelijke website. Of je kruipt even in de huid van een potentiële koper van huizen via

www.funda.nl. Op deze site kan men allerlei buurtinformatie opzoeken, zoals sociaal-demografische profielen en zelfs welke levensstijl burgers erop nahouden. Of zoals www.rotterdamers.nl, waar (oud-)bewoners kunnen reageren op informatie over Rotterdam door het schrijven van anekdotes of door middel van het gesproken woord.

Het Centraal Bureau voor de Statistiek heeft ook een 'buurt in beeld', op <http://www.cbs.nl/nl/cijfers/buurt-in-beeld/>.

54% van de internetgebruikers in Eindhoven gebruikt internet dagelijks of wekelijks om specifieke informatie op te zoeken.

www.kijkindewijk.nl is in eerste instantie ontwikkeld op de sites van de woningcorporaties HHVL en sws met als doel de potentiële huurders te informeren over voorzieningen in de wijk. Vervolgens is KijkInDeWijk als zelfstandige site verder ontwikkeld. Deze is uitgegroeid tot een portal voor lokale wetenswaardigheden die (geo)grafisch worden gepresenteerd: in één oogopslag ziet men de voorzieningen in de eigen buurt. De site [kijkindewijk.nl](http://www.kijkindewijk.nl) bevat drie onderdelen:

- >> *voorzieningen (als sport, cultuur, welzijn, scholen)*
- >> *winkels en bedrijven (als doe-het-zelfzaken, hotels, bowlingbanen)*
- >> *historie (historische foto's van plekken in Eindhoven met een korte toelichting).*

Gebruik internet thuis voor het zoeken van specifieke informatie, in %

EINDHOVEN

Dagelijks	18
Wekelijks	36
Een paar keer per maand	26
Een paar keer per jaar	5
Nooit	15

Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête najaar 2004



Woonstichting Hertog Hendrik van Lotharingen (HHVL) wil in het kader van Digistein de bestaande site www.Kijkindewijk.nl inzetten om de sociale cohesie en de (sociale en politieke) participatie in de buurt Drents Dorp te bevorderen.

Het innovatieve karakter van Kijk in de Wijk zit vooral in de combinatie tussen het buurtniveau en de geografische insteek. In Digistein zal kijkindewijk.nl niet alleen over de buurt gaan, maar ook in grote mate door de buurt zelf worden gevuld en onderhouden.

De buurtbewoners zullen worden uitgenodigd om zelf een bijdrage aan Kijk in de Wijk te leveren. Hiervoor zal het onderdeel Historie verder worden ontwikkeld. Foto's van vroeger kunnen door de (oud-)bewoners worden aangevuld met anekdotes of discussies. Hierbij kan ook het gesproken woord opgenomen worden om via de gebruikelijke mediaplayers via internet af te spelen.

Bestaande plaatsen, zoals het buurthuis Oes Hoes of de school, zullen worden gebruikt om de bewoners de mogelijkheid te geven content aan kijkindewijk.nl toe te voegen. Daarnaast worden huisbezoeken afgelegd bij bewoners om gegevens op te nemen en vast te leggen, waar vervolgens anderen weer op kunnen reageren.

De veronderstelling is dat hierdoor contacten zullen ontstaan die de sociale cohesie in de wijk bevorderen.

Het Drents Dorp is een buurt met een bijzondere historie. Deze historie wordt in dit project in beeld en geluid vastgelegd. Zo kunnen (toekomstige) bewoners van het Drents Dorp te weten komen hoe het vroeger was.

De doelstelling van het voorbeeldproject kijkindewijk.nl is gericht op het bevorderen van sociale cohesie en participatie van bewoners in Drents Dorp.

Macro: het bevorderen van de betrokkenheid van de burger bij de wijk.

Meso: het bevorderen van betrokkenheid tussen groepen (oud/jong, nieuw/oud).

Micro: het bevorderen van de onderlinge betrokkenheid tussen bewoners in de wijk.

Bij de bijeenkomsten in Oes Hoes en interviews met meerdere personen vindt tevens fysieke ontmoeting plaats. Voor dit project is gekozen voor een brede insteek op historie: alles tot maximaal ongeveer twintig jaar geleden. Van verhalen en beelden over de wijk, een schoolklas tot het bankje op het Gelderlandplein. Daarnaast kunnen ook oud-bewoners en toekomstige bewoners betrokken raken.

Uitvoering

De trekker van het technische deel van het project is woonstichting HHVL. Zij is verantwoordelijk voor het bouwen, beheren en verzorgen van de website. Een externe partij heeft de website uitgebreid met Drents Dorp. De volgende zaken zijn gerealiseerd.

Het kaartmateriaal en het detailniveau zoomen in op het stadsdeel Strijp en de wijk Drents Dorp. Hiervoor is kaartmateriaal aangeschaft en een zoom-functionaliteit ontwikkeld. Daarnaast is kijkindewijk.nl - Drents Dorp uitgebreid met een veertigtal historische foto's van Drents Dorp uit het Regionaal Historisch Centrum Eindhoven (RHCE) met tekst. Tevens zijn een tiental interviews gehouden met (oud-)bewoners. Hiervoor is een journalist ingehuurd. Geluidsfragmenten van de interviews, oude foto's en historische informatie over Drents Dorp zijn op de site gezet. Er is een gastenboek waaraan (ex-)bewoners een bijdrage kunnen leveren. Het bestaande contentmanagementsysteem is aangepast met een extra module, zodat de bewoners van Drents Dorp zelf rechtstreeks de eigen content op de site konden toevoegen en beheren. Er is een zoekfunctie toegevoegd voor Drents Dorp (naast geografisch ook een lijstweergave) zodat informatie over de wijk op meerdere ingangen gezocht kon worden.

Oorspronkelijk was de bedoeling dat historisch en actueel nieuws van Omroep Brabant over Drents Dorp via kijkindewijk.nl. ontsloten zou worden. Dat is uiteindelijk niet gebeurd, doordat er niet genoeg tijd voor was om dat te organiseren. Om diezelfde reden zijn ook geen huisbezoeken afgelegd om verhalen op te nemen. Het was niet moeilijk de tien mensen te vinden die voor dit project hun verhaal wilden laten optekenen door een journalist. Via het stadsdeelkantoor zijn de meeste mensen voorgedragen.

De eerste promotieactiviteiten zijn langzaam op gang gekomen. Men wilde daarmee wachten tot de technische ontwikkeling van de site voltooid was. Ook moest er een zekere hoeveelheid basismateriaal aanwezig zijn. Er is rond maart/april 2003 begonnen met het verzamelen van

dit materiaal. Een belangrijk aangrijpingspunt voor promotie was een groot feest in Drents Dorp op 31 mei 2003 vanwege het 75-jarig bestaan van deze buurt. Een week voor dit feest zijn in Drents Dorp ansichtkaarten met het programma van 31 mei en PR voor de site verspreid. Op de dag zelf is de site ook gepromoot (op panelen en op een laptop). Enkele foto's en verhalen van bezoekers zijn vastgelegd/ingescand door iemand van HHVL en vervolgens op de site gezet. Toen de module klaar was waarmee bewoners zelf materiaal op de site konden zetten is de overige promotie gestart. In oktober 2003 is er een stagiair in dienst genomen voor de promotie van de site.

Er zijn links aangebracht op lokale sites van diverse gemeenten rondom Eindhoven en bij Eindhovense buurten. Ook zijn veel links gezet bij relevante organisaties. In totaal zijn ongeveer 25 links geplaatst. Daarnaast zijn links gelegd met andere Digistein-projecten. Bovendien is de site bij de tien belangrijkste zoekmachines aangemeld. Half februari 2004 is KijkInDeWijk een directe link geworden op de site van HHVL en sws. Hiermee ging het aantal hits van de overkoepelende site direct omhoog.

Op de o4o.pagina.nl staat bovenaan een banner met een link naar Kijkindewijk (deze verschijnt één op de drie keer dat je de pagina opent). Hierop wordt ongeveer dertig keer per maand geklikt. Dat betekent niet dat de site dan ook daadwerkelijk bekeken wordt. Daarnaast heeft van 1 tot 8 maart 2004 een banner gestaan op de site van het *Eindhovens Dagblad*. Hier is in totaal 56 keer op geklikt. Verder hebben artikelen gestaan in *Nieuwsflits*, de nieuwsbrief van de Stichting Bewoners Drents Dorp, het *Digistein Journaal*, *Huisnummer* (van HHVL), *E-zine*, en *Vestide*. Naar een aantal andere lokale kranten zijn persberichten gestuurd, maar die zijn niet geplaatst. In Oes Hoes en de buurtinfowinkel in Drents Dorp zijn posters opgehangen. In de tweede week van 2004 zijn huis aan huis 1200 folders verspreid.

Het stadsdeelkantoor heeft diverse ondersteunende activiteiten verricht, zoals personen aandragen voor interviews, fotopanelen gemaakt voor Drents Dorp 75 jaar (mei 2003) (ook gebruikt op historische avond op 17 mei 2004) en enige PR gedaan.

Er is contact opgenomen met de mensen van Digitolk die computercursussen geven in Oes Hoes. Voor de vrijwilligers van Digitolk is een instructieochtend georganiseerd om hen kennis te laten maken met Kijk in de Wijk. De vraag is gesteld of ze in de cursus een opdracht wilden opnemen met als doel plaatsen van een eigen foto op internet. Er is, door tijdgebrek, niet actief hierop gelobbyd en er is ook niet gecontroleerd of dit ook gebeurd is.

De site is op de basisschool in Drents Dorp gedemonstreerd. Van tevoren kregen de kinderen een brief mee met het verzoek foto's mee te nemen. Geen van de kinderen bracht een foto mee. Op 17 mei 2004 is er een historische avond georganiseerd in samenwerking met Loket W en SDK. De avond was bedoeld voor iedereen met belangstelling voor de geschiedenis van Drents Dorp. Op 28 september 2004 is in samenwerking met de bibliotheek Strijp en het RHCE een verhalenmiddag georganiseerd rondom het thema 'schaarste en bevrijding in Strijp in de oorlogsjaren'.

Resultaten

Het aantal bezoeken aan de pagina Drents Dorp zijn geteld door het aantal 'views' (aantal keren dat een pagina bezocht wordt) bij de diverse categorieën te tellen. Van 1 juli 2003 tot en met 28 juli 2004 zijn er gemiddeld 1.020 views per maand gedaan. Deze metingen zijn vervuild met eigen bezoek, in verband met de redactie van de detailpagina's. Uit de statistieken van www.kijkIndewijk.nl kan men (voorzichtig) concluderen dat de toevoeging van de pagina Drents Dorp ongeveer driehonderd extra bezoeken per maand heeft opgeleverd. Het is niet bekend of in deze cijfers wel of niet de unieke bezoekers uitgezuiverd zijn.

Bij de viering van het 75-jarig bestaan van Drents Dorp was er een tentoonstelling van oude foto's van de site KijkInDeWijk. De ruim honderddertig aanwezige oudere (ex-)bewoners waren erg enthousiast hierover en het idee werd geboren om deze foto's en verhalen te bundelen in een boekwerkje. Dit initiatief werd door alle aanwezigen enthousiast begroet. Enkele mensen hebben het initiatief genomen om hiermee verder aan de slag te gaan. Men wilde daartoe een werkgroep vormen die het bestaande materiaal selecteert, van commentaar voorziet en eventueel verder aanvult. Daartoe werd er op maandag 17 mei 2004 een historische avond georganiseerd door HHVL, Loket W en het stadsdeelkantoor. De doelgroep hiervan was iedereen met belangstelling voor de geschiedenis van Drents Dorp, waaronder de belangstellenden van KijkInDeWijk–Drents Dorp en het Digistein-project Videoverhalen van vroeger. Op deze avond werd aan de 22 aanwezigen (allen 65+) nog een aantal oude foto's getoond waarop men commentaar kon geven. Opvallend was dat de meeste mensen van buiten Drents Dorp komen en er vroeger gewoond hebben (circa 75% woont niet meer in Drents Dorp). Mensen konden zich ter plekke opgeven voor de genoemde werkgroep, die met ondersteuning van de Taaldrukwerkplaats van Loket W het boekje zou gaan maken. Werkgroepleden kregen daartoe vooraf een 'schrijfcursus' aangeboden. Deze cursus werd gegeven door een journaliste, op twee avonden. Op de eerste avond waren alle geworven vrijwilligers aanwezig, op de tweede avond kwam er niemand meer opdagen. Mogelijk is het zelf schrijven van een verhaal voor deze groep te moeilijk. Een aantal mensen had zich afgemeld vanwege vakantie (senioren gaan buiten het hoogseizoen). De tweede verhalenbijeenkomst, 28 september, had min of meer dezelfde opzet als 17 mei, zonder de werving voor het verhalenboek. Er waren ruim 20 aanwezigen, vrijwel allemaal 65+, uit Strijp en een aantal uit Drents Dorp.

Via de ontwikkelde module is één reactie gekomen met verhalen en foto's voor op de site. Verder heeft niemand zich aangemeld om een bijdrage te leveren. Verder valt op dat het, ook in 'real life' moeilijk is om oude foto's te krijgen. Veel mensen zeggen geen foto's te hebben, ook de mensen die geïnterviewd zijn. Ook de schoolkinderen brachten geen foto's mee. Het meeste materiaal is dan ook afkomstig van het RHCE en de werkgroep bij het 75-jarig bestaan van Drents Dorp (bewoners en stadsdeelkantoor).



In het gastenboek zijn ongeveer dertig reacties geplaatst over de periode van een jaar. Een aantal reacties is heel inhoudelijk: mensen vertellen zelf hun herinneringen over het leven in Drents Dorp. Mogelijk is het inloggen en de eenmalige registratie voor sommige mensen een drempel om hun verhaal niet via de module aan te melden. Dat blijkt uit de volgende reactie:

“Bij diverse plaatjes, artikelen en zo wordt de mogelijkheid geboden om te reageren, maar... dan moet je wel eerst inloggen. Waarom eigenlijk? Ik heb het vermoeden dat daarom minder reacties geplaatst worden en dat vind ik heel jammer.”

Naar aanleiding van deze reactie is gezocht naar een eenvoudigere inlogprocedure die begin oktober 2004 operationeel was.

Wat verder opvalt, is dat veruit de meeste reacties afkomstig zijn van mensen die niet (meer) in Drents Dorp wonen. Er kwam zelfs één reactie uit Nebraska (vs) en één uit Nieuw-Zeeland.

De trekker van dit project had onderschat hoeveel werk een project als dit met zich meebrengt. Vooral de PR is onderschat, die vergt veel meer tijd dan verwacht. Achteraf gezien had daar wellicht zwaarder op ingezet moeten worden met professionals. Het aanmelden bij zoekmachines en checken of de site wel is opgenomen en het controleren of aangemelde links wel geplaatst worden, kost veel tijd. Een kritische succesfactor die in het projectplan genoemd wordt, is de bereidheid van bewoners om inhoud voor de site te leveren. Er is nauwelijks materiaal aangeleverd, dus aan deze voorwaarde is niet voldaan.

Over de invloed van het project op de sociale cohesie kunnen we het volgende zeggen. Er zijn verbindingen tussen mensen gelegd (microniveau), alleen niet zozeer op wijkniveau, maar eerder tussen bewoners en ex-bewoners van Drents Dorp. Deze verbindingen zijn voor het grootste deel kortstondig en eenmalig: bij de reacties in het gastenboek zijn geen langdurige ‘gesprekken’ tussen mensen ontstaan en ook het initiatief om een boek met verhalen te maken komt maar moeizaam vooruit. De bijeenkomst op 22 mei 2004 heeft op de eerste schrijfcursus na nog geen vervolg gekregen. Wel zien we in het gastenboek een enkele keer een verzoek om e-mailadressen uit te wisselen. Het is dus mogelijk dat buiten de site om contacten zijn voortgezet.

Over de relaties tussen groepen (meso) zou je kunnen zeggen dat het hier gaat om deze, veelal kortstondige contacten, tussen huidige en ex-bewoners. Verder is er niets gebeurd tussen groepen, zoals allochtonen (bijvoorbeeld de vele Spanjaarden die al decennia in Drents Dorp wonen) en autochtonen, of jong en oud.

Ten slotte is de betrokkenheid bij de geschiedenis van de buurt (macro) gestimuleerd door de site, met name voor oud-bewoners. Het is niet te zeggen of daar ook meer betrokkenheid van buurtbewoners met hun buurt in het heden uit is voortgekomen.

Een project als dit lijkt eerder geschikt om sociale netwerken te stimuleren die niet gebonden zijn aan een geografisch gebied dan om de sociale cohesie *binnen* een buurt te stimuleren. In dat opzicht passen de resultaten van dit project geheel bij de constatering in het begin van deze paragraaf dat we onze sociale contacten minder op basis van geografische nabijheid kiezen, maar eerder op basis van gedeelde interesses en genegenheid. De gedeelde interesse is in dit geval de geschiedenis van Drents Dorp. Het blijken vooral ouderen te zijn die deze interesse delen. En daarmee komen we op een ander knelpunt. Ouderen zijn minder dan andere leeftijdsgroepen uitgerust om ICT te gebruiken. Voor velen zal de techniek een drempel geweest zijn om materiaal aan te leveren. Ook voor het zelf (leren) schrijven van verhalen blijkt de drempel voor veel mensen te hoog te zijn, zelfs als er begeleiding is. Bij een project als Vals Plat (zie pagina 201) bleek dat eveneens niet haalbaar.

Het is mogelijk dat er meer belangstelling voor de site geweest was als er meer PR ingezet was. Het is de vraag of lokale PR dan veel opgeleverd had, juist omdat de belangstelling uit het hele land (en soms ook daarbuiten) vandaan komt. Bij de andere Digistein-projecten zien we dat kranten-artikelen, folders en posters vaak weinig actieve bijdragen van mensen opleveren. De dertig reacties in het gastenboek zijn er veel vergeleken met bijvoorbeeld Kijk op toen (zie pagina 140).

En nu?

De site wordt in de lucht gehouden en onderhouden. Er zijn ideeën om het concept in een wat eenvoudiger vorm voort te zetten in andere wijken waar Woningstichting HHVL actief is, in het kader van leefbaarheid en betrokkenheid bij de buurt.

M. Kijk op toen

Videoverhalen uit de geschiedenis

DOELSTELLING:

Het versterken van de sociale cohesie in Strijp en het verkrijgen van een grotere participatie aan het digitale *Oud Strijps Nieuwsblad* door buurtbewoners verhalen over vroeger te laten vertellen en deze vast te leggen en toegankelijk te maken via een website.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Het vertellen van een duidelijk, samenhangend en liefst ook boeiend verhaal vergt 'verteltalent'. Lang niet iedereen beschikt over deze vaardigheid. Vooral ouderen bezitten, als ze thuis al toegang hebben tot internet, niet de juiste software om de filmpjes te bekijken. Zelf (beeld)materiaal aanleveren is een brug te ver.

SUBSIDIE: € 25.982,-

LOOPTIJD: maart 2003 tot december 2004

WEBSITE: <http://www.nieuwstoen.nl/>

CONTACT: Loes Heuvelmans
Regionaal Historisch Centrum Eindhoven
Raiffeisenstraat 18
5611 CH Eindhoven
Telefoon: 040 264 99 63

E-MAIL: L.Heuvelmans@rhc-eindhoven.nl

Context

Internet wordt steeds populairder bij het ontdekken van het verleden. Het medium wordt veelvuldig geraadpleegd voor vragen als:

“wie waren mijn voorouders, waar kwamen ze vandaan, welk beroep oefenden ze uit, kwamen bepaalde familie-eigenschappen ook vroeger in de familie voor?”

Onderzoek naar de beantwoording van dergelijke vragen wordt ook wel genealogie genoemd. Veel portals en websites, zoals www.stamboomsurfpagina.nl, www.stamboom.nl,

www.digitalestamboom.nl ondersteunen bij de zoektocht genealogie.pagina.nl, evenals de site van de Nederlandse genealogievereniging, www.ngv.nl.

Daarnaast zijn er diverse initiatieven te vinden waarbij internet gebruikt wordt om herinneringen uit het verleden van ouderen los te maken.

Bij Verhalen van Vroeger, <http://preview.verhalenvanvroeger.nl/>, een initiatief van Stichting Tijdgeest, worden verhalen van ouderen over vroeger in een multimedia/archief opgeslagen. Persoonlijke foto's maken de herinneringen 'los' en geven een beeld van persoonlijke geschiedenissen die je niet gauw in geschiedenisboeken tegen zult komen. Voor veel ouderen geven die verhalen nieuwe zin aan hun leven.

De Verhalentafel is letterlijk een bijzonder vormgegeven meubel in verzorgingshuis het Twiskehuis in Amsterdam-Noord (zie <http://www.waag.org/verhalentafel/>). Men kan er op ingebouwde schermen historisch audiovisueel materiaal oproepen. Het gezamenlijk ervaren van de oude beelden, geluiden en verhalen stimuleert de bewoners om hun eigen herinneringen en verhalen met elkaar te delen. Vervolgens kunnen de bewoners indien gewenst hun eigen commentaar en verhalen toevoegen aan en terughoren via de Verhalentafel.

In het project 'Videoverhalen van vroeger' wordt aangehaakt bij de brede belangstelling van mensen voor het verleden. Hier is ervoor gekozen mensen voor de (digitale) camera hun verhaal over vroeger te laten doen. Het belangrijkste doel is echter niet zozeer zingeving, identiteitsvorming of het verleden zelf, maar versterking van de sociale cohesie in Strijp door de gedeelde verhalen.

De filmpjes worden opgenomen op de website van het *Oud Strijps Nieuwsblad (osn)*. Het *osn* is in 2002 opgericht als digitale krant met artikelen over vroeger, geschreven door de bewoners van de wijk. Het verschijnt zes keer per jaar. 'Videoverhalen van vroeger' is hierbij aangehaakt. De betrokken partners zijn het Regionaal Historisch Centrum Eindhoven (RHCE), de werkgroep Dighistorie (bestaand uit de redactie van het *Oud Strijps Nieuwsblad* inclusief de journalist die de interviews voor zijn rekening neemt), de mensen uit Strijp die deel zullen nemen en de cameraman.

De doelstellingen van het project zijn gericht op het versterken van de sociale cohesie in Strijp en het verkrijgen van een grotere participatie aan het digitale *Oud Strijps Nieuwsblad*. Een neven doel dat genoemd wordt in het projectplan is ervaring opdoen met het opnemen van videofragmenten ten behoeve van websites.

Het idee is dat de website een stimulans zal zijn om verhalen over vroeger te vertellen. De verhalen worden vastgelegd en toegankelijk gemaakt voor een brede groep mensen nu en later. Hiermee wordt de verbondenheid met Strijp versterkt en ontstaat een wijgevoel en een trots op Strijp. Mensen zullen elkaar aanspreken met de vraag

"Heb je dat gelezen/gehoord en weet je nog ook van toen..."

Het beoogde resultaat is het realiseren van een pagina op de website van het *osn*, waar een Strijpenaar audiovisueel in beeld komt en zijn/haar verhaal vertelt. Elke nieuwe editie biedt een nieuw verhaal en de mogelijkheid de eerdere verhalen nog eens af te spelen (archieffunctie). Diezelfde pagina biedt tevens de mogelijkheid om zich met een verhaal aan te melden. Ook wordt Strijpenaren de mogelijkheid geboden om hun verhaal met foto/video zelf digitaal aan te leveren.

De verwachting is dat bewoners geen hoge drempel zullen ervaren om hun bijdrage te leveren of om de verhalen te bekijken/beluisteren. Men gaat ervan uit dat iedereen nog verhalen van vroeger weet. Alleen al het historische aanbod op internet laat zien dat veel mensen geïnteresseerd zijn in verhalen van vroeger. Verder hoeft wie mee wil doen zelf niets van pc's en/of video af te weten. De enige inhoudelijke eis die aan de verhalen gesteld wordt, is dat ze Strijps moeten zijn. Het maakt niet uit of het verhaal één jaar of zestig jaar in het verleden speelt, dus mensen van alle leeftijden kunnen hun verhaal bijdragen. De video kan van het interview zijn en/of uit beelden bestaan waar het verhaal over gaat. Als men iets wil aanleveren, dan mag dat een video zijn (in een bepaald formaat), of een foto van de betrokkene of van het onderwerp plus het verhaal. Om de toegankelijkheid van de site optimaal te laten zijn wordt de keuze geboden voor een grotere laadtijd of een 'capture' van de video. Het gesproken verhaal blijft dan goed toegankelijk. Het gesproken verhaal zal niet langer duren dan 3 tot 4 minuten.

De frequentie van verschijnen van het *osn* blijft hetzelfde: eenmaal per twee maanden. Parallel aan het verschijnen van het fragment in het *osn* worden de traditionele media ingezet, voor een korte samenvatting plus verwijzing naar de krant op internet.

Als start zal een video gemaakt worden van de werkgroep Dighistorie aan het werk in het streekarchief. Deze video zal op de website getoond worden en mensen aantrekken om aan te tonen dat samenwerken en in de geschiedenis duiken leuk is.

De doelgroep van Kijk op toen is alle inwoners en ex-inwoners van Strijp.

Uitvoering

De beoogde video als publiekstrekker van de werkgroep Dighistorie is niet gemaakt omdat dit te tijdrovend bleek. In plaats daarvan is het eerste videoverhaal op donderdag 26 juni 2003 in club- en buurthuis Oes Hoes (Koenraadlaan 98 Strijp) op feestelijke wijze in première gegaan. Tijdens deze bijeenkomst heeft één persoon zich spontaan aangemeld. De overige vijf geïnterviewde personen zijn afkomstig uit het persoonlijke netwerk van de journalist.

In het *Eindhovens Dagblad* van 25 juni 2003 is uitgebreid stilgestaan bij de feestelijke opening. Het wekelijkse huis-aan-huisblad *Groot Eindhoven* heeft op 2 juli ook redactionele aandacht



aan de videoverhalen besteed. In het tweewekelijkse informatieblad voor inwoners van de gemeente Eindhoven *Eindhoven Dichterbij* (juni-juli 2003) was wederom redactionele aandacht voor de videoverhalen. In mei 2004 zijn twee videoverhalen vertoond tijdens een historische avond in Drents Dorp in Strijp. Het doel van deze avond was het prikkelen van het geheugen van de aanwezige (oud-)Strijpenaren. Er zijn in totaal zes afleveringen van videoverhalen opgeleverd. Per persoon zijn meerdere videofilmmpjes gemaakt. Eén filmpje per persoon (wat oorspronkelijk de idee was) bleek te beperkt. De videoverhalen zijn respectievelijk in juni, augustus, oktober en december 2003 en in februari en mei 2004 verschenen op de site. Ze bestaan uit interviews met oudere bewoners van Strijp. Er werd altijd op locatie gefilmd. De geïnterviewden vertellen een origineel, historisch getint verhaal. Parallel aan het verschijnen van de videoverhalen, maar ook tussentijds, werd een advertentie geplaatst voor de videoverhalen in *Groot Eindhoven*.

In totaal zijn er dertien advertenties verschenen in *Groot Eindhoven* en op de gemeentelijke informatiepagina. Tevens is contact opgenomen met het *Eindhovens Dagblad*, telkens bij het verschijnen van een nieuwe editie, maar dit heeft geen krantenartikel opgeleverd.

De interviews werden afgenomen door een journalist van de redactie van het *osn* die dit op vrijwillige basis doet. De filmer is een professionele cameraman. In de filmpjes werden oude foto's gemonteerd, soms uit het bezit van de geïnterviewde, soms uit de collectie van het *rhce*. Deze werden vaak uitgezocht door een andere vrijwilliger van de redactie van het *osn*. De vormgeving, techniek en het plaatsen op de

site werden uitgevoerd door Cognito, het bedrijf dat ook het *osn* ontwierp en bouwde. Het verzorgde ook de koppen en intro's bij de videoverhalen op de site en ontwierpen de advertenties.

Van het *RHCE* waren betrokken: de *PR*-functionaris (advertenties en contacten met omroepen, kranten en scholen) en de eindredacteur van het *osn* (coördinatie en onderhouden van de contacten met de betrokken partijen).

Resultaten

De bezoekerscijfers van het *osn* kregen na de lancering van de videoverhalen een sterke impuls (zie tabel pagina 145). Tot juni 2003 waren er gemiddeld ongeveer zeshonderd bezoekers per maand. In juni, na lancering van de eerste videoverhalen, waren dat er 1727. Ook in de maanden daarna lag het bezoekerscijfer boven de duizend, ondanks de lange hete zomer. De eerste paar maanden was meer dan een verdubbeling van de bezoekerscijfers te zien. De bezoekerscijfers blijven hoger dan voor de lancering.

Elke keer als er een nieuwe editie van deze krant verscheen, werd geadverteerd voor de videoverhalen. Het uitkomen van de nieuwe krant en het nieuwe videoverhaal liepen synchroon. Omdat in de advertenties voor de videoverhalen verwezen werd naar het *osn*, omdat deze daarin opgenomen zijn, wordt nooit duidelijk in welke mate de videoverhalen op zichzelf verantwoordelijk zijn voor de stijging van het aantal bezoekers.

Wat we verder weten, is dat binnen het *osn* de rubrieken Nieuwstoen en Nieuwsnu het populairst zijn, en niet de rubriek Videoverhalen.

Er zijn wel enkele cijfers beschikbaar over het aantal hits op deze site. Het *osn* als geheel, zonder de videoverhalen, had 31.686 hits in de periode 1 juni 2003-1 juni 2004. In het videoverhalen-archief is in dezelfde periode 7729 keer gebladerd en 8844 keer een videofragment opgevraagd. Of deze 'opvragingen' daadwerkelijk geslaagd zijn, is niet bekend. Deze cijfers zeggen niets over hoe lang naar een filmpje, of naar welk filmpje is gekeken. Ze zijn niet te vergelijken met eerdergenoemde bezoekersaantallen van het *osn*. De cijfers over het aantal hits zijn helaas niet erg betrouwbaar omdat we geen informatie hebben over hoe ze tot stand zijn gekomen.

Op de site is de mogelijkheid geboden zich aan te melden voor een interview of om zelf een filmpje aan te leveren. Hierop is geen enkele reactie gekomen. Ook in het gastenboek is nauwelijks gereageerd op de videoverhalen. Hierin staan wel regelmatig positieve en lovende reacties op het *osn*, maar slechts één specifieke reactie op de videoverhalen en die is van kort na de eerste lancering (4 juli 2003).

Gebleken is dat het voor sommige mensen best lastig, zelfs bijna onmogelijk, is om een goed verhaal te vertellen. Het vertellen van een duidelijk, samenhangend en liefst ook boeiend verhaal vergt 'verteltalent' van de bewoner en expertise van de interviewer. Er is achteraf nog

Statistieken *Oud Strijps Nieuwsblad*

	BEZOEKERS 2002	BEZOEKERS 2003	BEZOEKERS 2004
Januari	--	607	882
Februari	--	522	637
Maart	--	534	1806
April	--	909	1807
Mei	--	644	1210
Juni	600*	1727**	907***
Juli	1458	1449****	
Augustus	971	1016	
September	617	984	
Oktober	557	1129	
November	648	726	
December	622	926	
Totaal	5473	11.333	

* Vanaf 26 juni 2002 (verschijningsdatum 1e osn). De week na verschijnen van het 1e osn werden er 1171 bezoekers geteld (van 26 juni t/m 4 juli 2002)

** Na het verschijnen van het themanummer over Drents Dorp, editie mei/juni 2003 (zonder extra PR) en na het verschijnen van het 1e nummer met videoverhalen op 26 juni 2003 (dit na een flink PR-offensief). Op 25 juni was het aantal nog 790, dus in enkele dagen 1000 bezoekers erbij, dit liep door tot begin juli).

*** t/m 23 juni 2004

**** De piek in juli 2003 is (mede) te verklaren door de volgende actie: persoffensief, videoverhalen en huis-aan-huis verspreiding Ansichtkaarten in Strijp 'videoverhalen uit de geschiedenis'

veel professioneel geplakt en geknipt om de verhalen beter uit de verf te laten komen. Toch komen de filmpjes nog steeds amateuristisch over en zijn de verhalen - voor niet direct betrokkenen - niet altijd even boeiend. De betrokkenen zelf vinden de videoverhalen wel fantastisch. Ze waren soms zelfs tot tranen geroerd als ze het resultaat op video te zien kregen.

Ook op een andere manier kunnen er problemen ontstaan met het filmen en publiceren van een verhaal. Een van de verhalen ging over de oorlog, waarbij de verteller, wellicht onbewust, niet voldoende afstand wist te bewaren tot het verleden. De context werd niet voldoende

duidelijk. Hierdoor was het verhaal niet geschikt voor publicatie. Uiteindelijk is besloten het niet te plaatsen.

Een ander knelpunt lag op het technische vlak. Vaak konden de mensen niet naar de filmpjes kijken omdat hun verbinding niet snel genoeg was. Er is een vrij goede computer voor nodig, voorzien van een snelle internetverbinding (kabel, ADSL). Veel mensen beschikken echter nog over een gewone modem en telefoonlijn. Dit blijkt te langzaam om de filmpjes correct af te spelen. Er is later overgestapt op een andere techniek, waardoor de videobeelden makkelijker af te spelen zouden moeten zijn. Het bereik bleef echter beperkt. Bovendien moesten daarbij concessies gedaan worden aan de kwaliteit van de filmpjes.

De beperkte toegankelijkheid van de filmpjes kan worden geïllustreerd door het feit dat geen van de geïnterviewden in staat was thuis de filmpjes te bekijken. Zij hebben allen hun verhaal op video bekeken.

Het oorspronkelijke plan om de mensen de mogelijkheid te geven alleen het geluid van het filmpje te beluisteren (dat sneller te laden is op de computer) is niet uitgevoerd. De voornaamste reden hiervoor zou zijn dat het weergeven van videobeelden het doel van het project was en dat daarmee de toegevoegde waarde zou vervallen. De interviews zijn evenmin tekstueel uitgewerkt omdat dit te veel kostbare tijd in beslag zou nemen.

Geprobeerd is om de videoverhalen te gebruiken om samenwerking te zoeken met andere media en instellingen. Bijvoorbeeld: lokale televisie, omroep, scholen. Er zijn contacten gelegd met een aantal Strijpse scholen. Dit heeft tot dusver niets concreets opgeleverd. Er is tevens contact geweest met een programmamaker van Omroep Brabant, maar dit heeft tot op heden niet tot concrete afspraken geleid. Ook zijn er contacten met Omroep Eindhoven gelegd. Omdat besloten is de videoverhalen niet te continueren, werd geen verdere actie ondernomen.

Doordat er geen betrouwbare cijfers zijn over het aantal bezoekers van de videoverhalen is de evalueerbaarheid van de bijdrage van dit project aan de participatie aan het *osv* beperkt.

Het gebrek aan reacties via de website roept vraagtekens op bij het bezoek aan de site en het gebruik van de videoverhalen, en daarmee ook bij de effecten ervan op de sociale cohesie. De kans dat de verhalen wel in de buurt zijn gaan leven is klein, uitgezonderd misschien de kring van familie, burens en vrienden rondom de vertellers zelf. Maar dan was de website daarvoor niet de aanleiding en dus ook niet het noodzakelijke instrument. Positieve en emotionele reacties van degenen die de verhalen vertellen, zijn op zichzelf niet voldoende om een dergelijke investering in tijd en geld te rechtvaardigen.

Bij dit project waren alleen ouderen (60+) betrokken. De werving heeft zich beperkt tot het netwerk van de journalist (op één na) en daar zijn blijkbaar alleen verhalen van (autochtone)

ouderen uitgekomen. Of een dergelijk project misschien ook interessant zou zijn voor andere (leeftijds)groepen in de samenleving is hieruit niet af te leiden.

Videofilmmpjes via internet zijn nog niet voor iedereen toegankelijk. Het formaat waarin de filmpjes worden aangeboden, is tussendoor weliswaar een aantal keren aangepast maar het bereik bleef beperkt. Dat gaat nog eens extra op voor ouderen die qua internettoegang nog steeds een behoorlijke achterstand hebben. De leeftijd kan ook parten gespeeld hebben bij het aanleveren van eigen filmmateriaal. Waarschijnlijk hebben ouderen nauwelijks digitale filmpjes op de plank liggen.

Niet alleen digitale vaardigheden spelen een rol bij een dergelijk project. Voor wie geen vlotte pen heeft, lijkt een videoverhaal een mooi alternatief om een verhaal te vertellen. Maar niet iedereen beschikt over de vaardigheden om dat op een boeiende en aansprekende manier te doen. Een alternatief zou kunnen zijn om professionele filmmakers in te huren om een documentaire te maken met behulp van verhalen van burgers. De vraag is in hoeverre een dergelijk initiatief dan nog wel iets te maken heeft met het versterken van sociale cohesie en wat de meerwaarde is boven een tv-documentaire.

De waarde van het opnemen en beschikbaar stellen van persoonlijke verhalen uit het verleden van gewone mensen is hiermee niet weerlegd. Het belang ervan lijkt echter eerder historisch en persoonlijk dan dat een dergelijk instrument op deze manier ten behoeve van sociale cohesie ingezet wordt.

En nu?

Het *osn* zal blijven bestaan, maar er zullen voorlopig geen nieuwe videoverhalen gemaakt worden. De bestaande videoverhalen blijven wel beschikbaar en zijn dus te bekijken op de website.

N. Kinderred@ctie

DOELSTELLING:

Het vergroten van de maatschappelijke participatie, leefwereld, wereldoriëntatie en sociale competenties van kinderen via het publiceren op een website van interviews met buurtbewoners en/of sleutelfiguren uit de buurt. Tevens wil het project ouders betrekken en de sociale samenhang in de buurt vergroten.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

De impact van dit project was het grootst bij de kinderen die samen de redactie vormden. Ze raakten meer betrokken bij wat er leeft in de buurt en bij maatschappelijke onderwerpen zoals verkeersoverlast, veiligheid en leefbaarheid. Het betrekken van de school is een belangrijke succesfactor.

SUBSIDIE: € 56.800,-

LOOPTIJD: maart 2003 tot december 2003

WEBSITE: <http://www.kinderredactie.nl/>

CONTACT: Marloes Hillenaar
Kinderwerk Strijp/Gestel
Loket W
Zeelsterstraat 80
5652 EL Eindhoven
Telefoon: 040 266 10 20
E-MAIL: m.hillenaar@loketw.nl

Context

Het afgelopen jaar (2003) hebben acht jonge 'journalisten' in eigen omgeving interviews gehouden, verhalen geschreven en foto's en filmpjes gemaakt. De kinderen kwamen elke vrijdagmiddag bij elkaar voor de redactievergadering. Ze verzonnen zelf wie ze wilden interviewen en welke vragen ze gingen stellen. Vervolgens gingen ze de wijk in, gewapend met notitieblok, foto- en videocamera. Na het uitvoeren van de interviews werden terug op school de interviews uitgewerkt. De kinderen bepaalden wat de mooiste foto's en de beste filmpjes waren. Al het uitverkoren materiaal werd vervolgens op de site gezet. Dit alles gebeurde onder



toezicht van twee kinderwerkers van Loket W. De kinderred@ctie sluit aan bij eerdere trajecten van de basisschool in Drents Dorp. Zo maakten de kinderen van groep 8 in de winter 2001-2002 een filmbijdrage over bekeuringen voor *Het Klokhuis*, mede op inspiratie van een halt-project op de school. Ze wonnen met het filmpje zelfs de eerste prijs. (zie <http://www.omroep.nl/nps/hetklokhuis/winnaars/winnaars.html>).

Het project kinderredactie past ook naadloos in het gemeentelijke onderwijsachterstandenbeleid (GOA). Vanuit de GOA wet is de gemeente verantwoordelijk voor het lokale onderwijsvoorrangsbeleid en dient zij samen met de schoolbesturen een lokale invulling te geven aan het Landelijk Beleidskader. Daarbinnen werken scholen en welzijnsinstellingen onder meer aan sociale competentie en het aanleren van sociale vaardigheden, onder andere in het kader van de verlengde schooldag (KNAP). Een project als Kinderred@ctie is niet uit te voeren binnen Knap, maar sluit daar wel op aan. Knap werkt in korte trajecten, terwijl Kinderred@ctie een looptijd van een jaar heeft.

De doelstellingen van het project Kinderred@ctie zoals beschreven in het projectplan zijn:

- >> *uitbrengen van minimaal vier jeugdjournaals van minimaal 15 minuten*
- >> *vergroten van de maatschappelijke participatie van kinderen*
- >> *vergroting en verbreding van de leefwereld van kinderen in Strijp*
- >> *leveren van een bijdrage aan de wereldoriëntatie van kinderen*
- >> *vergroten van de sociale competentie van kinderen*
- >> *ouders betrekken door middel van uitnodigingen voor uitzendingen van ieder journaal dat af is*
- >> *door deze activiteiten bevorderen van de sociale samenhang*
- >> *zorgen dat de kinderen op de basisscholen naar de jeugdjournaals kijken*

Uitvoering

Het idee voor het project is ontstaan op een bijeenkomst georganiseerd door het projectbureau in het kader van het stimuleren van Strijp-id projecten. Een van de kinderwerkers opperde dat een kinderredactie een leuk idee zou zijn. Op verzoek van en in overleg met het projectbureau heeft de kinderwerker het idee uitgewerkt. In die tijd is ook een tweede kinderwerker ingezet voor de Kinderred@ctie. De twee kinderwerkers zijn het project als projecttrekkers verder gaan uitvoeren.

De oorspronkelijke opzet was om vier jeugdjournaals te maken die per journaal aan de buurt gepresenteerd zouden worden. Dat idee is al gauw losgelaten, omdat gaandeweg de rit bleek dat een website een veel dynamischer instrument is om nieuws en interviews te presenteren. Dat heeft ook gevolgen gehad voor laatstgenoemde doelstelling. De kinderen hebben op school de website bekeken in plaats van de jeugdjournaals.

WERVING DEELNEMERS

Het vinden van deelnemers bleek geen probleem. De projectbegeleiders zijn langsgegaan bij de basisschool in Drents Dorp en hebben de opzet verteld aan de kinderen van groep 7/8. Deze werden meteen zo enthousiast dat er uiteindelijk een selectie gemaakt moest worden uit het grote aantal aanmeldingen. Dit enthousiasme heeft gedurende het hele project standgehouden.

SAMENWERKING

Digitaal trapveld Digitolk bleek veel ervaring met kinderpersbureaus te hebben. De kinderwerkers kwamen ruim na de start van het project achter het bestaan van Digitolk, dat ook onder Loket W valt. Ze werden er door het projectbureau op attent gemaakt. Samenwerking is alsnog totstandgekomen. Afspraken over deze samenwerking zijn in de haast niet goed geregeld en dat heeft de verdere samenwerking parten gespeeld. Uiteindelijk is daardoor de websitebouw uitbesteed aan een commercieel ontwerp bureau. Hiermee is de samenwerking heel goed

bevallen. Alle applicaties zijn zeer kindvriendelijk ontworpen, waardoor het gebruik relatief laagdrempelig was.

De samenwerking met Basisschool Drents Dorp verliep uitstekend. De school was enthousiast over het project. De kinderredactie kon kosteloos gebruikmaken van de computerruimte in de school. Daardoor hoefde er geen ruimte in Oes Hoes gehuurd te worden en zijn veel kosten bespaard.

Aan de sturing vanuit Loket W (de teamleider) heeft het vanaf het begin van het project ontbroken. Dat had voor een groot deel te maken met reorganisatieperikelen en de bijbehorende personeelwisselingen bij Loket W.

De betrokken kinderwerkers waren onervaren op verschillende terreinen zoals PR, de technologie (beveiliging websites, omgang met leveranciers, bediening apparatuur) en de financiën. Ze hebben er veel tijd aan besteed om alles zelf uit te zoeken, zonder enige vorm van ondersteuning. Praktisch gezien bleken ze bovendien eindverantwoordelijk voor alles, inclusief de financiën. Ook bij het projectbureau wisselden de contactpersonen en ook daar leidde dat tot enkele misverstanden en onduidelijkheden. Mede hierdoor ervoeren de kinderwerkers ook minimale betrokkenheid en interesse vanuit het projectbureau.

PROMOTIE

Naar aanleiding van een grootse opening in het psv-stadion wijdde het *Eindhovens Dagblad* een artikel aan de kinderredactie. Het aantal bezoekers tijdens de opening was tachtig. De bezoekers waren voornamelijk directe betrokkenen bij het project, de kinderen en hun ouders. 'Gewone' buurtbewoners waren niet aanwezig. Er zijn drie keer flyers verspreid in de buurt (Drents Dorp);

flyer 1: aankondiging van de opening van de site in het psv-stadion

flyer 2: flyer over de kinderredactie met daarop het www-adres en de boodschap dat iedereen de site kon bekijken en er nieuws op kon zetten.

flyer 3: mededeling dat de site vernieuwd was en dat er allemaal nieuwe dingen op de site stonden.

Ten slotte hadden de kinderen bij hun activiteiten in de wijk een speciaal kinderredactieshirt aan waarmee ze de aandacht trokken.

Alle acht redactieleden komen uit groep 7 van basisschool Drents Dorp (in Strijp). Er is voor deze school gekozen omdat hiermee al contacten waren. Hun oriëntatie was echter niet alleen op Drents Dorp, maar op heel Strijp. Het enthousiasme van de kinderen in groep 7 was het grootst. Kinderen in groep 8 komen vaak al een beetje in de puberteit en zijn ook heel erg bezig met hun oriëntatie op de middelbare school. Daarom is besloten om alleen kinderen uit groep 7 mee te laten doen, ook omdat het project over twee schooljaren zal lopen. In het projectplan was er sprake van een eventuele tweede groep. Dat is niet meer gebeurd omdat de kinderwerkers daar niet genoeg tijd voor hadden.

Er waren vijftien inschrijvingen en daar is een selectie uit gemaakt. Gekeken is naar groepssamenstelling, meerwaarde voor de kinderen en het bezit van bepaalde vaardigheden of juist het ontbreken daarvan. De leerkracht van de groep was hier nauw bij betrokken. Vooral de actiefste en mondigste kinderen uit de klas werden uitgekozen. Er is één jongen geselecteerd die wat minder sociaal begaafd was. Hij hield zich vanaf het begin voornamelijk bezig met de techniek. Tegen het eind van het project kroop ook hij uit zijn schulp en wilde hij meedoen met de interviews. Er zijn in het project drie fasen te onderscheiden:

1. *De oriëntatieperiode. In deze fase zijn de kinderen bij Omroep Brabant op bezoek geweest, hebben ze de opnamestudio bekeken en heeft iemand van het Eindhovens Dagblad aan de klas verteld wat het journalistenvak allemaal inhoudt.*
2. *Training. De kinderen hebben leren omgaan met de apparatuur en ze hebben interviewtechnieken geleerd. Digitolk voerde deze training uit. Deze organisatie trainde tevens de begeleiders.*
3. *Op pad gaan. Dit is het echte werk. De kinderen trokken als groep, met allemaal hetzelfde T-shirt aan, door de buurt, beladen met camera's en microfoons.*

Er zijn in totaal 24 bijeenkomsten geweest van de redactie en teamleiders. Meestal waren er zes tot acht kinderen per bijeenkomst aanwezig. De kinderen mochten zelf aangeven wie ze wilden interviewen en samen met de groep is een selectie gemaakt op basis van haalbaarheid. Er zijn acht onderwerpen gepland, één per kind. Daarnaast werd er op de actualiteit ingesprongen door erop uit te trekken en te kijken wat er gaande was in de buurt. Hiervan zijn ook nog eens negen filmpjes gemaakt. In totaal zijn er dus zeventien filmpjes gemaakt. Juist die spontane acties leverden vaak verrassende dingen op. De kinderen waren dan zelf ook wat losser. Elke vrijdagmiddag werd er ergens heen gegaan. Een greep uit de geïnterviewden: twee beroemde psv-voetballers, Arjan Robben en Mark van Bommel; de buurtbrigadier; mensen van de kinderopvang; de eigenaar van Europa's grootste skatebaan in Meerhoven en een 'prijzenskater'; buurtbewoners die vlak achter de school wonen en waarmee vaak conflicten zijn over ballen die bij hen in de tuin terechtkomen; mensen in de Halvemaanstraat over verkeersproblemen in de buurt; de dierenambulance.

Resultaten

"Als het groepje door de buurt trekt met hun indrukwekkende apparatuur en allemaal dezelfde T-shirts aan, dan gaan er heel wat gordijntjes open. Mensen blijven staan kijken en vele hoofden draaien naar het groepje kinderen. Als de kinderredactie door de buurt loopt, dan blijft dat niet onopgemerkt!"

vertouwt een bewoner ons toe.



Door de vele interviews werden voor de kinderen verbanden tussen gebeurtenissen in de buurt duidelijk. Ook werd altijd achteraf nagepraat over confrontaties met mensen, waardoor kinderen in elk geval aan het denken gezet werden over consequenties van hun eigen gedrag of dat van anderen. Jongeren en ouderen zijn vaak de sfeermakers in de buurt. Soms botsen die sferen met elkaar. De contacten die de kinderen legden met ouderen in de buurt waren in elk geval een begin van het ontstaan van meer begrip voor elkaars situatie en denkbeelden.

Het interview met de buurtbewoners over de overlast bezorgende voetballen in hun tuin is een voorbeeld van de positieve gevolgen die een dergelijk interview kan hebben. Doordat ze geïnterviewd werden, kregen de buurtbewoners het gevoel dat ze gehoord werden door de kinderen en konden ze laten zien welke schade hun ballen veroorzaakten:

"Kijk, dit is kapot, en dat doet het niet meer en de vissen in de vijver zijn dood."

De kinderen kregen begrip voor het klaaggedrag van de ouderen en gingen nadenken over oplossingen. Ze wilden dat de school daar netten ging spannen zodat er geen ballen meer in die tuinen terecht kunnen komen. De kinderen hebben het onderwerp terug laten komen in een interview met het adjunct-hoofd van de school. Helaas bleek dat het spannen van netten op die hoogte wettelijk verboden was.

Op 27 juni 2003 werd de website feestelijk geopend. Op de opening werd tevens een film van de interviews gepresenteerd. Ook is op school in de klas aandacht aan de website besteed.

Gedurende het project hebben de twee kinderwerkers veel positieve reacties ontvangen vanuit school, de kinderen, de ouders, de wijk en de instanties die benaderd waren voor interviews of samenwerking.

De ervaring van de trekkers van het project en de kinderen is dat het project de leefbaarheid in de buurt positief beïnvloedde. Doordat de kinderen actief bezig waren met wat er speelde in de wijk raakten ze er steeds meer bij betrokken. Daardoor kregen hun vriendjes er ook weer mee te maken, en hun ouders. Zo ging de interesse voor de wijk de hele buurt door en 'zoemde' het in de wijk. Het project bleek een methode om problemen in de wijk aan het licht te brengen, vooral bij de kinderen. Voorbeelden hiervan zijn verkeersoverlast, diefstal van appels en overlast van voetballen in de tuin. Dat kan ertoe leiden dat ze er dan ook samen wat aan gaan doen. Maar ook voor positieve zaken zoals activiteiten van voetbalclub LEW of het KNAP-feest kan een dergelijke website fungeren als PR-instrument.

De rol van de ICT in dit project zat vooral in het 'echter' maken. Mensen zijn geïmponeerd door de technologie en weten dat het op een webpagina komt. Iedereen kan ernaar kijken. Daarom doen ze extra hun best. Daarnaast wierp de kindvriendelijkheid van de applicaties vrucht af. Uiteindelijk bleek de techniek voor de kinderen heel werkbaar, en ook het ontwerp voor de website zelf was eenvoudig en toegankelijk.

Daarnaast speelde ICT ook een rol in de sociale cohesie tussen de kinderen onderling: samen maken ze elkaar wegwijs in de techniek en helpen elkaar wanneer nodig. Ze maken een onderlinge taakverdeling en communiceren voortdurend met elkaar als ze zo bezig zijn.

Toen het project aan de klas werd voorgesteld, waren veel kinderen enthousiast en sommige hebben de mogelijkheid om later journalist te worden aan hun toekomstperspectief toegevoegd, iets waar ze anders nooit opgekomen waren. Kinderen hebben over hun activiteiten bij de redactie spreekbeurten gehouden op school.

De site bood ook de mogelijkheid om te chatten. Omdat de applicatie hiervoor nogal laat klaar was en de kinderwerkers weinig tijd over hadden, is gebruik van deze mogelijkheid nauwelijks gestimuleerd. Er is vrijwel geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Ook was een prikbord aanwezig op de site waar mensen berichten konden achterlaten. Van dat prikbord is door de buurt weinig gebruikgemaakt. De redactieleden hebben dit prikbord wel intensief gebruikt om nieuwtjes 'op te hangen'.

Terugblikkend op de doelstellingen van het project kunnen we stellen dat de impact van dit project waarschijnlijk het grootst is geweest bij kinderen die samen de redactie vormden. Hun maatschappelijke participatie is vergroot doordat ze in elk geval op buurtniveau meer betrokken raakten bij wat er speelt in de buurt en bij maatschappelijke onderwerpen zoals verkeersoverlast, veiligheid en leefbaarheid. Hun leefwereld werd groter doordat ze mensen interviewden waarmee ze normaalgesproken nooit op die manier contact zouden hebben,

zoals ouderen, bouwvakkers of mensen van de politie. Omdat alle interviews met de kinderen nabesproken zijn, hebben ze geleerd de dingen die ze tegenkwamen te plaatsen. Of dat 'een bijdrage aan hun wereldoriëntatie' genoemd kan worden is misschien wat overdreven. Hun eigen wereld is in elk geval groter geworden. De kinderen hebben ook geleerd om zelfstandig contacten te leggen met mensen buiten hun eigen kringetje en ze hebben interviewtechnieken aangeleerd om informatie te vergaren. Hiermee zijn hun sociale competenties vergroot. Het is moeilijk om vast te stellen of de sociale samenhang in de buurt door het project Kinderred@ctie vergroot is. Wel is een begin gemaakt met het leggen van contacten en het kweken van begrip tussen de kinderen en andere buurtbewoners. Daarnaast waren in elk geval de ouders betrokken en de school. Niet alleen hebben klasgenoten de website bekeken en besproken, ook hebben de kinderen van de Kinderred@ctie spreekbeurten gehouden over het jeugdjournaal.

De bijdrage van de website aan de doelstellingen is waarschijnlijk beperkt tot de directe kring rondom het project. Uit de meetgegevens blijkt dat de website gemiddeld 143 bezoekers had. De website is in totaal 1144 keer bezocht (zie tabel pagina 156) met als hoogtepunt de maand oktober 2003 met 321 bezoeken.

De meeste bezoekers zijn via 'direct request' op de site gekomen. Dat wil zeggen dat deze bezoekers rechtstreeks, via het intikken van het internetadres, op de site zijn gekomen en dus al wisten welke pagina ze wilden bezoeken. De meeste bezoekers waren dus bekend met het bestaan van de site. Dat konden alleen direct betrokkenen en buurtbewoners zijn die via folders en mond-tot-mondreclame op de hoogte gebracht waren van de site. De meest voor de hand liggende bezoekers zijn de kinderredactie zelf, hun ouders, familie en vrienden, de klasgenoten en de school, de twee trekkers van de projecten, de geïnterviewde personen en Digistein-gerelateerden. Daarmee is waarschijnlijk het grootste deel van de hits verklaard. Een belangrijke succesfactor voor dit project was het enthousiasme van de kinderwerkers. Zij zijn steeds enthousiast gebleven over het project en wisten dat over te dragen op alle betrokkenen.

En nu?

Het project kinderred@ctie heeft vooral voor wat betreft de ontwikkeling van de kinderen aan zijn doelstellingen voldaan. Dit is voor een groot deel te danken aan de enthousiaste en charismatische begeleiders van dit project, die ondanks problemen onderweg hun plan bleven trekken. De promotie en belangstelling van de lokale media werkten als stimulans. Daarnaast was de manier die gebruikt is om deelnemers te werven simpel en doeltreffend: op school in de les. De invloed van het project op de sociale samenhang in de wijk is op bescheiden schaal gerealiseerd.

Tabel 1

MAAND	BEZOEKEN
Juni 2003	120
Juli 2003	225
Augustus 2003	51
September 2003	80
Oktober 2003	321
November 2003	204
December 2003	135
Tot 6 januari 2004	8
Gemiddeld	143
Totaal	1.144



Het is haalbaar en wenselijk om een dergelijk project ook in andere steden op te zetten.

AANBEVELINGEN:

- >> *Betrek de school zoveel mogelijk bij de werving en het hele proces.*
- >> *Zorg dat een redactie visueel opvalt in de buurt, door uniforme T-shirts etc.*
- >> *Acht kinderen in een redactie is een werkbaar aantal.*
- >> *Het is aan te bevelen ten minste een jaar lang met dezelfde groep kinderen aan de slag te gaan. Daardoor hebben de kinderen de tijd om zich goed in te werken, wat wel nodig is gezien de aanwezige technologie, en kan er iets 'groeien'.*
- >> *Kinderen in groep 7 hebben een geschikte leeftijd. Ze hebben het voordeel dat ze na de zomervakantie nog op dezelfde school zitten. Ook zijn ze nog niet zo met de middelbare school bezig.*
- >> *Wanneer de begeleiding goed geregeld is, is het mogelijk om bij de selectie een mix van kinderen te nemen: kinderen met goede en minder goede sociale vaardigheden. De ene groep kan zich aan de andere optrekken.*

- >> Wissel geplande en spontane interviews af: ze hebben elk hun eigen meerwaarde.
- >> Zorg dat elk interview met de kinderen nabesproken wordt.
- >> Veel interviews in een geografisch klein gebied brengt samenhang in gebeurtenissen.
- >> Maak goede afspraken vooraf met alle betrokken partijen. Neem liever meer tijd hiervoor bij de start dan overhaast te beginnen.
- >> Begeleiders van een kinderredactie dienen goed gecoacht en aangestuurd te worden.
- >> Een degelijke oriëntatiefase met interviewtrainingen en kennismaking met de apparatuur is essentieel om de kinderen zo zelfstandig mogelijk te leren werken.
- >> De begeleiding van een kinderredactie dient ruim begroot te worden. Bij een redactie van acht kinderen is minimaal twaalf uur begeleiding per week nodig. Daarbij moeten wel vrijwilligers of stagiairs ingeschakeld worden, om de belasting van de beroepskrachten te verlagen.
- >> Goede professionele (technische) ondersteuning is noodzakelijk en moet ingehuurd worden wanneer die niet aanwezig is bij de (welzijns)organisatie zelf.
- >> Goede basisapparatuur om mee te werken dient aanwezig te zijn. Onderschat de rol van de techniek niet.
- >> Aanschaf van apparatuur is efficiënter en goedkoper dan huur. Het scheelt bovendien veel dure menskracht in het heen en weer sjouwen met de spullen.
- >> Het uitvoerende werk van de redactie kan beter niet op een vrijdagmiddag gebeuren. De kinderen hebben aan het eind van de week niet meer zoveel energie.

De bij dit project betrokken kinderwerkers hebben aangegeven een eventueel vervolgtraject niet te willen trekken. Loket W heeft desondanks de intentie het project te continueren en startte begin 2004 met onderzoek hoe het ingebed kan worden in de organisatie. Uit de hier opgedane ervaringen zal lering getrokken worden. Door de reorganisatieperikelen bij Loket W is tot op heden (oktober 2004) onduidelijk of en op welke manier het project voortgezet zal worden.

O. LANparty

DOELSTELLING:

Een reeks LANparty's organiseren met werving van deelnemers uit de wijk, zodat sociale netwerken versterkt worden.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

De wervende kracht van een LANparty op lokaal niveau, voor de wijk, is op zich beperkt. Er kan beter aangesloten worden bij bestaande activiteiten en netwerken. Dan kan een LANparty wel versterkend werken.

SUBSIDIE: € 12.390,-

LOOPTIJD: april 2003 tot oktober 2004

WEBSITE: <http://www.gameparty.nl/>

CONTACT: Perry van de Wiel
GameParty
Telefoon: 06 55 14 50 34

E-MAIL: perry@gameparty.net

Context

Computers zijn behoorlijk dubbelzinnig. Ze hebben een imago van ernst en ratio, als essentieel onderdeel van elke kenniswerplek, als verspreider van kennis en informatie. Maar ze hebben ook het imago van spel en vertier, van eenzame burgers die menige slapeloze nacht achter het computerscherm doorbrengen, van grote groepen jongeren die een weekend lang op een tijdelijke camping tegen elkaar computerveldslagen uitvechten. Het belang van de computer als spel en vertier wordt geïllustreerd door de cijfers over de economische omvang ervan. Er worden in de vs meer computerspelletjes verkocht dan boeken en het is dan ook niet verrassend dat boekhandels steeds meer vierkante meters winkelruimte hiervoor vrijmaken. Verschillende producenten van hardware (onder andere Microsoft met Xbox, Sony met Playstation en Nintendo met Gamecube) leveren een harde strijd om de gunst van de consument (de 'console war'). Wereldwijd zouden er al meer dan honderd miljoen van deze toestellen verkocht zijn (<http://www.digiplay.org.uk/facts.php>, sept. 2004).

Maar het gaat niet alleen om de hard- en software, maar steeds meer om de verbindingen. Microsoft maakte in juli 2004 bekend dat er nu meer dan één miljoen abonnees zijn van Xbox live, de omgeving waarin Xbox-gebruikers tegen elkaar kunnen spelen op basis van 50 dollar jaarlijks lidgeld. De verwachting is dat de markt van computerspelletjes zich verder in deze richting ontwikkelt, met een economisch model dat vergelijkbaar is met de telefoon: per minuut gebruik betalen, eerder dan voor het toestel. De groei in deze markt is er aanleiding toe dat de gemeente Breda de Internationale Hogeschool Breda gevraagd heeft (september 2004) een marktonderzoek uit te voeren naar de haalbaarheid van een speciaal opleidingsinstituut voor ontwerpers van computerspelletjes in de stad (Volkskrant, 17 september 2004). Varianten van een dergelijke opleiding bestaan al bij de Universiteit Utrecht (master in gamesonderzoek) en in Hilversum. Een dergelijke ontwikkeling past ook in de analyse van Richard Florida over de opkomst van de 'creative class' (Florida, 2002; Florida & Tinagli, 2004). Bovendien is er niet alleen sprake van een economie rondom computerspelletjes, de economische grondpatronen in deze spelletjes laten toe allerlei vergelijkingen te maken met de werkelijke economie, bijvoorbeeld hoe bezit en inkomensverdeling zich ontwikkelen vanuit een situatie waarin alle burgers/deelnemers werkelijk dezelfde kansen toebedeeld krijgen (Castronova, 2003).

De ontwikkelingen rondom technologie en amusement mogen niet als minderwaardig of onbelangrijk beschouwd worden. Met de ontwikkelingen van hardware, software en verbindingen zit deze sector in de frontlinie van innovatie.

"While governments and futurologists speak of wiring classrooms, doing surgery at a distance and tele-consulting the Encyclopaedia Britannica, most of the actual construction of the new system focuses on 'video-on-demand', tele-gambling and vr theme parks." (Castells, 1997)

In het algemene beeld van de spelende computergebruiker staat het begrip eenzaamheid en jong centraal. Het zou gaan om 'nerds' die urenlang alleen op hun kamer achter het scherm zitten, en de sociale contacten met huisgenoten en vrienden verwaarlozen. Ze proberen liever een extra 'level' te halen dan met de kinderen uit de buurt een balletje te trappen. De beperkte onderzoeksgegevens naar deze spelende computergebruiker tonen echter een ander beeld, waarbij jong en eenzaam aangevuld wordt met dertigers en sociaal. Hoewel veel computerspelletjes in afzondering gespeeld worden, is het ook bij uitstek een sociaal gebeuren. Jongeren zoeken samen naar de oplossing van Harry Potters geheime kamer, ze proberen elkaar te overtreffen in het bouwen van het best draaiende pretpark in 'RollerCoaster Tycoon', tieners (en volwassenen!) spelen op internet tegen anonieme tegenstanders als snelheidsduivel in 'Need for Speed' of 'Grant Theft Auto' en overvloedige geweldsneigingen worden weggewerkt in schietspelletjes zoals 'Doom' of 'Counter Strike'. Er wordt stevig wat afgevochten in de virtuele wereld.

Bezit van spelcomputers (Nintendo, Xbox, etc.) in Eindhovense huishoudens, personen 2002-2004, in %

	NAJAAR 2002	VOORJAAR 2004
15-24 jaar	37,5	36,0
25-34 jaar	20,3	28,8
35-44 jaar	36,9	34,4
45-54 jaar	22,4	30,8
55-64 jaar	8,4	7,1
65-74 jaar	3,3	5,3
75+	0,0	6,0
Totaal	22,3	24,3

Bron: Gemeente Eindhoven, bevolkingsenquête

Niet alleen wordt er veel samen gespeeld, ook het spel zelf vraagt behoorlijke sociale vaardigheden en biedt ook een omgeving om die te leren. In bijvoorbeeld 'Counter Strike' moeten spelers met elkaar een team vormen en samen hun strategie bepalen

"Players learn rules of social comportment that reproduce codes of behavior and established standards of conduct, while also safely experimenting with the violation of these codes. This 'learning' which comes through a creative restructuring of 'social heritage' appropriated from the world outside the game, is evidence of the profound 'ambiguity of play'" (Wright, Boria, & Breidenbach, 2002).

LANparty is een project dat zich richt op deze spelende computergebruikers, meer specifiek op die computergebruiker die op dezelfde locatie samen met en/of tegen een andere computergebruiker spelletjes speelt. De opzet van dit project was om ongeveer honderd jongeren (vanaf twaalf jaar) te laten kennismaken met het fenomeen LANparty. Daarvoor werden in 2003 drie LANparty's in Strijp georganiseerd in het buurthuis Oes Hoes en buurthuis 't Bellefort. De subsidieaanvrager organiseert de LANparty's en verzorgt de techniek, waarbij deze de hard- en software (inclusief games) voor het netwerk gratis beschikbaar stelt. Omdat de doelgroep in Strijp niet

over voor dit doel geschikte pc's zal beschikken, zullen die – om het experiment mogelijk te maken – gehuurd worden.

Elke LANparty zal één volle dag duren, maar individueel kan korter worden deelgenomen. De aangeboden games zullen op de aanwezige leeftijdsgroepen worden aangepast. Het is zowel mogelijk om één tegen één te spelen, als met teams tegen elkaar. Toeschouwers kunnen het gamen meebeleven via een beamerprojectie.

Met de bedoeling niet-serieuze deelnemers te weren zal een deelnemersbijdrage van 5 euro voor de gehele dag worden gevraagd.

Uitvoering

Een LANparty is in het Nederlands het best te vertalen als een 'computernetwerkfeestje'. Een traditionele LANparty bestaat erin dat op een bepaalde locatie (beurs- of sporthal, wijkcentrum, evenementenhal, camping zoals bij campzone, zie <http://www.campzone.nl/>) een tijdelijke netwerkinfrastructuur wordt geïnstalleerd. Het gaat daarbij om een lokaal netwerk dat snelheden haalt van 100 Mb en dus veel snellere uitwisseling van gegevens toelaat dan de huidige beschikbare internetverbindingen. Daardoor is er geen sprake van vertraging tussen wat op de verschillende aangesloten computers gebeurt, wat bij heel wat spelletjes belangrijk is. De 'lag' (hapering en vertraagde reactie) is een grote frustratie voor veel online-spelers.

Bij een traditionele LANparty brengen deelnemers hun eigen computer en bijbehorende software mee. Soms staan spellen ook op de server van het netwerk. Deelnemers komen van heinde en ver, en vormen zo een 'community of interest'. Het aantal deelnemers bedroeg in 2003 gemiddeld 155, een aantal dat flink opgetrokken wordt door een aantal evenementen met duizend en meer deelnemers (cijfers <http://www.gameparty.nl/scene/achtergrond/745/>).

Het hoofdbestanddeel van een LANparty is het gedurende enkele dagen spelletjes tegen en met elkaar spelen. Er wordt echter ook uitvoerig gebruikgemaakt van het netwerk om te chatten, software en muziek uit te wisselen. Bovendien is er tijdens een dergelijk meerdaags evenement natuurlijk ook het traditionele feestelement.

Bezoekers zijn vrijwel uitsluitend man en gemiddeld net geen twintig jaar. Deelname aan een LANparty gebeurt vooral uit sociale overwegingen (Jansz & Martens, 2005 [in press]).

De LANparty's die in het kader van Digistein georganiseerd werden, verschillen op een aantal punten grondig van dergelijke traditionele LANparty's. Zo is er geen sprake van een meerdaagse activiteit, maar blijft de omvang beperkt tot één dag. Om deelname laagdrempelig te houden, wordt geen entree gevraagd en wordt er ook niet verwacht dat deelnemers een eigen computer en software meebrengen. Computers en de benodigde software worden voorzien door de organisatie. Daartoe werden telkens 32 computers gehuurd en geïnstalleerd, boven op

het voorzien van het netwerk. Er kan niet gewerkt worden met normale computers, omdat spelcomputers bijzonder krachtig moeten zijn en op het vlak van grafische capaciteit aan bepaalde standaarden moeten voldoen.

Voor het LANparty-project is ook de keuze aan spelletjes aangepast, en is vooral gezocht in de sfeer van sport (voetbal, autoracen) eerder dan geweld. Ook werd er een Xbox voorzien. Ten slotte werden deelnemers geworven onder de lokale jeugd, en was er dus sprake van een 'community of place' eerder dan de traditionele 'community of interest'.

Een eerste LANparty werd georganiseerd op 22 juni 2004 in het buurthuis Oes Hoes. Via scholen, jeugdwerkers, kranten en Kennisnet is aan potentiële deelnemers bekendgemaakt dat deze LANparty zou doorgaan. Ongeveer twintig buurtbewoners hebben deze LANparty bezocht, een aantal dat onder de verwachtingen bleef. De oorzaak hiervan wordt door de organisatoren gezocht in het uitzonderlijk mooie weer. Dan moet een LANparty in een donker lokaal het afleggen tegen een balletje trappen in het park of een biertje op het terras.

Een tweede LANparty werd georganiseerd op 9 november 2004, opnieuw in buurthuis Oes Hoes. Ditmaal is ook gewerkt met strooifolders en is in het buurthuis zelf actief mond-tot-mondreclame gemaakt. Dat resulteerde in een stijging van het aantal deelnemers tot 35, waarbij ook meer mensen langer bleven spelen. Ook werd een wat ruimer aanbod aan spelletjes voorzien, waarbij die met een vechtelement populair bleken te zijn. De organisatoren omschrijven hun indrukken als volgt:

"Het was leuk om newbies te zien gamen, hun enthousiasme werkte aanstekelijk op de crew, die voor de verandering ook eens mee kon gamen."

De derde en laatste LANparty werd georganiseerd op zondag 26 september. Ditmaal werd als locatie niet gekozen voor buurthuis Oes Hoes maar voor de vrijetijdsaccommodatie 't Bellefort. Daarmee wordt de koppeling gemaakt met andere Digistein projecten zoals Gamecorner. (zie pagina 100) Het resultaat is dat er sprake is van een grotere aanwezigheid, onder andere van de Gamecorner-jongeren.

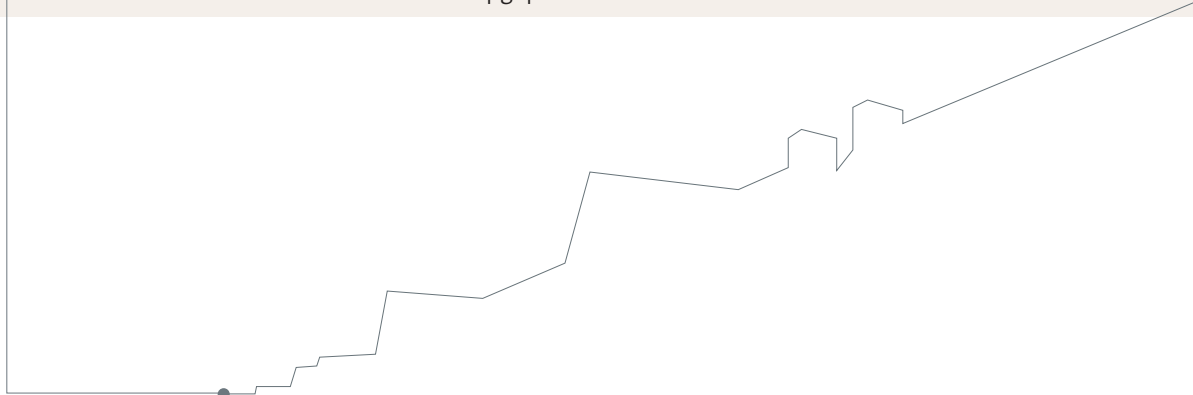
Resultaten

De investering die nodig is voor de organisatie van een lokale LANparty is behoorlijk groter dan verwacht. De organisatie achter het LANparty-project organiseert wekelijks diverse LANparty's en is hierin marktleider in Nederland. Daarbij gaat het evenwel om activiteiten waar gebruikers zelf hun eigen computers en software meebrengen en de organisatie zich beperkt tot het netwerk. Bovendien heeft GameParty een ledenbestand van ruim 29.000 geïnteresseerden, wat werving van deelnemers voor een LANparty bijzonder eenvoudig maakt. Het volstaat om bij wijze van spreken een mail te sturen.

Omdat er bij de LANparty's van Strijp gewerkt is met gehuurde pc's en de organisatoren ook in de spelsoftware voorzagen en werving van deelnemers uit de wijk deden, is de organisatie van één LANparty van één dag in de buurt van honderd werkuren komen te liggen. De exploitatiekosten liggen op ongeveer 2.700 euro. Dat maakt het voor een commerciële onderneming als GameParty niet meer interessant.

En nu?

GameParty gaat niet zelfstandig verder met het idee van de LANparty op wijkniveau. Wel ontstaat er uit de ervaringen een idee voor een heel nieuwe dienst, te weten kleinschalige LANparty's voor gelegenheden als bedrijfsuitstapjes, schoolfeesten, verjaardagpartijtjes... Met een investering in een aantal eigen computers (in tegenstelling tot de huidige huurcomputers), een relatief stabiele installatie van software op die computers en een aangepaste marketing (anders dan die GameParty nu gebruikt), zouden de variabele kosten (nu honderd werkuren plus exploitatie) fors kunnen dalen. Met enige regelmaat heeft de markt van dit soort activiteiten vernieuwing nodig, en dan gaat ineens iedereen paintballen, of naar de klimmuur. In zo'n vernieuwingsslag zou LANparty een plaats kunnen krijgen. Of GameParty zijn bestaande activiteiten hiermee gaat uitbreiden, is echter onzeker. Niet elke marktkans kan opgepakt worden.



P. MailMaat

DOELSTELLING:

Jongeren met behulp van e-mail in een veilige en beveiligde virtuele omgeving de mogelijkheid bieden anoniem hun hulpvraag te stellen.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Het protocol bij e-mailhulpverlening moet door ervaring nog opgebouwd worden. De aansprakelijkheid is niet volledig sluitend te krijgen. Zorgvuldig formuleren is (mede) daarom belangrijk en tijdrovend.

SUBSIDIE: € 77.488,-

LOOPTIJD: oktober 2003 tot december 2004

WEBSITE: www.mailmaat.nl

CONTACT: Loket W Strijp/Gestel
Brigitte van den Heuvel,
Locatie Zeelsterstraat 80
Telefoon: 040 2661020

E-MAIL: bvd.heuvel@loketw.nl

CONTACT: Kirsten Kengen
Gestel
Locatie Franz Leharplein 20b
Telefoon: 040 292 03 07

E-MAIL: k.kengen@loketw.nl



Context

De toepassing van ICT in de hulpverlening komt in de sociale sector slechts langzaam op gang. Het ontbreken van garanties voor het waarborgen van de privacy van de cliënten en het gemis aan non-verbaal contact worden vaak als oorzaken gezien voor deze relatieve achterstand. Daarnaast wordt de cultuur van de hulpverlening gekenmerkt door een grote mate van autonomie, waardoor er bij hulpverleners weerstand bestaat om de controle over gegevens en informatiestromen uit handen te geven (Fassaert, 2004). Desondanks zijn er al gerealiseerde voorbeelden van trajecten waarbij het contact tussen instelling en cliënt (ook) via internet verloopt. Dat gebeurt op verschillende manieren.

Op www.jellinek.nl kan de alcohol- of drugsverslaafde afkicken met een zelfhulpprogramma zonder tussenkomst van een hulpverlener. Achter www.seksualiteit.nl zit een seksuologen-team klaar om vragen rondom seksualiteit te beantwoorden. www.intherapie.nl biedt kortdurende psychologische hulp via internet. Wanneer bij jongeren een depressie dreigt, is er www.zwaarweer.nl. Ook telefonische hulpdiensten bieden hun diensten digitaal aan. Het samenwerkingsverband sos Telefonische Hulpdiensten zorgt met de site www.soshulp.nl voor een 'luisterend oor'. Binnen de digitale broedplaats Cyburg is het project de 'virtuele veldwerker' opgestart. De GG&GD wil via internet contacten leggen en onderhouden met jongensprostituees, een groep die op andere manieren moeilijk te bereiken is. Hiervoor is de weblog www.maleweblog.nl ontwikkeld.

De meeste van deze digitale hulpverleningstrajecten gaan ervan uit dat internet in de geestelijke gezondheidszorg drempelverlagend kan zijn juist wanneer het gaat om thema's die gevoelig liggen. Daarnaast zijn jongeren een groep die via dit medium goed bereikt kunnen worden. MailMaat, een project van het Maatschappelijk Werk van Loket W sluit bij deze twee vooronderstellingen aan en biedt jongeren tot en met 25 jaar de mogelijkheid een beroep te doen op hulpverlening via internet.

De achterliggende gedachte bij dit project is dat voor sommigen de drempel om een kantoor van een hulpverlener binnen te stappen zo hoog is dat ze nooit aan een hulpvraag zullen toekomen. MailMaat hoopt de hulp via internet en e-mail voor deze groep gemakkelijker te maken. De hulpvrager kan op willekeurig welk tijdstip van de dag zijn/haar probleem voorleggen en daarbij anoniem blijven. Om de hulpdienst ook bereikbaar te maken voor mensen die om wat voor reden dan ook niet of niet goed in staat zijn de hulpvraag te typen, wordt de mogelijkheid geboden om de hulpvraag in te spreken.

Het is de bedoeling dat uiteindelijk aan de hand van de verschillende hulpvragen een gegevensbank en een lijst met veelgestelde vragen en antwoorden (FAQ's) worden samengesteld. Na het ontstaan van de gegevensbank kan men de site voor de beantwoording van de hulpvraag zover als mogelijk en verantwoord is, automatiseren. De doelen van het project zijn:

- >> *meer mensen met een hulpvraag de gelegenheid bieden deze vraag op een laagdrempelige manier te stellen*
- >> *mensen met een hulpvraag in een eerder stadium naar de juiste hulpverlening kunnen verwijzen*
- >> *het via ICT creëren van een voor de klant veilige omgeving waarin hij/zij de hulpvraag kan stellen*
- >> *doorontwikkelen van de protocollen die gebruikt moeten worden om de hulpvraag te kunnen beantwoorden*
- >> *verwerven van kennis over de meerwaarde van de hulpverlening per internet en*

e-mail en de plaats van de hulpverlening per internet en e-mail in het gehele hulpverleningsaanbod

>> mensen met gelijke hulpvragen in de gelegenheid stellen elkaar via een forum en/of een mailgroep met elkaar in contact te treden

In de Dommelregio is een vergelijkbaar project al eerder van start gegaan. Ook daar kunnen jongeren via www.dommelregio.nl hun hulpvraag stellen. Het is daar niet mogelijk om een gesproken hulpvraag te stellen.

Uitvoering

In de beginfase heeft dit project forse vertraging opgelopen. Allereerst zaten er tussen het indienen van het project (zomer 2003) en het fiat van de gemeente twee maanden. Vervolgens ontstond verdere vertraging ondermeer omdat de onderlinge taakverdeling van de betrokkenen bij het project niet duidelijk was. In die periode ontbrak het aan goed projectleiderschap vanuit Loket W. Hierdoor heeft het project tussen oktober 2003 en begin 2004 praktisch stilgelegen.

Toen het projectbureau hierover signalen ontving, belegde het begin 2004 een spoedbijeenkomst met alle betrokkenen vanuit het project waarin helderheid geschapen is over de taakverdeling en tevens een tijdpad werd opgesteld. Dit bleek effectief te zijn.

Er is bij MailMaat gekozen voor een ander systeem dan het systeem waarmee Loket W bekend is: MailMaat gebruikt Central Station (in navolging van de Dommelregio), maatschappelijk werk van Loket W gebruikt Regas. Bij Central Station is een 'E-mailmodule' bijgeleverd, waarbij de mogelijkheid voor het inrichten van een forum is gecreëerd. Ook is de website voorzien van de mogelijkheid aparte beveiligde omgevingen (mailboxen) van klanten te maken. Deze mailboxen zijn alleen voor de eigenaar (degene die via een zelfgekozen gebruikersnaam en wachtwoord deze mailbox gecreëerd heeft) en de hulpverlener toegankelijk. Tevens is de mogelijkheid ontwikkeld om een gesproken hulpvraag te stellen. Op een gesproken hulpvraag kan alleen via de mail geantwoord worden: er wordt dus niet mondeling gereageerd door de maatschappelijk werker.

Als PR-activiteiten zijn folders, stickers, flyers, posters en visitekaartjes verspreid naar alle intermediairs in Strijp zoals wijkorganen, politie, scholen en eerstelijns hulpverlening aan jongeren. Er heeft een persbericht gestaan in *Groot Eindhoven* en er zijn interviews uitgezonden door twee lokale radiozenders. De PR was alleen op Strijp gericht (omdat Strijp de wijk is waar Digistein zich op richt), maar MailMaat is beschikbaar voor alle jongeren in Nederland (en daarbuiten) die de Nederlandse taal beheersen. Elke vraag wordt in principe serieus beantwoord en er wordt zonodig verwezen naar een instantie in de omgeving van de vrager.

Begin mei 2004 ging de website in de lucht. Vanaf die tijd kunnen jongeren tussen de 12 en 25 jaar gratis het maatschappelijk werk consulteren via de website van MailMaat. Problemen met ouders, seks, geld, school, werk of even in een dipje, alle vragen worden serieus genomen en professioneel behandeld door twee maatschappelijk werkers bij Loket W. De hulpvraag kan anoniem gesteld worden.

De projectmedewerkers van Loket W kregen vanaf de aanvang van het project, samen met de medewerkers van de Dommelregio die betrokken zijn bij e-mailhulpverlening, intervisiebijeenkomsten begeleid door een methodiekdocent van Fontys. Tijdens deze intervisies kon men gebruikmaken en leren van elkaars ervaringen. Deze bijeenkomsten (die eenmaal per zes weken plaatsvinden) stoppen eind 2004 in verband met aflopende financiering. In de

Hoe werkt MailMaat?

- Surf naar www.mailmaat.nl
- Meld je aan
- Log in
- Stel je vraag per e-mail aan MailMaat
- Binnen drie werkdagen krijg je antwoord in je persoonlijke mailbox van MailMaat

MailMaat geeft raad!

Ben je tussen de 12 - 25 jaar en heb je problemen of vragen waar je geen raad mee weet? Surf dan snel naar www.mailmaat.nl

MailMaat is er speciaal voor jou!

MailMaat geeft raad!

MailMaat is een gratis, anoniem en vertrouwelijk e-mailhulpverlening. Het is een service waar jongeren tussen de 12 en 25 jaar terecht kunnen voor vragen over ouders, school, werk, seks, geld, etc. De hulpvraag kan anoniem gesteld worden. De hulp wordt gegeven door twee maatschappelijk werkers bij Loket W. De hulpverlening is gratis en vertrouwelijk.

MailMaat helpt!

MailMaat helpt jongeren met hun problemen. Het is een gratis, anoniem en vertrouwelijk e-mailhulpverlening. Het is een service waar jongeren tussen de 12 en 25 jaar terecht kunnen voor vragen over ouders, school, werk, seks, geld, etc. De hulpvraag kan anoniem gesteld worden. De hulp wordt gegeven door twee maatschappelijk werkers bij Loket W. De hulpverlening is gratis en vertrouwelijk.

Digitale hulpverlening met MailMaat

MailMaat biedt jongeren de helpende hand

interviews komen zaken als aansprakelijkheid, intakeprocedures, betrouwbaarheid van de hulpvraag en hoe te antwoorden aan de orde. Wat vooral een probleem is met e-mail-hulpverlening is het gemis aan protocol: dat moet al werkenderwijs ontwikkeld worden. Interviews kunnen hieraan bijdragen.

Ook volgden de Loket W-medewerkers een instructie waarin ze de te gebruiken applicatie leerden kennen en gebruiken. Deze instructie werd gegeven door de ontwikkelaar van de applicatie. Omdat het programma tijdens die instructie technisch gezien nogal veel mankementen vertoonde, is er nog een tweede bijeenkomst geweest. Ondersteuning op hardwaregebied vanuit het projectbureau bleek noodzakelijk.

Twee maatschappelijk werkers van het team Activeren en Hulpverlenen zijn acht uur per week ingezet voor de uitvoering van het project. Er is voor gekozen om deze acht uren over twee hulpverleners te verdelen (twee keer vier uur), zodat deze elkaar feedback kunnen geven over de beantwoording van de mail. Deze uren zijn verdeeld over twee keer twee uur per persoon per week om te kunnen reageren op de vragen.

Voorlopige resultaten

Vooralsnog valt het aantal reacties tegen. Om een indruk te geven van de soort en frequentie van de contacten tot nu toe volgt hier een kort overzicht.

Op 7 mei ontving MailMaat een vraag van een meisje, afkomstig van buiten Eindhoven. Haar vraag was gericht op psychosociale problemen met betrekking tot haar familie. Zowel cliënte als MailMaat hebben vier mails verstuurd. Op 24 mei is dit contact afgerond.

Op 12 mei ontving MailMaat een vraag van een jongen. Dit betrof een korte vraag gericht op schoolarbeid. MailMaat heeft deze vraag beantwoord, echter in het systeem is zichtbaar dat cliënt het antwoord niet opgevraagd en/of gelezen heeft.

Op 10 juni ontving MailMaat een vraag van een meisje, afkomstig uit de wijk Stratum. Haar vraag had betrekking op identiteitsproblematiek. Cliënte heeft zeventien mails in totaliteit verstuurd en MailMaat heeft tien mails verstuurd (waarbij in sommige gevallen enkele mails/vragen van cliënte samengepakt zijn). Dit contact loopt nog in oktober 2004.

Op 2 augustus ontving MailMaat een vraag van een meisje. Haar vraag had betrekking op seksualiteit. Cliënte heeft in totaal drie mails verstuurd, MailMaat twee mails, waarna het contact afgerond is op 9 augustus.

Daarnaast heeft MailMaat driemaal een lege mail ontvangen, waarvan eentje een niet verstaanbaar ingesproken bericht betrof (waarop MailMaat wel gereageerd heeft). Ook is er sprake geweest van diverse testmails ingevoerd door betrokkenen bij het project.

Kortom: er is in totaal met vier serieuze cliënten contact geweest en er zijn geen (zinnige) mails ingesproken. Ook het forum wordt niet gebruikt en er zijn geen reacties op de site gemaild. De website wordt wel bezocht: uit gegevens van Nedstat blijkt dat van mei tot en met

september de site ruim zeshonderd views had met een piek eind mei na de PR-campagne.

Het verschil tussen 'echt' en 'fake' bij deze hulpvragen blijkt soms moeilijk te maken. Bij een van de vragenstellers rees de verdenking dat een volwassen man zich voordeed als een meisje met seksuele problemen. De maatschappelijk werkers hebben deze vraag als een serieuze vraag behandeld, maar hielden hun bedenkingen.

De beantwoording van de vragen kost relatief veel tijd omdat in verband met eventuele aansprakelijkheid zeer zorgvuldig geformuleerd moet worden. De aansprakelijkheid is bovendien niet helemaal sluitend te krijgen bij e-mailhulpverlening. Deze nieuwe vorm van hulpverlening vergt bovendien een andere attitude en het kost tijd om die te bepalen.

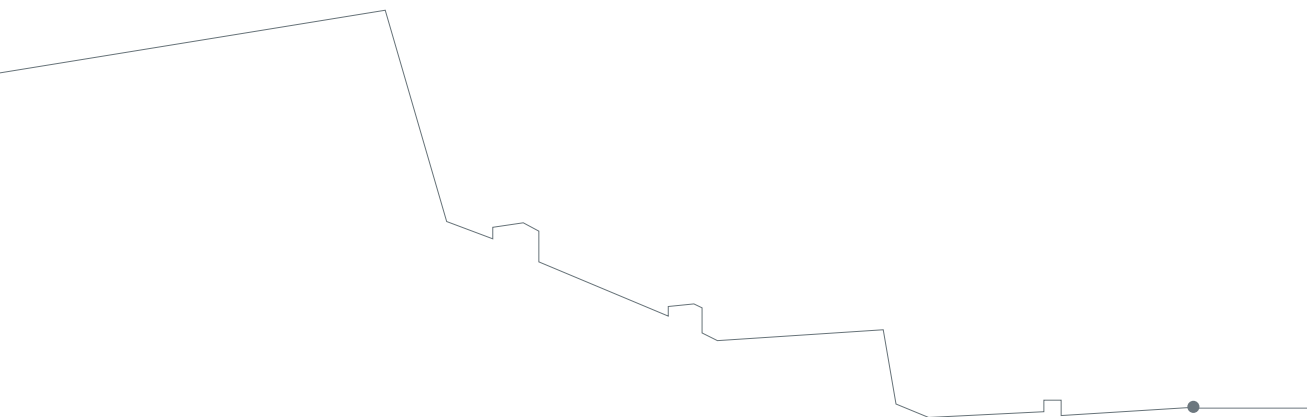
Het is onduidelijk waarom er zo beperkt gebruikgemaakt wordt van MailMaat. De betrokken maatschappelijk werkers zien in het project een duidelijke meerwaarde en kunnen niet aangeven waarom de deelname tot nu toe zo gering is. Dat de spraakmodule weinig gebruikt wordt, is achteraf begrijpelijk. In de praktijk lijkt deze erg op het inspreken van een voicemail en de toegevoegde waarde, ook voor wie moeilijkheden heeft met typen, is moeilijk aan te geven.



Telefonische consulten of de inzet van voicechat (praten met elkaar via internet zoals door de telefoon) lijken bruikbaarere methoden, maar deze kunnen alleen op van tevoren bepaalde tijdstippen ingezet worden. Het voordeel dat de hulpvraag op elk gewenst tijdstip gesteld kan worden valt dan weg.

Een extra PR-impuls zou het aantal hulpvragen kunnen vermeerderen. De betrokken maatschappelijk werkers geven aan dat, hoewel zij zeer gemotiveerd zijn voor dit project, de reorganisatieperikelen bij Loket W en de bijbehorende spanningen en onzekerheden hun toch parten spelen. Daar komt bij dat er formeel geen duidelijke berichtgeving is betreffende vervolg en voortgang van het project. En de intervisiebijeenkomsten lopen af terwijl daar nog wel behoefte aan is. De medewerkers werken heel serieus aan het beantwoorden van de mailtjes maar investeren niet voldoende tijd in het inspelen op de oorzaken van het beperkte gebruik van de site en het formuleren van een aanpak hiervan.

Ook bij de Dommelregio wordt er, ondanks duidelijke PR, nog weinig gebruikgemaakt van e-mail-hulpverlening. Een voorlopige conclusie binnen de intervisiegroep is dat het belangrijk is om je als maatschappelijk werkinstelling te onderscheiden van bijvoorbeeld www.zwaarweer.nl, www.netdokter.nl en sites van tijdschriften. Er is onderzoek gedaan door maatschappelijk werkers naar de intakeprocedures van dergelijke hulpverleningssites. De meeste sites blijken hier niet mee te werken, behalve www.intherapie.nl. Om je als maatschappelijk werk te onderscheiden en professioneel te profileren lijkt het een goed idee om te gaan werken met een intakeprocedure. De laatste intervisiebijeenkomst bij Fontys zal dan ook gebruikt worden om het intakeformulier van het NIZW (Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn) te bewerken voor e-mailhulpverlening.



Q. Oefenweb

DOELSTELLING:

Een cursus organiseren rondom het bouwen van websites.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

De cursus is met het nodige succes ontwikkeld en uitgetest, maar de herhaling ervan wordt twijfelachtig omdat de subsidies voor het digitale trapveldje in Eindhoven stopgezet worden.

SUBSIDIE: € 7.500,-

LOOPTIJD: juli 2003 tot juli 2004

WEBSITE: <http://www.digitolk.nl/>

CONTACT: Henk Berkers
Loket W
Don Boscostraat 4
Postbus 2077
5600 CB Eindhoven
Telefoon: 040 257 59 39

E-MAIL: h.berkers@loketw.nl

Context

Oefenweb is een logische uitbreiding op de aanpak van de digitale kloof, door sociale interventies gericht op bezit en basisvaardigheden uit te breiden met acties op het terrein van websites maken en je als burger opstellen als informatieproducent.

Een van de treffendste kenmerken van de groei van de informatiesamenleving is het toenemende aanbod van informatie en informatiemedia. De introductie van internet is evenwel meer dan een herhaling van het succes van de introductie van bijvoorbeeld de telefoon en de televisie, het is niet méér van hetzelfde. Voor het eerst wordt de verhouding tussen informatieproducenten en -consumenten gewijzigd, iedereen kan nu ook relatief eenvoudig informatieproducent worden. Tot voor de komst en popularisatie van internet waren media voornamelijk eenrichtingsverkeer, van een beperkte groep professionele mediamakers naar de burger. De mening van de burger en de informatie die deze wereldkundig wenste te maken bleef beperkt tot de rubriek 'brieven van onze lezers' of 'ingezonden stukken'.

Het tijdperk van de burger als informatieproducent opent nieuwe mogelijkheden. Burgers kunnen nu hun 'boodschap' verspreiden naar grote delen van de bevolking. Deze situatie opent mogelijkheden tot verschillende activiteiten van de informerende burger, zoals het opnieuw haalbaar maken van echte lokale of anderszins doelgroepspecifieke nieuwsmedia (jongeren...). Dergelijke nieuwsmedia met klein publiek werden door concentraties in kranten- en televisiemedia en de druk van koop/kijkcijfers onmogelijk gemaakt. In principe kan dergelijke schaalverkleining ruimte geven aan elk huishouden, elke familie, elke burger die zijn eigen elektronische krant publiceert. Op deze wijze ontstaat er een totaal nieuwe invulling van het begrip 'publiek domein'.

Anders dan individuele burgers of huishoudens hebben organisaties en verenigingen zich door de opkomst van het kopieerapparaat reeds enkele decennia als informatieproducent kunnen opstellen met producten als de schoolkrant, het maandblad van de jeugdvereniging... Ook deze mogelijkheden worden opgerekt door de uitbouw van een doorsnee personal computer tot een multimedia-uitgeverij met digitale camera/video en cd-writer. Zo kan het plaatselijke koor zijn eigen cd's uitgeven of het buurthuis ook zeer lokale televisie maken.

Nieuwe media bieden nieuwe mogelijkheden, maar niet iedereen heeft in gelijke mate toegang tot en vaardigheden in het omgaan met die nieuwe media. Dat is de bekende digitale kloof, beschreven in deel 1.4 van deze publicatie. (zie pagina 54) Om grote ongelijkheden te vermijden zijn diverse sociale interventies georganiseerd, zoals computerhoeken in openbare bibliotheken, pc-privéprojecten voor minimahuishoudens of kennismakingsactiviteiten gericht op senioren. Vrij snel is echter duidelijk geworden dat het niet alleen om bezit van technologie ging, maar ook om vaardigheden. Daarom is onder andere Digitolk en SeniorWeb gestart met het organiseren van cursussen computergebruik. Deze zijn echter gericht op het gebruik van de computer als informatieconsument (zoeken op internet...) en nauwelijks op de mogelijkheden als informatieproducent (zelf websites bouwen...).

Het project Oefenweb wil daarom een cursus ontwikkelen en uitvoeren waarbij op een laagdrempelige speelse manier burgers ervaren hoe kinderlijk eenvoudig het maken van een eigen website is. Dat is een sociale doelstelling op zich, maar het hebben van kennis en interesse voor (het maken van) websites kan bovendien verdere deelname aan andere activiteiten binnen Digistein bevorderen. Daarbij wordt vooral gekeken naar het Webstrijd-project.

Uitvoering

Sinds 1998 organiseert Digitolk al computercursussen en andere activiteiten die erop gericht zijn de digitale kloof te dichten. Daarbij ging het om een elementaire basiscursus en een aanvullende basiscursus. Deelnemers die zo de basisvaardigheden geleerd hebben, vragen naar meer, variërend van cursussen Word en Windows tot fotobewerking en websites bouwen.



In samenwerking met Fontys Pabo ontwikkelde de Digitale Stad Eindhoven een masterclass voor basisschoolleerlingen. Leerlingen met ICT-talent uit groep 7/8 van een Eindhovense basisschool krijgen daarin de kans hun vaardigheden uit te breiden. De hiervoor ontwikkelde methode blijkt geschikt om kinderen tijdens één dagdeel bekend te maken met de basis van het maken van een website.

In het Oefenwebproject is deze methode aangepast voor volwassenen. Onderdelen van de cursus omvatten in die aangepaste versie het zich aanmelden bij Digitale Stad Eindhoven (zie www.dse.nl), het gebruik van Frontpage Express, het gebruik van beeldmateriaal van internet, het bewerken van foto's en het maken van bewegende plaatjes ('animated gif'). Als werkomgeving is gekozen voor Frontpage Express, omdat dit gratis beschikbaar is als standaardonderdeel van Microsoft Internet Explorer. Bovendien kunnen snelle cursisten doorgroeien naar de volledige Frontpage-omgeving en hoeven ze daarbij niet opnieuw de basishandelingen te leren.

De aangepaste cursus is aangevuld met een forum waarop deelnemers aan Oefenweb digitaal ervaringen kunnen uitwisselen.

De aangepaste methode heeft proefgedraaid met twee groepen deelnemers, te weten geïnteresseerden via Digistein en een tweede groep bestaande uit bewoners die actief zijn binnen het Webstrijd-project (zie pagina 218). In totaal hebben zestien personen deelgenomen. Het betroffen allen deelnemers die ruime ervaring hadden met computergebruik. In totaal twee bijeenkomsten was daarbij aan de krappe kant om een vervolg te veroorzaken. Een bijeffect was dat een aantal deelnemers vanuit Webstrijd nu vrijwilliger zijn geworden bij Digitolk.

Vervolgens is een uitnodiging gestuurd naar de ongeveer honderd bewoners uit Strijp die eerder bij Digitolk een basiscursus volgden.

Daar is ook een groep van zeven deelnemers uit ontstaan. Het aantal sessies is daarbij wel uitgebreid tot vijf.

Met toestemming van Digitale Stad Eindhoven is in Strijp ook gestart met Oefenweb voor kinderen. Het aanbod kreeg de vorm van een kort naschoolse-activiteitenproject, de zogenaamde KNAF-modules. Werving verliep dan ook via de basisschool. Inmiddels hebben twee groepen van acht kinderen deelgenomen. Daarbij zijn om veiligheidsredenen de gebouwde websites niet publiek geplaatst, maar slechts op de lokale computers.

Algemeen wordt het beschikbaar zijn van een eenvoudige cursus om een eigen website op te zetten zeer gewaardeerd. Er is een ruim commercieel aanbod aan informatie op dit terrein, maar dit is voor sociaal zwakkere groepen te duur en/of te complex. Deelnemers aan de cursus, zowel volwassenen als kinderen, waren dan ook enthousiast.

Dat enthousiasme was minder duidelijk aanwezig bij de vrijwilligers, waarop de werking van Digitolk toch draait. Deze vrijwilligers hadden aarzeling door de verwachte complexiteit van het bouwen van websites en de vraag waarom dat nodig moet. Niet iedereen vindt websites bouwen even relevant en boeiend. Belangrijk aandachtspunt dat hieruit afgeleid kan worden, is dat een duidelijke vraag vanuit een doelgroep nog niet automatisch betekent dat de betrokken vrijwilligers die vraag ook willen opnemen en zich nieuwe vaardigheden eigen maken.

En nu?

Door gebleken succes en interesse is de uitvoering van deze cursus uitgebreid naar de andere werkingsregio's van Digitolk in Eindhoven. Daar zijn de vrijwilligers ondertussen getraind in het gebruik van de methode en staan de eerste cursussen in de startblokken. Er wordt ook een variant ontwikkeld voor jongeren, die via het jongerenwerk van Loket W georganiseerd zal worden.

Helaas is de toekomst op de wat langere termijn van Digitolk en daarmee Oefenweb onzeker. Hoewel de belangrijkste slagkracht bestaat uit vrijwilligers, zijn er budgetten nodig voor een beperkte professionele ondersteuning, huur van locaties, aankoop en onderhoud van computers. Die budgetten werden de afgelopen jaren beschikbaar gesteld door de gemeente en het actieprogramma 'digitale trapvelden' van de rijksoverheid. Het actieprogramma loopt eind 2004 zeker af, en de investering van de gemeente in Digitolk in 2005 en later blijft vooralsnog onzeker.

R. Sameninspraak

DOELSTELLING:

Met digitale middelen de participatie verhogen van bewoners bij de herinrichting van het gebied rond het LPG-tankstation.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Herbestemming en herinrichting van terreinen zijn langzame en complexe processen. Wachten met inspraak tot er duidelijkheid is en vooraf een concrete beslissing in het dossier als startpunt van inspraak omschrijven, leidt tot eindeloos wachten.

SUBSIDIE: € 53.535,-

LOOPTIJD: juli 2003 tot december 2004

WEBSITE: www.sameninspraak.nl

CONTACT: Buurtcomité het Draaipunt
Joop Hendriks
Telefoon: 040 251 10 95 of 06 23 13 87 65

E-MAIL: info@sameninspraak.nl

Context

Op een terrein aan de Gagelstraat en de Langdonkenstraat ligt een tankstation, een autowasstraat, een Kwik-fit-garage, een filiaal van Budget Rent-a-Car en een supermarkt. De firma Van De Ven is al zeventig jaar actief als brandstofleverend bedrijf. Sinds 1935 was er al sprake van een brandstofhandel op deze plek. Sindsdien is de bedrijvigheid doorgegroeid van handelen in steenkool tot een modern tankstation, inclusief een LPG-installatie. In 1978 is de installatie gemoderniseerd en zijn beide bovengrondse opslagtanks vervangen door een ondergrondse op eigen terrein.

In 1984 is er vernieuwde regelgeving opgesteld over de veiligheid van LPG-tankstations. Daarbij is ondermeer vastgesteld dat er minimaal 80 meter afstand moet zijn tussen het vulpunt van ondergrondse LPG-opslagtanks en nieuwe bebouwing. Helaas was er net voor de nieuwe regelgeving een vergunning afgeleverd voor woningbouw binnen deze zone, en deze is nadien ook gerealiseerd. Daardoor ontstond een situatie waarin het LPG-tankstation niet meer reglementair werkte, maar op basis van oude vergunningen. Nieuwe vergunningen werden in

1992 en 1999 nietig verklaard door Raad van State, ondermeer door juridische procedures die geïnitieerd werden door het buurtcomité. Kort daarna heeft de gemeente geconcludeerd, dat de huidige situatie niet vergunbaar is.

De gemeente heeft ten aanzien van deze situatie lange tijd een gedoogbeleid gevoerd. Daar is echter verandering in gekomen door de vuurwerkcramp in Enschede, het uitbranden van de supermarkt op het terrein in oktober 2002 en de risicosituatie die in Eindhoven ontstond rondom een gekantelde LPG-tankwagen in juli 2003. Door deze ontwikkelingen is er landelijk en lokaal een nieuw beleid om tegen 2010 alle LPG-tankstations uit woongebieden te verwijderen. Dergelijke tankstations zullen dan alleen nog te vinden zijn op plaatsen als industrieterreinen en langs de snelweg.

Het SameninSpraak-project wil met nieuwe media het inspraakproces ondersteunen dat ontstaat zodra de bestaande LPG-installatie weggaat en er sprake is van herinrichting van het terrein en het omliggende gebied. Daartoe wordt een website ingericht met discussiemogelijkheden, alsook driedimensionale modellen van bestaande en mogelijke situaties.



Uitvoering

Het buurtcomité heeft een website gemaakt (zie www.sameninspraak.nl) en daarop informatie geplaatst over de geschiedenis van het terrein, foto's en plannen van het terrein en de omgeving, alsook een rubriek 'ontwikkelingen'. Er is ook een besloten gedeelte van de website voor alle betrokkenen. Slechts met een login- en wachtwoord krijgt men toegang tot dit gedeelte. Daarin is een discussieforum opgenomen.

De website is gericht op inspraak over de herinrichting van het terrein, en niet op protest tegen de aanwezigheid van het lpg-tankstation. Het is ook nooit de aanwezigheid van het tankstation op zich geweest die voor onrust zorgde. Het buurtcomité heeft zich wel jaren actief opgesteld inzake veiligheid rondom de LPG-installatie. In de Scenarionota van juni 2002 wordt uitgegaan van de verdwijning van de LPG. De inspraak is gericht op de situatie die daarna ontstaat. Het publieke deel van de website is al zichtbaar, maar er is nog geen bekendheid aan gegeven. Het besloten deel van de website is technisch klaar, maar er zijn slechts een paar bewoners die al een login/wachtwoord hebben. Het buurtcomité wil de inspraak pas starten nadat gemeente en de firma Van De Ven aangekondigd hebben dat er een akkoord is over de opheffing van de LPG-installatie. Dat akkoord laat echter op zich wachten, omdat er een koppeling gemaakt wordt tussen opheffing LPG-installatie, vergunningen voor nieuwbouw, herinrichting van een stukje braakliggend terrein dat eigendom is van de gemeente en keuzes inzake soort bebouwing en dergelijke. De firma Van De Ven treedt daarbij op als projectontwikkelaar, gesteund door een architectenbureau.

Resultaten

Naar verwachting zal eind 2004 een start gemaakt worden met de inspraak, zowel op traditionele wijze als middels nieuwe media. Tot zover kan over de adequaatheid van de technische omgeving niets gezegd worden. De keuze van het buurtcomité om de inspraak pas te starten na duidelijkheid over de afspraken tussen de gemeente en de firma Van De Ven heeft forse implicaties. Die afspraken leggen immers al een heleboel elementen van de herinrichting van de terreinen vast, zoals welke vorm van bebouwing toegelaten wordt. Latere inspraak zal rekening moeten houden met die afspraken, en daardoor minder vrijheidsgraden kennen dan waarop wellicht een aantal bewoners hopen.

Een opvallend resultaat van het Sameninspraak-project is dat de drie rechtstreeks betrokkenen (te weten het buurtcomité, de gemeente en de firma Van De Ven) samen rond de tafel zaten. In de subsidietoekenning was immers opgenomen dat de website gedragen moest worden door de drie partijen, en niet eenzijdig het perspectief van één partij mocht verwoorden. De gemeente en Van De Ven hebben daarop meegewerkt aan het overleg en hebben informatie beschikbaar gesteld, hoewel de redactie van de website in handen gebleven is van het buurtcomité, waarbij de juistheid van de informatie steeds wordt getoetst door de betrokkenen.

En nu?

Eind 2004 zal de technologie die klaarstaat op www.sameninspraak.nl onderdeel worden van het inspraakproces. Midden 2005 kunnen dan wellicht eerste ervaringen opgetekend worden en zal deze projectbeschrijving geactualiseerd worden via de websites van SQM en Digistein.

S. Strijp Senioren contact

DOELSTELLING:

Het verbeteren van de sociale samenhang tussen verschillende groepen bewoners en bezoekers van woonzorgcentra evenals het verbeteren van de sociale samenhang met de buurt voor zowel vaste bewoners, mensen van de dagverzorging en oudere wijkbewoners. Senioren worden daarvoor in de gelegenheid gesteld bij verschillende verzorgingstehuizen gebruik te maken van het internetcafé aldaar (voorzien van pc's met webcam en geluid).

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Het aantal ouderen dat gebruikmaakt van het internetcafé blijft constant en vrij beperkt qua omvang. Dat is jammer, want internet kan sociale voordelen voor ouderen hebben.

Om ouderen te motiveren die niet gemakkelijk geneigd zijn gebruik te maken van een internetcafé moeten extra inspanningen gedaan worden, op de persoon gericht.

De internetcafés in de diverse verzorgingstehuizen zijn niet altijd allemaal tegelijk open en de ouderen zijn bovendien niet allemaal tegelijk online. Dit beperkt de contactmogelijkheden tussen ouderen in verzorgingstehuizen.

SUBSIDIE: € 18.270,-

LOOPTIJD: oktober 2003 tot december 2004

WEBSITE:

CONTACT: Annemarie Jansen
Woonzorgcentrum Vonderhof
Bernardplaats 1
5616 TG Eindhoven
Telefoon: 040 259 14 91

E-MAIL: a.janseno2@vitalis-zorggroep.nl

Context

Ouderen hebben steeds vaker toegang tot internet. Vooral onder 55- tot 64-jarigen steeg de internettoegang snel: van 9% in 1998 naar 64% in 2003. Ook 75-plussers zijn vaker online: 1% in 1998 tegen 14% in 2003. Toch zijn de verschillen in toegang tussen jong en oud nog groot. In 2003 was 90% van de 12- tot 17-jarigen online, 78% van de 25- tot 34-jarigen, 82% van de 45- tot

54-jarigen en 64% van de 55 tot 65-jarigen (de Haan, 2004b). Daar steekt die 14% van de 75-plussers schraal bij af.

Woonzorgcentra zijn voor een groot deel bevolkt met de groep 'oudere ouderen' die nog niet veel gebruikmaakt van internet. Tegenwoordig beschikken honderden woonzorgcentra in Nederland over plekken waar bewoners kunnen internetten. Maar niet alle bewoners maken hier automatisch gebruik van, terwijl internet voor deze groep belangrijke sociale en praktische voordelen zou kunnen bieden. Uit onderzoek blijkt dat het gevoel 'erbij te horen' het belangrijkste motief is voor hulpbehoevende ouderen om zich in internet verdiepen. Dit sociale voordeel, het gevoel weer in contact te staan met de samenleving, lijkt zwaarder te wegen dan andere meer praktische voordelen van internet (Duimel & Klumper, 2004). Uit dit onderzoek blijkt tevens dat ouderen die beslissen om te gaan internetten dat vaak doen omdat ze gestimuleerd worden door mensen om hen heen. Desondanks vindt het merendeel van de ouderen dat internet niet nuttig, niet noodzakelijk en te moeilijk is. Veel ouderen hebben een gebrekkig beeld van wat internet is en beschikken niet over digitale vaardigheden. Daarnaast vormen fysieke gebreken als vergeetachtigheid of slechte ogen soms een belemmering. Het project Strijps Senioren Contact geeft senioren de mogelijkheid om via de computer contacten te leggen met ouderen in andere verzorgingstehuizen. Daarvoor zal niet alleen gebruikt gemaakt worden van msn, tevens kan men elkaar zien door middel van een webcam, en kan er gepraat worden via een microfoon.

Vonderhof diende de aanvraag voor dit project in naar aanleiding van een presentatie vanuit het projectbureau op het Strijpse eerstelijnsoverleg.

Woonzorgcentrum Vonderhof is een vestiging van De Vitalis Zorg Groep in Eindhoven. Vonderhof bezat een eenvoudig internetcafé waarvan een tiental bewoners, cliënten en oudere wijkbewoners gebruikmaakten. Het idee was om deze bewoners/cliënten en wijkbewoners met behulp van computers in contact te laten komen met senioren uit andere vestigingen van De Vitalis Zorg Groep in het stadsdeel Strijp, zoals Engelsbergen en Theresia. Ook deze vestigingen hebben een eenvoudig internetcafé. De Woonzorgcentra Vonderhof, Engelsbergen en Theresia huisvesten doelgroepen die in verschillende maten van zelfstandigheid wonen. Zelfstandig wonende senioren uit de buurt kunnen eveneens gebruikmaken van de internetcafés. Tevens werd gedacht aan het betrekken van steunpunten en andere seniorencomplexen in het stadsdeel Strijp die niet bij De Vitalis Zorg Groep behoren, zoals Steunpunt De Meerpaal. De Meerpaal is een steunpunt voor ouderen van Loket W. Het is geen woonzorgcentrum maar een servicecentrum voor ouderen die in de wijk wonen. In De Meerpaal is een internetcafé van Kenniswijk aanwezig.

Door de senioren de gelegenheid te bieden met elkaar in contact te komen via internet met beeld en geluid hoopt men de sociale samenhang tussen de verschillende groepen bewoners van de woonzorgcentra naar een hoger niveau te tillen. Ook de sociale samenhang met de



buurt zou erdoor kunnen verbeteren omdat ook mensen van de dagverzorging en oudere wijkbewoners van het café gebruik zullen kunnen maken. De doelen van het project zijn:

- >> *senioren kennis laten maken met een nieuwe mediavorm (video-conferencing met msn-messenger)*
- >> *het aangaan van nieuwe contacten*
- >> *het bevorderen en onderhouden van de bestaande sociale contacten*
- >> *het enthousiasmeren van bewoners, cliënten en oudere wijkbewoners voor deze vorm van sociaal contact*
- >> *het bevorderen van de integratie tussen verschillende culturen (Woonzorgcentrum Engelsbergen heeft een dagverzorging Indische ouderen en in Woonzorgcentrum Vonderhof wonen Surinaamse ouderen)*
- >> *het bevorderen van de communicatie en samenwerking met Loket W in het stadsdeel Strijp*

De doelgroep van het project zijn de senioren (55-plussers) in Strijp. Op lange termijn is de bedoeling dat het project opgeschaald wordt naar de andere instellingen van De Vitalis Zorg Groep en omliggende steunpunten/complexen.

Het project zal door een projectleider vanuit de activiteitencommissie van Vonderhof opgepakt en begeleid worden.

Uitvoering

Allereerst zijn in totaal zes computers aangeschaft en de diverse computerruimtes (opnieuw) ingericht. In Vonderhof staan nu drie pc's met een snelle internetverbinding, voorzien van spraakfaciliteiten en webcam. Verder zijn er twee nieuwe pc's in Engelsbergen en één in Theresia geïnstalleerd met de bijbehorende faciliteiten. In Steunpunt De Meerpaal wordt gewerkt vanuit de bestaande Kenniswijkhoek. Er waren daar al twee snelle pc's met internetverbinding aanwezig.

Dankzij de inzet van een enthousiaste beheerder vanuit De Vitalis Zorg Groep is het technische deel van het traject zonder obstakels verlopen. De projectleider vanuit Vonderhof houdt het samenwerkingsverband tussen de verschillende locaties levend door wanneer nodig overleg te initiëren met de contactpersonen van de betrokken locaties. De onderlinge samenwerking tussen projectleider, beheerder en contactpersonen is zeer goed verlopen.

Op 4 maart 2004 is de opening van internetcafé Vonderhof feestelijk gevierd. Deze gebeurtenis is tevens aangegrepen als promotie richting de bewoners van de verschillende betrokken woonzorgcentra en De Meerpaal. Twee vaste bezoekers namen de computers deze ochtend voor het eerst in gebruik. De overige bewoners van Vonderhof genoten mee van de feestelijkheden. Ze kregen in de centrale ruimte een gebakje geserveerd en werden zo meteen (weer) attent gemaakt op het bestaan van het internetcafé. Tegelijkertijd zijn in De Meerpaal, Engelsbergen en Theresia bewoners aanwezig om de opening te vieren. Via de nieuwe verbinding maken ze contact met elkaar.

De overige promotie van het vernieuwde internetcafé is binnen de verschillende vestigingen door de activiteitenbegeleiders zelf ter hand genomen. Er is een persbericht naar de media uitgegaan. Bij de Loket W-vestiging in Strijp, het stadsdeelkantoor en de bibliotheek zijn pamfletten opgehangen. Op diverse relevante sites zijn stukjes geplaatst over dit project. Op de site van De Vitalis Zorg Groep is een artikel geplaatst en het infoblad van Vonderhof is naar andere locaties van De Vitalis Zorg Groep verspreid. In de lokale pers is een interview verschenen over het project en in het *Eindhovens Dagblad* is een mededeling geplaatst. Tevens is een pamflet ingevoegd in huis-aan-huisblaadjes in Strijp.

Het internetcafé Vonderhof is drie ochtenden per week open en dan is er altijd begeleiding aanwezig. Die begeleiding gebeurt door in totaal vier vrijwilligers (tussen de veertig en zestig jaar). Deze zijn via een advertentie en het eigen interne netwerk geworven. Het was geen enkel probleem om vrijwilligers te krijgen voor dit project.

Resultaten

Het aantal ouderen dat gebruikmaakt van de faciliteiten blijft vrijwel gelijk, ondanks alle bekendheid die aan het project gegeven is. Wel verandert de samenstelling van de groep

incidenteel omdat bijvoorbeeld door ziekte, verplaatsing of overlijden mensen uitvallen. Bij de intake worden nieuwe bewoners altijd geattendeerd op het internetcafé en zo komt er dan nieuwe aanwas. Het constant blijven van de groep bezoekers van het internetcafé geldt voor alle locaties. In Vonderhof zijn dat ongeveer tien ouderen.

De Meerpaal heeft ongeveer twintig vaste bezoekers, Theresia twee à drie en Engelsbergen vijf. De vernieuwing van de diverse internetcafés heeft hier niets aan veranderd. Er maken zowel mensen uit de verzorgingsafdelingen, bewoners van de aanleunwoningen als oudere buurtbewoners gebruik van. De gemiddelde leeftijd ligt tussen de 85 en 91 jaar. Bij De Meerpaal ligt deze lager, omdat het daar om wijkbewoners gaat.

Wat wel veranderd is, is dat de gebruikersmogelijkheden flink uitgebreid zijn en ook gebruikt worden. Er waren al contacten tussen bewoners en oudere buurtbewoners ontstaan, onder meer door hun gedeelde belangstelling voor computers. Nu zijn hun gesprekken uitgebreid met hun contacten met bewoners van de andere locaties. Daarvoor moeten ze veel handelingen tegelijk verrichten: berichtjes intikken, via de koptelefoon met microfoontje gesprekken voeren en de webcam voor het visuele element gebruiken. Meestal lukt dat allemaal. Tot nu toe (oktober 2004) zijn hieruit geen vriendschappen of fysieke ontmoetingen ontstaan.

Er wordt elke keer een vaste indeling gemaakt wie wanneer hoe lang van de computer gebruik kan maken. Populair zijn het gebruik van e-mail, sites over stambomen en spelletjes. Veel bewoners gebruiken de pc's volgens een vast patroon: bijvoorbeeld eerst de mail bekijken en dan een spelletje doen of contact maken met een andere locatie (afhankelijk van wie op dat moment in de lucht is).

Niet alle internetcafés op de verschillende locaties zijn op hetzelfde tijdstip open. Dit betekent dat het aantal momenten dat contact gemaakt kan worden met een andere locatie beperkt is. Op één ochtend in de week zijn alle vier internetcafés tegelijkertijd open. Het tijdstip waarop iemand zelf online is, wijkt al snel af van wanneer iemand op een andere locatie in de lucht is. Een andere beperking is dat het café in het weekend en 's avonds dicht is. Dat komt omdat er dan geen vrijwilligers beschikbaar zijn. De ouderen hebben deze vrijwilligers hard nodig, dus het café kan niet zonder hun begeleiding open.

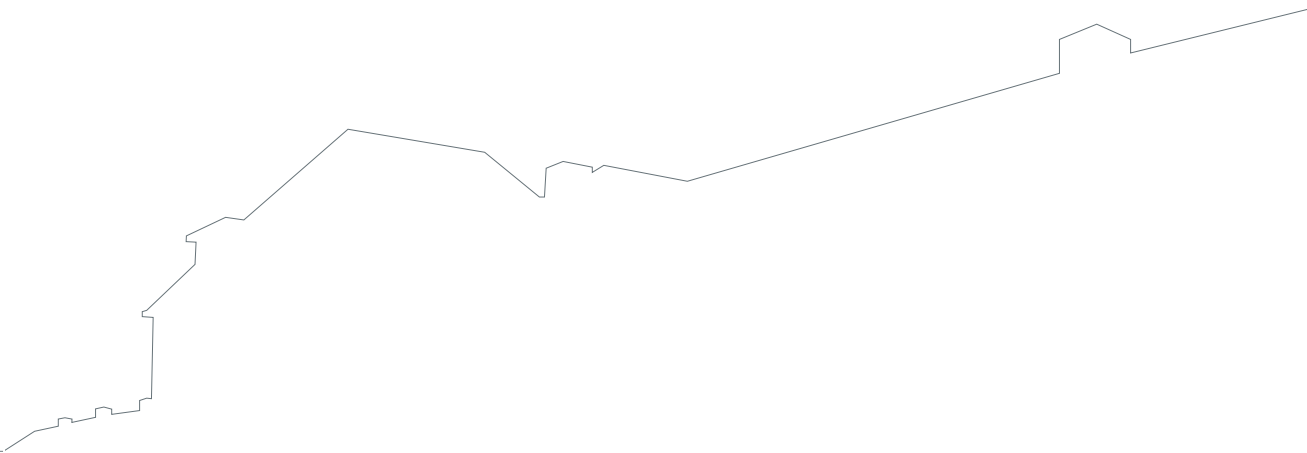
Het oorspronkelijke plan om door dit project contacten tussen Indische en Surinaamse ouderen op verschillende locaties tot stand te brengen bleek te hoog gegrepen. Door overplaatsing en overlijden bleek deze groep heel klein en degenen die overgebleven waren, hadden geen interesse. Wellicht zou uitbreiding van het project met meerdere locaties de kritische massa van deze specifieke groepen groter maken.

Technisch gezien is het project succesvol gebleken en ook de participatie van de stamgasten aan het internetcafé is goed uit de verf gekomen. Cruciale succesfactor daarbij is de enthousiaste systeembeheerder van Vonderhof, die persoonlijk zo betrokken is dat hij er meer tijd in steekt dan eigenlijk beschikbaar is. Ook de goede onderlinge samenwerking, waar door de projectleider

hard aan getrokken wordt, zorgt voor een soepel verloop. Nu het project op de rails staat en de stamgasten de nieuwe technieken hebben leren gebruiken kan de actieradius wellicht vergroot worden. Tot nu toe maken andere bewoners dan deze vaste groep nog nauwelijks gebruik van de faciliteiten. Omdat persoonlijke stimulering een rol blijkt te spelen bij het motiveren van zorgbehoeftige ouderen tot internetgebruik zou een sterker accent hierop het animo kunnen doen toenemen.

En nu?

Na beëindiging van Digistein zal het internetcafé gewoon doorgaan en mogelijk zal het aantal deelnemende woonzorgcentra zelfs uitgebreid worden. Om die uitbreiding te faciliteren is een aanvraag ingediend voor extra middelen bij het Projectbureau. In de toekomst is men van plan om meer aandacht te besteden aan het persoonlijk stimuleren van ouderen tot het gebruiken van het internetcafé, bijvoorbeeld door kinderen en kleinkinderen hierbij te betrekken. Op langere termijn behoort tot de mogelijkheden ook 's avonds en in de weekenden open te gaan en hiervoor nieuwe vrijwilligers te werven.



T. Strijptv

DOELSTELLING:

Experimenteren met digitale televisie op internet, op wijkniveau, en daardoor bewoners meer betrekken bij hun wijk en buurt.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Met de toename van bandbreedte stijgt de mogelijkheid tot digitale televisie over internet, al wordt nog geen televisiekwaliteit gehaald. De keuzevrijheid van de kijker zal enorm toenemen. Voor gebruik op wijkniveau is interesse, maar het wachten is op een gebruiksvriendelijker proces rondom het maken en via internet verspreiden van filmmateriaal van goede kwaliteit.

SUBSIDIE: € 45.000,-

LOOPTIJD: juli 2003 tot december 2004

WEBSITE: <http://strijptv.nl/>

CONTACT: Johan Vlemmix
Marconilaan 72
5621 AB Eindhoven
Telefoon: 040 243 00 52 of 06 53 18 29 52

E-MAIL: johanvlemmix@hotmail.com

Context

"Nog zo'n twee jaar, en dan is het onderscheid tussen een computerscherm en een televisiescherm niet langer relevant. Dan kijken we televisie op onze computer en sturen we e-mail via de televisie."

De Eindhovenenaar Johan Vlemmix zit nooit verlegen om een boutte uitspraak of een gedurfde actie. Lokale en landelijke bekendheid kreeg hij door tien jaar lang mee te doen aan *Te land, ter zee en in de lucht*, als lijsttrekker van de Partij van de Toekomst, het oprichten van een fanclub voor de omstreden bondscoach Dick Advocaat of zijn bezetenheid voor het Oranjehuis, tot het nabouwen van Soestdijk in Eindhoven toe.

Vanuit zijn diverse activiteiten is Vlemmix betrokken bij de interne keuken van ons mediaveld, en hij ziet daar dus stevige veranderingen aan de horizon opduiken. Die liggen op

andere plaatsen dan digitale televisie via de ether, zoals nu via onder andere KPN-TV aangeboden wordt. Doordat het bezit van computers en vooral de bandbreedte van huishoudens fors toeneemt, zal er een situatie ontstaan waarin we niet langer afhankelijk zijn van de paar televisiekanalen die de kabelmaatschappij voor ons selecteert. Het wordt net zo makkelijk een specialistisch televisieprogramma uit Phoenix op te pikken als een lokaal programma uit Drents Dorp. Voor radio biedt internet deze mogelijkheid al. Wie alleen maar Beethoven wil horen, kan terecht bij www.beethoven.com, wie na zijn vakantie in New Hampshire het lokale radionieuws nog een tijdje wil blijven volgen kan terecht op <http://www.publicinteractive.com/>. Een dergelijk geglobaliseerd radiolandschap komt er ook voor televisie. Keuzemogelijkheden nemen enorm toe, terwijl het gemiddeld aantal kijkers per gemaakt televisieproduct zal dalen. Een met digitale radio vergelijkbare rijkdom aan keuze op thema of regio gaat ook ontstaan inzake televisie zodra de bandbreedte nog wat toeneemt, aldus Vlemmix.

“En dat brengt mensen dichter bij elkaar.”

In het project Strijptv wordt uitgetest of digitale wijktelevisie technisch en inhoudelijk haalbaar is en gevolgen heeft voor de sociale cohesie in de wijk.

Uitvoering

In de regio Eindhoven bestonden al enkele experimenten met digitale televisie, met name vanuit Kenniswijk en de experimenten met glasvezel. Zo is er in de vlinderflats de vlinder-tv (zie <http://www.vlinder.tv/>) en Video4all (voorheen WotsjDis). Deze laatste is een digitale postbus waar videofilmpjes achtergelaten kunnen worden (zie <http://www.video4all.nl/>).

Strijptv bestond als project uit een cameraman en een website. De cameraman ging bij activiteiten in de wijk op stap om digitale filmpjes te maken. Het gaat daarbij niet om de huis-, tuin- en keukenfilmpjes, maar om filmmateriaal van een behoorlijke kwaliteit, gemaakt met professionele apparatuur. Bij enkele gelegenheden is er ook een bijeenkomst in de wijk georganiseerd in een mobiele studio annex café, om daar interviews met bewoners en dergelijke te filmen. Programma's als *Big Brother Meisjeshuis*, *Café zonder WC* en *Wensen van Mensen* brengen buurtbewoners op een ludieke wijze bij elkaar.

De website (<http://www.strijptv.nl>) is sober vormgegeven en bevat alleen de filmpjes. Er is geen informatie aanwezig over Strijp, er is niet gestreefd naar een integratie met de wijkwebsite of het opnemen van een kalender en dergelijke. Er moet volgens de projectleider geen 'ruis' zitten om het filmmateriaal heen. Dat bestaat uit een overzicht van alle filmpjes (in oktober 2004 staan er 29 online). Telkens gaat het om een redactie van het ruwe filmmateriaal, met een uiteindelijke lengte van enkele minuten tot ruim een half uur. Het materiaal wordt voorlopig aangeboden in twee formaten, te weten op lage kwaliteit voor langzame verbindingen

en een iets hogere kwaliteit voor snellere verbindingen. De filmpjes zullen op korte termijn ook op televisieformaat aangeboden worden.

Resultaten

Bij de eerste opnamen en uitzendingen bleken de technische vereisten om filmmateriaal van goede kwaliteit uit te zenden te hoog te liggen voor de computers en verbindingen waar huishoudens over beschikken.



Het idee om programma's op te nemen en live uit te zenden, is dan ook verlaten. Als alternatief is gekozen voor een website waarop het filmmateriaal bekeken en opgehaald kan worden, en wordt dus afgestapt van het idee om real-time digitale televisie te maken.

Die website is gestart in september 2003 en heeft in zijn eerste bestaansjaar 6.800 bezoeksessies gekend, dat wil zeggen zoveel keer is iemand komen kijken naar de webpagina, naar één of meer filmpjes. Het gaat dus niet om opgevraagde pagina's, maar om gebruikerssessies.

En nu?

Johan Vlemmix is enthousiast over de behaalde resultaten, en ziet zich bevestigd in zijn voorspelling dat de integratie van televisie en internet er komt. Het aantal mensen dat deze toch erg lokale filmpjes bekijkt, stijgt. Hij gaat dan ook op deze weg door, maar laat de wijk als onderwerp van televisiemaken los. Zijn oude Soestdijk 11 wordt omgebouwd tot een kinderkasteel waar nieuwe kinderprogramma's opgenomen worden en ook kinderfeestjes georganiseerd kunnen worden. Met een soort Big Brother-scenario komen er dan ook op verschillende plaatsen camera's te hangen, en het filmmateriaal is te volgen via zowel internet als televisie. Er komt bovendien een verplaatsbare variant van het kinderkasteel, zodat een tour door het land mogelijk is.

In de begindagen van de fotografie werden professionele fotografen ingehuurd om speciale gelegenheden op de 'gevoelige plaat' vast te leggen. Met de democratisering van fotografie heeft dat beroep van fotograaf een hele andere invulling gekregen. Televisiemaken staat eenzelfde ontwikkeling te wachten. Er zijn nu nog maar een handjevol productiehuisen, en die maken televisie in opdracht van zendstations. Vlemmix is al enkele keren als televisiemaker ingehuurd door burgers om reportages te maken, bijvoorbeeld om een herdenkings-dvd te maken van het laatste levensjaar van iemand. Dat gaat toenemen, tot eventueel ook de benodigde apparatuur goedkoper en eenvoudiger wordt en de benodigde vaardigheden binnen het bereik van een in televisiemaken ongeschoolde burger komen te liggen.



U. Intersoos Strijp

DOELSTELLING:

Het bijeenbrengen van mensen rondom een hobby of interesse (sociale cohesie) en het kweken van belangstelling voor het gebruik van internet (secundair effect).

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Mensen die iets met een inhoudelijk thema hebben, zijn enthousiast te maken voor internet als op een toegankelijke manier door andere hobbyisten inzichtelijk gemaakt wordt hoe het medium meerwaarde aan een hobby kan geven. Mensen die (nog) niet deel uitmaken van een club/netwerk zijn moeilijk te bereiken met een dergelijk project.

SUBSIDIE: € 12.000,-

LOOPTIJD: december 2003 tot mei 2004

WEBSITE: <http://intersoos.dse.nl>

CONTACT: Lex van Tongeren
Seniorweb Eindhoven
Postbus 6399
5600 HJ Eindhoven
Telefoon: 040 296 10 04

E-MAIL: intersoos@dse.nl

Context

Miljoenen Nederlanders maken gebruik van internet omdat ze er voor hun hobby veel van hun gading kunnen vinden. Van handwerken tot genealogie, van trainen tot tuindecoraties, je kunt het zo gek niet verzinnen of internet biedt informatie, handleidingen, tips of ontmoetingsmogelijkheden rondom een hobby. <http://hobby.pagina.nl/> geeft een beeld van de omvang en diversiteit van het aanbod.

De gedachte achter het project Thema Intersoos Strijp is dat het meer voor de hand ligt om mensen bij elkaar te brengen via een gedeelde belangstelling voor een thema, dan door de technologie voorop te stellen. Mensen met een hobby kunnen hun voordeel doen met internet, maar het medium kan mensen die er onbekend mee zijn afschrikken.

Het project Thema Intersoos Strijp wil mensen (onder andere in het stadsdeel Strijp) die nog geen (of weinig) gebruik maken van internet het leuke, handige en leerzame van internet met



betrekking tot de hobby waarin zij belang in stellen laten zien. De doelstelling is tweeledig, namelijk het bijeenbrengen van mensen rondom een hobby of interesse (sociale cohesie) en het kweken van belangstelling voor het gebruik van internet (secundair effect). De doelgroep bestaat uit mensen die geen gebruik maken van internet, maar belangstelling hebben voor bepaalde thema's, hobby's of onderwerpen, zoals voetbal, reizen of koken. Door gebruik te maken van de mogelijkheden van internet kunnen zij aan hun thema een extra dimensie toevoegen. Het project is zowel van belang voor degenen die al deel uitmaken van zo'n club als voor hen waarvoor dat nog niet het geval is. Vooral voor die laatste categorie kan dit project een toegevoegde waarde hebben op het sociale vlak.

De stichting Mel@nion⁴⁾ organiseerde in de tweede helft van april drie bijeenkomsten aan de hand van de thema's vakantie, voetbal en eten & drinken. Een nieuwe categorie Eindhovenaren kon kennismaken met de mogelijkheden die internet biedt. De thema-intersoos kreeg een eigen website waarop het programma werd gepubliceerd. Ook de spontaan ontstane interessegroepen konden hier onderdak krijgen om onderling te communiceren en anderen te interesseren. Ook kon elk van die groepen via een mailgroep het onderlinge virtuele contact onderhouden en eventuele eigen initiatieven voorbereiden en publiceren.

4) Eindhovens samenwerkingsplatform non-profitorganisaties voor internet.

Uitvoering

Voor de keuze van de thema's en de uitwerking van de inhoud is een redactie samengesteld. Deze bestond uit iemand van Digitolk (het Eindhovense digitale trapveld), iemand van de Virtuele Bibliotheek Strijp en de projectleider van Thema Intersoos Strijp. Er is gekozen voor de thema's 'voetbal', 'vakantie' en 'eten & drinken'. Deze thema's zijn gekozen met het oog op de hoeveelheid potentiële deelnemers, de hoeveelheid informatie met betrekking tot het thema op het internet en de toegevoegde waarde van deze informatie.

De locaties zijn geselecteerd op aanwezigheid van voldoende internet-pc's in de onmiddellijke omgeving en een aantrekkelijke (aan de hobby te linken) presentatieruimte, noodzakelijke audiovisuele middelen en een goede bereikbaarheid. Voor de thema's vakantie en voetbal werd het de Openbare Bibliotheek Eindhoven. (De eerste voorkeur voor voetbal ging naar het psv-stadion, maar na overleg bleek dat dit onverstandig zou zijn. Waarschijnlijk zou een grote groep psv-fans niet geïnteresseerd zijn in de bijeenkomst, maar wel in het stadion!) Voor het thema eten & drinken is gekozen voor het roc Horeca.

Er is op beide locaties gezorgd voor een informele sfeer met een versnapering en gelegenheid om met elkaar (of de vrijwilligers) te kletsen. Dit om de laagdrempeligheid van het contact leggen, vragen stellen en uitproberen te vergroten.

De mensen werden welkom geheten met koffie en thee, waarna de deelnemers in de zaal een videopresentatie kregen over het betreffende thema. In de video's werden beelden getoond van mensen die op internet bezig zijn met hun hobby en geestdriftig vertellen over hun ervaringen. Er is gezocht naar hoofdrolspelers met passie voor hun hobby waarbij de hobby in combinatie met internetgebruik een interessant beeldverhaal kon opleveren. Het beeldverhaal werd ondersteund door computerschermen, waardoor duidelijk te volgen was wat de hoofdrolspeler met het internet doet. De films zijn met een tweemanscrew opgenomen (regie/camera/geluid/interview) en gemonteerd tot een ongeveer 10 minuten (per film) durend programma.

Aansluitend hierop volgde met gebruik van een beamer een live-presentatie door de 'hobby-expert' uit de video; hij/zij liet nog enkele voor de hobby zeer interessante sites zien. Hier kregen de mensen tevens de gelegenheid vragen te stellen. Daarna volgde een aan het thema aangepast intermezzo; volksdansgroep Maroesjka (vakantie), Phoxy-fotoshoot (voetbal), culinair intermezzo (eten & drinken) en de gelegenheid tot een praatje met elkaar. Vervolgens werd de deelnemers de gelegenheid geboden op ter plaatse aanwezige computers (acht à tien stuks) onder begeleiding van vrijwilligers met internetervaring zelf te ervaren wat internet met betrekking tot hun hobby te bieden heeft. (De vrijwilligers worden geworven uit het bestand van de bij Mel@nion aangesloten organisaties). Bij voldoende belangstelling van de deelnemers kon worden geregeld dat belangstellenden vaker samen zouden kunnen komen. Na elke bijeenkomst is een evaluatieformulier uitgedeeld aan de deelnemers.

Om deelnemers voor de drie bijeenkomsten te werven zijn diverse promotieactiviteiten ondernomen. Er zijn honderd posters en tweeduizend folders verspreid bij diverse relevante locaties in heel Eindhoven zoals Loket W-centra, buurthuizen, verzorgingstehuizen, bibliotheken, sportparken, reiswinkels en kookwinkels. In het *Eindhovens Dagblad*, de *Trompetter* en de kabelkrant et cetera verschenen advertenties en in het *Eindhovens Dagblad* nog een redactioneel stuk. Ten slotte zijn links geplaatst bij de volgende websites: www.dse.nl, www.strijpweb.nl, www.kenniswijk.nl, www.uitpunt.nl, www.digistein.nl, www.buurtenonline.nl, www.uitinbrabant.nl en www.meerhoven.net.

Mensen konden zich zowel telefonisch als schriftelijk (via e-mail) aanmelden. Thema Intersooos ontwikkelde een website, waarop onder andere het programma werd gepubliceerd. Spontaan ontstane interessegroepen konden bij het forum terecht om onderling te communiceren en anderen te interesseren. Na afloop van de bijeenkomst kon men op de website een spel spelen en werd er een verslag met foto's van de bijeenkomst geplaatst.

Tevens werd de mogelijkheid geboden de videopresentaties te bekijken. Op de website is een link gelegd naar het cursusaanbod van de Stichting Mel@nion.

Men kon het internetspel een week lang spelen na de bijeenkomst. Zo kunnen mensen op een eenvoudige manier kennismaken met de beginselen van internet. Met het versturen van de oplossing maakten de mensen kans op een prijs.

Resultaten

De eerste bijeenkomst rondom het thema vakantie trok negen bezoekers, de tweede bijeenkomst rondom voetbal trok geen enkele bezoeker en op het derde thema, gewijd aan eten en drinken, kwamen vijftien deelnemers af.

Door een wat ongelukkig geformuleerd krantenbericht kwamen vier (van de negen) deelnemers bij het thema vakantie af op het volksdansen. Pas ter plekke realiseerden deze mensen zich dat de bijeenkomst een heel andere bedoeling had. Zij woonden wel de hele sessie bij en gaven aan deze interessant te vinden. Eén persoon was met de juiste verwachtingen op eigen initiatief op deze middag afgekomen. De overige vier deelnemers waren afkomstig uit het persoonlijke netwerk van de Digistein-projectleider (familie en/of vrienden). Slechts één persoon uit deze groep ging na afloop achter de computer aan de slag. Dat is hoogstwaarschijnlijk te wijten aan het feit dat de computers zich bevonden op een andere verdieping.

De voetbalbijeenkomst is afgelast. Bij aanvang bleek er geen spontane inloop te zijn, ondanks extra PR bij een wedstrijd van PSV en op trainingscomplex De Herdgang.

Bij het thema eten & drinken was een aantal deelnemers afkomstig van de kookclub van de kok die de presentatie verzorgde. De rest was afkomstig uit het persoonlijke netwerk van de Digistein-projectleider. Na afloop ging bijna de gehele groep aan de slag met de computers in

het internetcafé, waar tevens de drankjes en de culinaire verrassing werden uitgeserveerd. Gezien de voorbereiding en de PR voldoet het totale aantal 'spontane' deelnemers niet aan de verwachtingen. Dat was er maar één in twee bijeenkomsten, de afgelaste voetbalbijeenkomst niet meegerekend.

Uit de ingevulde evaluatieformulieren blijkt dat de meeste deelnemers enthousiast waren over de bijeenkomst en dat hun belangstelling voor het medium hierdoor groter is geworden. De meeste mensen gaven aan meer te willen weten over internet. Er is niet direct behoefte aan een aansluitende bijeenkomst, maar men gaf wel aan behoefte te hebben aan meer informatie over internet. Ze willen hiervoor gebruikmaken van het forum of deelnemen aan een cursus. Er zijn tot dusver (september 2004) geen concrete vragen naar een cursus binnengekomen. Alle programma's kunnen op de website bekeken worden. Er zijn geen interessegroepen ontstaan. Op het forum is één reactie gekomen. Op het internetspel zijn geen reacties binnengekomen. Het aantal bezoekers van de website is laag. In de maand april, de maand waarin de bijeenkomsten plaatsvonden, waren het er 66. In mei en juni waren het er respectievelijk 27 en 22. De doelstellingen van het project waren bescheiden geformuleerd. Ze zijn ook heel bescheiden gehaald. Bij twee van de drie bijeenkomsten is het gelukt om mensen bijeen te brengen rondom een hobby of interesse en er is bij deze mensen belangstelling gekweekt voor het gebruik van internet. De opkomst is echter zeer laag gebleken en de deelnemers waren voor een groot deel afkomstig uit een al bestaand netwerk: bijvoorbeeld dat van de kookclub of dat van de Digistein-projectleider. Degenen die nog niet deel uitmaken van een club/netwerk zijn veel minder bereikt. Verder is de vraag in hoeverre de gekweekte belangstelling is beklijfd. De deelnemers hebben geen interessegroep gevormd, hebben niet actief bijgedragen aan de site en hebben zich niet ingeschreven voor een cursus.

En nu?

Het aantal vrijwilligers en de middelen die zijn ingezet voor dit project stonden niet in verhouding tot de resultaten. Wel is tijdens de bijeenkomsten gebleken dat mensen die iets met een inhoudelijk thema hebben enthousiast te maken zijn over internet als op een toegankelijke manier door andere hobbyisten inzichtelijk gemaakt wordt hoe het medium meerwaarde aan een hobby kan geven.

Internet is daarbij een middel om in een hobby te ondersteunen. Een overweging zou kunnen zijn om de PR alleen op het onderwerp te richten en internet niet of alleen in de marge te noemen. Een andere keuze voor de toekomst zou kunnen zijn om meer aan te sluiten bij bestaande hobbyclubs/verenigingen. Een deel van de doelgroep, de zogenaamde thuisblijvers (mensen die niet in groepsverband hun hobby uitoefenen), blijft echter moeilijk te stimuleren tot deelname aan een bijeenkomst.

V. Vak zz

DOELSTELLING:

Het realiseren van positief (supporters)gedrag bij jongeren tussen de twaalf en zestien jaar, door een jongerenredactie een website te laten vullen met aan voetbal gerelateerde informatie gericht op deze doelgroep.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Een jongerenredactie van een grote voetbalclub krijgt allereerst een sterke onderlinge binding en ook de relatie met de rest van de (psv-)organisatie wordt sterk. Daarnaast zijn er signalen dat het bespreekbaar maken van vandalisme op de jongerensite een positief effect heeft op overlast. Er moet flink gesleuteld worden aan de redactionele vaardigheden van de jongeren. De jongeren blijven begeleiding nodig hebben.

SUBSIDIE: € 41.000,-

LOOPTIJD: april 2003 tot mei 2004

WEBSITE: Website Vak zz is opgegaan in <http://www.psvredz.nl/>

CONTACT: Patrick van de Voort, supporterscoördinator

Stewardorganisatie psv Voetbal

Mathildelaan 81

Postbus 886

5600 AW Eindhoven

Telefoon: 040 250 55 28

E-MAIL: p.vandevoort@psv.nl



Context

Voetbalvandalisme is een vervelend fenomeen dat helaas steeds vaker voorkomt. Grotere aantallen mensen krijgen ermee te maken, het kan gevaarlijk zijn en kost vaak handenvol geld. De staking van de wedstrijd tussen ADO den Haag en psv naar aanleiding van kwetsende spreekkoren op 16 oktober 2004 is daarvan het recentste voorbeeld. Voetbalvandalisme is een maatschappelijk probleem geworden. De politie, de knvb en de clubs van het betaalde voetbal zijn druk bezig met het nemen van allerlei maatregelen om de toename van het voetbalgeweld tegen te gaan.



De probleemsupporters zijn gemiddeld tussen de 18 en 28 jaar. Tussen de vandallen tref je van alles aan: scholieren, drop-outs (vroegtijdige schoolverlaters) en werklozen, maar ook universiteitsstudenten en twintigers met een goede baan. Het gaat bijna altijd om jongens, maar soms tref je ook hele 'lastige' meiden aan. Meer informatie over dat onderwerp is te vinden bij het Centraal Informatiepunt Voetbalvandalisme (civ) via www.civ-voetbal.com.

Het psv-stadion is verdeeld in verschillende vakken die aangeduid worden met letters. Vak zz is een jongeren vak in het psv-stadion waarin jongeren tussen de twaalf en zestien jaar worden geplaatst. Deze jongeren zijn volgens psv gezien hun leeftijd nog om te vormen tot de categorie supporters die geen problemen veroorzaakt. Daarom leefde bij psv de wens om juist deze groep supporters extra aandacht te schenken. Omdat de psv-stewardorganisatie⁵⁾ het directe aanspreekpunt voor die jongeren is, dient deze organisatie daarbij een belangrijke rol te vervullen. Daarbij speelde de volgende problematiek. De jongeren hebben altijd op vak m gezeten. Dit vak had een eigen identiteit in het stadion.

5) De stewardorganisatie is een vrijwilligersorganisatie die ondergebracht is bij de vereniging psv. Bij elke thuis- en uitwedstrijd zijn er stewards actief die tegen een onkostenvergoeding werkzaamheden verrichten. De werkzaamheden die de stewards op Vak zz hebben, zijn wat uitgebreider. Zij proberen contacten te leggen met de jongeren met als doel ze uit de anonimiteit te halen. Verder organiseren ze diverse activiteiten. Dit allemaal in samenwerking met de supporterscoördinatoren van psv. Een jongere die de regels van het stadion overtreedt, krijgt een taakstraf. Hij krijgt dan een gesprek met de hoofdsteward en de supporterscoördinator om hem te wijzen op zijn fouten.

Met ingang van het seizoen 2002/2003 is het 'jongeren' vak verhuisd van vak m naar vak zz. Deze mutatie heeft al vanaf het begin geleid tot enorme ontevredenheid bij de betrokken groep supporters. Er was in de loop der tijd een behoorlijke mate van saamhorigheid ontstaan. De jongeren zagen vak m als 'hun' vak. Door de verhuizing zijn diverse jongeren afgehaakt. De huidige situatie laat zich het best omschrijven als een groep supporters die elkaar vrijwel niet kent, daardoor minimaal contact met elkaar heeft en de eigen identiteit als psv-aanhanger heeft verloren.

De supporterscoördinatoren van psv zijn al sinds 1988 werkzaam bij deze club in het kader van het project 'sociaal-preventieve aanpak voetbalvandalisme'. Zij proberen door de supporters uit de anonimiteit te halen en gedragscorrigerend te werken het voetbalvandalisme terug te dringen. Het project Vak zz maakt deel uit van deze aanpak.

Vak zz beoogt een speciale website te ontwikkelen onder redactie van supporters tussen de twaalf en zestien jaar. Deze redactie zal, onder begeleiding van de stewardorganisatie, zorgen voor de invulling van de website met onderwerpen als zz-lid van de week, voorstellen van nieuwe stewards, wedstrijdverslagen, interviews met spelers, actueel voetbalnieuws en jongerennieuws en verslagen van voetbal evenementen.

Het project richt zich primair op de groep jongeren die thans een seizoenkaart hebben op Vak zz. Dit zijn momenteel circa 1600 personen.

DE DOELSTELLINGEN ZIJN:

- >> *Het verstevigen van de sociale contacten tussen deze jongeren onderling. Op de webpagina van Vak zz worden de jongeren voorgesteld die op het vak zitten. Daardoor leren ze elkaar kennen. De pagina wordt ook gemaakt door jongeren. Ze zijn dus buiten de wedstrijden met elkaar bezig.*
- >> *Het verbeteren van de contacten met (stewards, supporterscoördinatoren van) psv. De werkgroep wordt begeleid door een supporterscoördinator en een steward. Ze leren de jongeren buiten het voetbal kennen.*
- >> *Het verbeteren van de informatiestroom naar deze supporters. Via deze internetpagina kan de juiste informatie aan de jongeren verstrekt worden en duidelijkheid gegeven worden over zaken die bij psv spelen*
- >> *Het creëren van een klankbordfunctie. Via de webpagina van vak zz kunnen de jongeren hun problemen en klachten kwijt. Samen kunnen ze ook discussiëren over de problematiek op vak zz. De discussies zullen gevoerd worden doormiddel van een forum.*
- >> *Het realiseren van een eigen identiteit van Vak zz. Dat gebeurt door middel van een eigen logo en een eigen webpagina. Hierdoor kunnen de jongeren zich onderscheiden van alle andere psv-supporters.*

>> *Het terugdringen van negatief (supporters)gedrag. Via de webpagina worden jongeren aangesproken op hun gedrag. Als er bijvoorbeeld veel spullen naar beneden worden gegooid, dan wordt naast het straffen van de jongeren dit probleem bespreekbaar gemaakt en de gevolgen via de website uitgelegd.*

Het hoofddoel van het project is erin gelegen om bij deze groep jongeren (supporters)gedrag te realiseren dat aansluit bij de visie van psv en dat op termijn leidt tot de aanwezigheid van (nog) meer voorbeeldige supporters in andere delen van het stadion. Vanwege het mogelijk repeterende karakter van deze werkwijze kan het aantal 'positieve' supporters structureel worden vergroot.

Uitvoering

Het werven van jongeren voor de redactie gebeurde door flyers uit te delen. Dat leidde nauwelijks tot reacties. De stewards zijn vervolgens jongeren persoonlijk gaan aanspreken en dat werkte beter. Zo zijn vier jongens en twee meisjes de redactie gaan vormen. Dit groepje bestaat, zoals ook de bedoeling was, uit een mix van 'probleemjongeren' en 'normale' jongeren. Hun leeftijd is veertien à vijftien jaar. Vier van de zes redactieleden komen uit Strijp. Ze zitten allemaal op het vmbo of havo.

De vormgeving van de webpagina is uitgevoerd door het bedrijf Dino. Om het verband tussen Vak zz en psv visueel duidelijk te maken is ervoor gezorgd dat de website in dezelfde stijl vormgegeven werd als de officiële psv-website. In het ontwerp van de webpagina's is er verder rekening mee gehouden dat jongeren deze pagina's gaan invullen. Het content-management-systeem is door Codin gebouwd. Dit systeem was gebruikersvriendelijk, waardoor de redactie nauwelijks met technische problemen werd geconfronteerd.

Om de website van Vak zz te promoten heeft een fotograaf van het bedrijf Photonic digitale foto's van jonge supporters op de tribune gemaakt tijdens de wedstrijd. Deze zijn op de website gezet. Als de foto gemaakt was, kregen de gefotografeerden een kaartje waarop stond waar en hoe ze de foto konden vinden. Dit bleek een zeer effectief promotiemiddel: de website is sinds 25 mei 2003 online en op 3 juni hadden al meer dan tweeduizend mensen de website bezocht.

Ook is aandacht aan de site van Vak zz in de psv Flits besteed, op de psv-website staat een link naar de website van Vak zz, er is een artikel over de site in *PSVINSIDE* verschenen en ook op de alfresco-schermen in het stadion is de site gepromoot.

De redactie komt elke donderdag van 17 tot 19 uur bij elkaar. In een jaar tijd zijn ze ongeveer veertig keer bij elkaar geweest. Tijdens de vergadering dragen de jongeren onderwerpen aan waar ze over willen schrijven. In samenwerking met de supporterscoördinator en een steward wordt bekeken of de onderwerpen geschikt zijn en geplaatst kunnen worden. De redactieleden worden begeleid door een steward van vak zz evenals door één van de supporterscoördinatoren.

In het Philips-stadion is een ruimte beschikbaar gesteld ten behoeve van de periodieke redactievergaderingen. In deze ruimte zijn drie vaste pc's en één laptop beschikbaar voor de redactie. Tevens hebben de jongeren de beschikking over een digitale camera. Tijdens de bijeenkomst van de redactie werken ze in deze ruimte. De rest van de week wordt ook thuis aan artikelen gewerkt.

De jongeren moesten nog veel journalistieke vaardigheden leren zoals schrijven en interviewtechnieken. De stewards begeleidden de jongens in dit proces. Oorspronkelijk was het de bedoeling om de redactieleden door professionele journalisten en fotografen te laten voorbereiden op het 'vak'. In plaats daarvan is ervoor gekozen de jongeren stap voor stap zelf te laten ervaren wat er allemaal komt kijken bij het vullen van een website met zinnige inhoud. Dat was niet altijd even gemakkelijk, want de schrijfvaardigheid van de jongeren bleek in het begin vrij slecht te zijn. De stewards moesten hierin fors ondersteunen. Ook bleek dat te veel emoties over een voetbalwedstrijd het schrijven in de weg stond. Of dat de moppen te grof waren. Zo nu en dan moest dan ook, altijd in overleg, flink geschaafd worden aan de schrijfsels. Verder bleek, vooral tijdens tentamenperiodes en proefwerkweken dat het werk voor de redactie soms te veel tijd kostte.

De inzet van de jongens was wisselend. Soms liepen ze over van de ideeën, andere keren moesten ze geactiveerd worden. Over de hele linie bleven ze heel gemotiveerd. De redactie zou ook actueel psv-nieuws verslaan. Al gauw bleek dat dit meestal niet haalbaar was, omdat psv.nl dat ook al doet. Als je wekelijks bij elkaar komt kun je nooit zo snel op nieuws inspringen als een professionele nieuwsdienst. De redactie moest zich dus op andere dingen richten. Ook is ervoor gekozen om geen psv-voetballers te interviewen. Deze zijn moeilijk bereikbaar. Wel zijn bijvoorbeeld Van Raay, de stadiondirecteur, de voorzitter van psv, de supporterscoördinator en het hoofd veiligheid geïnterviewd. Daarnaast is cabarettier Theo Maassen geïnterviewd. Dat was ook een kick. Een andere hit was het mee mogen naar een uitwedstrijd met de supportersvereniging in een bus om deze te verslaan. Om de topwedstrijden werd geloot. Elke wedstrijd mochten er twee redactieleden gratis mee, gekleed in opvallende hesjes zodat ze niet uit het oog verloren werden.

Resultaten

De onderlinge contacten tussen de redactieleden zijn sterk geworden. Ook buiten de redactie hebben ze nauw contact. Ze spreken met elkaar af en chatten druk met elkaar. Hun onderlinge band is zelfs zo sterk geworden dat ze er halverwege het jaar niet mee akkoord wilden gaan om de redactie uit te breiden zodat het werk over meer jongeren verdeeld kon worden. Ook de relatie met de stewards en supporterscoördinator is geïntensiveerd door alle werkzaamheden rondom de site.



De website trekt van 28 februari tot en met mei 2004 gemiddeld 245 individuele sessies per dag en in totaal 22998 sessies. De oorspronkelijke doelgroep van de site is de 1600 jongeren met een seizoenkaart in Vak zz. Gezien de aard van de doelgroep: jongeren tussen de twaalf en zestien met interesse voor psv en voetbal, is dat een goede score. Bij een vergelijking met cijfers van de website van psv valt dat aantal een beetje in het niet. De psv-site had in 2003 gemiddeld 266.667 sessies per maand vanaf unieke IP-adressen (uit de hele wereld). Dat neemt niet weg dat er met de site van vak zz maandelijks duizenden jongeren bereikt worden, waaronder ook de vaste bezoekers van Vak zz.

Het plan was dat de jongeren gewapend met digitale camera de tribune op gingen om supporters te fotograferen en te interviewen zodat ze in een smoelenboek met bijbehorende persoonlijke informatie (zoals hobby's) op de website kwamen. Dat is wel gebeurd, maar veel minder vaak dan gepland. Er zijn wel veel foto's gemaakt en geplaatst op de website, maar slechts bij een tiental foto's is persoonlijke informatie toegevoegd. De redactieleden vonden het moeilijk om mensen op de tribune zomaar aan te spreken.

De mogelijkheid werd geboden om zich te registreren op de website. Dit is gedaan door ongeveer vijfhonderd jongeren. De jongeren die zich geregistreerd hebben, zijn veelal uit Eindhoven en omgeving afkomstig, maar ook uit de rest van Nederland. Alleen degenen die zich registreerden, konden meedoen aan de spelletjes op de site en het forum.

Het was verder de bedoeling dat psv-supporters problemen en andere zaken die er speelden op de website bespreekbaar maakten via het forum, zoals het verbod op frisdrank op de tribune. Van het forum is weinig gebruikgemaakt. Het grote forum van psv krijgt wel reacties, maar de reikwijdte daarvan is ook vele malen groter. De redactieleden waren zelf wel een klankbord voor zaken die ze in het vak hoorden. Vervolgens schreven ze daar stukken over op de website. Een periode van een jaar blijkt eigenlijk te kort om al veel te kunnen zeggen over de eigen identiteit van vak zz. Volgens de trekker van dit project is de sfeer in het vak in de loop van het jaar wel al verbeterd. Of dit komt door de website van vak zz of het feit dat het vak een jaar langer bestaat, is moeilijk te zeggen. Wel is het supportersgedrag het afgelopen jaar verbeterd. Er werd voorheen veel troep zoals bekers waar de frisdrank in geschonken wordt naar benden gegooid. Daar bevindt zich de businesstribune. Op de website is hier veel aandacht aan besteed. De hoop was om juist via de website begrip te kweken voor ogenschijnlijk jongerenonvriendelijke acties, zoals het frisdrankverbod op de tribune, zodat ze minder agressie oproepen en gedragsverandering teweegbrengen. Het gedrag van de jongeren op de tribune is nu dusdanig verbeterd dat het verbod is opgeheven.

De ervaring is dat een dergelijke redactie intensieve begeleiding nodig zal blijven hebben. Gebleken is dat er veel meer begeleidingstijd nodig is dan van tevoren gepland was. Het begeleiden van de redactie bij het plaatsten op de website, de eindredactie van de aangeleverde stukken, het meegaan met de uitwedstrijden en het beheer van de spullen (pc's, laptop en digitale camera kosten zo'n zes tot acht uur per week. Elke week zaten er drie stewards bij de redactievergadering, waar ze ongeveer twee uur aan besteedden. Daarnaast gingen ze regelmatig mee met de interviews.

De jongeren hebben zich in de tussentijd ook persoonlijk goed ontwikkeld. Sommigen waren in het begin niet in staat een samenhangend stuk op papier te zetten terwijl ze nu boeiende en leuke artikelen kunnen schrijven. Daarnaast hebben ze ook beter geleerd in te schatten wat je wel en niet kunt publiceren. De redactie zal in een andere vorm worden gecontinueerd. Alle redactieleden willen graag doorgaan.

De doelstellingen van Vak zz waren behoorlijk ambitieus waar het erom ging de onderlinge sociale contacten van de jongeren in Vak zz te verbeteren en zo de overlast op de tribune te beperken. Stevige sociale contacten zijn vooral gerealiseerd tussen de redactieleden onderling en de hen begeleidende stewards en supporterscoördinator. Daarnaast is de maatschappelijke betrokkenheid van de redactieleden verbeterd doordat ze zich grotendeels richtten op de bredere context van het voetbal. Hun journalistieke vaardigheden zijn eveneens ontwikkeld. De uitstralende werking van de website naar de onderlinge relaties tussen jonge voetbalsupporters in vak zz is moeilijker aan te geven. Het is niet gelukt om problemen breed bespreekbaar te maken in een forum. Het 'smoelenboek' van mensen op de tribune is slechts

voor een klein deel gevuld met 'smoelen' met een persoonlijk verhaal erbij. De beoogde bespreking van problemen en actualiteiten in vak zz op de website is vooral via eenrichtingsverkeer totstandgekomen: van de redactieleden naar de lezers en niet omgekeerd. Uit de bezoekerscijfers blijkt dat met de site een grote groep jongeren bereikt is. Uit het feit dat de overlast in het jaar dat de website van vak zz draaide, is verminderd kan voorzichtig geconcludeerd worden dat deze site hieraan een steentje bijgedragen heeft. Daarnaast kan ook aan de factor tijd toegeschreven worden dat vak zz iets meer een eenheid geworden is. Hieruit kunnen we concluderen dat een website bouwen vóór en door jongeren een nuttig instrument kan zijn om saamhorigheid van supporters op een positieve manier te sturen. Er is een aantal lessen te trekken die de effectiviteit kunnen vergroten:

Een promotie-instrument waarbij mensen uitgenodigd worden om de van hen op de tribune gemaakte foto op de website te bekijken is zeer effectief. Jongeren hadden een heel direct belang bij het bezoeken van de site. Een volgende stap is dan het binden van de bezoekers. Het heeft geen zin om hetzelfde nieuws te verslaan als de overkoepelende club, in dit geval psv. Een kleine redactie van jongeren kan hier qua actualiteit nauwelijks tegen op. Het is zaak om te zoeken naar onderwerpen die interessant zijn voor deze specifieke doelgroep. Een groepje jongeren erop uitsturen op de tribune om medejongeren te fotograferen en te interviewen is moeilijk. Er moet veel schroom overwonnen worden. Wil zoiets slagen, dan moeten ze daarin goed begeleid worden. Wellicht kan onderscheidende kleding (zoals bij de kinderredactie) met psv-badje bijvoorbeeld enige autoriteit verlenen, waardoor het gemakkelijker wordt. Een redactie van zes jongeren is eigenlijk een te klein aantal om een dergelijke site te blijven voorzien van nieuwe informatie. Een aantal van ongeveer tien is aan te bevelen.

En nu?

Een van de doelstellingen van Vak zz was het realiseren van een eigen identiteit door het creëren van een eigen logo en website voor vak zz. Deze worden na ruim een jaar veranderd. Met ingang van juli 2004 zullen psv Young Reds⁶⁾ en website vakzz worden samengevoegd. Ze gaan verder onder een nieuwe naam, als fanclub voor psv-fans (www.vakzz.nl gaat daarbij ook op in <http://www.psvredz.nl/>). Jeugdmarketing zal een grotere rol in het concept gaan spelen. Verder zullen de afdelingen wedstrijdorganisatie, veiligheid en relatiebeheer supporters meer betrokken worden. Er zal een stagiair komen die dit gaat begeleiden. De redactie zal worden uitgebreid tot ten minste tien personen. De oude redactie blijft in haar geheel zitten. Er zullen dus vier jongeren bij komen. Tijdens de open dag op 26 juli 2004 wordt de nieuwe fanclub voor psv-fans van dertien tot en met zestien jaar gelanceerd. Naast het logo en de naam wordt dan ook de nieuwe website gelanceerd.

6) psv Young Reds is een commerciële club die erop gericht is om jongeren van 13 t/m 16 aan psv te binden.

W. Vals Plat

DOELSTELLING:

Met nieuwe media wijktheater ontwikkelen, waarbij bewoners zowel het stuk schrijven als de uitvoering doen.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Een thema als wijkvernieuwing mag dan iedereen bezighouden en veel invloed op de wijk uitoefenen, het werkt onvoldoende mobiliserend om in een kleine wijk voldoende deelnemers voor een wijktheater te vinden. Technologie wijzigt daar niets aan.

SUBSIDIE: € 5.593,-

LOOPTIJD: maart 2002 tot oktober 2002

WEBSITE: <http://vals-plat.dse.nl/>

CONTACT: Frank Overzier
Loket W
Buurthuis Bellefort
Iepenlaan 40
5616 NS Eindhoven
Telefoon: 040 257 59 39

E-MAIL: f.overzier@loketw.nl

Context

Mensen leven dicht op elkaar in een wijk, maar hoeven daarom nog niet met elkaar te praten of elkaar te kennen. Veel tijd wordt immers buiten de buurt zelf doorgebracht, de woonplaats is van hangplek geëvolueerd tot uitvalsbasis.

Op diverse plaatsen in Nederland en daarbuiten wordt met wijk- en straattheater beoogd om te midden van onbekendheid tussen burens toch het gesprek over gemeenschappelijke thema's vorm te geven, bijvoorbeeld over verkeersveiligheid of overlast door jongeren. Zo organiseert acteursbureau Kapok al sinds 1999 door het hele land 'buurtsoaps' (www.kapok.nl), onder andere in de Utrechtse wijk Lunetten over het onbegrip tussen jongeren en ouderen.

Het project *Vals Plat* draaide rond het idee om in Drents Dorp een vorm van wijktheater te ontwikkelen. Een mengeling van sketches, liedjes en beeldmateriaal zal de basis vormen voor vijf tot vijftien voorstellingen. Daarbij wordt voortgebouwd op het succes van een ouder

initiatief, 'Strijps gedicht, Strijps gezicht', dat uitmondde in een fraai boekwerk over dit stadsdeel en waarvan verschillende vrijwilligers aangaven in te zijn voor een vervolg. Het thema van het toneelstuk wordt de wijkvernieuwing in Drents Dorp.

De doelstellingen van het project zijn drieledig, te weten het versterken van sociale netwerken, het verbeteren van relaties tussen autochtonen en allochtonen en het betrekken van burgers bij maatschappelijke thema's uit de wijk.

De hypothese bij de start van Vals Plat is dat technologie ondersteunend kan zijn bij de werving van deelnemers voor het wijktheater, bij de voorbereiding van het toneelstuk en zelfs bij de opvoering ervan. Zo kan via een website een beeld gegeven worden van wat het betekent om deel te nemen aan wijktheater, wie erbij betrokken is of praktische informatie als waar en wanneer repetities plaatsvinden. Onderliggend is de hypothese dat op deze manier meer burgers bij het initiatief betrokken kunnen worden, en ook burgers die zich door dergelijke initiatieven anders niet laten aanspreken, zoals jongeren.



Uitvoering

Vals Plat was het eerste project om projectsubsidie te krijgen via Strijp-id, het stimuleringsfonds van Digistein. Dat ging gepaard met enige feestelijkheid, via een symbolische uitreiking van een xxi-cheque Plat op 23 januari 2003 voor een maximumbedrag van 82.000 euro. Alle aanwezigen kregen meteen een gratis toegangskaart voor de eerste voorstelling, datum later te bepalen.

De projectleiding van Vals Plat is in handen van Frank Overzier, medewerker van Loket W. Daarnaast is van diezelfde organisatie ook de Taal drukwerkplaats betrokken, alsook de muzikanten van stichting Paraplu en het Centrum voor de Kunsten.

Anders dan in vele andere projecten van wijktheater is het uitgangspunt bij Vals Plat dat bewoners zelf het stuk samen schrijven en zichzelf spelen, en hun rol dus niet wordt overgenomen door (professionele) acteurs.

Binnen een relatief korte periode wordt de website van Vals Plat gelanceerd, op www.vals-plat.nl. Daarop staan praktische informatie alsook een digitaal filmpje met beelden van een voorbereidende vergadering in Drents Dorp.

Helaas resulteert de vliegende start niet in het gewenste resultaat. De werving van vrijwilligers wordt bemoeilijkt door het in deze periode ter ziele gaan van het huis-aan-huis blad *Wijkblad Strijp*. Promotie verloopt daarom via folders, mond-tot-mondreclame en internet. Hoewel er ruim tweehonderd bezoeken gebracht worden aan de website en er ook op allerlei andere wijzen gemobiliseerd wordt voor deelname, blijft het aantal vrijwilligers bedroevend laag.

Op een eerste voorbereidingsavond komen slechts vijf mensen opdagen, op een tweede slechts drie. Na enkele maanden wordt in de lente van 2003 een extra inspanning gedaan met als doelstelling om tijdens de derde voorbereiding minstens tien deelnemers te hebben. Er is een mailing naar alle overleggroepen in Strijp, er zijn wervingsgesprekken met activiteitengroepen in Strijp en met enkele sleutelfiguren. Als resultaat zeggen elf mensen toe te komen, maar helaas zijn er op de avond zelf slechts drie aanwezig. Het opbellen van de afwezigen leidt tot excuses zoals

“ja maar, dingetje is net op televisie”.

De wervende kracht van internet moet het afleggen tegen de ingesleten traditie van het voor de buis hangen.

Resultaten

Het project is na een sterke start stukgelopen op een te beperkt aantal deelnemers en het grootste gedeelte van de subsidie is teruggestort in het stimuleringsfonds van Digistein.

Een verklaring voor deze ontwikkeling wordt gezocht in de spanning tussen de kleine schaal van

Drents Dorp (ongeveer 2.600 inwoners) en de hoge ambities van het project (zelf tekst schrijven, zelf acteren). De nakende sloop van een derde van de buurt is tijdens de start van Vals Plat blijkbaar nog te weinig concreet en ingrijpend aanwezig om deze spanning te overbruggen. De ervaringen leiden tot beschouwingen over te grote vrijblijvendheid rondom uitgesproken intenties van zowel vrijwilligers als samenwerkingspartners.

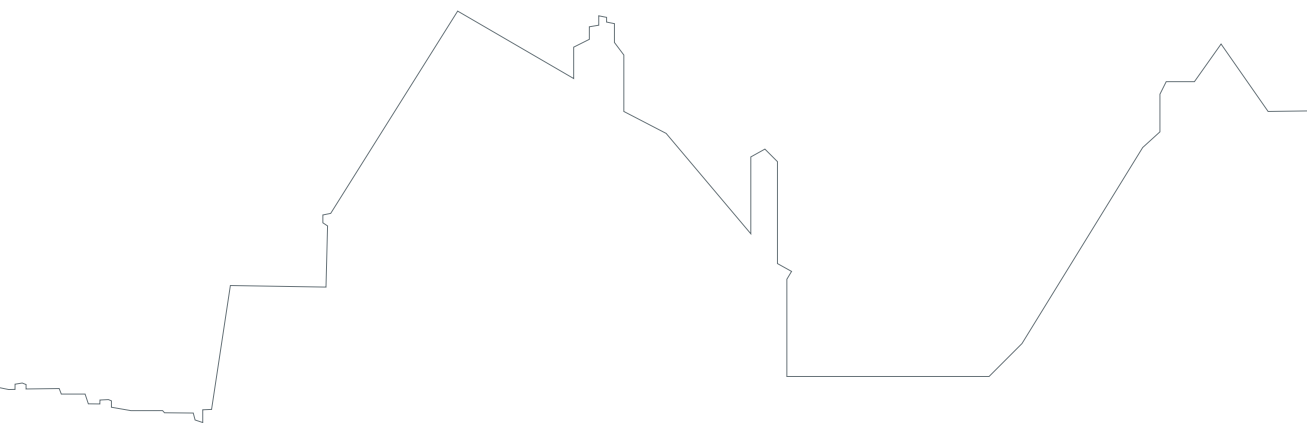
Niet alleen op strategisch niveau zijn er verkeerde inschattingen gemaakt, ook op detailniveau konden dingen beter, zoals de vertraging die ontstond bij de contracten en betaling voor de webbouwers, te wijten aan 'de bureaucratie' en het net iets te laat beschikbaar zijn van de website (waardoor het adres na de uitreiking van de cheque wel in het *Eindhovens Dagblad* stond, maar pas enkele weken later echt bestond).

De mogelijke rol van nieuwe media in deze en eventueel andere vormen van wijktheater kon door deze ontwikkeling niet verkend worden. Enerzijds blijft het idee dat het mobiliserend kan werken, anderzijds heeft de beperkte ervaring ook geleerd dat inzet van nieuwe media kan leiden tot minder flexibiliteit, zeker als de techniek niet zelf beheerd wordt maar via een externe organisatie loopt.

Er zijn geen gegevens gemeten tijdens dit project, behoudens het aantal deelnemers bij elke voorbereidingsvergadering (vijf, drie en drie) en het totaal aantal bezoeken aan de website tijdens de wervingsmaanden (ongeveer tweehonderd).

En nu?

Doordat het project al in een vroeg stadium stopgezet is, zijn er geen lessen uit te trekken over de mogelijke synergie tussen nieuwe media en wijktheater.



X. Virtuele bibliotheek

Eindhoven

DOELSTELLING:

Via verschillende digitale bibliotheekdiensten (zoals romanadvies of virtueel leesclubje) de sociale contacten tussen bibliotheekgebruikers bevorderen.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

De aanvulling van een fysieke bibliotheek met digitale bibliotheekdiensten is nuttig. De buurt is er echter een te kleinschalig niveau voor.

SUBSIDIE: € 136.000,-

LOOPTIJD: januari 2002 tot december 2004

WEBSITE: <http://www.obeindhoven.nl/www/digistein/digistein.cfm>

CONTACT: Jos Geevers
Openbare Bibliotheek Eindhoven
Coördinator Strategie en Beleid
Emmasingel 22
5611 AZ Eindhoven
Telefoon: 040 260 42 60
E-MAIL: j.geevers@obeindhoven.nl



Context

Het hoeft geen verbazing te wekken dat de Openbare Bibliotheek Eindhoven een actieve partner is in de digitale broedplaats. Deze betrokkenheid sluit aan bij de wijkfunctie en de traditionele koppeling die openbare bibliotheken maken tussen informatie en bijdragen aan de samenleving. In 1997 heeft het Nederlands bibliotheekwezen zijn bijdrage aan de kennissamenleving verwoord in het zogenaamde 'pact van Washington'. Bibliotheken stellen zich daarin actief en ondernemend op bij het vervullen van hun maatschappelijke missie in de informatiesamenleving.

Dat is niet nieuw. Openbare bibliotheken hebben historisch gezien emancipatie hoog in het vaandel staan. Die aandacht gaat terug tot het einde van de achttiende eeuw, toen er enerzijds leessociëteiten ontstonden waarin verlichte burgers hun boekenbezit deelden en anderzijds nutsbibliotheken waar het gewone volk gratis of voor een klein bedrag literatuur kon lenen

met het oog op leesbevordering en verhoging van de opleidingsgraad. Moderne bibliotheken verschillen in de uitvoering grondig van hun historische voorgangers, maar delen nog wel deze doelstellingen.

Het traditionele model van de openbare bibliotheek staat echter op twee manieren onder druk. Het model is gericht op dienstverlening en bestaat uit het beschikbaar stellen van een grote hoeveelheid informatiedragers (oorspronkelijk boeken, later aangevuld met cd's en andere) die leden voor een beperkte periode kunnen lenen. Enerzijds is er sprake van dalende trends inzake gebruik. Ongeveer 29% van de bevolking van Eindhoven is lid van de bibliotheek. Zowel landelijk als in Eindhoven daalt echter het aantal leden en het aantal uitleningen al enkele jaren, met een lichte stabilisering in 2003. Toenemend particulier boekenbezit en concurrentie van andere vormen van tijdsbesteding zijn daarin belangrijke elementen. De Openbare Bibliotheek Eindhoven tracht hierop in te spelen door vernieuwende dienstverlening, zoals zondagsopening, de introductie van sprinters (populaire nieuwe boeken die in grote aantallen beschikbaar zijn maar slechts voor een korte tijd) of een experiment in Meerhoven met een boekenautomaat (24 uur per dag toegankelijk, analoog aan de broodautomaat). Bovendien ontwikkelde de bibliotheek zich van 'boekuitleenmachine' tot toegangspoort tot informatie, ongeacht de aard van de informatiedrager (boek, cd, internet). In die ontwikkeling situeren zich bijvoorbeeld de aanwezigheid van kranten en naslagwerken, de toegangspotentialiteit tot internet in de bibliotheek en Al@din, de vragendienst van de samenwerkende bibliotheken (zie <http://aladin.bibliotheek.nl/>).

'Toegangspoort tot informatie, cultuur en ontspanning' is dan ook de slagzin op de website van de Openbare Bibliotheek Eindhoven (zie <http://www.obeindhoven.nl/>). In tegenstelling tot de daling in leden en uitleningen is inzake informatiediensten sprake van een grote stijging. Zowel het aantal informatievragen als het aantal raadplegingen van databanken verdubbelt ongeveer tussen 2002 en 2003 (jaarverslag 2003).

Anderzijds wordt internationaal verwacht dat de bibliotheek doorgroeit van een 'boekenmagazijn' naar een ontmoetingsplaats.

"De bibliotheek van de toekomst wordt niet alleen een plek van het boek, maar ook van de mensen. Veel meer dan nu wordt het een ontmoetingsplaats,"

omschrijft de Antwerpse wethouder Eric Antonis deze ontwikkeling ter gelegenheid van zijn pensioen (de Standaard, 27 juni 2004). Bibliotheken worden omschreven als belangrijke publieke plaatsen waar sociale interactie kan ontstaan, waar niet alleen een relatie tussen burger en boek maar ook tussen burgers onderling uitgebouwd kan worden (Harris, 2003; Putnam & Feldstein, 2003). Bibliotheken passen daarop hun infrastructuur aan, door onder andere uit te nodigen tot langer blijven (cf. het bibliotheekcafé 'de verlichting' in de centrale bibliotheek) en de ondersteuning van leesclubs via de provinciale bibliotheek.

Binnen deze context is de Openbare Bibliotheek Eindhoven in Digistein aan de slag gegaan in het filiaal Strijp met vernieuwende ICT-diensten, om zowel de dienstverlening als de functie van de ontmoetingsplaats te versterken.

Uitvoering

In het project Virtuele Bibliotheek Strijp is sprake van een cocktail van innovatie, van verschillende ICT-ondersteunde aanpassingen als uitbreiding op het bestaande bibliotheekfiliaal. De uitvoering van die innovatiecocktail verliep ruwweg in drie fasen, te weten planvorming in de tweede helft van 2002, ontwikkeling en implementatie in 2003, evaluatie en opschaling eerste helft van 2004. Inhoudelijk is er sprake van vier aandachtsgebieden, te weten bezoek aan de bibliotheek aantrekkelijker maken, digitaal proces rondom boekuitleen, virtuele leesclub en informatieaanbod.

Een eerste reeks innovaties was erop gericht het bezoek aan het bibliotheekfiliaal aantrekkelijker te maken. Daartoe werden extra openingsuren ingevoerd op dinsdagochtend, speciaal voor ouderen, vanuit de observatie dat ouderen de bibliotheek graag bezoeken op een rustig moment, bijvoorbeeld zonder de drukte van een klas uit de basisschool die net op bezoek is.

Tijdens die ochtendopening werden ook kennismakingsessies gegeven met de online-bibliotheekcatalogus (onder de noemer 'bibliotheekgerelateerde mediaondersteuning'), met internet in het algemeen en Word. Burgers die wat verderaf wonen, kunnen opgehaald worden door 'de Witte Raaf', de vervoersdienst voor ouderen in Eindhoven. Ook in andere stadsdelen werd dergelijk vervoer georganiseerd, mede door de sluiting van enkele filialen.

De tweede reeks innovaties is niet gericht op versterking van bezoek aan de fysieke bibliotheek, maar ontwikkelt een logistieke infrastructuur die dat bezoek vervangt. Dat begint bij de klassieke online-catalogus, zoals de meeste bibliotheken die ondertussen hebben. Als uitbreiding daarop is een RomanAdviesMachine ontwikkeld, in samenwerking met andere openbare bibliotheken (zie <http://romanadvies.bibliotheek.nl/>). Wat Amazon.com kan met 'customers who bought this book also bought...' kan de bibliotheek ook. Wie een beetje uitgekeken is op zijn stapel boeken kan favoriete titels en/of auteurs intikken en krijgt suggesties over gelijksoortige literatuur. Daar wordt rekening gehouden met zowel de uitleengegevens als een tekstanalyse van de referaten van deze publicaties.

Als eenmaal de keuze gemaakt is via de traditionele catalogus of anderszins, kan digitaal een reservering geplaatst worden. Helaas is deze toepassing niet in de catalogus geïntegreerd, maar is er sprake van een apart digitaal formulier. De boekgegevens moeten dus manueel overgetikt worden, wat niet echt handig werkt. Op basis van voortschrijdend inzicht wordt deze integratie in een volgende versie van de catalogus wel voorzien.

Ten slotte kan de bibliotheekgebruiker kiezen voor thuislevering van de boeken op een door hem aangegeven adres en tijdstip. Die thuisleveringen worden uitgevoerd door fietskoeriers 'Tour de Ville', die ook boeken kunnen ophalen. Op deze manier is het hele logistieke proces van het zoeken van een boek/cd/cd-rom/... tot aan het thuis in handen hebben ervan gedigitaliseerd en hoeft de bibliotheekgebruiker zijn huis niet meer uit. Daardoor ontstaat meteen een spanning tussen deze efficiëntere vorm van dienstverlening en de sociale functie van de bibliotheek. Kansen tot ontmoetingen worden hier geminimaliseerd, persoonlijke contacten aan de balie worden vervangen door digitale handelingen en alleen bij de aflevering door de fietskoerier zien mensen elkaar in levenden lijve.



Voor de toekomst laat een mogelijke uitbreiding van dit model zich voorspellen. De muziek (KaZaA en dergelijke) en wetenschappelijke informatievoorziening (bijvoorbeeld DAREnet) laten zien dat informatie ook digitaal verpakt en verspreid kan worden. In een dergelijk proces treedt een dematerialisatie op van de informatie, het wordt en blijft allemaal digitaal en neemt nooit een tastbare vorm aan. Alleen de eindgebruiker beslist of er nog materie aan te pas komt, bij het branden van de muziek op een cd of het uitprinten van een artikel. Voor boeken zien we dit nu nog niet direct als een goed alternatief voor gedrukte exemplaren, omdat niemand de nieuwe Harry Potter op scherm gaat lezen, maar ondermeer Philips werkt hard aan de ontwikkeling van elektronische inkt en het eerste commerciële product waarvan het scherm de leesbaarheid van papier benadert, de Librie, is al beschikbaar. Digitale publicaties worden daar 'gehuurd' voor zestig dagen, waarna ze zichzelf vernietigen. Terugbezorgen hoeft immers niet, en een fietskoerier al helemaal niet meer.

Het weghalen van gelegenheden tot ontmoetingen uit het logistieke proces van uitlenen wordt gecompenseerd door te voorzien in een omgeving voor virtuele ontmoetingen, de virtuele leesclub. De bibliothecaris plaatst een aantal populaire boeken (bijvoorbeeld de eerdergenoemde sprinters) in de virtuele etalage, inclusief een korte beschrijving en een foto van de kaft. Iedereen kan daarna op twee manieren zijn mening uiten over het boek, door een waarderende score te geven (van één tot tien) en door berichten over het boek op de discussielijst te plaatsen, dan wel op eerder geplaatste berichten te reageren. Op die manier kan communicatie over en weer ontstaan tussen lezers van eenzelfde boek. De Vlaamse minister van Cultuur, Bert Anciaux, trachtte in april 2002 een dergelijke interactie eerder te bereiken. Al die mensen die op weg naar en van het werk in de trein met hun hoofd in hun lectuur zitten, kunnen daar maar beter over praten. Dat hoopte hij te bereiken door veertigduizend exemplaren van een boek (*Vuur* van Bart Koubaa) en bijbehorende badge uit te delen, met de vraag aan lezers op een specifieke dag die button te dragen en herkenbaar te zijn als lezer en 'gesprekspartner'. In Seattle en Chicago was het succesvol als leesbevordering en stimulans tot communicatie over en weer, in Vlaanderen helaas niet.

Ten slotte is er een vierde cluster van nieuwe digitale toepassingen vanuit het bibliotheekfiliaal in Strijp, gericht op informatievoorziening. Daartoe behoort de wijkknipselkrant. Naar analogie met de krantenknipsels aan het prikbord in de lokale infowinkel, wordt in de wijkknipselkrant de tekst geplaatst van alle artikelen uit de dagbladpers die op de wijk betrekking hebben. Zo ontstaat er een virtueel wijkgeheugen. Daarop aansluitend is een weblinks-dossier ontwikkeld, met verwijzingen naar websites met voor de wijk relevante informatie. Tenslotte is ook een hobbyscoop ontwikkeld, met informatie en verwijzingen per hobby.

In dit kader wordt ook een vormingsaanbod ontwikkeld voor ouders met kleine kinderen, waar het thema veilig internetten aan de orde is.

De virtuele boekenkast is nog niet van de grond gekomen. Elders in Nederland is daar een theoretisch model voor ontwikkeld waarvoor de Openbare Bibliotheek Eindhoven belangstelling heeft. In 2005 wordt verder gewerkt aan dit projectidee.

Resultaten

De resultaten van de innovatiecocktail laten zich samenvatten in twee observaties, te weten de resultaten bij bibliotheekleden en de resultaten binnen de bibliotheek zelf.

De situatie ten aanzien van (potentiële) bibliotheekleden leek aanvankelijk erg droevig en een complete mislukking. Er is in Drents Dorp nauwelijks gebruikgemaakt van de diverse nieuwe diensten.

Zo heeft in Strijp (inclusief Drents Dorp) niemand gebruikgemaakt van de boek-aan-huisservice met Tour de Ville, terwijl er in Stratum wel een beperkt aantal deelnemers zijn. De vervoersdienst de Witte Raaf heeft in Strijp geen klanten, terwijl er in Stratum elke week gereden kan worden. De cursus 'Mijn kind en internet' is in 2003 aangeboden. Na een intensieve werving op de basisschool in Drents Dorp bleken slechts drie ouders geïnteresseerd te zijn. Ook landelijk is het geen succes. In het najaar van 2004 wordt in samenwerking met Loket W gekeken of er een andere modus is te vinden waarop het wel aanslaat.

Voor deze situatie kunnen verschillende verklaringen zijn, zoals gebrekkige communicatie, slechte uitwerking van de plannen, wijkgebonden desinteresse, structureel geen behoefte aan deze nieuwe diensten of een te kleinschalig gebied. Bij opschaling van de diensten naar stedelijk niveau bleek de virtuele leesclub en de RomanAdviesMachine wel interesse te wekken. De andere diensten werden niet opgeschaald omdat daarvoor geen financiële dekking beschikbaar was (bijvoorbeeld de thuisbezorging via de fietskoeriers).

De analyse van de bibliotheek is dat op verschillende fronten is gecommuniceerd (folder, publiciteit in de krant, werving via onderwijs, benadering verzorgingstehuizen). Publiciteit heeft echter niet het gewenste effect gehad. De plannen waren voldoende uitgewerkt, op tijd gerealiseerd en organisatorisch goed verankerd in de front office en de back office. Voor de inwoners van de wijk Drents Dorp en later Strijp hebben de diensten niet de vanzelfsprekende meerwaarde. Daarbij dient te worden opgemerkt dat het gebruik van de website van de bibliotheek nog pas in opkomst is. Volgens de Monitor Cultuurbereik van mei 2004 bezoekt slechts 11% van de Eindhovenaren de website wel eens en daarbij vooral jongeren tussen de vijftien en zeventien jaar. De bibliotheek wil daarom de producten blijven inzetten en veel werk maken van het bekendheid geven aan de producten.

Paradoxaal genoeg is het beeld over de resultaten binnen de bibliotheek zelf tegenovergesteld aan de ervaringen van de bewoners van Drents Dorp, en overheersen hier positieve ervaringen.

Er is sprake van een omslag ten aanzien van internet, van een bedreiging voor het gedrukte woord (en onrechtstreeks dus van de bibliotheek) naar een instrument dat het primaire proces van de bibliotheek kan ondersteunen. Er wordt dan ook stevig gebouwd aan de virtuele bibliotheek en veel actiever naar toepassingen van internet gezocht. Bovendien heeft het werken aan de Virtuele Bibliotheek Strijp effect gehad op de opstelling van de bibliotheek in de stedelijke sociale infrastructuur. Daar is nu sprake van goede contacten tussen de bibliotheek en bijvoorbeeld de brede welzijnsorganisatie, daar waar er voorheen een aarzelende en zelfs vijandige houding bestond.

“De koudwatervrees om synergie ten opzichte van elkaar op te zoeken, is verdwenen,”
omschrijft Jos Geevers van de bibliotheek deze ontwikkeling.

En nu?

De verschillende onderdelen van de innovatiecocktail uit de Virtuele Bibliotheek Strijp zijn niet het exclusieve eigendom van de Openbare Bibliotheek Eindhoven, maar zijn ontwikkeld in samenwerking met andere bibliotheken.

De volgende producten worden in 2005 op de schaal van de stad ingezet:

- >> *iedere wijk een eigen site, inclusief een eigen digitaal wijkarchief/prikbord en een eigen hobbyscoop/ kleintjesrubriek*
- >> *de leesclub wordt volledig gecentraliseerd en gekoppeld aan fysieke leesclubs*
- >> *Boek-aan-huisservice voor de hele stad*
- >> *Mijn kind en internet' voor de hele stad*
- >> *media-educatie voor de hele stad*

De wijkbibliotheken krijgen ieder een budget om de diensten onder de aandacht van het publiek te brengen.

Y. Volta

DOELSTELLING:

Via digitale vacatures en sollicitaties een betere vrijwilligersbemiddeling uitbouwen.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Dit project zit te vroeg in de startfase van uitvoering om nu reeds leerpunten te benoemen.

SUBSIDIE: € 120.761,-

LOOPTIJD: juli 2003 tot december 2004

WEBSITE: <http://www.volta-eindhoven.nl/>

CONTACT: Henk Berkers
Loket W
Don Boscostraat 4
Postbus 2077
5600 CB Eindhoven
Telefoon: 040 257 59 39

E-MAIL: h.berkers@loketw.nl



Context

Talrijke sectoren van het dagelijkse leven zouden er volstrekt anders uitzien zonder de vele vrijwilligers die hun steentje bijdragen. De oma die elke ochtend klaar-over is bij de basisschool, de vader die trainer is bij de jeugdvoetbalclub, de buurmannen die de handen uit de mouwen steken en een hoop zwerfvuil opruimen, de jongere die in de drukke agenda tijd vrijmaakt om als thuisbezoeker zieken te bezoeken en op te fleuren. De slagkracht van sectoren als sport, onderwijs, zorg en welzijn bestaat uit het mobiliseren van vrijwilligers en de synergie tussen de inzet van betaalde beroepskrachten en deze vrijwilligers. Bovendien kan vrijwilligerswerk onderdeel zijn van maatschappelijke activering.

De erkenning van de belangrijke rol van vrijwilligers wordt niet zelden gekoppeld aan een sombere analyse over de daling van vrijwilligerswerk, en dit zowel in kwantitatief als kwalitatief perspectief. De moderne burger heeft het te druk met werk en ontspanning om zich

nog in te zetten, de televisie is een grote concurrent en houdt mensen binnenskamers, men wil nog wel eens een klusje komen doen als vrijwilliger maar zich niet binden voor langere termijn. Tegenover deze veel gehoorde analyse staat twijfel over de juistheid van de veronderstellingen. Divers onderzoek geeft aan dat burgers zich juist meer inzetten als vrijwilliger, maar er versnippering is van de terreinen waarop dit gebeurt en onze verwachtingen ten aanzien van die vrijwilligers sterker stijgen. Net als in de arbeidsmarkt is er ook sprake van knelpunten, specifieke vraag naar vrijwilligers waar geen aanbod voor bestaat. Door deze ontwikkelingen ontstaat het gevoel van een tekort te midden van toename (Dekker & de Hart, 2004).

Te midden van deze ontwikkelingen heeft de gemeente Eindhoven de ambitie uitgesproken haar vrijwilligersbeleid te moderniseren:

“Vrijwilligers vormen het cement van de stad. Wij willen vrijwilligers erkennen, waarderen en ondersteunen. Daarbij zal onze inzet meer moeten zijn afgestemd op wat vrijwilligers van vandaag vragen. Dit is ook van belang om meer jonge mensen, senioren en allochtonen te stimuleren om vrijwilligerswerk te verrichten.”

(Gemeente Eindhoven, 2002a).

Die visie is nader uitgewerkt in een raadsbesluit (dd. 11 november 2003): ‘Erkennen, waarderen en ondersteunen Programma Faciliteiten voor vrijwilligerswerk 2004 -2007’. Daarin is onder meer de keuze gemaakt om het vrijwilligersbeleid dichterbij de burger te plaatsen, en dus meer activiteiten op stadsdeelniveau en met stadsdeelkantoren uit te voeren, en minder op het niveau van de hele stad. Inhoudelijk worden in dit plan zes lijnen uitgezet, te weten:

- >> *waardering van het vrijwilligerswerk, onder andere de invoering van een gemeentelijke vrijwilligersonderscheiding en een stadsbrede campagne (lente 2004) met de slogan ‘als vrijwilliger kom je ergens’ (zie <http://www.vrijwilligerseindhoven.nl/>)*
- >> *werving van vrijwilligers, met name vanuit ‘moeilijke’ groepen als jonge mensen, senioren en allochtonen*
- >> *ondersteuning van vrijwilligersorganisaties*
- >> *benutten van expertise van vrijwilligersorganisaties*
- >> *vereenvoudigen financiële ondersteuning van het vrijwilligerswerk*
- >> *activering en vrijwilligerswerk*

Eindhoven staat niet alleen in haar ambitie vrijwilligersbeleid te moderniseren. Landelijk staat dit thema in de belangstelling onder andere door de in 2001 door toenmalig staatssecretaris van vws, mevrouw M. Vliegenthart, geïnstalleerde commissie-Groenman. Deze commissie rondt eind 2004 haar werk af (ondertussen onder voorzitterschap van Mevr. Visser-Van Doorn) en Nederlandse gemeenten krijgen binnenkort een ‘koffertje’ met de instrumenten van de

commissie: de digitale monitor, twee boekjes over visie, twee testen over het beleid en de vrijwilligersgerichtheid van de gemeente en een boekje over interactieve beleidsvoering en de regisseursrol van de gemeente. Eindhoven was als pilotgemeente betrokken bij het werk van deze commissie, met name op het terrein van regievoering.

In diezelfde periode subsidieert het ministerie van vws het project 'Smaakmakers', dat bedoeld is om jongeren te interesseren voor vrijwilligerswerk (zie <http://www.smaakmakers.nl/>). Om allochtonen te betrekken bij vrijwilligerswerk in (autochtone) organisaties is 'Stap Twee' opgezet (zie <http://www.staptwee.nl/>), bedoeld om vrijwilligersorganisaties te helpen bij het 'verkleuren'. Landelijk leidde verhoogde belangstelling voor vrijwilligerswerk ook tot een nationale campagne in december 2003 van de Stichting Ideële Reclame (SIRE) om burgers te verleiden tot meer vrijwilligerswerk, onder de slogan 'ontdek je tweede ik'.

Het Volta-project richt zich op het kruispunt van twee lijnen uit het eerder genoemd gemeentelijke programma, te weten de doelstelling meer vrijwilligers te werven en de vrijwilligersorganisaties te ondersteunen. Uitgangspunt is dat middels een digitale vacaturebank waarin zowel vrijwilligers als verenigingen informatie kunnen plaatsen, er meer 'matches' gemaakt kunnen worden tussen vraag en aanbod op de markt van vrijwilligers. Traditionele werving van vrijwilligers is erg beperkt tot de bekende mensen, verenigingen zoeken te veel in eigen kring.

Bij de ontwikkeling van Volta worden ervaringen uit eerdere digitale vrijwilligersbemiddeling meegenomen. Aansluitend bij de beleidslijn om meer op stadsdeelniveau te organiseren ligt het zwaartepunt van Volta bij Strijp, en niet bij de stedelijke vrijwilligerscentrale (zie <http://www.vrijwilligerscentrale-eindhoven.nl/>). Het projectplan schrijft daarover

"De stelling is dat veel mensen in wijken nu niet toekomen aan vrijwilligerswerk omdat het 'te ver af' georganiseerd is."

Uitvoering

Strijp kreeg eind 2003 met Volta als eerste stadsdeel een eigen vrijwilligerssteunpunt. Het vormt daarmee een pilot op het gemoderniseerde gemeentelijke vrijwilligersbeleid. Als zodanig kent Volta meer dan een digitale component. Zo is er een goed toegankelijke fysieke plaats ingericht waar vrijwilligersbemiddeling kan plaatsvinden (onderdeel van het Loket W-kantoor in Strijp, Zeelsterstraat 80). Er is algemeen promotie gevoerd door een huis-aan-huisfolder en artikelen in de lokale pers. Er wordt bovendien gerichte promotie georganiseerd richting jongeren via de onderwijsorganisaties, richting allochtonen en richting mensen met een handicap via hun relevante organisaties. Bij die laatste categorie wordt ook gedacht aan specifieke vormen van vrijwilligerswerk, die eventueel vanuit huis uitgevoerd kunnen worden (bijvoorbeeld vertaalwerk...). De gehele benadering is vraaggericht, zowel richting verenigingen als vrijwilligers.

De digitale component bestaat uit een website (zie <http://www.volta-eindhoven.nl/>). Daarop kunnen verenigingen hun vraag naar vrijwilligers invoeren en vrijwilligers hun aanbod. Het projectplan omschrijft diverse elementen waarop een dergelijke digitale aanpak meerwaarde oplevert ten aanzien van de traditionele manier van werken:

- >> *zowel vraag als aanbod is 24 uur per dag bereikbaar*
- >> *informatie en oriëntatie; voor en van vrijwilligers en organisaties*
- >> *bemiddeling; matching tussen zoeker en aanbieder die compleet is maar tevens overzichtelijk en gebruiksvriendelijk, met extra mogelijkheden voor specifieke groepen of categorieën; de matching richt zich op regulier en op incidenteel werk*
- >> *registratie en monitoring van vrijwilligers naar persoons- en persoonsgebonden gegevens, vaardigheden, talenten, ambities et cetera*
- >> *registratie en monitoring van organisaties aan de hand van verschillende gegevens; vacatures, ondersteuning, voorwaarden en procedures, aanmelden, activiteiten*
- >> *administratie, invoeren en verwerken van gegevens*
- >> *publiciteit en PR; direct kunnen overzichten en affiches worden opgemaakt en uitgedraaid*

Bij de ontwikkeling van de digitale component van Volta is nauw samengewerkt met Datawerken (zie <http://www.datawerken.nl/>), een softwarebedrijf uit Zeist. Datawerken is een van de pioniers inzake toepassingen van computers in de sector zorg en welzijn, en lanceerde al midden jaren tachtig programma's als ADDI (Advies Door Directe Informatie) en SOKI (Sociale Kaart Informatie). Op het gebied van software voor cliëntregistratie behoorde Datawerken tot de eerste innovatieve bedrijven die de opschaling maakten van eenvoudige tel- en turfsoftware naar digitalisering en beheer van volledige cliëntdossiers (Steyaert, 1993). Die software (REGI) groeide in aantal functies en omvatte al snel een module voor bemiddeling en begeleiding naar vacatures (REGIPRO). Deze wordt zowel in de sfeer van vrijwilligerscentrales toegepast als bij sociale activering.

Binnen Loket W zelf was ook al ervaring aanwezig inzake vrijwilligerswerk en digitale ondersteuning daarbij. Op stedelijk niveau werkt al enkele jaren de vrijwilligerscentrale met een informatieve website en de mogelijkheid digitaal vraag naar en aanbod van vrijwilligerswerk in te voeren (zie <http://www.vrijwilligerscentrale-eindhoven.nl/>). Deze vrijwilligerscentrale was een van de fusiepartners van Loket W in 2002 en is nu een van de activiteiten van de afdeling 'stedelijke voorzieningen'.

De digitale component van het Volta-project is gestart in september 2003 met een reeks gesprekken met bestaande vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties, stadsdeelkantoor, Datawerken

en andere betrokkenen. Daarin werden de functionele eisen van het nieuw te bouwen digitale systeem doorgenomen en op haalbaarheid/wenselijkheid beoordeeld. Op basis van deze analyse heeft Datawerken de functionele analyse gemaakt en is men begonnen met bouwen. Het meest voor de hand liggende verschil met vorige producten is het volledig online plaatsen van de toepassing zodat gebruikers er tijds- en plaatsonafhankelijk bij kunnen. Vorige toepassingen waren beschikbaar op afzonderlijke computers en daardoor minder toegankelijk.

In de winter 2003-2004 heeft het project behoorlijke vertraging opgelopen ten aanzien van de oorspronkelijke planning. Oorzaken hiervan lagen bij een aantal logistieke processen, zoals verhuizing van Loket W en de bestelling/installatie van hardware. Ook een discussie over de mate waarin de grafische huisstijl van Loket W zichtbaar moest zijn op de website en in het promotiemateriaal van Volta heeft voor vertraging gezorgd. Daardoor heeft men de toepassing niet onmiddellijk na de kerst kunnen activeren, maar pas na Pasen, in april 2004.

Resultaten

Zes maanden (inclusief twee zomermaanden) na de start van de digitale vacaturebank van Volta zijn er twintig organisaties ingeschreven met iets meer vacatures. Het aanbod is heel divers, van coach voor een dameszaalvoetbalteam, een gehandicapte man die een (sport)maatje zoekt, collectanten voor de dierenbescherming of een secretaris voor de Stichting Koenraad.

Er zijn ook ongeveer twintig vrijwilligers ingeschreven. Kwantitatief houden vraag en aanbod zich dus in evenwicht. Toch zijn er nog maar zes 'matches' uitgevoerd omdat het aanbod aan vrijwilligerswerk niet aansluit bij de vraag. Bovendien zijn zes vrijwilligers actief geworden in Volta zelf, deze zijn echter voornamelijk op de traditionele wijze geworven, dat wil zeggen via via. Het lage aantal inschrijvingen van organisaties en vrijwilligers is voorlopig niet teleurstellend, maar ook onvoldoende om al van een succes te spreken. Het succes ligt op het terrein van het goed werken van de software en het realiseren van de beoogde gebruiksvriendelijkheid. De twijfel blijft zitten in de mate waarin deze digitale vacaturebank een verhoging van vrijwilligerswerk kan bewerkstelligen.

De vertraging zorgde voor een lancering in april 2004 in plaats van januari. Het nadeel hiervan is dat de lente een slechte periode is om vrijwilligers te werven, gelet op de vele vakantiedagen, de zomerperiode, het mooie weer, de examentijd en dergelijke. Anderzijds is er in april 2004 ook een gemeentelijke campagne waarin de gemeente haar waardering wil laten blijken voor de inzet van de vele duizenden vrijwilligers in de stad. Diverse wethouders gingen een dagje vrijwilligerswerk doen, en er reden de hele lente 'vrijwilligersbussen' in de stad rond. Het is onbekend hoe beide ontwikkelingen zich met elkaar verhouden en het nettoresultaat beïnvloed hebben.

En nu?

De ontwikkeling van een digitaal bemiddelingssysteem voor vrijwilligerswerk in Strijp is altijd gezien als een pilot voor later gebruik in heel de gemeente. Het Volta-project is in deze fase te jong om enige uitspraak te doen over de wenselijkheid van dergelijke opschaling. De volgende maanden worden nieuwe wervingsacties uitgevoerd richting vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers. Pas later zal een inschatting gemaakt kunnen worden van de mate waarin deze manier van werken (erg lokale organisatie van vrijwilligerscentrale in combinatie met via internet toegankelijke vacaturedatabase) effect heeft op het verhogen van vrijwilligerswerk.

Het softwarebedrijf dat als partner betrokken is bij de ontwikkeling van Volta (Datawerken) ontwikkelt en test de nieuwe functionaliteit van de softwareomgeving in Strijp, maar ondertussen zijn er contacten in Amsterdam en Dordrecht voor gebruik van dezelfde toepassing.



Z. Webstrijd

DOELSTELLING:

Het verbeteren van de contacten tussen straatbewoners en het realiseren van een grotere betrokkenheid van bewoners bij hun wijk door het maken van en het deelnemen aan een straatwebsite.

BELANGRIJKSTE LEERPUNT:

Het is moeilijk straatbewoners te bewegen actief te participeren in een straatsite. Een site die een groter geografisch gebied beslaat, zoals een buurt- of wijksite, heeft een grotere kritische massa aan potentiële gebruikers en daardoor meer kans van slagen.

SUBSIDIE: € 39.800,-

LOOPTIJD: januari 2002 – december 2004

WEBSITE: <http://www.webstrijd.dse.nl/>
www.sparrenstraat.dse.nl
www.halvemaanstraat.dse.nl
www.venstraat.dse.nl
www.strypschehoek.dse.nl
www.drentsdorpn Noord.dse.nl
www.kootwijkstraat.dse.nl

CONTACT: Peter van de Emden
Loket W Strijp-Gestel
Zeelsterstraat Eindhoven
Telefoon: 040 266 10 20

E-MAIL: p.v.emden@loketw.nl



Context

Steeds meer straten, buurten en wijken ontwikkelen hun eigen websites. Daarmee heeft de communicerende buurtbewoner er een nieuw instrument bij gekregen. Op de verschillende buurtwebsites krijgen bewoners uiteenlopende mogelijkheden aangeboden. Op de ene site worden ze alleen geïnformeerd, op de andere site wordt tevens de mogelijkheid geboden

vragen te stellen. Sommige websites gaan nog een stapje verder en dienen ook als virtuele ontmoetingsplek die mede tot fysieke contacten moet leiden. Portals die toegang bieden tot buurtsites zijn bijvoorbeeld www.wijkweb.nl, www.buurt-online.nl en www.buurtonline.nl (zonder tussenstreepje).

De website www.versailleslaan.nl, die veel publiciteit heeft gehad, is een voorbeeld van een straatsite in Eindhoven die als initiatief van een buurtbewoner tot stand is gekomen. Via een klik op het huisnummer van de bewoners kan men zich toegang verschaffen tot de eigen website van de bewoners. De voortvarende startfase heeft geleid tot bijeenkomsten van bewoners en gezamenlijke deelname aan computercursussen die gegeven werden door de initiatiefnemer.

Een belangrijke vraag is of er door dit soort sites nieuwe virtuele buurtgemeenschappen ontstaan. Liggen er kansen om hiermee mensen in buurten meer te betrekken bij elkaar en bij hun wijk? Het project Webstrijd, een van de voorbeeldprojecten van Digistein, is een experiment om te kijken of het ontwikkelen van een website voor je straat een manier is om dat te bereiken.

De bedoeling is dat in minimaal zes straten van de buurt Drents Dorp door straatbewoners websites gemaakt worden. De mooiste/beste site krijgt een prijs, zoals een voorziening die door een straat gebruikt kan worden en attenties (bijv. ICT-cadeaubonnen) voor straatbewoners die zich individueel ingezet hebben. Door goede onderlinge samenwerking tijdens het maken van de site én de contacten die ontstaan als gevolg van de 'werkende site', kunnen de onderlinge contacten tussen de straat-/wijkbewoners verbeteren.

De doelstellingen zijn het betrekken van buurtbewoners bij de buurt met behulp van het maken van een website; het bevorderen van sociale samenhang in de straat en de buurt; bevorderen dat bewoners een bijdrage leveren door zichzelf te presenteren op een website; het leggen van relaties tussen huidige bewoners en vroegere bewoners van de straten.

Men hoeft geen kennis van computers te hebben om mee te doen. Oes Hoes verzorgt cursussen op dat gebied.

In het projectplan wordt gesteld dat het project geslaagd is als:

- >> *er minimaal zes straten in Strijp zich hebben gemeld voor een eigen website*
- >> *er zes sites functioneren en minimaal maandelijks worden bijgehouden*
- >> *er in de komende tijd tot december 2003 drie bijeenkomsten zijn gehouden waarin de deelnemers hun ervaringen met elkaar kunnen uitwisselen*
- >> *de (web)straten bereikbaar zijn via de website van Drents Dorp*
- >> *er in een straat naar aanleiding van de website naast een virtuele reünie een echte bijeenkomst tussen de huidige bewoners en de vroegere bewoners heeft plaatsgevonden*



Het projectbureau is met de voorbeeldprojecten naar Loket W gegaan om er mensen bij te zoeken. Op die manier is er ook voor dit project een trekker gevonden. Om mensen te werven om mee te doen met hun straat aan Webstrijd is de volgende communicatie ingezet (grotendeels conform het projectplan).

Er zijn drie keer praktisch opgestelde brochures, gericht op de doelgroep, verspreid in april/mei 2003 bij alle huishoudens in Drents Dorp. Daarmee zijn alle twaalfhonderd huishoudens in Drents Dorp benaderd. In deze brochure stond een uitnodiging voor een infoavond op 12 mei 2003 in Oes Hoes. Een uitnodiging twee weken vooraf, eentje één week vooraf en eentje twee dagen vooraf. Tevens heeft er een oproep gestaan in *Nieuwsbrief Drents Dorp* en op de website Drents Dorp.

Bestaande bewonersorganisaties en individuele bewoners zijn mondeling benaderd. Er is professionals (politie, ambtenaren van het stadsdeelkantoor, medewerkers van HHVL en collega's in het welzijnswerk) die werken in Drents Dorp verzocht bewoners aan te spreken en in het *Eindhovens Dagblad* heeft een artikel gestaan. Op 12 mei 2003 werd een infoavond in Circulo georganiseerd en op 2 juni 2003 was er een tweede bijeenkomst.

Resultaten

Op de eerste bijeenkomst in Circulo zijn twaalf bewoners afgekomen. Hiervan zijn er uiteindelijk acht in een werkgroep terecht gekomen. Later werd de groep iets groter. De aanwezigen waren vooral nieuwe gezichten en niet de vaste gesprekspartners. Na de tweede vergadering gingen drie straten aan de slag.

Er zijn in eerste instantie vier straatsites gemaakt: Venstraat, Halvemaanstraat, Sparrenstraat en Strijpsche Hoeck. De Halvemaanstraat bleek al gauw een doodgeboren kindje (is na de schepping nauwelijks meer aangepast). De Kootwijkstraat is er later als webstraat bij gekomen. In Drents Dorp Noord zijn de Ruurlostraat en de Groenlostraat gezamenlijk een webstraat gestart. Inmiddels worden dus zeven straten bediend met vijf websites.

Technische problemen zijn er weinig geweest. Wel is er door een bedrijfje een applicatie gebouwd die uiteindelijk overbodig bleek omdat de webstratenmakers met Frontpage goed in staat waren om zelf een mooie site te bouwen.

Als we kijken naar de eerdergenoemde doelstellingen, dan kunnen we constateren dat deze niet allemaal zijn gehaald. De sites worden weinig bezocht. Een enkele keer wordt gereageerd door ex-bewoners. Zo heeft een gezin uit Canada per toeval via een zoekmachine de digitale Venstraat gevonden, waar zij vroeger hebben gewoond. Maar ook kreeg een alleenstaande vrouw bedreigende mailtjes via de straatsite van een ex-straatgenoot.

De deelname is te laag om enig effect op de sociale cohesie in de buurt te kunnen verwachten. De groep mensen die zich actief heeft ingezet, is daarop een uitzondering. Zij hebben als groep een band met elkaar gekregen.

Een actieve en enthousiaste initiatiefneemster heeft buitengewoon veel moeite gedaan om haar straatgenoten te activeren. Ze heeft bij alle huizen in de (Sparren)straat aangebeld om mensen enthousiast te maken voor de site. Verder probeerde ze met een eigen (papieren) nieuwsbrief en het uitschrijven van een prijsvraag mensen uit te dagen een actieve bijdrage te leveren. Zo heeft zij in ieder geval de straat beter leren kennen. Ze is echter ook als eerste voortijdig gestopt (op 9 april 2004) met de site wegens gebrek aan animo vanuit de straat.

Het idee van een prijsuitreiking is gaandeweg de rit losgelaten. Gezien het gebrek aan actieve deelname van bewoners kan niet echt van een winnaar gesproken worden. Iedereen heeft

weliswaar zijn/haar best gedaan, maar geen van de sites wordt goed bezocht. Er is besloten de beschikbare 5000 euro grotendeels te besteden aan feestelijke straatbijeenkomsten waarin technologie vooropstaat: bijvoorbeeld chatten met een ex-buurtbewoner in Toronto.

De primeur was op zaterdagavond 16 oktober 2004 voor het flatgebouw Strijpsche Hoeck, waar een feestelijke bijeenkomst gehouden werd. Er stonden enkele laptops en een beamer. Gedurende de hele avond zijn er korte demonstraties gegeven. De eerste was een webcamverbinding met een oud-bewoonster in woonzorgcentrum de Horst. Daar is even mee gecommuniceerd. Later is die bewoonster nog lijfelijk op bezoek geweest. Er waren ruim dertig personen aanwezig.

Als we kijken naar de voorwaarden die gesteld zijn aan het project om het geslaagd te noemen, dan is niet overal aan voldaan. Er hebben zich niet voldoende straten aangemeld en de Halvemaanstraat is vanaf het begin niet meer doorontwikkeld. De site van de Sparrenstraat heeft ruim een jaar gedraaid alvorens op te houden. De initiatiefneemster is met deze webstraat gestopt omdat de bewoners het qua inbreng lieten afweten en ook haar huisbezoeken deur aan deur geen nieuwe oogst opleverden. Haar doelstelling was het creëren van een interactieve site waaraan straatgenoten zouden bijdragen. De overige straatsitebouwers hadden minder hoge verwachtingen. Zij mikten vooral op het informeren van straatgenoten.

Er is geen bijeenkomst geweest tussen huidige en vroegere bewoners. Wel heeft een aantal bewoners (grotendeels de initiatiefnemers) zich enorm ingezet. Deze groep is regelmatig bij elkaar geweest om ervaringen uit te wisselen, eerder tien keer dan de geplande drie keer.

Het vermoeden bestond dat het teleurstellende resultaat vooral te wijten was aan een mogelijke misvatting over het aantal huishoudens dat in Drents Dorp een internetverbinding heeft. Volgens de nulmeting van het Digistein-onderzoek in 2002 heeft 65% van de huishoudens in Drents Dorp een internetverbinding thuis. Om te checken of de gevonden cijfers correct waren, heeft een tussenonderzoek plaatsgevonden in Drents Dorp in april/mei 2004.

Het onderzoek is uitgevoerd in de zeven straten in Drents Dorp die deelnamen: Halvemaanstraat, Kootwijkstraat, Ruurlostraat, Venstraat, Strijpsche Hoeck, Groenlostraat en de Sparrenstraat. In de Sparrenstraat is de enquête mondeling, deur aan deur afgenomen, in de overige straten is de enquête via de brievenbus verspreid en schriftelijk beantwoord. Er zijn in totaal 310 formulieren verspreid. Daarvan zijn er 94 teruggekomen. Dat is een respons van 30,3%.

In de Sparrenstraat deden 35 van de 39 huishoudens mee. Daar was de respons 89,7%. De respons van de schriftelijk benaderde huishoudens zonder de Sparrenstraat komt daarmee op 21,5%.

Uit het onderzoek blijkt dat 68% van de respondenten thuis op de een of andere manier toegang heeft tot internet. Tevens blijkt dat 46% van degenen die thuis niet de mogelijkheid hebben om te internetten elders wel gebruikmaakt van internet. Dat maakt de groep die uiteindelijk toegang heeft nog groter.



Sparrenstraat	124
Halvemaanstraat	212
Venstraat	127
Strijpsche Hoeck	55
Drents Dorp Noord	125*
Kootwijkstraat	40**

*) Gemiddelde berekend over november 2003 t/m juni 2004

**) Gemiddelde berekend over januari 2004 tot september 2004

Het gemiddelde aantal unieke bezoekers per straat van sept. 2003 t/m jun. 2004.

De bekendheid met het bestaan van hun straatwebsite was groot: 79% van de respondenten gaf aan op de hoogte te zijn van het bestaan van een website van hun straat. Waarschijnlijk heeft de communicatie hier haar werk gedaan. Toch blijkt dat slecht 7% van de respondenten aangeeft wekelijks de site te bezoeken, 15% maandelijks en het overgrote deel één keer en daarna nooit weer of helemaal nooit.

Er moet een kanttekening worden gemaakt bij de representativiteit van deze cijfers, die met een totale respons van 30,3% niet erg betrouwbaar zijn. De kans is groot dat mensen met affiniteit met internet meer gereageerd hebben dan degenen die zich minder betrokken voelen bij dit fenomeen. En deze groep heeft misschien ook meer internettoegang thuis dan de hele populatie.

De cijfers uit de Sparrenstraat staven dit vermoeden. We zien dat de respondenten uit de Sparrenstraat minder thuis toegang tot internet hebben dan die uit de andere straten: respectievelijk 54,3% tegenover 76,8%. De respons uit de Sparrenstraat was ongeveer 90% omdat hier huis aan huis geënquêteerd is en de rest via een postenquête is teruggekomen. Deze resultaten moeten dus betrouwbaar zijn. Dat betekent, hoewel we niet kunnen stellen dat de internettoegang in de Sparrenstraat representatief is voor de overige straten, dat we het beeld over toegang tot internet in deze straten toch naar beneden moeten bijstellen. Op het eerste gezicht zien deze cijfers er heel aardig uit, maar ze zijn in tegenspraak met de (meer betrouwbare) cijfers van het bovengenoemde tussenonderzoek voor wat betreft de Sparrenstraat. Uit dit laatste onderzoek blijkt dat (van de 35 respondenten) twee

mensen aangeven de Sparrenstraat wekelijks te bezoeken, drie mensen maandelijks, elf mensen eens maar nooit meer en negentien mensen bezoeken deze site nooit. (zie pagina 264) Het gebrek aan animo van buurtbewoners voor actieve deelname aan en gebruik van de straatsites kan niet verklaard worden vanuit gebrekkige internettoegang. In elk geval bezit een ruime meerderheid van de bewoners van de 'webstraten' thuis toegang tot internet. Ook blijkt uit de tussenmeting dat de meerderheid van de bewoners (79%) op de hoogte is van het feit dat hun straat een website heeft. Aan de onbekendheid met de straatsite heeft het ook niet gelegen.

Als we kijken naar het aantal bezoekers (en het ontbreken van hun actieve bijdrage aan de website) kan gesteld worden dat een straatsite op dit moment niet hét medium is om sociale cohesie in de straat te bereiken. Tussen de makers onderling is de sociale cohesie wel verbeterd. Maar of alleen daarvoor het maken van een straatwebsite als middel ingezet moet worden is twijfelachtig.

Een deel van de webredacteurs is in het geheel niet teleurgesteld over het resultaat, omdat hun verwachtingen niet zo hoog waren. Ze vinden dat de site op het informatieve vlak goed gewerkt heeft en dat het bereiken van sociale cohesie nu nog een brug te ver is. Als over een aantal jaren de bekendheid met het medium groter is en nog meer mensen een internetaansluiting thuis bezitten, dan schatten ze de kans dat een straatsite aanslaat hoger in. Wellicht is een straatsite (nu nog) geen geschikt medium om op straatniveau mensen met elkaar in contact te brengen. Een straat lijkt een te klein geografisch gebied om een site aan te wijden. Een bewoonster van Drents Dorp illustreert dit met de volgende uitspraak:

"Als ik contact wil hebben met iemand uit de straat, dan ga ik toch niet naar de website surfen, dan loop ik er gewoon even heen!"

Bovendien wonen in een straat niet (altijd) genoeg mensen om een kritische massa deelnemers te hebben en er gebeurt simpelweg niet genoeg.

"Je kunt vermelden dat ome Jan dood is, maar vervolgens duurt het weer drie jaar voor er iemand overlijdt."

En nu?

Een deel van de groep webredacteurs is niet van plan ermee op te houden. Ze buigen zich momenteel over de vraag hoe ze ervoor kunnen zorgen dat de sites regelmatig bezocht worden. Daarvoor wil men de gezamenlijke website van Drents Dorp verder optuigen. Ook zijn nog drie bijeenkomsten, vergelijkbaar met die in Strijpsche Hoeck gepland in het voorjaar van 2005. Er zijn echter nog problemen met de financiering daarvan.





(3)

De oogst

ICT en sociale interventies



In het vorige deel werden van de 26 projecten de context, de uitvoering en de resultaten beschreven. Dat is informatie die relevant is voor wie met dezelfde of vergelijkbare ideeën aan de slag gaat, bijvoorbeeld in het kader van grotestedenbeleid of lokaal sociaal beleid.

De broedplaats was echter meer dan de som der delen, meer dan een losse verzameling projecten. De manier waarop de broedplaats opgezet is en de effecten die daarbij zijn behaald, is ook relevante informatie voor wie met een vergelijkbare projectorganisatie gaat werken. Dat hoeft daarbij zelfs niet nieuwe media en/of sociale kwaliteit als thema te hebben. Zo gaat in Eindhoven nu een broedplaats kunsten van start en lessen uit de digitale broedplaats zijn daarbij relevant.

In dit deel van de publicatie bundelen we daarom observaties over de broedplaats als plek van professionele innovatie, over de wijze waarop nieuwe sociale interventies kunnen ontstaan, geëvalueerd kunnen worden, overgedragen kunnen worden. Achtereenvolgens gaat de aandacht naar de digitale broedplaats als organisatie, naar Strijp-id als wervingsinstrument voor ideeën van bewoners en naar een aantal rode draden door de verschillende projecten heen.

(3.1)

Proces van Digistein

(Quinta Kools & Tris Serail, IVA)

In deze paragraaf beschrijven we het procesmatige verloop van het project Digistein. De informatie in dit hoofdstuk is voornamelijk afkomstig uit interviews met personen die als partij in de stuurgroep, het projectbureau of in de ambtelijke ondersteuning betrokken zijn geweest bij het project Digistein. (zie bijlage pagina 274) Eerst wordt een beknopte beschrijving gegeven van de beoogde projectorganisatie, zoals beschreven in het bidbook, waarna de veranderingen worden beschreven die hebben plaatsgevonden in de organisatorische opzet. Daarna komen achtereenvolgens de rol van het projectbureau bij de uitvoering van de vier werkpakketten en de rol en het functioneren van de stuurgroep aan de orde. De paragraaf wordt afgesloten met enkele leerervaringen uit dit proces.

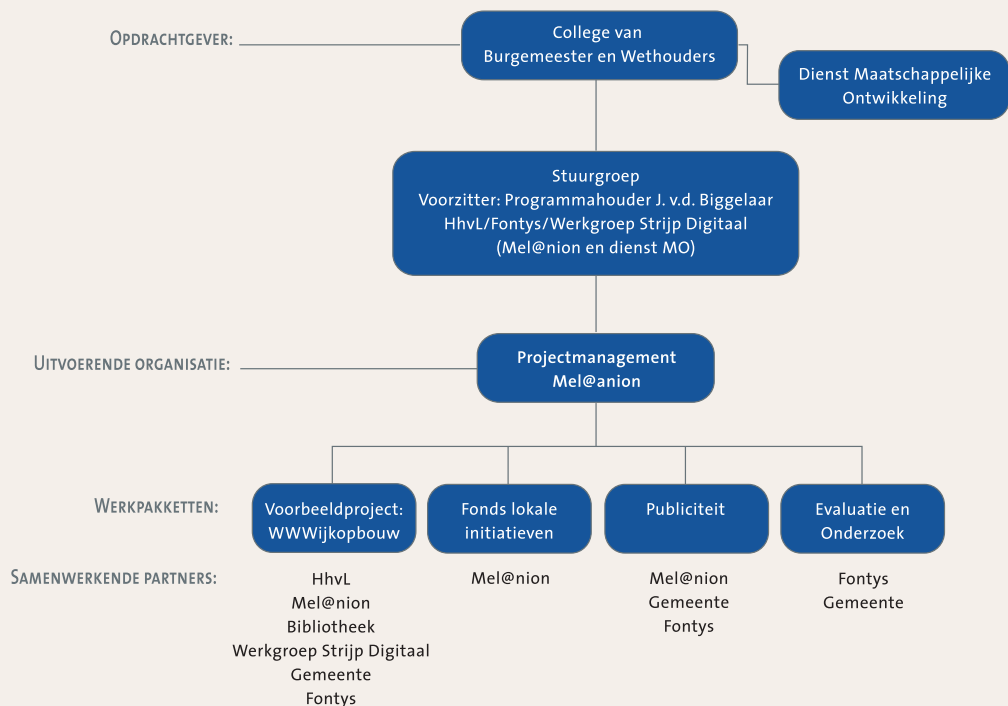
Organisatorische kaders

DE OORSPRONKELIJKE OPZET

Het project Digistein wordt binnen de gemeente Eindhoven ondergebracht bij de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO). Daarmee neemt Digistein een andere plek in de gemeentelijke organisatie in dan twee andere projecten (Kenniswijk en Superpilot) die beide bij de Dienst Stedelijke Ontwikkeling en Beheer zijn ondergebracht. Het project valt onder de bestuurlijke verantwoordelijkheid van de wethouder van Sociale en Economische Zaken, die tevens ICT in zijn portefeuille heeft. Op deze manier wordt de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor alles wat binnen de gemeente met ICT te maken heeft in één hand gebundeld.

In de organogram wordt de beoogde organisatiestructuur van de broedplaats uit het bidbook weergegeven.

Zoals uit het organogram is af te lezen is in de oorspronkelijke opzet een organisatiestructuur gekozen met de vrijwel geheel op vrijwilligers draaiende Stichting Mel@nion als uitvoerend projectbureau, dat naast het opzetten, stimuleren en beheren van de broedplaats vier werkpakketten zal uitvoeren:



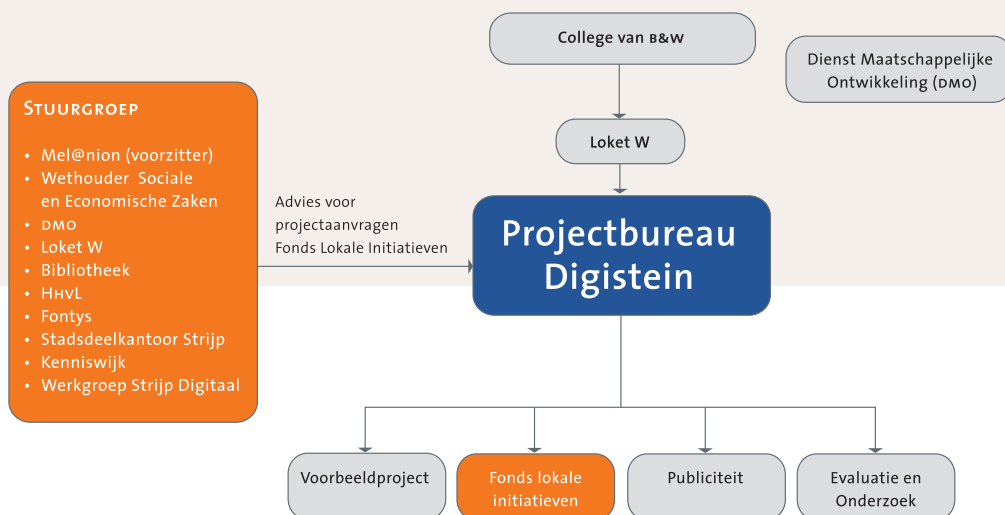
- 1) *het voorbeeldproject wwwijkopbouw;*
- 2) *het fonds lokale initiatieven;*
- 3) *de publiciteit;*
- 4) *de evaluatie en onderzoek. De uitvoering van de vier werkpakketten gebeurt samen met andere partijen.*

Het is de bedoeling dat het projectbureau bestuurlijk ondersteund wordt door een stuurgroep waarin de volgende partijen zitting hebben: de woningbouwcorporatie Hertog Hendrik van Lotharingen (HHvL), Fontys Hogeschool, Openbare Bibliotheek Eindhoven en, namens de bewoners, de werkgroep Strijp Digitaal. De stuurgroep zal worden voorgezeten door de programmawethouder. Mel@nion zal een adviserende rol in de stuurgroep vervullen en de ambtelijke ondersteuning wordt verzorgd door de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling.

De stuurgroep zal op strategisch niveau besluiten nemen over uitvoeringszaken zoals het communicatieplan, de opzet van wwwijkopbouw en het toedelen van fondsmiddelen, op basis van de adviezen van het projectmanagement. Hiermee wordt voorkomen dat de uitvoerende organisatie Mel@nion als enige de verantwoording draagt voor te nemen besluiten.

DE BIJGESTELDE ORGANISATIESTRUCTUUR

Nadat de subsidie voor het uitvoeren van Digistein aan de gemeente Eindhoven was toegekend, hebben er enkele veranderingen plaatsgevonden in de organisatiestructuur. Omdat de Stichting Mel@nion niet beschikt over een professioneel apparaat om projectmanagement aan te sturen en hiervoor expertise zou moeten inhuren, wordt er uiteindelijk voor gekozen de verantwoordelijkheid voor de projectuitvoering en het projectbureau onder te brengen bij de lokale welzijnsorganisatie Loket W. De nieuwe sturings-/verantwoordingslijn wordt daarmee College B&W → Loket W → projectbureau Digistein. De uiteindelijke organisatorische setting ziet er als volgt uit:



In de oorspronkelijke opzet had de stuurgroep een rol als extern sturingsorgaan ter versterking van de Stichting Mel@nion. Nu het projectmanagement bij Loket W is ondergebracht, mag verwacht worden dat professionele sturing voldoende gewaarborgd is en kan de rol van de stuurgroep anders ingevuld worden. De sturende rol van de stuurgroep vervalt; de stuurgroep krijgt in de nieuwe situatie alleen een rol als adviesgroep voor projectaanvragen. Naast de in de oorspronkelijke opzet aangekondigde partijen (wethouder, HHvL, Fontys, bibliotheek, Mel@nion, werkgroep Strijp Digitaal) participeren in de stuurgroep nu ook andere partijen, namelijk

stadsdeelkantoor Strijp, Loket W en Kenniswijk. In de stuurgroep bevinden zich zodoende zowel deskundigheid op het gebied van ICT alsook partijen die dichtbij de bewoners staan (bibliotheek, stadsdeelkantoor Strijp, HHVL) en bewoners zelf (werkgroep Strijp Digitaal) vertegenwoordigd. Zowel het feit dat het projectvoorstel in het bidbook nog op een aantal punten moet worden uitgewerkt als de veranderingen in de uiteindelijke organisatiestructuur van Digistein leiden ertoe dat er na de subsidietoekenning bij aanvang van de projectuitvoering sprake is van een onduidelijke en als rommelig ervaren situatie. Belangrijke punten hierin zijn:

- >> *de positie van Loket W en in het verlengde hiervan de taken en bemensing van het projectbureau*
- >> *de rol van de stuurgroep*
- >> *de invulling van het voorbeeldproject en de verantwoordelijkheid voor de deelprojecten hierbinnen*
- >> *het ontbreken van een formeel toetsingskader voor projectaanvragen*

Het gevolg is dat de projectuitvoering na de subsidietoekenning een moeizame start gekend heeft. Alle betrokkenen zijn het erover eens dat het veel tijd en energie heeft gekost om voldoende duidelijkheid en overeenstemming te krijgen over de rollen en verantwoordelijkheden in het kader van de projectuitvoering en –sturing.

LOKET W ALS OPDRACHTNEMER EN HET PROJECTBUREAU DIGISTEIN

Nadat Mel@nion als verantwoordelijke organisatie voor het projectbureau is afgefallen, is de positie van Loket W als opdrachtnemer voor het project Digistein aanvankelijk niet geheel onomstreden. Loket W was bij de start van Digistein net ontstaan uit een fusie van een groot aantal organisaties en verkeert eigenlijk gedurende de hele looptijd van Digistein in een proces van reorganisatie. Het stadsdeelkantoor was de andere mogelijke kandidaat voor het projectbureau, mede omdat het over een uitgebreid netwerk in de wijk beschikte. De gemeente wilde de uitvoering echter bewust buiten de gemeentelijke organisatie leggen. Verder is opgemerkt dat de projectopzet en opdracht aan Loket W niet goed zijn doorgesproken met de partners. Zo was onvoldoende bekend wat elke partner als inzet (tijd, geld) zou leveren en welke verantwoordelijkheden zij binnen het project hadden.

De interne situatie bij Loket W is niet bevorderlijk geweest voor een voortvarende start van de projectuitvoering. Aanvankelijk was er – naast de parttime ingehuurd (inhoudelijke) projectleider – vanuit Loket W te weinig capaciteit vrijgemaakt, waardoor het projectbureau een trage start kende. Ook toen in de loop van de projectuitvoering behoefte ontstond aan uitbreiding van de personeelscapaciteit van het projectbureau, kon deze wegens een personeelsstop bij Loket W enige tijd niet worden ingevuld.

Binnen Loket W had men bij de aanvang van het project weinig ervaring met ICT. Hoewel men ervaring had met het project Digitolk, zijn er in de beginfase intern echter nauwelijks bruggen

geslagen met Digistein. Tegelijkertijd was Loket W wel verantwoordelijk voor de aansturing van het projectbureau en de uitvoering van verschillende onderdelen van het voorbeeldproject. Het ontbreken van ICT-expertise bij Loket W wordt door sommigen gezien als een nadeel, omdat minder kan worden voortgebouwd op ervaringen die elders of eerder zijn opgedaan. Anderen vinden het juist positief dat nu binnen Loket W voor het eerst ervaring kon worden opgedaan met de toepassing van ICT in het sociale domein en dat het voor Loket W een uitdaging was om hiermee aan de slag te gaan. Er wordt nog een andere reden genoemd waarom het een goede keuze was om een project als Digistein – dat draait om de verknoping van ICT met het sociale domein – aan te haken bij de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente (DMO) en Loket W. Doordat Digistein door mensen van ‘binnenuit’ (en niet door een extern bureau) wordt uitgevoerd, vindt de kennisontwikkeling ook ‘binnen’ de organisaties plaats. Overigens is opgemerkt dat het jammer is dat Digistein binnen DMO bij ‘Welzijn’ is gebleven en niet bij het projectbureau van DMO is ondergebracht, van waaruit het mogelijk breder zou zijn gedragen binnen de sociale pijler van lokaal beleid.

Diverse gesprekspartners geven aan dat voor hen niet altijd duidelijk was hoe de taak- en verantwoordelijkheidsverdeling binnen het projectbureau was. Volgens de leden van het projectbureau was de verdeling in principe dat de een zich met name met de inhoudelijke werkzaamheden van het projectbureau bezighield, terwijl de ander vooral de formele en verantwoordingslijnen in de gaten hield. Deze verdeling werd echter niet altijd zo strikt gehanteerd. Verder is opgemerkt dat meer stelselmatige aandacht van het projectbureau voor verantwoording en voortgangscntrole wenselijk was geweest, aangezien het om forse subsidiebedragen kan gaan.

STUURGROEP

Als opdrachtnemer heeft Loket W de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het project Digistein. Loket W stuurt het projectbureau aan en legt aan de gemeente verantwoording af over de besteding van de beschikbare middelen. De taakwisseling van de stuurgroep van sturend naar adviserend heeft langdurige discussie en meningsverschillen tot gevolg gehad tussen de in de stuurgroep vertegenwoordigde partners. Verschillende partners zijn in het project gestapt met de verwachting als partner nadrukkelijk sturing te kunnen geven aan de inrichting en uitvoering van het project. Deze moesten als gevolg van de gewijzigde positie van de stuurgroep hun verwachtingen bijstellen. Bovendien was de positie van de stuurgroep aanvankelijk niet helder en waren ook de rollen en verantwoordelijkheden van de afzonderlijke partijen in de stuurgroep niet duidelijk. Ook is er veel tijd gaan zitten in het op één lijn krijgen van deelvisies en deelbelangen van de diverse betrokkenen, mede omdat men elkaar van tevoren niet kende.

Het ontbreken van een subsidieverordening als formeel toetsingskader voor de projectaanvragen wordt als een extra complicatie voor het functioneren van de stuurgroep ervaren. Het is daardoor

lange tijd (zo'n zes maanden) onduidelijk waarop de stuurgroep de aanvragen moet beoordelen. Bovendien is het concept van sociale kwaliteit waaraan de te beoordelen projectaanvragen zouden moeten bijdragen voor verschillende interpretaties vatbaar. Hoewel de discussie over dit concept niet voor alle stuurgroepleden naar tevredenheid is afgerond, is er na verloop van tijd voldoende overeenstemming over de interpretatie om projectaanvragen op dit aspect te kunnen waarderen.

In het algemeen wordt het functioneren van de stuurgroep ten aanzien van het beoordelen van projectaanvragen als positief beoordeeld. Dit wordt onder andere afgemeten aan het aantal uiteindelijk gehonoreerde projectaanvragen en de mate van uitputting van de subsidiemiddelen.

Hoewel een enkeling de omvang van de stuurgroep te groot vond, heeft de brede samenstelling van de stuurgroep meerwaarde gehad bij het beoordelen van projectvoorstellen: er was deskundigheid op allerlei gebieden aanwezig. Enkele partijen hebben in het project een dubbele rol: zij zijn uitvoerder van een (voorbeeld)project én als lid van de stuurgroep medebeslisser over het al dan niet honoreren van projectaanvragen. Hoewel in de praktijk beide rollen goed gescheiden werden gehouden, was niet iedereen gelukkig met die kans op belangenverstrengeling. Directe betrokkenheid bij projectaanvragen heeft volgens de geïnterviewden echter niet tot belangenverstrengeling geleid. Er was voldoende professionaliteit om rollen te scheiden en afstand te nemen als er projectaanvragen ter beoordeling lagen waar stuurgroepleden zelf bij betrokken waren. De vergaderingen van de stuurgroep vonden in een constructieve sfeer plaats en op een enkele uitzondering na is de stuurgroep gekomen tot een unaniem standpunt in de beoordeling van projectvoorstellen. Indien de stuurgroep unaniem positief advies gaf over een projectaanvraag, dan had de stuurgroep het mandaat gekregen van het college om het project goed te keuren. Was men niet unaniem positief dan werd het projectvoorstel aan het college voorgelegd voor besluitvorming. Dat is slechts één keer gebeurd. Projectvoorstellen werden steeds constructief benaderd en besproken. Voorstellen die niet goed genoeg waren, werden terugverwezen met verbeter suggesties. Teruggestuurde voorstellen werden door het projectbureau met de indiener besproken en toegelicht. Over het algemeen zijn de stuurgroepleden positief over de motivatie en flexibiliteit van de stuurgroepleden. Toen er meer projectaanvragen kwamen, is de vergaderfrequentie van de stuurgroep opgevoerd om de besluitvorming te versnellen. De procedure wordt niet als te zwaar ervaren: bij een positief oordeel kwam er meteen groen licht, conform het mandaat. De indruk bestaat dat het projectbureau zelf hogere eisen stelde aan voorstellen dan de subsidieverordening eiste. Volgens deze verordening zou een brief voldoende kunnen zijn om een aanvraag in behandeling te nemen. Overigens is een enkeling van mening dat subsidievoorwaarden in sommige gevallen te soepel zijn toegepast, bijvoorbeeld als stadsbrede voorstellen als Strijps voorstel werden ingediend.

Tijdens de projectperiode is het voorzitterschap van de stuurgroep van Mel@nion overgegaan naar Loket W. De zittende voorzitter trad af omdat hij vond dat er onvoldoende aandacht was voor het reviewen van lopende projecten, vanwege verschil in opvattingen omtrent de tijdsbestedingen van vergaderingen en vanwege de financiële vergoeding voor vergaderingen. Ook is de stuurgroep naar zijn mening gepasseerd bij evenementen. De wisseling van het voorzitterschap is door de andere gesprekspartners niet expliciet genoemd. Het is dan ook niet te zeggen of deze wisseling invloed heeft gehad op het functioneren van de stuurgroep.

Er is door de gesprekspartners een aantal observaties gemaakt ten aanzien van de rol en het functioneren van de stuurgroep als 'learning community'. Ten eerste vindt een aantal mensen dat de stuurgroep naast een adviserende rol ook een rol had moeten hebben in het volgen van de voortgang van de projecten. Er had dan gekeken kunnen worden of de middelen inderdaad worden ingezet waarvoor ze zijn toegekend en hoe inhoudelijke uitgangspunten in de praktijk uitpakken. Systematische kennis van lopende projecten had de stuurgroep van dienst kunnen zijn in het beoordelen van latere projectvoorstellen. Projectvoorstellen werden behandeld in volgorde van binnenkomst, waardoor een onderlinge vergelijking – op inhoud maar ook op opgevoerde kosten of aanpak – moeilijk was. Verder had in de stuurgroep meer geleerd kunnen worden van discussies met elkaar, onder andere over het begrip sociale kwaliteit.

Rol van het projectbureau Digistein in de uitvoering van de vier werkpakketten

Zoals in het organogram (zie eerder) is vastgelegd, was het projectbureau de verantwoordelijke voor het uitvoeren van vier werkpakketten, namelijk het voorbeeldproject, het stimuleren en makelen rond de reserve Lokale Initiatieven (Strijp-id), publiciteit en onderzoek & evaluatie.

UITVOERING VOORBEELDPROJECT

De rol van het projectbureau Digistein bij het voorbeeldproject bestond uit ondersteuning bij faciliteiten (inhuren van technische knowhow), het zorgen voor technische faciliteiten zoals softwareontwikkeling en PR (zie ook werkpakket 3: publiciteit en communicatie).

Het voorbeeldproject van Digistein bestaat uit een cluster van vijf onderdelen, samengesteld uit ideeën die al in Eindhoven bestonden. De vijf deelprojecten zijn deels door de aanbrengers van de ideeën uitgevoerd, deels door Loket W. Omdat in het bidbook alleen de contouren van de verschillende ideeën zijn geschetst, moesten deze na de subsidietoekenning eerst verder worden uitgewerkt. Voortschrijdend inzicht heeft ertoe geleid dat een van de in het bidbook genoemde projecten niet is uitgevoerd en vervangen is door een ander. Bovendien heeft er een intensieve discussie plaatsgevonden over de aanpassing van enkele andere ideeën om ervoor te zorgen dat deze beter aansluiten bij de doelstelling van Digistein als digitale broedplaats.



Er was ten tijde van de start van Digistein weinig ICT-deskundigheid en –affiniteit bij de medewerkers van Loket W. Zoals eerder is opgemerkt was Loket W ook in reorganisatie, wat tot veel onrust en onzekerheid bij de medewerkers leidde. Het kostte hierdoor enige moeite om medewerkers van Loket W te vinden die als projectleider voor een voorbeelddeelproject wilden fungeren. In de praktijk bleken de medewerkers van Loket W die verantwoordelijk waren voor de uitvoering van een deelproject betrokken en gemotiveerd.

De trekkers van de deelprojecten vinden dat zijzelf in de eerste plaats verantwoordelijk zijn geweest voor hun projecten en dat zij deze ook zelfstandig hebben uitgevoerd. Het projectbureau hoefde alleen maar in te springen als de projectleiders er behoefte aan hadden. Het projectbureau heeft dat ook zo opgepikt. De projectleiders hebben het als positief ervaren dat er een projectbureau was waar zij terecht konden met praktische zaken. Een punt van kritiek vanuit de projectleiders is dat de formele afhandeling traag verliep, bijvoorbeeld bij het regelen van contracten met derden.

Uitvoering Fonds lokale initiatieven (Strijp-id)

STIMULEREN EN MAKELN DOOR PROJECTBUREAU

Bij het stimuleren heeft het projectbureau zich vooral gericht op (intermediaire) organisaties die in de buurt actief zijn en tussenpersonen (zoals welzijnswerkers). Dit wil overigens niet zeggen dat individuele bewoners niet met hun ideeën bij het projectbureau terecht konden. Omdat de uitvoering van de verordening bij de gemeente lag, was iedereen vrij om een project aan te vragen bij het college, ook buiten het projectbureau om. Elke projectaanvraag zou bij de stuurgroep worden voorgelegd voor advies.

Het projectbureau heeft veel tijd – en aanzienlijk meer dan aanvankelijk verwacht – gestoken in de begeleiding van projectaanvragers. Er was bij de aanvragers weinig professionaliteit ten aanzien van het ontwikkelen van een idee tot projectaanvraag (hetgeen opmerkelijk is, omdat het vaak gaat om professionele organisaties) en bij uitvoering van goedgekeurde aanvragen. Het projectbureau fungeerde als eerste zeef van de projectvoorstellen. Daarbij was het projectbureau kritisch in de beoordeling van ideeën en erg attent op overlappen met andere voorstellen. Bij overlap werd de aanvrager verwezen naar contactpersonen die al met dit onderwerp bezig waren.

Ook was het bureau alert op het bijsturen van voorstellen die zich voornamelijk leken te richten op de belangen van de indiener. Daarbij hield het projectbureau consequent vast aan de doelstelling van Digistein als digitale broedplaats en waakte het ervoor dat organisaties voorstellen indienden die eigenlijk pasten binnen hun reguliere werkpakketten.

De rol van het projectbureau als initiator en stimulator was volgens de partners noodzakelijk. Een van de betrokkenen verwoordt dat als volgt:

“Enthousiasme alleen is niet voldoende. Je bent afhankelijk van vrijwilligers en het risico van vrijblijvendheid ligt dan op de loer. Tegelijkertijd moet het niet iets van professionals zijn maar juist van bewoners. Professionals hebben een rol in het aanjagen en faciliteren.”

Er is kritiek op het ontbreken van systematische onderlinge kennisuitwisseling tussen de projectuitvoerders over de projecten en hun ervaringen. Verschillende gesprekspartners hebben aangegeven dat projecten van elkaar hadden kunnen profiteren als er meer onderlinge communicatie over was geweest. Er is nu in de loop van het project te weinig gedaan met leerervaringen. Volgens sommigen heeft het projectbureau hier een taak laten liggen. Anderen menen dat het projectbureau te klein was om dingen erbij te doen die het project als geheel meerwaarde verschaffen.

ROL PROJECTLEIDER

In de brochure van SQM wordt de volgende profielschets van een projectleider voor een digitale broedplaats gegeven (x., 2003b):

“Heeft actuele ICT-kennis en -ervaring, heeft een visie op sociale kwaliteit en affiniteit met de sociale sector, onderhoudt een groot netwerk, enthousiasmeert zowel de politiek en ambtenarij als het ‘veld’ en is volhardend.”

De projectleider van Digistein voldeed op de meeste punten aan deze beschrijving: hij heeft veel contacten en veel kennis van (ICT-)zaken en heeft het doel van het project (relatie met sociale kwaliteit) goed in het oog gehouden. De enthousiasmerende rol in de richting van politiek en ambtenarij is minder goed uit de verf gekomen.

Doe mee met Strijp-i@

PUBLICITEIT

De publiciteit en communicatie rondom Digistein was ondergebracht bij een vast bureau. Dit bureau heeft goed meegedacht, ook bij informatieavonden. De PR ging onder andere via een elektronische nieuwsbrief, brochures, ideeënbijeenkomsten en websites. In de startfase van het project is een communicatieplan gemaakt waarin de keuze is gemaakt om de communicatie te richten op intermediairs (aansluitend bij de wervingsstrategie van Strijp-id). Er is uitdrukkelijk voor gekozen om de subsidieregeling Strijp-id met eigen naam en label onder de aandacht te brengen en niet de naam Digistein op de

239

DE OOGST



voorgond te plaatsen. Met de afzonderlijke projecten wordt de publiciteit gezocht. Informatie over de digitale broedplaats Digistein wordt alleen uitgedragen als kader waarbinnen Strijp-id wordt ondersteund (van den Nieuwenhof & Jansen, 2002). De keuze om terughoudend te zijn met publiciteit en met de profilering van Digistein als totaalproject kwam voort uit de ervaringen van Kenniswijk; dit project kon de verwachtingen van Eindhovenaren die door alle communicatie (te) hoog gespannen waren niet waarmaken.

Verschillende betrokkenen zijn het niet eens met de gekozen communicatiestrategie. Zij vinden dat de omgeving niet voldoende geïnformeerd is. Er had meer publiciteit gezocht kunnen worden, zeker om successen voor het voetlicht te brengen. In hun ogen had moeten worden uitgedragen dat Digistein meer is dan een verzameling losse projecten.

Aandachtspunt is dat de communicatie met bewoners moeizaam is verlopen, het is niet meegevallen om mensen te betrekken bij de projecten. Het verspreiden van folders had niet het gewenste participatieverhogende effect. De indruk bestaat dat de term 'ICT' de mensen ook afschrikt. Bovendien is opgemerkt dat partners de neiging hebben om ICT te zien als een middel om bewoners te informeren en niet als een middel om met bewoners tweezijdig te communiceren.

Evaluatie/Onderzoek

Het evalueren en het doen van onderzoek over Digistein als geheel is door het projectbureau uitbesteed aan Fontys Hogeschool. Door de manier waarop de evaluatie is opgezet, komen de resultaten pas aan het eind of na afloop van het project beschikbaar.

De gesprekspartners zijn van mening dat er ook binnen het projectbureau en de stuurgroep tussentijds evaluaties hadden moeten plaatsvinden, zowel van de projecten als van het proces als zodanig. Een deel van de stuurgroep had graag gezien dat goedgekeurde aanvragen systematisch gevolgd werden om deze bij te kunnen sturen, en er was ook behoefte aan terugkoppeling van de stand van zaken. Niet iedereen deelt die mening; formeel hoorde het bijsturen immers niet tot het takenpakket van de stuurgroep, maar tot de taak van het projectbureau.

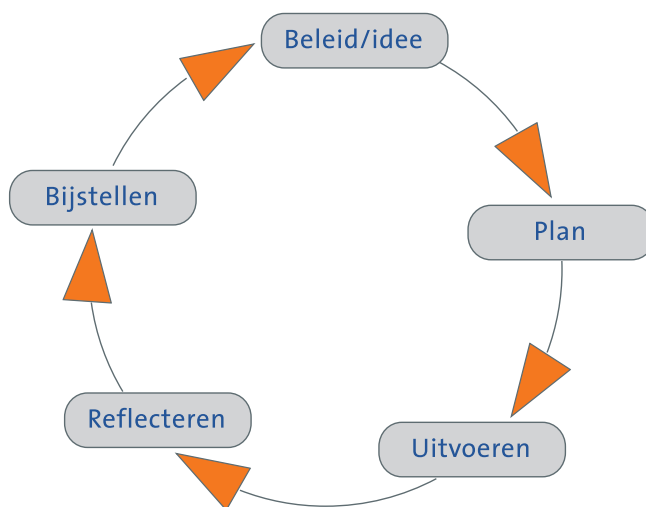
Enkele gesprekspartners betreuren het dat er niet meer aandacht is besteed aan het uitwisselen van informatie en ervaringen tussen projectuitvoerders; zij vonden bijvoorbeeld de projectuitvoerenden van het voorbeeldproject erg gefocust op hun 'eigen' project en weinig op de onderlinge samenhang tussen de projecten en de gezamenlijke missie.

Ook is opgemerkt dat de stuurgroep door meer reflectie zelf meer had kunnen leren tijdens de rit: als groep maak je een ontwikkeling door en er had gereflecteerd kunnen worden op het proces en op de inhoud. Een van de gesprekspartners vindt het 'mosterd na de maaltijd' om pas aan het eind te evalueren.

Samenvattend: welke inzichten heeft de procesevaluatie opgeleverd?

Uit deze procesevaluatie komt een aantal leerpunten voor andere gemeenten naar voren die hieronder puntsgewijs worden opgesomd:

- >> *Het plaatsen van een digitale broedplaats binnen de sector welzijn in een gemeente heeft als voordeel dat de discussie over de rol van ICT in het sociale domein 'vanzelf' wordt aangegaan.*
- >> *Kies in de projectuitvoering voor uitvoerenden binnen de eigen gemeente en niet voor een extern bureau: de kennisontwikkeling komt dan de eigen organisaties ten goede.*
- >> *Neem in een stuurgroep met meerdere partijen de tijd om elkaar en elkaars belangen te leren kennen. Het is een noodzakelijke voorwaarde om samen een doel te formuleren en te concretiseren waar tijdens de looptijd op kan worden teruggegrepen.*
- >> *Geef een stuurgroep naast een adviserende rol ook een taak in het volgen van de goedgekeurde projectaanvragen. Om als stuurgroep goed te functioneren in de adviserende rol is terugkoppeling van resultaten noodzakelijk. De kwaliteit van de advisering van projectaanvragen wordt beter als er geleerd wordt van ervaringen van al toegekende projecten. Door het leren van ervaringen een plek te geven wordt de 'kenniscirkel' (zie schema) gesloten. De nieuw opgedane kennis dient weer als input voor de volgende ronde van de kenniscirkel.*



- >> Zorg ervoor dat kennisuitwisseling ('learning communities') gestimuleerd wordt, zowel voor projectuitvoerenden als voor de stuurgroep en andere betrokkenen. Bijeenkomsten zijn nuttig voor het uitwisselen van ervaringen en bieden partijen de gelegenheid om met elkaar in contact te komen (kennis en kennissen).
- >> Zorg in de publiciteit voor een eenduidig beeld met één merknaam en communiceer over de successen. Zorg voor een format in het bidbook waarin al een goedgekeurde verordening werd vereist. De kaders voor het uitvoeren van het project liggen dan al klaar, zodat bij toekenning van de subsidie meteen het enthousiasme benut kan worden voor een snelle start. Bij Digistein duurde het afhandelen van de ambtelijke en juridische kaders rondom de verordening voor het Fonds Lokale Initiatieven zes maanden, hetgeen een behoorlijke domper op het aanvankelijke enthousiasme was.
- >> Bewaak het toetsingscriterium dat in de verordening is vastgelegd. In Digistein bleek het moeilijk om onder tijdsdruk en de druk om de gelden uit het Fonds Lokale Initiatieven op te maken, zuiver te blijven beoordelen, hoewel er niet de hand is gelicht met de criteria rondom het toekennen van projecten.



(3.2)

Vraagsturing, utopie of werkelijkheid

(Johan Bodd, Fontys)

Elke digitale broedplaats moest naast een aantal ‘voorbeeldprojecten’ ook werken met een stimuleringsfonds voor initiatieven die uit de lokale bevolking kwamen en een koppeling maakten tussen technologie en sociale kwaliteit. ‘De burgers aan het roer’ heette dat in het jargon van de Commissie Cerfontaine. Hoe een broedplaats dit fonds bekendmaakte en verdeelde, werd in de oproep voor en toekenning van broedplaatsen niet uitgewerkt en derhalve overgelaten aan lokale inzichten. De creativiteit van burgers aanboren binnen door de (lokale) overheid aangegeven grenzen blijkt niet eenvoudig te zijn. In dit deel wordt beschreven hoe dit in Eindhoven georganiseerd is, en welke effecten dit gehad heeft alsook welke leerpunten daar uit gehaald kunnen worden.

Inleiding

Eindhoven. Oktober 2002. Een natte donderdagavond. De maandelijkse overlegavond van de bewonersorganisatie. In september, de eerste keer na de vakantie, is de agenda overvol. De hogesnelheidsbuslijn door de wijk, de sloop van honderd woningen, een gezondheidsonderzoek met betrekking tot asbest in de woningen en overlast door jongeren in de vakantie zijn de belangrijkste agendapunten. En een stapel ingekomen post. Zoals de brief van de gemeente. Een uitnodiging voor een ideeënbijeenkomst van het project Digistein. Het gaat over sociale cohesie en ICT. Wie gaat ernaartoe? De koffie gaat nog eens rond.

Een jaar eerder, op 24 oktober 2001, gaat de brief van minister Van Boxtel van Grote Steden- en Integratiebeleid over het Experiment Digitale Broedplaatsen de deur uit. De Colleges van Burgermeester en Wethouders van de G30 (de dertig grote steden die onder het Grotestedenbeleid vallen) zijn de geadresseerden. Zij worden uitgenodigd om namens hun gemeente een aanvraag in te dienen om in aanmerking te komen voor een van de vier digitale broedplaatsen.

“Bij het experiment van de broedplaatsen wordt ICT tot een instrument gemaakt voor het realiseren van sociale doelen in een lokale context. Digitale broedplaatsen zijn innovatie- en implementatiecentra voor de inzet van ICT in het sociale domein.

Ze helpen allerlei lokale ICT-initiatieven van de grond te komen door er vaardigheden, middelen, fondsen en kennis aan te verbinden.

Pioniers, of dit nu burgers, wijkorganisaties of lokale overheden zijn, kunnen hier terecht voor advies, (co-)financiering en netwerken om ICT-gerichte initiatieven in het sociale domein te ontplooien. De broedplaatsen verzamelen ideeën en ervaringen op lokaal, nationaal en internationaal niveau en maken deze toegankelijk met speciale aandacht voor groepen die hier niet vanzelf op aansluiten, waaronder etnische minderheden.” (Citaat uit de brief van de Minister van 24 oktober 2001)

Het heeft even geduurd, maar met de potentiële digitale pioniers is er binnen een jaar contact gelegd. Het bottom-up-deel van de digitale broedplaats Eindhoven, Strijp-id, gaat de uitvoering in. In dit hoofdstuk kijken we terug en vooruit. Centraal staat de vraag of de combinatie van ‘bottom-up’ en vraaggestuurd werken en innoveren met sociale cohesie en communicatietechnologie een gouden formule is. We blikken terug op de beleidsvoorbereiding en de beleidsuitvoering. Voor de beleidsuitvoering wordt Strijp-id, het lokale projectinitiatief uit de digitale broedplaats van Eindhoven, als illustratie gebruikt. Aan het eind van het hoofdstuk beantwoorden we deze vraag en besluiten we met een aantal aanbevelingen voor toekomstige vergelijkbare initiatieven.

Strijp-id tussen droom en daad: ‘de burger aan het roer’



1999 – 2001 - 122 weken beleidsvoorbereiding

De brief van minister Van Boxtel is gebaseerd op het kabinetsstandpunt van 17 oktober 2001. Het kabinet concludeert dat er nog nauwelijks iets bekend is over de mogelijkheden van ICT-toepassingen om de sociale kwaliteit van de samenleving te versterken, in het bijzonder die van ‘achtergestelde doelgroepen’.

Het kabinet is ook niet over één nacht ijs gegaan. Aan het kabinetsbesluit zijn 122 weken van beleidsvoorbereiding voorafgegaan (zie ook deel 1.1. van deze publicatie). Het begint met een adviesaanvraag aan de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling over de ‘sociale risico’s en perspectieven van technologische ontwikkelingen’. Het regeerakkoord ziet de elektronische snelweg en ICT als instrumenten die bij de versterking van de sociale cohesie en participatie van burgers kunnen helpen. Na een grondige voorstudie verschijnt in december 2000 het advies van de RMO in ‘Ver weg en toch dichtbij’. In de tussentijd wordt er door het kabinet advies gevraagd aan de Commissie Cerfontaine over de gevolgen van ICT-ontwikkelingen voor steden. Daarbij moet worden gedacht aan nieuwe opgaven op het gebied van sociale cohesie, integratie en participatie van etnische minderheden en het tegengaan van segregatie. Het

kabinet ziet vele raakvlakken tussen beide adviezen en besluit om ze te integreren,
“waarbij zowel recht wordt gedaan aan de adviezen afzonderlijk, als ook duidelijk wordt gemaakt waar zij elkaar aanvullen of versterken”. (Ministerie van BZK en VWS, 2001)

Dan gaat het snel. Binnen een week na het kabinetsbesluit gaat de brief van Van Boxtel de deur uit, compleet met inschrijfformulier en criteria voor de subsidieaanvraag. En binnen vijf weken, op sinterklaasavond, dienen de projectaanvragen binnen te zijn. Op 12 december zijn de winnaars bekend: Amsterdam, Den Haag, Deventer en Eindhoven.

In de toelichting op het kabinetsbesluit worden er grote uitroeptekens gezet bij een vijftal elementen uit de adviezen van de RMO en de Commissie Cerfontaine: de burger centraal, extra aandacht voor mensen in achterstandsituaties en etnische minderheden, de beleavingswereld van burgers en hun behoeften staan voorop, het organiseren van sociale processen met en door burgers staat voorop, de verantwoordelijkheid voor lokale overheden om de pioniers op te sporen. Deze uitroeptekens worden echter niet vertaald in de criteria van de projectaanvraag. Van Boxtel buigt de oorspronkelijke vraag van het kabinet, voorzichtig en zoekend geformuleerd, om in een missie: we gaan ICT inzetten om op een innovatieve manier sociale doelen in een lokale context te realiseren.

De klare boodschap van de minister wordt door middel van de subsidievoorwaarden direct omgezet in een passend projectmodel. Er wordt een lineair model voorgeschreven over de looptijd van 24 maanden: begin met een nulmeting (de projectaanvraag wordt daarvoor gebruikt), spoor de pioniers en bestaande organisaties op, stimuleer en ondersteun deze in het bedenken van ICT-projecten, zorg voor de ontwikkeling, toepassing en uitvoering en zorg tot slot voor een eindmeting over 104 weken. De eerste resultaten worden al vijf maanden na de toekenning van de subsidie verwacht.

De burger centraal.

ICT op een innovatieve manier inzetten om sociale doelen te bereiken is het voornaamste doel. De manier waarop dat moet gebeuren wordt niet aan de uitvoerders overgelaten. Zij krijgen een lijst met voorwaarden mee. Zowel de RMO als de Commissie Cerfontaine pleiten sterk voor de rol van de burger in hun adviezen aan het kabinet. Hun boodschap is: werk vooral vanuit het perspectief van de burger.

In de projectaanvraag van Eindhoven wordt het kabinetsstandpunt dik gehonoreerd:

“Burgers zijn meer dan object van de broedplaats, ze zijn ook subject. De gehele Eindhovense broedplaats is ingericht op stedelijke ontwikkeling en sociale kwaliteit. Daarbij staat de burger centraal. In het voorbeeldproject gaat het om alle bewoners,

in het stimuleringsfonds meer om kwetsbare burgers. Deze gerichtheid op burgers gaat echter verder dan projecten doen ten dienste van de burger, het impliceert ook dat de burger aan het roer van de ontwikkelingen staat en bij het proces van de digitale broedplaats betrokken wordt. Deze betrokkenheid wordt op diverse manieren in de organisatiestructuur van de broedplaats mogelijk gemaakt:

- >> De bewoners uit het actiegebied hebben een zware stem in de verdeling van het stimuleringsfonds middels de voorkeuren die zij uiten op de beurs die bij aanvang van maand 3 georganiseerd wordt.*
- >> De wijkorganisaties zitten bij de digitale broedplaats op de eerste rang. Via de werkgroep Strijp Digitaal zit men in de stuurgroep. Er zal tevens een digitale wijkraad worden samengesteld met vertegenwoordigers uit de diverse wijk- en bewonersorganisaties. Deze wijkraad zal maandelijks alle aspecten van de werking van de digitale broedplaats doorpraten en een sterke stem hebben in beslissingen.*
- >> Elk trimester zal een van deze digitale wijkraden openstaan voor alle wijkbewoners, die daartoe specifiek worden uitgenodigd.*
- >> Ook bij het onderzoeksaspect van de digitale broedplaats worden burgers en wijkorganisaties betrokken."*

De gemeente Eindhoven kleurt de uitgangspunten van het kabinet vooral organisatorisch en communicatief in. Essentieel is echter dat er geen burger bij de ontwikkeling en de indiening van het projectvoorstel is betrokken. De rol en positie van de burger wordt door de lokale overheid gedefinieerd. Oftewel, de lokale overheid bepaalt wat de rol van de burger wordt. Er is waarschijnlijk ook geen burger die gevraagd heeft om een digitale broedplaats in zijn stad. Vanaf dat moment weet je dat het erg lastig gaat worden om een bottom-upproject te gaan uitvoeren. Het ontbreekt aan draagvlak en betrokkenheid van burgers. Op zich geen ramp, er zijn meer projecten aangevraagd zonder expliciete vraag en betrokkenheid van burgers. De consequentie is wel dat je voor de uitdaging komt te staan om draagvlak en betrokkenheid te creëren.



December 2001 – december 2002: 52 weken uitvoering lokale initiatieven

De randvoorwaarden dwingen de geselecteerde uitvoerders van de broedplaatsen (Deventer, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven) tot een strak tijdschema. Het ministerie werkt sinds 1999 met een nieuwe manier van begroten en verantwoorden, *v8TB* geheten⁷⁾. Door het ministerie worden er halfjaarlijks rapportages verwacht over de bereikte resultaten. De antwoorden in

7) *v8TB*: Van Beleidsbegroting Tot Beleidsverantwoording, een manier om begrotingsstukken in een nieuwe jas te steken, bedacht door het ministerie van Financiën. Ten aanzien van de verantwoording gaat het om drie essentiële vragen: hebben we bereikt wat we hebben beoogd, hebben we gedaan wat we daarvoor zouden doen, en heeft het gekost wat we dachten dat het zou kosten

het aanvraagformulier worden door het ministerie van BZK gebruikt als 'nulmeting' voor de voortgangsrapportage: welke doelgroepen zijn daadwerkelijk bereikt, welke effecten zijn gerealiseerd.

De eerste tussentijdse rapportage staat voor juni 2002 op de agenda. Uit het onderzoek 'De digitale broedplaatsen: tussenbalans' (Serail & Kools, 2003) blijkt dat de digitale broedplaatsen in het eerste jaar vooral bezig geweest zijn met het opzetten van de organisatorische infrastructuur (het op poten zetten van de organisatie en werven van mensen die de broedplaats gaan uitvoeren). In Eindhoven heeft men de handen vol aan het verkrijgen van toestemming van de Colleges van B&W, inclusief de lokale financiering, en het maken van een subsidieverordening en het vormgeven van de projectorganisatie. De formele toestemming vanuit B&W wordt verkregen op 12 maart 2002.

Door de voorgeschreven voortgangsrapportage van het ministerie wordt het Project Lokale Initiatieven (Strijp-id) in Eindhoven al zeer snel onder grote druk gezet. Er is alleen maar een brochure met de projectaanvraag. Er wordt hard gewerkt aan een nog nauwelijks ontwikkeld samenwerkingsverband tussen de beoogde partners, er heerst onduidelijkheid over de projectorganisatie en er is nog pittig ambtelijk voorwerk nodig om de lokale financiële inbreng te garanderen.

In Eindhoven heeft deze situatie geleid tot de pragmatische keuze om hard in te zetten op concrete resultaten. Want op de resultaten word je afgerekend, weet iedere projectleider. De proceskant, een essentieel onderdeel van het experiment broedplaats, krijgt daardoor beduidend minder tijd en ruimte. Het is weliswaar een groot uitroepteken in de toelichting van het kabinet, maar er wordt niet op afgerekend.

De vraag welke bijdrage ICT kan leveren aan de sociale kwaliteit op lokaal niveau wordt voorbijgestreefd door de vraag op welke manier 'wij' eind 2003 voldoende projecten op het gebied van ICT en sociale kwaliteit ontwikkeld en uitgevoerd kunnen hebben. De voorwaarden die oorspronkelijk gesteld worden aan potentiële deelnemers van projecten worden aangepast. De voorwaarde dat projecten op landelijk niveau innovatief dienen te zijn wordt aangepast tot *niet meer dan een keer eerder in Eindhoven toegepast*. En de dominante rol van de burger wordt drastisch ingeperkt. Dat heeft behoorlijke gevolgen voor het project. In de tussenevaluatie van de IVA staat over de methodiek die ingezet wordt om burgers te stimuleren

"dat netwerken van de projectuitvoerders een belangrijke rol spelen",

en dat

"de broedplaatsen daarbij wel moeten oppassen niet op de stoel van de aanvrager te gaan zitten. Hun rol is stimuleren, niet zelf aanvragen."

Het merendeel van de projecten voor lokale initiatieven in de vier broedplaatsen uit het eerste jaar komt uit de koker van publieke-dienstverleners en private ondernemingen. Een kwart is

volgens hetzelfde onderzoek afkomstig van georganiseerde en ongeorganiseerde burgers. In Eindhoven blijkt dat bijna een derde van de lokale initiatieven ingediend is door de publieke dienstverleners die ook de samenwerkingpartners in de digitale broedplaats zijn.

Het is een bijna voorspelbaar gevolg van de manier waarop de minister het project heeft ingezet. De keuze om instrumentontwikkeling als resultaat te definiëren, en niet het experiment, dwingt de broedplaatsen om het resultaat centraal te zetten. In de vigerende afrekencultuur zal iedere projectorganisatie alles op alles zetten om de doelen en resultaten te behalen, daarbij nauwgezet gevolgd door het ministerie met het VBTB-instrumentarium. Het is daarom logisch dat de projectorganisaties de kortste en zekerste weg hebben gekozen, namelijk die van netwerkontwikkeling en het aanspreken van publieke dienstverlenende organisaties. En ook op deze manier is het mogelijk om erachter te komen welke mogelijkheden ICT-toepassingen in het sociaal domein hebben en welke niet. Alleen botst dit met bottom-up en de burger centraal.



December 2002 - tussenstand

De Commissie Cerfontaine noemt het nog kraamkamers. Plekken waar naar hartelust geëxperimenteerd kan worden met ICT-toepassingen in relatie met sociale cohesie. minister Van Boxtel heeft een ander ambitieniveau: innovatiecentra waar toepassingen ontwikkeld en gebruiksklaar worden gemaakt. Door middel van een strak schema moet er gewerkt worden aan de verwachte eindresultaten. De projectuitvoerders, de digitale broedplaatsen, zijn in het eerste jaar vooral bezig met de organisatie van het project. Door de grote tijdsdruk wordt er soms door projectleiders zelf aan concrete producten gewerkt.

In juni 2002 wordt er voor Strijp-id een uitvoeringsplan ontwikkeld. Er is nog anderhalf jaar te gaan, en er is nog geen doelgroep benaderd.

Strijp-id – uitvoering van bottom up.

In Strijp-id, de Eindhovense naam voor het fonds lokale initiatieven is zowel een communicatiestrategie als methodiek ontwikkeld om burgers te stimuleren ICT toepassingen te bedenken die een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de sociale cohesie in buurt – en wijk.

Van concept naar pragmatisme

In het oorspronkelijke projectplan is er voor de burger inhoudelijk en organisatorisch een zware rol ingeruimd. De praktijk blijkt echter anders.

In juni 2002 is de eerste grote koerswijziging ten opzichte van het oorspronkelijke projectplan ingezet. De eerste rapportage aan het ministerie was al achter de rug, en Eindhoven had nog

weinig te melden. In het communicatieplan is gekozen voor het activeren van zorgvuldig geselecteerde doelgroepen.

“Er is gekozen voor een strategie waarbij de communicatie over Strijp-id gedoseerd bij zorgvuldig geselecteerde groepen op gang gebracht wordt. Dit houdt in dat gericht persoonlijk (waar mogelijk collectief) contact gezocht wordt met personen en organisaties die als intermediair kunnen fungeren. Hierbij moet gedacht worden aan buurt- en wijkverenigingen, medewerkers van het stadsdeelkantoor, medewerkers Loket W, hobby- en sportverenigingen, et cetera.

Deze personen/organisaties moeten middels voorlichtingsbijeenkomsten door het projectbureau goed geïnformeerd worden over de relevante aspecten van Strijp-id. Voorzien van deze informatie kunnen zij een belangrijk rol spelen in het doorverwijzen, informeren en enthousiasmeren van de bewoners.

De organisaties en bewoners van Strijp zullen vooral te maken krijgen met Strijp-id. Er is dan ook een duidelijke keuze gemaakt om deze subsidieregeling met een eigen naam en label onder de aandacht te brengen en niet de naam of het project Digistein op de voorgrond te schuiven.

Samenvattend kan gezegd worden dat allereerst de intermediairs geïnformeerd en geënthousiasmeerd worden. In een tweede fase worden bewoners van Strijp geïnformeerd. Dit zal vooral via de intermediairs gebeuren.”(communicatieplan Strijp-id)

In september 2002 is er nog steeds geen van de doelgroepen geactiveerd. Wel hebben zich potentiële subsidieaanvragers aangemeld die via een ander circuit op de hoogte waren van de mogelijkheden van het project. Tijd voor een tweede koerswijziging. De intermediairs worden als primaire doelgroep beschouwd. Het activeren van bewoners door middel van deze intermediairs wordt uit de plannen geschrapt.

De doelgroep intermediairs is vervolgens gesegmenteerd in:

1. *buurtcomités: georganiseerde bewonersgroepen die zich inzetten voor de leefbaarheid in hun buurt of wijk*
2. *verenigingen en clubs met recreatieve doelstellingen, zoals hobby en sport*
3. *welzijns- en zorginstellingen*
4. *basisscholen*
5. *de ‘ict-burger’*

De werving

Op welke manier activeer je de doelgroepen? Voor de persoonlijke benadering is geen tijd. Dat gaat maanden kosten. Gekozen wordt voor de traditionele manier: op papier, gericht aan de contactpersonen uit een bijgewerkt databestand

Voor iedere doelgroep is een uitnodiging op maat geschreven. Men kan kiezen uit twee informatiebijeenkomsten. 's Middags en 's avonds. Er zijn 167 brieven verzonden, met daarin het verzoek om een antwoordkaart in te sturen om deel te nemen aan de informatiebijeenkomsten. De respons op de 167 uitnodigingen is minimaal. Acht antwoordkaarten retour en drie emailreacties. De conclusie uit een adviesnota over de oorzaken omvat als belangrijkste redenen de foutieve adressering, foutieve contactpersonen, ontbreken retourdatum, het vage onderwerp (van den Nieuwenhof & Jansen, 2002). Elf reacties is niet erg veel.

Er wordt gekozen voor een tweede stap: een na-belronde. 91 organisaties worden bereikt door de na-belronde. De na-belronde brengt ook aan het licht dat het databestand niet accuraat is. Adressen of telefoonnummers kloppen niet, of de contactpersonen zijn alweer gewisseld. Door de na-belronde zijn er uiteindelijk 33 deelnemers voor de informatiebijeenkomsten geworven. Negen buurtcomités, acht welzijns- en zorginstellingen, zes sport- en hobbyclubs, acht scholen en twee 'ICT-burgers'

De ideeënwerkplaats

Als alternatieve werkvorm is de ideeënwerkplaats ontwikkeld en uitgevoerd⁸⁾. Met de ideeënwerkplaats worden verschillende vliegen in één klap geslagen: belangstellenden worden geïnformeerd over het project, er wordt ruimte geboden voor onderwerpen die de belangstellenden aandragen, er wordt ter plekke een analyse gemaakt van concrete uitdagingen, er wordt gezocht naar mogelijke bijdragen vanuit Strijp-id, en er kunnen meteen spijkers met koppen geslagen worden met potentiële belangstellenden.

Bij het ontwikkelen van de ideeënwerkplaats is geprobeerd in de huid te kruipen van de potentiële belangstellende. En dat zijn actieve burgers en dienstverleners. Mensen die al druk zijn als vrijwilliger, veel werk verrichten, veel 'lastiggevallen' worden als object van lokale projecten, regelmatig tegen de beperkingen van de lokale overheid aanlopen, regelmatig gefrustreerd raken maar toch doorzetten, niet veel affiniteit met ICT-toepassingen hebben en niet eerder van Digistein gehoord hebben. Doeners met hart voor het werk en een groot doorzettingsvermogen.

De werkvorm

Er wordt gewerkt in groepjes van vier personen, drie deelnemers en een begeleider. Centraal staat het creatief genereren van een aantal kansen op ICT-gebied om de sociale cohesie in de wijk te versterken. De spelregels van tevoren zijn: elk idee is waardevol, en er wordt niet over gediscussieerd.

8) Ontwikkeld en begeleid door Johan Bodd (Fontys Hogeschool Sociaal Werk) voor Strijp-id.

Het gaat erom tot concrete ideeën te komen, in hoofdlijnen. Het echte vervolg en de realisatie gebeurt in het volgende stadium.

De acht ideeënbijeenkomsten leveren de volgende resultaten:

- >> *dertien organisaties willen op basis van de bijeenkomst met een idee aan de slag en hebben een afspraak gemaakt voor een vervolgspraak*
- >> *vijftien organisaties hadden nog geen concreet idee, maar willen wel gebeld worden voor een eventuele vervolgspraak*
- >> *drie organisaties besloten na de bijeenkomst dat zij niet verder wilden met het project*

De vervolgspraken zijn opgepakt door de projectleider en twee medewerkers van de welzijnsorganisatie. Van de dertien potentiële projecten en de vijftien kansen zijn er in 2004 twee gerealiseerd. De andere projecten, die in deel 2 zijn beschreven, zijn op diverse andere manieren totstandgekomen.

Een gouden formule?

Eind jaren negentig zijn de mogelijkheden van ICT nog onbekend en volgens velen ook nog onbeperkt. Het kabinet krijgt en vraagt van de RMO een grondige analyse en een advies. Gecombineerd met het werk van de Commissie Cerfontaine wordt er door het kabinet een programma voorgesteld en uitgevoerd, onder andere door middel van digitale broedplaatsen, met een ogenschijnlijk heldere vraag: onderzoek de mogelijkheden van ICT als middel om de sociale cohesie te vergroten. En doe dat vooral praktisch en in de vorm van experimenten.

De criteria voor de projectaanvraag zijn vooral organisatorisch en financieel. De uitroeptekens van het kabinet (pagina 2) stellen de burger centraal, met extra aandacht voor kwetsbare groepen en allochtonen, en stellen de proceskant heel centraal. Dit zijn echter geen criteria. In de projectaanvraag van Eindhoven is vooral uitgegaan van de uitroeptekens van het kabinet. Met de criteria van het ministerie kun je ook geen inhoudelijk projectvoorstel schrijven.

De projectaanvragers uit Eindhoven hebben zich door in te gaan op de uitroeptekens van het kabinet flink in de vingers gesneden en zichzelf opgezaald met het klassieke dilemma tussen top-down en bottom-up. Er is in het eerste projectjaar erg veel tijd en energie gaan zitten in de worsteling met het dilemma, vooral ten aanzien van het fonds lokale initiatieven.

Het ministerie heeft de criteria opgesteld, de aanvragen beoordeeld en de uitvoering gecontroleerd. Voor de beleidsvoorbereiding wordt 122 weken uitgetrokken, voor de uitvoering 104 weken. De uitvoeringstijd is inclusief alle voorbereidingen, de uitvoering en de evaluatie. Is dit geen scheve verhouding? En wordt beleidsvoorbereiding belangrijker geacht dan de uitvoering? Volgens Tjeenk Willink, vice-voorzitter van de Raad van State, gaat het ook om

vertrouwen. In een interview, waarin hij incidentenpolitiek hekelt, gaat Tjeenk Willink in op de oplossingen (x., 2003a). Naast de versterking van de politiek is het volgens hem nodig ruimte te geven aan uitvoering van beleid. Dat wordt een hels karwei, want dat betekent

“de erkenning dat anderen, de uitvoerders, deskundig zijn”.

De derde uitweg is het bieden van meer ruimte voor burgers die zich voor het publiek belang willen inzetten. Pieter Tops stelt dat de laatste jaren beleidsuitvoering een nieuw sleutelwoord is geworden, zeker als het gaat om het Grotestedenbeleid. Hij stelt ook dat de uitvoering niet louter een kwestie is van faseren; beleidsbepaling en beleidsuitvoering lopen voortdurend in elkaar over.

Door de randvoorwaarden van het ministerie worden de uitvoerders in de digitale broedplaatsen een pad op gestuurd dat nauwelijks meer te verlaten is. Door de resultaten centraal te stellen wordt er een waarschijnlijk onbedoelde keuze gemaakt met grote gevolgen. Dit wordt ook padafhankelijkheid genoemd. De resultaten die je in de uitvoering genereert, zijn afhankelijk van de keuzes die je in de voorbereiding maakt:

“Padafhankelijkheid is te vergelijken met een luipaard die in volle vaart achter een antilope aan rent. Uit haar ooghoeken ziet zij een nog lekkerder hapje, maar ze heeft nu eenmaal de keuze gemaakt om achter de antilope aan te gaan. Van richting veranderen kost enorm veel energie, daarom is het makkelijker om maar door te gaan op de ingeslagen weg.” (<http://mirrors.korprios.org/resurgent/pathdependency.htm>).

Vanuit dit perspectief was het binnen Digistein al heel moeilijk om burgers aan het roer te plaatsen, er was in het voortraject al een pad in geslagen dat daartoe weinig ruimte bood. Dit pleit er sterk voor om bij experimenten te sturen op een model dat wel ruimte laat om te experimenteren en te innoveren, en om in de uitvoeringsvoorbereiding terdege na te denken over de eventuele gevolgen van de eerder gemaakte of opgelegde keuzes.

Lessen uit dit traject

In een project waarin het experimenteren met nieuwe toepassingen centraal staat, gaat het om de leerervaringen als product, en niet om de concrete toepassingen. Bij de digitale broedplaatsen heb je te maken met een vijftal gegevenheden.

1. HET MYSTERIE VAN HET UUR O

“Het uur o is een magisch uur, waarop de wereld nog niet is aangeraakt door het beleid. Daar maakt het beleid zijn intrede, en zet de cyclus zich in gang” (Nieuwinckel, 1999).

Denken we dat allemaal niet eens, in bewaakte of onbewaakte ogenblikken? De wereld staat ons met open armen op te wachten om ons vernieuwende project welkom te heten. Helaas is de realiteit anders.

“Ieder jaar zijn er weer nieuwe projecten waar we aan mee moeten doen. Maar er wordt nooit geluisterd naar wat wij willen of waar wij mee zitten.”

Geuit door een actieve vrijwilliger tijdens de presentatie van Digistein geeft dit citaat de rauwe werkelijkheid weer, nog even los van het feit dat op hetzelfde moment tientallen beleidsprocessen in verschillende fases en stadia zich in dezelfde omgeving afspelen. Zoals de overvolle agenda van de bewonersorganisatie waarmee dit artikel geopend wordt. Of de dreigende reorganisatie van de stadsdeelkantoren. De bezuinigingen op het opbouwwerk. De haperende start van Kenniswijk. De twee jaar vertraging in de aanschaf van nieuwe computers op de basisschool. Participatieprojecten die eindigen op ‘in de wijk’, over Kunst, Milieu, Veiligheid, Leefbaarheid, Multiculturaliteit. De wijkperspectieven die in het stadium van swot-analyses zijn. De woningcorporaties die ingrijpende sloopplannen bekendmaken.

De nieuw ingezette projectcyclus is voor de direct betrokken een belangrijke realiteit, maar wel een van de vele. Om toch succesvol en effectief te kunnen interveniëren

“moet de planningsfase zijn relatie met de andere fases en de gelijktijdig lopende beleidscycli ontwerpen. Dit ontwerpen is geen eenmalige activiteit, want elk ontwerp wijzigt de relatie en noopt tot een nieuw ontwerp.” (Nieuwinckel, 1999).

2. OP DE BRES BIJ TEKORTKOMINGEN

Actieve burgers werken vrijwillig in en aan hun samenleving; de motivaties liggen veelal in tekortkomingen, de befaamde Nederlandse probleemoriëntatie. Mensen komen in actie bij de dreigende sloop van hun wijk, overlast door straatprostitutie, een stinkende fabriek, onveilige oversteekplaatsen, de komst van een asielzoekerscentrum (of moderner, het vertrek van een asielzoekerscentrum), het verdwijnen van de bushalte of het postkantoor, de junks en zwervers in de buurt, te veel buitenlanders in de straat. Daarbij is de (lokale) overheid steeds bereidwilliger om te luisteren en mee te denken, maar de besluitvorming vindt altijd elders plaats.

Er heerst daarom nogal wat frustratie bij actieve en georganiseerde bewonersorganisaties. Bovendien hebben deze burgers hun eigen lokale prioriteitenlijst: speelplek, oversteekplaats, buurthuis, buslijn, opvanghuis, Brede School. Een nieuw project zoals de digitale broedplaats is voor deze burger hetzelfde als gebeld worden rond etenstijd door een telefoonmaatschappij. Natuurlijk wil je goedkoper bellen (wie niet), maar je hebt eerst nog een stuk of tien andere zaken die je veel belangrijker vindt. En je vertrouwt telefoonaanbieders toch nooit helemaal.

3. VRIJETIJD

Voor burgers die je met het project wilt bereiken kom je in het domein vrije tijd, gekoppeld aan maatschappelijke participatie. Een van de trends is dat burgers maatschappelijke participatie 'uitbesteden' aan grote maatschappelijke organisaties zoals Natuurmonumenten of Greenpeace en braaf de contributie betalen of de kerstkaarten bestellen. Op wijk-/buurtniveau is het al tientallen jaren zo dat het actieve kader dat participeert in de traditionele belangenbehartiging uit tussen de één en vier procent van de wijkbewoners bestaat. En die burgers zitten tot over hun oren in het vrijwilligerswerk. De achterban bestaat vaak uit bewoners die wel lid worden van een buurtgebonden belangenorganisatie, maar tegelijkertijd het idee hebben dat ze daarmee hun belangenbehartiging hebben ingekocht (lid van de buurt-FNV). Tot slot is er op het terrein van de vrije tijd een zo overweldigend aanbod dat de burger iedere dag keuzes moet maken wat hij wel of niet doet. Wat doen voor een ander is misschien niet minder geworden, maar wel anders. Vooral wanneer het de burger uitkomt, niet vast, wel af en toe, en ruim van tevoren gepland.

Dat betekent dat het voor nieuwe projecten een uitdaging is om nieuwe burgers op te sporen. In Strijp-id is er een 'nieuwe doelgroep' benoemd: ICT-burgers. Burgers, gek van technologie, die misschien verrassende ideeën kunnen leveren als het gaat om de combinatie met sociale samenhang. Door de beperkte tijd zijn er maar twee opgespoord. Een ander voorstel om 'nieuwe burgers' op te sporen uit de bloeiende en spraakmakende Eindhovense 'cultuurscene' haalde het niet omdat er meer dan een half jaar voor het opsporen nodig was. En die tijd was er niet.

4. LEREN EN VERANDEREN

De digitale broedplaatsen gaan over veranderen en leren. 'Veranderen' omdat er gezocht wordt naar de mogelijkheden van een nieuwe technologie als toevoeging van het bestaande handelingsrepertoire om te werken aan sociale samenhang en participatie. 'Leren' omdat het experiment bedoeld is om te onderzoeken wat de mogelijkheden van de technologie zijn, en leren om de opgedane ervaringen over te dragen aan derden. Zowel leerprocessen als veranderingsprocessen kennen hun eigen wetten en dynamiek. De doelgroepen van de digitale broedplaatsen zijn burgers, maar vooral volwassen burgers. En al die burgers hebben ten aanzien van leren een eigen referentiekader (Bolhuis, 2001). Al het eerder geleerde bepaalt dat referentiekader. Het is een raamwerk waarmee mensen nieuwe informatie en nieuwe ervaringen selecteren en interpreteren. Eerder gevormde ideeën, opvattingen, gevoelens, vaardigheden en gewoonten zijn het raamwerk waarin elk volgend leerproces zich afspeelt. Het is moeilijk om iets nieuws te leren als dat niet past bij wat we eerder geleerd hebben. Nieuwe informatie wordt selectief opgenomen, aangepast aan de oude informatie en eventueel zelfs genegeerd. Verder hebben mensen door eerdere leerprocessen hun leermogelijkheden ontwikkeld. Iedere burger heeft daardoor zijn eigen specifieke

referentiekader. Bovendien vinden deze processen niet plaats in een educatieve setting en zijn het ook geen geëxpliciteerde leerprocessen. Dit noemen we informeel of sociaal leren (Jansen, 1999; van der Veen & van Netten, 1996). Deze leertheorieën zijn geschikt voor dit soort projecten, met name sociaal leren is 'ontworpen' voor maatschappelijke processen. Voor veranderingsprocessen geldt eigenlijk hetzelfde. Ook daar gaat het om personen, groepen en organisaties met een eigen ontwikkeld referentiekader. En ook voorgestelde veranderingen, zoals de inzet van moderne en nog deels onbekende communicatiemiddelen worden getoetst aan het bestaande referentiekader. En veranderingen roepen per definitie weerstanden en verlangens op met een van tevoren niet in te schatten dynamiek en ritme.

5. DE MAAKBAARHEID KENT NOG GEEN SUCCESFORMULE

Nederland Maakbaarheidland. Het realiseren van sociale doelen in een lokale context kent in Nederland een naoorlogse traditie van projecten en programma's. De traditie van het nastreven van sociale doelen in een lokale context, zoals de OBS⁹⁾ wijken uit de jaren zestig en zeventig, probleemcumulatie uit de jaren tachtig, sociale vernieuwing en aandachtsgebieden in de jaren negentig, op thema's zoals voorschoolse educatie, inburgering en integratie en sociale activering hebben geen of nauwelijks gestandaardiseerde methodieken opgeleverd. Er is geen 'succesaanpak'. Het lijkt wel alsof ieder programma of project begint zonder naar de voorgeschiedenis te hebben gekeken.¹⁰⁾ Boordevol met uitgangspunten die op dat moment politiek actueel zijn. Zoals sociale cohesie, de gedifferentieerde wijk, de burger centraal, inburgering, integratie, normen en waarden. Historisch gezien zou meer bescheidenheid op zijn plaats zijn.

Alternatieve sturing: co creatie

Samenvattend kan gesteld worden dat de context van de projecten uit de digitale broedplaatsen, in dit artikel het voorbeeld Strijp-id, complex is

- >> *burgers hebben er niet om gevraagd, maar worden in de projectvoorstellen wel tot subject gebombardeerd*
- >> *relatief weinig burgers zijn heel actief op veel maatschappelijke terreinen. De participatie in Strijp-id komt er voor de actieve burger naast of bovenop*
- >> *burgerschap en maatschappelijke participatie zijn begrippen die sterk in beweging zijn door de voortschrijdende individualisering, maar ook door de 'integratiediscussie'*

9) Opbouwwerk Bijzondere Situaties, een multidisciplinaire interventiestrategie in projectvorm in achterstandswijken

10) Zie bijvoorbeeld het onderzoek van de Universiteit van Tilburg over de multiculturele wijkaanpak in Den Haag Schilderswijk.

- >> *veranderingsprocessen en leerprocessen kennen een eigen dynamiek, waarin weerstanden en refereren aan bestaande opvattingen kernbegrippen zijn*
- >> *programma's voor sociale doelen hebben nauwelijks gestandaardiseerde methodieken opgeleverd.*
- >> *in het sociale domein wemelt het van de impliciete vooronderstellingen en uitgangspunten die ogenschijnlijk als eensluidend worden ervaren*
- >> *de technologie staat zowel technologisch als maatschappelijk in de kinderschoenen*

Gezien deze complexe context en de experimenteerstatus lijkt de standaard projectmatige aanpak niet voor de hand te liggen. Ook de sturing op 'prestaties' door het ministerie lijkt geen gelukkige keuze. In 'Uitvoering, uitvoering, uitvoering' beschrijft Pieter Tops drie sturingsmodellen (Tops, 2003). Als kracht noemt hij bij prestatiesturing *resultaatgerichtheid*, als valkuil *perverse effecten*. Hoewel niet pervers zien we wel als effecten dat in een tussentijdse evaluatie de projectleiders gewaarschuwd worden niet op de stoel van de projectontwikkelaars te gaan zitten (Serail & Kools, 2003); bij Strijp-id wordt bijna twee derde van de projecten ingediend door publieke dienstverleners die ook samenwerkingpartners zijn.

Een andere vorm van sturing.

Geen projectmatige aanpak en geen sturing op prestaties. Wat past er dan wel bij sociale experimenten waarin gezocht wordt naar mogelijke bijdragen van nieuwe ontwikkelingen op bestaande maatschappelijke problemen. Een mogelijkheid is het ontwikkelingsgerichte model. Want

"de moeilijkheid bij het veranderen zit niet in het ontwikkelen van nieuwe ideeën maar in het ontsnappen aan de verouderde ideeën die als bedding ons denken sturen. Water van de rivier stroomt binnen de uitgesleten bedding van de voorgaande waterstromen. Zo laat ook het denken over organiseren en veranderen zich sturen door geaccepteerde denkkaders" (Wierdsma, 2002).

Co-creatie is zo'n ontwikkelingsgericht model. Alle betrokkenen zijn per definitie subject. Voor co-creatie wordt de metafoor trektocht gebruikt. Als tegenhanger van 'de georganiseerde reis' het projectmatige model. Co-creatie van verandering is een strategie waarin het accent ligt op het realiseren van voorwaarden om een veranderings- en leerproces te kunnen starten. In het veranderingsproces zelf ontwikkelt zich het resultaat binnen afgebakende randvoorwaarden en de afgesproken ontwikkelingsrichting. Het proces is aangegeven als trektocht; het pad van de trektocht ontwikkelt zich tijdens het trekken. Dit proces biedt de mogelijkheid om aan te sluiten bij wisselende contexten. Want in sociale processen staat één ding altijd vast: de contexten zijn wisselend en het ritme soms onvoorspelbaar. Door de afwisseling van handelen

en reflecteren worden bescheiden maar betekenisvolle stappen gezet. En juist in sociale processen waarin sociale samenhang en zelfsturing centraal staan, gaat het om betekenissen van veranderingen (Baart, 2001). Co-creatie geeft velen een platform om hun stem te laten horen en vraagt betrokkenheid bij de gerealiseerde overeenkomst. Er wordt uitgegaan van het vermogen van de deelnemers om iets nieuws te willen doen. Dit kan worden gezien als een bron van motivatie.

De 'Active-System'-theorie van Engeström sluit hierop aan. De spanningen die veranderingsprocessen genereren, worden productief gemaakt door alle deelnemers te beschouwen als medeconstructeurs.

Als we dan weten waar we op moeten sturen, wie stuurt er dan? Pieter Tops onderscheidt naast het sturen op regels en prestaties het sturen op personen als een derde perspectief. Daarbij staan de inzet en de kwaliteit van de betrokken personen centraal.

“Het zijn geen toepassers van regels of uitvoerders van prestaties, maar eigenstandige dragers van professionaliteit. Op basis van een intrinsieke en geïnternaliseerde betrokkenheid willen zij het beste ervan maken.” (Tops, 2003)

Conclusie

Van Boxtel refereert in zijn oproep impliciet aan de principes van co-creatie door de 'pioniers' centraal te stellen. Door ook nog in te zetten op resultaatsturing en het politiek correcte bottom-upuitgangspunt worden de participanten het verkeerde pad op gejaagd. Het heeft veel energie gekost om weer op de juiste weg te komen.

Het is voor vergelijkbare nieuwe programma's en projecten de moeite waard om op basis van de analyse van de context waarbinnen het programma zich af gaat spelen, te kiezen voor een organisatie- en ontwikkelingsmodel dat in vorm en uitvoering consistent is aan de kern waar het programma om draait.

Experimenten kunnen het beste in een ontwikkelingsgerichte setting uitgevoerd worden, de principes van co-creatie lijken de moeite waard om uit te voeren.

Dit is nauwelijks te combineren met een expliciete bottom-upwerkwijze. Wanneer je het als een strak uitgangspunt hanteert, belemmert dit het experiment. De resultaten uit de Eindhovense ideeënwerkplaats laten zien dat een gedwongen en strak in de tijd afgebakende bottom-upbenadering niet productief is.

Het opsporen van intrinsiek gemotiveerde burgers en professionals die de durf hebben om samen aan een trektocht te beginnen en aangestuurd worden als medeconstructeurs van de innovatie heeft de potentie om een gouden formule te worden. Dat het kan werken, blijkt uit de succesvolle invoering van de interactieve beleidsvoering in de stad Antwerpen in 2000 waarbij de 'Hart en Ziel Club' aan de basis stond (Bodd & Hofman, 2001).

(3.3)

Rode draden door een diversiteit van projecten

In de periode 2002-2004 liepen binnen Digistein 26 projecten. Daarin werden verschillende ideeën omtrent sociale effecten van nieuwe media op hun juistheid en haalbaarheid uitgetest. In deel 2 van deze publicatie werden de 26 projecten beschreven, zowel de aanleiding als de uitvoering en de resultaten. Naast de projectspecifieke lessen, zijn er ook een aantal algemene observaties te formuleren die als rode draden doorheen een groot aantal van de projecten lopen. In dit deel benoemen we deze rode draden. Het is een wat losse bundeling van rode draden en geen systematisch geheel. Ze vormen als zodanig een onderdeel van het werkmateriaal voor het tweede deel van de Digistein evaluatie, dat midden 2005 beschikbaar komt.

Technologie is geen levertraan

De belangrijkste les ten aanzien van de diverse projecten van Digistein is de ontmaskering van technologie als 'maatschappelijke levertraan', als 'quick fix'-oplossing voor maatschappelijke problemen. We zijn de fase van de droomscenario's en de doemscenario's voorbij (de Haan, 2004a).

Technologie blijkt wel degelijk nuttig te zijn bij sociale interventies, maar maakt die niet overbodig en kan in sommige gevallen ook nutteloos of zelfs schadelijk zijn. De projectbeschrijvingen uit deel twee van deze publicatie geven daarvan talloze voorbeelden. Ze vormen de basis voor vertaling van de experimenten uit Digistein naar beleid en uitvoering van sociale interventies in Eindhoven en elders. De 26 projecten vormen evenzoveel bronnen van inspiratie voor grotestedenbeleid en lokaal sociaal beleid, zowel ten aanzien van welke combinaties tussen technologie en sociale kwaliteit men zeker wel dan wel beter niet kan maken. Het aanbrengen van nuanceringsen, het duiden van waar en wanneer technologie wel nuttig is, impliceert een welkome toename van complexiteit. We nemen zo afscheid van het populisme van enkele jaren geleden over de verhoopte effecten (ten positieve of negatieve) van technologie.

Dat populisme over de bijzondere krachten van technologie was op zich niet verwonderlijk en zal na Digistein ook niet uitsterven. Het ontleden van de vele beleids- en adviesnota's over

technologische innovatie geeft niet alleen aanleiding tot vergelijkingen in de ruimte, met eenzelfde populisme in andere westerse landen, maar ook in de tijd. Er is immers sprake van een sterk déjà vu-effect. Bij de introductie van de telefoon, de radio, de televisie... werden dezelfde argumenten gebruikt, werd een vergelijkbare beleidstheorie gehanteerd, die te omschrijven is als *neocratie*, een geloof in het nieuwe. Neocratie wordt door woordenboeken omschreven als

“Government by new or inexperienced hands; upstart rule; raw or untried officials”
(www.brainydictionary.com).

Zo ook bij technologie. Telkens wordt een blik van de nieuwste technische innovaties opengetrokken en worden alle eerder aan vorige innovaties toegeschreven maatschappelijke zinvolle effecten daar nu aan toegeschreven.

Kansarmen maken kansarm gebruik van ICT, kansrijken kansrijk

Democratisering van bezit van nieuwe media blijkt de afgelopen jaren sterker gerealiseerd te zijn dan verwacht. De verspreiding van nieuwe media heeft grote proporties aangenomen. Eind 2003 had 82% van de Nederlandse huishoudens een computer, en 71% had thuis toegang tot internet (de Haan, 2004b). In Eindhoven is dat midden 2004 respectievelijk 86% en 74% (zie ook deel 1.4 van deze publicatie). Nog bestaande breuklijnen zijn minder bepaald door inkomen en opleiding, en meer door leeftijd. Het zijn vooral burgers die niet meer actief zijn in de arbeidsmarkt en die niet met de nieuwe media zijn opgegroeid, die aan de verkeerde kant van de digitale kloof zitten.

Belangrijker is de vaststelling dat kansarmen op een kansarme wijze gebruikmaken van ICT, en kansrijken op een kansrijke manier. Die observatie werd gemaakt in het kader van diverse Digistein-projecten en zorgt voor enige ongerustheid over de effecten van nieuwe media op sociale (on)gelijkheid.

“Aangenomen kan worden dat zij die toch al goed geïnformeerd zijn, sneller informatie verwerven als deze ook via nieuwe media beschikbaar komt. De kloof tussen informatierijken en informatiearmen kan hierdoor toenemen. Deze uitkomst is niet zozeer het resultaat van verschillen in het bezit van technologie. [...] Verschillen zullen eerder liggen in de vaardigheden om met die technologie om te gaan en in de benutting ervan voor het bereiken van uiteenlopende maatschappelijke en sociale doelen. Verwacht kan worden dat hoogopgeleiden, die ook via traditionele media informatie over een breder scala aan onderwerpen vergaren dan laagopgeleiden, het meest van de nieuwe technologie zullen profiteren.” (de Haan, 2004a, p. 295).

Dat sluit aan bij observaties uit de beginjaren van de televisie en de effecten van op dat medium gebaseerde sociale interventies zoals *Sesamstraat* (gericht op wegwerken van taalachterstand bij sociaal zwakkere groepen). Dit leidde tot het benoemen van een 'information gap':

"As the infusion of mass media information into a social system increases, segments of the population with higher socioeconomic status tend to acquire this information at a faster rate than the lower status segments, so that the gap in knowledge between these segments tends to increase rather than decrease." (Tichenor, Donohue & Olien, 1970, p. 159-160).

Hierin ligt meteen een belangrijke nieuwe agenda op het terrein van ICT en sociale kwaliteit. Bij ongewijzigd beleid kan ICT door verschil in de aard van gebruik sociale ongelijkheid vergroten. Daartegenover staat dat ingrijpen in het soort gebruik dat iemand maakt van ICT, ingrijpt op de persoonlijke levenssfeer en te maken krijgt met de grenzen van de autonomie van burgers. Iemand een pc en internet bezorgen (via een trapveldje, via pc-privé-project voor bestaansminima...) is eenvoudiger dan iemand verleiden tot een kansrijk informatiedieet. Net als de gezondheidszorg ons vanuit preventieoogpunt tracht te verleiden tot gezonde voeding, zouden we sociaal beleid moeten ontwikkelen op het verleiden tot een gezond informatiedieet.

De 'kleine kwaliteit' van technologie

De technologie kan veel, maar er kan ook veel fout gaan. Na tien jaar internet in huishoudens is er nog steeds een hoog niveau van kwetsbaarheid. De komst van steeds gebruiksvriendelijker en betrouwbaardere software verandert daar weinig aan. Opvallende observatie uit diverse projecten van Digistein is dat het daarbij regelmatig gaat om kleine, 'stomme' technische foutjes of onvolmaaktheden. De zuil uit Kijkmijnou vraagt op het scherm de gebruiker op 'Enter' te drukken, terwijl er op het fysieke toetsenbord alleen een 'Return'-knop is. De camera's in iLert kunnen het beeld niet 180° draaien zodat montage aan het plafond voor onbruikbare beelden zorgt.

Deels is het struikelen over 'kleine kwaliteit' het gevolg van het werken aan de frontlinie van nieuwe toepassingen. De grenzen van het standaard beschikbare pakket van technologie en toepassingen worden bewust opgezocht en overschreden. Daarbij worden keuzen gemaakt die de mogelijke groep experimentele gebruikers verkleint, zoals de keuze voor een 3D-omgeving waarvoor een openGL grafische kaart vereist is in het D3-project, of de te hoge beeldkwaliteit in het Strijptv-project. De innovatie blijft daardoor beperkt tot de 'early innovators', die net iets meer geduld hebben met technologie of net iets meer vaardigheden om kleine problemen te vermijden of op te lossen. Die beperking van de eerste groep gebruikers staat haaks op de ambitie van digitale broedplaatsen om juist brede sociale effecten van nieuwe toepassingen in beeld te krijgen.



Behoefte aan vorming middenkader

In de oorspronkelijke projectplannen van Digistein is uitgegaan van een voldoende groep burgers met bezit van ICT en de relevante vaardigheden. Gedurende de looptijd van de broedplaats is gebleken dat wat geldt voor burgers, niet meteen waar is voor de gemiddelde medewerker uit de sociale sector. Daar was jarenlang toegang tot ICT een drempel, maar nu de infrastructuur in snel tempo beschikbaar komt, blijven de vaardigheden achter.

Om hieraan tegemoet te komen is in de lente van 2004 een post-HBO-vormingstraject uitgevoerd rondom zowel ICT-vaardigheden als sociale toepassingen van ICT. Een groep medewerkers van Loket W volgde dit vormingstraject en gebruikte de verworven inzichten om binnen de organisatie anderen enthousiast te maken. In 2005 wordt dit post-HBO-traject herhaald voor een ruimere groep deelnemers. Helaas profiteert Digistein niet meer van deze beroepsinnovatie, maar het is wel oogst van Digistein.

Hink stap sprong

Digistein is een lokaal project, met een duidelijke start- en einddatum (1 januari 2002 en 31 december 2004). Burgers en innovatietrajecten houden zich echter niet aan een dergelijke strakke planning. Digistein was voor diverse ideeën slechts een tijdelijke hangplek, een onderdeel van een hink-stapsprong. Dat impliceert meteen dat niet alle oogst van het innovatietraject dat Digistein was, ook zichtbaar zal zijn in de tijdsperiode of de locatie van Digistein. Een aantal opbrengsten zal pas zichtbaar worden in producten en toepassingen die al enkele hink-stapsprongen verder zijn.

Daarvan zijn verschillende voorbeelden. Zo maakten verschillende projecten in Digistein gebruik van diensten van de Digitale Stad Eindhoven, www.dse.nl. In dat kader werden nieuwe toepassingen ontwikkeld door de digitale stad, die nadien beschikbaar werden gesteld aan alle gebruikers. Het computerspel dat gebruikt is in het D3-project kende een voorganger in 'Baas op Zuid' en had opvolgers. Het informatiesysteem dat drager is van het Volta-project gaat terug naar eerdere systemen van Datawerken, zoals Elvvis en Regi-pro. Het project Dynamo4us bouwt voort op ontwikkelingen in het kader van Rebeltoday en kidstoday, dat eerdere innovatieslagkracht haalde uit onder andere subsidie van het bedrijfsfonds voor de pers. Ook hebben sociale interventies vaak veel meer tijd nodig om zichtbare effecten te krijgen dan de voorgeschreven drie jaar waarmee de Digistein-projecten het moesten doen.

Sociale interventies zijn geen medicijnen

Zowel in Digistein als in de andere digitale broedplaatsen en innovatietrajecten uit andere stimuleringsinitiatieven zoals ID-wijk of Kenniswijk worden activiteiten beschreven met een sterke nadruk op de technologie en wat daarmee gebeurt. Daarmee wordt impliciet een model gehanteerd waarin de technologie kritische succesfactor is, de werkzame component die maakt dat de beschreven toepassing of sociale interventie al dan niet werkt en de moeite waard is overgenomen te worden in vergelijkbare situaties. Je zou dit het 'medicijnmodel' kunnen noemen. Ook in de farmaceutica is men naarstig op zoek naar (combinaties van) werkzame componenten, die dan in de vorm van een pilletje of een zalf of anderszins toegediend kunnen worden aan patiënten met een bepaalde aandoening. Medisch personeel komt er alleen bij kijken om de verstandige keuze te maken wanneer welk medicijn toegepast wordt.

De ervaringen uit de diverse projecten van Digistein doen twijfel ontstaan over de relevantie van dit medicijnmodel bij sociale interventies. Een succesvol project als de kinderedactie laat zich wel vertalen in een draaiboek en voorschriften voor activiteiten en te gebruiken technologie, maar missen daarbij de kritische succesfactor van de projectmedewerkers en de synergie tussen dit project en de basisschool. Of een sociale interventie met technologie al dan niet werkt, is niet uitsluitend en wellicht niet overwegend terug te leiden tot de gebruikte technologie. We moeten daarom eerder uitgaan van een 'chirurgiemodel'. In de chirurgie is niet alleen belangrijk welke operatie hoe wordt uitgevoerd, maar ook welke chirurg bij de uitvoering betrokken is. Ervaring en vaardigheden zijn essentiële werkzame componenten van een succesvolle operatie (Gawande, 2002). De uitvoerder wordt integraal onderdeel van de uitvoering. Een dergelijk chirurgiemodel gebruiken we ook bij de kunsten. We hebben het dan niet over de partituur van de componist en zijn richtlijnen voor de uitvoering (steeds verwoord in dat bevelende Italiaans: 'Allegro ma non troppo' of 'Un poco vivace'), maar over de visie van de dirigent of de deskundigheid van de solist.

Op vergelijkbare wijze is het chirurgiemodel relevant voor sociale interventies. De uitvoerder is een essentieel onderdeel van de uitvoering en daardoor een kritische succesfactor. Dat heeft verregaande consequenties voor de evalueerbaarheid en overdraagbaarheid van sociale interventies, zowel in Digistein als elders. De evaluatie wordt bemoeilijkt omdat een project dat met bepaalde projectmedewerkers lukt/mislukt, met andere projectmedewerkers best wel eens een heel ander resultaat zou kunnen geven. En een succesvol project uit Eindhoven zou in een vergelijkbare situatie in bijvoorbeeld Roermond heel anders kunnen uitpakken omdat er een andere stijl van projectmedewerkers op ingezet wordt.

Verknoping tussen trajecten

Toepassingen in de digitale broedplaats moeten waar mogelijk aansluiten bij lopende processen en niet bij nul beginnen. Dat lijkt een eenvoudig uitgangspunt en een 'open deur', maar heeft belangrijke consequenties. Het maakt namelijk dat de broedplaatstrajecten in het tempo en de richting van voortgang afhankelijk werden van de processen waarmee ze verknoopt zijn.

Zowel versnelling als vertraging of koerswijziging door verknoping is in diverse Digistein-projecten aan de orde geweest. De kinderred@ctie sloot aan bij een bestaande werking van de basisschool en werd mede daardoor een succes. Het project 'Herdgang dichterbij' is niet uit de startblokken gekomen omdat een glasvezelverbinding tussen de oefenterreinen van psv en de binnenstad niet gerealiseerd kon worden. Bewonersparticipatie in wijkvernieuwing versterken via nieuwe media kreeg een heel ander karakter toen de wijkvernieuwing zich niet meer richtte op de huidige bewoners en inspraak daardoor een ander karakter kreeg. Het inspraakproces in SameninSprak heeft eind oktober 2004 nog steeds niet kunnen starten omdat de onderhandelingen tussen de gemeente en de firma Van De Ven nog niet tot een akkoord hebben geleid.

Nu ben ik er, nu niet meer

'De burger aan het roer' was wellicht het belangrijkste uitgangspunt van de Commissie Cerfontaine (zie deel 1.1. van deze publicatie). Dat in de praktijk ook verwezenlijken is niet eenvoudig, zeker als de cultuur en de regelgeving rondom het experiment gericht zijn op resultaten en verantwoording (zie deel 3.2. van deze publicatie). Maar de positie van de burger maakt het ook niet eenvoudig. Hij heeft het druk, druk, druk... en moet een keuze maken uit een hele waaier van mogelijke tijdsbesteding, inclusief arbeidsmarktparticipatie, cultuur, sport... Het is een veeleisende samenleving geworden (Breedveld & van den broek, 2004). Bovendien blijkt dat veel projecten binnen Digistein gedragen worden door burgers die al actief zijn. Daarnaast is de inzet van burgers bijna net zo variabel als het weer.

Verschillende ontwikkelingen beïnvloeden hoeveel tijd en energie een burger beschikbaar heeft voor een bepaald initiatief, waar hij al dan niet zelf de basis voor gelegd heeft. Iemand kan in een periode van (tijdelijke) werkloosheid een idee uitwerken en vanuit Digistein de uitwerking ervan financieren, maar een half jaar later met een nieuwe baan niet meer toekomen aan de uitwerking. Iemand kan zich als alleenstaande hard maken voor een initiatief en er de belangrijkste drager van worden, maar wat later een nieuwe partner vinden en andere prioriteiten leggen.

Grote middelen voor kleine groepen

Innovatietrajecten zoals de projecten uit Digistein of vergelijkbare trajecten in andere broedplaatsen of Digitale Pioniers en dergelijke zijn best intensieve trajecten. Er wordt het nodige geïnvesteerd, zowel in termen van geld als van mensen. Dat levert vrijwel altijd kleine aantallen betrokken of actieve burgers op. Het gaat om een handjevol kinderen bij de kinderredactie, om een paar webstraten die draaien op een erg beperkt aantal vrijwilligers, om een kleine groep burgers die deelnemen aan Kiekmijnou... Deze kleine aantallen staan in schril contrast met de massaliteit van bijvoorbeeld de betrokkenheid van kijkers bij *Idols*, waar meer dan één miljoen mensen via sms aan meedoen en er nog voor betalen ook.

Het organiseren van sociale netwerken op lokaal niveau zal echter per definitie altijd een oefening van kleine aantallen zijn. De grote middelen die er nu voor ingezet worden, moeten dan ook vooral gezien worden als consequentie van het experimentele karakter van de broedplaats. Bij opschaling van geslaagde toepassingen naar meerdere wijken zal de kostprijs van projecten beduidend lager moeten liggen wil de investering te verantwoorden zijn.

Het imago van nauwkeurigheid

Computers zijn sterk in tellen, en dat doen ze dan ook als de beste. Bovendien hebben ze het imago om heel nauwkeurig te tellen, tot meer cijfers na de komma dan we kunnen bevatten. Dat geeft meteen het idee dat als een computer telt, het wel correct zal zijn. We hebben de verschillende projecten uit Digistein gevraagd op hun website een teller te plaatsen, zodat het aantal bezoeken bijgehouden kon worden. Dat heeft echter een hoop onvergelijkbare cijfers opgeleverd, want achter een webteller zitten verschillende telmethoden. De ene webteller registreert elke opgevraagde pagina, de andere telt alleen het aantal bezoekers, en een derde telt het aantal unieke bezoekers. Zelfs dat is onbetrouwbaar, want unieke bezoekers worden vastgesteld op basis van op de pc achtergelaten cookies of IP-adressen. Veel gebruikers halen regelmatig cookies weg om veiligheidsredenen en veel internetverbindingen werken met dynamische IP-adressen, zodat elke verbinding lijkt op een nieuwe gebruiker.

Het resultaat is dat er behoorlijke discrepanties zitten tussen de in Digistein verzamelde cijfers uit de survey en cijfers uit de webstatistieken. Ook bepaalde workshops, waar verschillende deelnemers achter computers bepaalde websites opzochten, zijn in de statistiek van die websites gewoon niet terug te vinden. Het volstaat dus niet te tellen, er moet ook verteld worden, met name over de manier van meten en de verklaring achter de cijfers.







Nabeschouwing



Tien jaar geleden werden de eerste beleidsvoornemens geformuleerd om de opkomst van nieuwe media te benutten voor economische en sociale vooruitgang. Het 'Nationaal Actieplan elektronische snelwegen' (NAP) en 'de digitale delta' bepaalden de rijksbrede agenda, terwijl een kabinetsstandpunt over twee adviezen van de Raad Maatschappelijke Ontwikkeling en de tijdelijke commissie 'ICT en de stad' (Commissie Cerfontaine) de agenda bepaalden op het terrein van het werken aan sociale kwaliteit en de sociale pijler van grotestedenbeleid. Tien jaar later vormen de digitale broedplaatsen samen met de digitale trapvelden en de digitale pioniers de laatste aflopende trajecten van dit 'oud beleid'. Bij het afsluiten van deze experimenten kunnen vier observaties gemaakt worden.

Een *eerste* observatie is dat technologie een veel centralere en vanzelfsprekendere plaats is gaan innemen in het dagelijks leven van beduidend meer mensen dan ooit verwacht. Burgers hebben fors geïnvesteerd in computers, in internettoegang, mobiele telefoons, digitale fototoestellen, MP3-spelers, dvd's en andere vernieuwingen van hun informatielandschap. Bezit en gebruik liggen op een hoog niveau en Nederland behoort daarmee tot de meest gedigitaliseerde landen ter wereld.

Maar ondertussen zijn we aan de effecten van die nieuwe media zo gewend geraakt dat ze onzichtbaar worden.

"Niets went zo snel als elektronisch gemak." (Schnabel, 2004b, p. 36)

Internet is daarin vergelijkbaar met vroegere innovaties zoals de stofzuiger. Die stofzuiger wordt omschreven als de meest onderschatte revolutie van de twintigste eeuw, omdat het de strijd tegen het stof hielp winnen en zo de gezondheid sterk bevorderde (Jos van der Lans & Vuijsje, 2003, p. 54). De invloed van fors toegenomen toegankelijkheid van informatie (Google!) en mensen (e-mail, mobiele telefoon) zou wel eens de meest onderschatte revolutie van de jaren rondom de eeuwwisseling kunnen zijn.

Een *tweede* observatie is dat uit de vele experimenten, waaronder Digistein, blijkt dat sommige ideeën voor inzet van ICT in sociale interventies goed werken, andere nauwelijks gerealiseerd kunnen worden en weer andere hele andere effecten hebben dan verwacht en gehoopt. Het vermogen om onderscheid te maken tussen deze categorieën is winst ten opzichte van het veelvuldig gebruikte rechtlijnige en simplistische utopisme of dystopisme van enkele jaren geleden. Dit is ook de eigenlijke oogst van Digistein en de andere broedplaatsen (zie deel 2 en 3 van deze publicatie), de reden dat in 2001 het actieprogramma 'ICT en sociale kwaliteit' gelanceerd is.

Helaas luidt onze *derde* observatie dat niemand op de behaalde winst zit te wachten. De samenleving (bij monde van het kabinet) heeft een bestelling geplaatst, maar vóór het productieproces voltooid kon worden, is de inhoud van de bestelling gewijzigd. In plaats van sociale kwaliteit zijn nu veiligheid en innovatie kernbegrippen.

Het verhaal gaat dat er ooit een collega aan een niet nader genoemde universiteit opdracht kreeg tot het uitvoeren van een onderzoek, en daar naarstig mee aan de slag ging. Toen deze onderzoeker enige tijd later de resultaten in rapportvorm wilde overhandigen aan de opdrachtgever, bleek niemand op het niet nader genoemde ministerie nog met het thema bezig te zijn en het rapport in ontvangst te willen nemen. Na uren ronddwalen gaf de onderzoeker het rapport dan maar aan de portier.

Een vergelijkbare situatie doet zich voor met de digitale broedplaatsen. De samenleving heeft anno 2004 een andere agenda dan tijdens de hoogtijdagen van nieuwe media en zit niet zo te wachten op de resultaten en verantwoording van digitale broedplaatsen, digitale trapveldjes of digitale pioniers. We hebben ondertussen 11 september en 11 maart en de oorlogen in Afghanistan en Irak gehad, terwijl in Nederland beroering ontstond rondom de opkomst en neergang van de LPF. We leven al onder het tweede kabinet-Balkenende en Paars II behoort tot de herinneringen. De Nederlander is dan wel tevreden over zijn eigen leven, maar erg ontevreden over de Nederlandse samenleving (Schnabel, 2004a, p. 69 e.v.).

De beleidsaandacht is zowel op rijksniveau als op lokaal niveau verschoven naar grotere veiligheid, naar het in evenwicht krijgen van de overheidsbegroting en het herstellen van de innovatiekracht van Nederland, in combinatie met het verhogen van de arbeidsmarktparticipatie om de druk van de vergrijzing dragelijk te maken. Terwijl innovatie jarenlang bijna synoniem was voor nieuwe technologie, heeft het innovatieplatform het nu over onderwerpen als open grenzen voor internationaal talent, grootschalige onderzoeksinfrastructuur en een sleutelgebiedenaanpak.

Ten slotte maken we de *vierde* observatie dat de sector waarvoor de winst bedoeld was, de sociale infrastructuur van Nederland, met een cocktail van besparingen en hervormingen zo zwaar in de verbouwing zit dat inzet van ICT ter verhoging van efficiëntie en effectiviteit van sociale interventies weinig kans krijgt. Het lijkt alsof verwacht wordt dat de sociale sector nu een sprint inzet met een lekke achterband, en elke fietser weet dat dit zelden goede resultaten geeft.

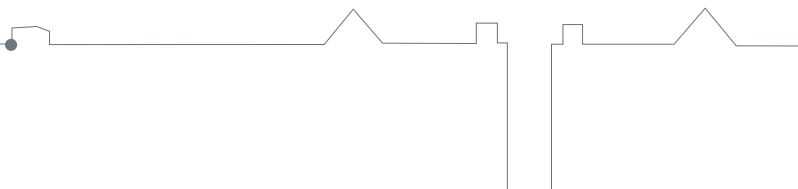
De *besparingen* doen zich voor op diverse plaatsen in de sociale infrastructuur. Met de miljoenennota van 2004 wordt voor de tweede keer op rij een forse bezuiniging aangekondigd op de subsidies vanuit het ministerie van vws, zowel richting hulpverleningsorganisaties als richting instellingen uit de kennisinfrastructuur zoals NIZW of Verwey-Jonker.

Er wordt bezuinigd in de reclassering, op het gemeentelijk onderwijsachterstandsbeleid, op het grotestedenbeleid... De eigen bijdrage in de gezondheidszorg en de thuiszorg wordt gevoelig verhoogd. Door het in werking treden van de nieuwe wet Werk en Bijstand op 1 januari 2004 vervallen de zogenaamde ID-banen. De landelijke stimuleringsregel om 10.000 ID-banen regulier te maken en de lokale initiatieven kunnen alleen het schokeffect beperken.

Naast besparingen is er ook sprake van *hervormingen*. In de sectoren gezondheidszorg, zorg en welzijn en hoger onderwijs wordt gewerkt aan de kanteling van een publiek bestel naar een marktmodel. Een sterke verandering van krachtenverhoudingen in Den Haag heeft een andere politieke houding ten aanzien van de verzorgingsstaat als gevolg:

“Meer nog dan voor Balkenende 1 al het plan was, zijn in het Strategisch Akkoord dat ten grondslag ligt aan het tweede kabinet-Balkenende de prioriteiten van het beleid anders komen te liggen en is ook de richting van het beleid veranderd. De overheid is niet meer eerst en vooral de alvoedende en toegeeflijke moeder van de verzorgingsstaat, maar de strenge en zuinige vader van een ‘verplichtingenstaat’, die de burgers op hun verantwoordelijkheden wijst en niet langer zelf verantwoordelijk wil zijn voor hun welzijn.” (Schnabel, 2004b, p. 11)

Deze rapportage over Digistein is gestructureerd volgens zaaien, groeien en oogsten. Het resultaat van Digistein (en de andere broedplaatsen) kan samengevat worden met beeldspraak uit de agrarische sector waarin sociale interventies gelijkstaan met zaaigoed: er is nieuw veredeld zaaigoed ontwikkeld, het is minder krachtig dan we gehoopt hadden maar wel krachtiger dan wat we voordien hadden, ook omdat we nu beter weten welk soort zaaigoed waar te gebruiken. Helaas worden de akkers waarop het veredelde zaaigoed gebruikt moest worden momenteel omgeploegd, en het is niet duidelijk wanneer ze weer geschikt zijn om te zaaien. Bovendien hebben de klanten ondertussen hun voorkeuren gewijzigd, en is het helemaal niet zeker dat de oogst die ooit kan voortkomen uit het veredelde zaaigoed ook een afzetmarkt zal vinden. Gebruik van het veredelde zaaigoed op aanpalende akkers behoort wel tot de mogelijkheden.







Bijlagen



Informatiebronnen

Er is bij het uitwerken van deze evaluatie van Digistein gebruik gemaakt van drie soorten informatie.

BEWONERS- EN DRENTS DORP ENQUÊTE

Samen met de afdeling Bestuursinformatie en Onderzoek (BIO) van de gemeente Eindhoven werd een survey opgesteld en afgenomen over de voor Digistein relevante concepten (technologie, sociale cohesie, ...). Daartoe werd aangesloten bij de jaarlijkse bewonersenquête met een 'oversampling' voor Strijp en Drents Dorp. Meetmomenten lagen op september 2002 en juni 2004. De respons lag respectievelijk op 49 en 44%. Door herweging is de representativiteit verder verhoogd. Details over vragenlijsten, herweging, e.d. kunnen opgevraagd worden bij de auteurs van deze publicatie of bij de afdeling Bestuursinformatie en Onderzoek van de gemeente Eindhoven (zie www.eindhoven.nl). In het tweede deel van de rapportage over Digistein, midden 2005, zal het cijfermateriaal uit deze bewonersenquêtes uitvoeriger gebruikt worden. Op basis van de eerste survey is al een tussentijdse rapportage gemaakt over eenzaamheid in de stad (Linders, 2004).

CASE STUDY'S EN DIEPTE INTERVIEWS

In aanvulling op de organisatie van een survey is uitgebreid informatie verzameld op het niveau van zowel de broedplaats als de verschillende deelprojecten, middels interviews met het projectbureau, projectleiders, organisaties uit Drents Dorp en Strijp en bevoorrechte getuigen. Met alle zijn meerdere gesprekken gevoerd, zowel bij aanvang als bij afsluiting van het project (of net voor de afsluiting van deze publicatie, 1 november 2004). Werkversies van afzonderlijke projectbeschrijvingen en het volledige rapport zijn ook meermaals besproken met de projectleiders en de stuurgroep.

WORKSHOPS

Tijdens de looptijd van de broedplaats zijn drie workshops georganiseerd met grotere groepen deelnemers (stuurgroep, maar ook andere betrokkenen uit Eindhoven). Die workshops zijn gehouden in december 2002 (over plaats en opzet van evaluatie), in mei 2003 (internationaal, met deelnemers van Community Development Foundation en MIT) en juni 2003 (verkenning eerste lessen van Digistein).



Lijst interviews Digistein als proces

In het kader van de evaluatie van Digistein als proces, beschreven in deel 3.1. van deze publicatie, zijn interviews gehouden met:

Cees van Bladel	<i>Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, projectmanager Digistein</i>
Toon van den Heuvel	<i>Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling</i>
Wim Claassen	<i>Wethouder Sociale en Economische zaken, gemeente Eindhoven</i>
Gerard Moerkerk	<i>Loket W</i>
Peter van Emden	<i>Loket W</i>
Frank Overzier	<i>Loket W</i>
Peer Vermulst	<i>Loket W, projectbureau Digistein</i>
Lex van Tongeren	<i>Loket W, inhoudelijk projectleider Digistein</i>
Yvonne Guns	<i>Werkgroep Strijp Digitaal</i>
Jos Geevers	<i>Openbare Bibliotheek Eindhoven</i>
Ben Waumans	<i>Mel@nion</i>
Hans Wetzer	<i>Stadsdeelkantoor Strijp</i>
John Elast	<i>Stadsdeelkantoor Strijp</i>
Jan Steyaert	<i>Fontys Hogeschool</i>
Lilian Linders	<i>Fontys Hogeschool</i>
Olaf Aelbers	<i>Woningcorporatie Hertog Hendrik van Lotharingen</i>
Saskia Tan	<i>Woningcorporatie Hertog Hendrik van Lotharingen</i>
Oscar Vinck	<i>Kenniswijk</i>

Er wordt in de tekst naar veel websites verwezen. De meeste daarvan en actuele informatie over het thema van deze publicatie zijn toegankelijk via:

Digistein	www.digistein.nl
Social Quality Matters	www.sqm.nl
SCP	www.scp.nl



Verwijzingen literatuur

- Appleyard, D., Gerson, S., & Lintell, M. (1981). *Liveable Streets*. Berkeley: University of California Press.
- Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Lemma.
- Beckers, D. (2004a). *Effecten van ict op sociaal kapitaal in Zeeburg, Amsterdam*. Amsterdam: SWI.
- Beckers, D. (2004b). *Effecten van ict op sociale cohesie in Cyburg, Amsterdam*. In J. de Haan & O. Klumper (Eds.), *ict en samenleving, jaarboek 2004. Beleid in praktijk*. (pp. 65-87). Amsterdam: Boom.
- Beckers, D. (2004c). *Effecten van ict op sociale cohesie in Cyburg, Amsterdam*. In J. de Haan & O. Klumper (Eds.), *Jaarboek ict en samenleving, beleid in praktijk* (pp. 65-87). Amsterdam: Boom.
- Berners-Lee, T. (2000). *Weaving the web: the past, present and future of the world wide web*. London: Texere.
- Bodd, J., & Hofman, J. (2001). *De oude koeienkaart. Activeringsmethoden cmv*. Bolhuis, S. (2001). *Leren en veranderen bij volwassenen*. Bussum: Dick Couthino.
- Bonfadelli, H. (2002). *The Internet and Knowledge Gaps: A Theoretical and Empirical Investigation*. *European journal of communication*, 7(1), 65-84.
- Bulthuis, H. (Ed.). (2004). *Praktische economie: Malmberg*.
- Burgers, J., & Kalb, D. (1994). *Economische herstructurering en lokale gevolgen*. *Amsterdams sociologisch tijdschrift*, 20(3), 25-42.
- Castells, M. (1997). *The information age: economy, society and culture, part 2: the power of identity*. Oxford: Blackwell.
- Castronova, E. (2003). *On Virtual Economies*. *Games studies*, 3(2), www.gamestudies.org/0302/castronova/.
- Commissie 'ict en de stad'. (2000). *Burgers verbonden, ict en de stad*. den Haag: Ministerie van BZK.
- de Botton, A. (2004). *Statusangst: Atlas*.

- de Haan, J. (2003). *Sociale ongelijkheid en ict*. In J. de Haan & J. Steyaert (Eds.), *ict en samenleving, jaarboek 2003* (pp. 21-45). Amsterdam: Boom.
- de Haan, J. (2004a). *Surfende senioren of digitale drenkelingen*. In J. de Haan, O. Klumper & J. Steyaert (Eds.), *Surfende senioren. Kansen en bedreigingen van ict voor ouderen* (pp. 15-30). Den Haag: Academic Service.
- de Haan, J., & Klumper, O. (Eds.). (2004). *Jaarboek ict en samenleving, beleid in praktijk*. Amsterdam: Boom.
- de Haan, J., Klumper, O., & Steyaert, J. (Eds.). (2004). *Surfende senioren, kansen en bedreigingen van ict voor ouderen*. den Haag: Academic Press.
- de Haan, J., & Steyaert, J. (Eds.). (2003). *Jaarboek ict en samenleving*. Amsterdam: Boom.
- de Haan, J., & van der Laan, L. (2005). *Jaarboek ict en samenleving*. Amsterdam: Boom.
- De Sola Pool, I. (Ed.). (1981). *The social impact of telephone*. Cambridge: MIT press.
- Dekker, P., & de Hart, J. (2004). *Vrijwillig associëren*. In J. W. Duyvendak & M. Hurenkamp (Eds.), *Kiezen voor de kudde, lichte gemeenschappen en de nieuwe meerderheid* (pp. 167-184). Amsterdam: van Gennep.
- Donovan, N., & Halpern, D. (2002). *Life satisfaction, the state of knowledge and implications for government*. London: Cabinet's office.
- Duimel, M., & Klumper, O. (2004). *Online en offline: keuzes van ouderen in woonzorgcentra*. In J. de Haan, O. Klumper & J. Steyaert (Eds.), *Surfende senioren. Kansen en bedreigingen van ict voor ouderen* (pp. 71-90). den Haag: Academic Services.
- Elchardus, M., & Smits, W. (2002). *Anatomie en oorzaken van het wantrouwen*. Brussel: VUBpress.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- European Commission. (1994). *Europe and the global information society (Bangemann report)*. Brussels: European Commission.
- Fassaert, M. (2004). *E-mail in de hulpverlening, 2004*, from www.fontys.nl/sociaalplatform

- Florida, R. (2002). *The rise of the creative class: and how its transforming work, leisure community and everyday life*: Basic books.
- Florida, R., & Tinagli, I. (2004). *Europe in the creative age*. Londen: Demos.
- Frissen, V. (2004). *De domesticatie van de digitale wereld*. Rotterdam: Erasmus universiteit.
- Gemeente Eindhoven. (2001). *Stadsdeelboek Strijp 2000 (No. BIO-rapportnummer 839)*. Eindhoven: Gemeente Eindhoven, Afdeling Bestuursinformatie en Onderzoek van de dienst Algemene en publiekszaken.
- Gemeente Eindhoven. (2002a). *Samen Stad - Bestuurlijke visie 2002-2006*. Eindhoven.
- Gemeente Eindhoven. (2002b). *Sociale kenmerken van Drechts Dorp (No. BIO-rapportnummer 904)*. Eindhoven: Gemeente Eindhoven afdeling bestuursinformatie en onderzoek van de dienst algemene en publiekszaken.
- Gemeente Eindhoven, Woningstichting Hertog Hendrik van Lotharingen, & Bewoners Drechts Dorp. (2003). *Masterplan Drechts Dorp*. Eindhoven: Woningstichting Hertog Hendrik van Lotharingen/ Gemeente Eindhoven.
- Hampton, K. (2001). Living the wired life in the wired suburb: Netville, glocalization and civic society. unpublished PhD thesis: University of Toronto.
- Harris, K. (2003). Your third place or mine? Public libraries and local communities. Public library journal, 18(2), 26-29.
- Hortulanus, R., Machielse, J. E. M., & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement, een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland* (ISBN 90 5901 846 x ed.): Elsevier.
- Huysmans, F., de Haan, J., & van den broek, A. (2004). *Achter de schermen, een kwart eeuw lezen luisteren kijken en internetten*. den Haag: SCP.
- Jansen, T. (1999). *Sociaal Leren*. Utrecht: NIZW.
- Jansz, J., & Martens, L. (2005 (in press)). *Gaming at a LAN event: the social context of playing video games*. New Media and society.

- Klein, S. (2002). *De geluksformule*. Amsterdam: Ambo.
- Layard, R. (2003). *Towards a happier society*. New Statesman, March.
- Leichter, H. (1991). *Free to be foolish. Politics and health promotion in the United States and Great Britain*. Princeton: Princeton university press.
- Ministerie van BZK en VWS. (2001). *Kabinetssstandpunt 'Sociale kwaliteit en ICT'*. den Haag: SDu uitgevers.
- Ministerie van Economische Zaken. (1994). *Nationaal actieprogramma elektronische snelwegen, van metafoor tot actie*. den Haag.
- Mintzberg, H. (1994). *The rise and fall of strategic planning: reconceiving roles for planning, plans, planners*. New York: Free Press.
- Nieuwinckel, S. (1999). *Werken met wijkontwikkelingsplannen in Antwerpen, een oefening in wijkgerichte variatie*. In *Overheid in beweging* (pp. 32). Diegem: Kluwer editorial.
- Putnam, R., & Feldstein, L. (2003). *Better together*. New York: Simon & Schuster.
- Rogers, E. (1996). *Diffusion of innovations (4 ed.)*. New York: Free press.
- Schnabel, P. (2004). *Kort gehouden, columns over welzijn en welvaart in Nederland*. Amsterdam: Business contact.
- Serail, T., & Kools, Q. (2003). *De digitale broedplaats: tussenbalans*. Tilburg: IVA.
- Smits, M. (2002). *Monsterbezweering: de culturele domesticatie van nieuwe technologie*. Amsterdam: Boom.
- Stadsdeelkantoor Strijp. (2002). *Typisch Strijp. Stadsdeelplan Strijp Deel 2*. Eindhoven: Gemeente Eindhoven, Dienst Algemene en Publiekszaken.
- Steyaert, J. (1993). *Registratie en software*. In H. de Graaf & J. Steyaert (Eds.), *Informatietechnologie en de kwaliteit van het bestaan* (pp. 89-95). Assen: Van Gorcum.
- Steyaert, J. (2003). *De sociale pijler van breedbandbeleid, casus Almere*. Rotterdam: www.idwijk.nl.

- ten Caten, H. (2004a). *De Buurtthermometer van Eindhoven. Gebaseerd op de sociaal economische status van en de problematiek in buurten (No. BIO-rapportnr 984)*. Eindhoven: Dienst Algemene en Publiekszaken, Afdeling Bestuursinformatie en Onderzoek.
- Tichenor, P., Donohue, G., & Olien, C. (1970). *Mass media flow and differential growth in knowledge. Public opinion quarterly*, 34(2), 159-170.
- Tops, P. (2003). *Uitvoering, uitvoering, uitvoering*. den Haag: KCGS.
- van den Nieuwenhof, N., & Jansen, E. (2002). *Evaluatierapport Strijp i@*. Eindhoven: Fontys Hogescholen Communicatie.
- van der Lans, J., Medema, M., & Räkers, M. (2003). *Bemoeien Werkt. Naar een pragmatisch paternalisme in de sociale sector*. Amsterdam: De Balie.
- van der Lans, J., & Vuijsje, H. (2003). *Lage landen, hoge sprongen. Nederland in beweging*. Wormer: Inmerc.
- van der Veen, R., & van Netten, H. (1996). *Informeel leren*. Utrecht: NIZW.
- van Dijk, L., de Haan, J., & Rijken, S. (2000). *Digitalisering van de leefwereld, een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- van Lieshout, H., Hesemans, L., & van der Maarel, J. (2002). *ICT in de sociale sector, een agenda voor de toekomst*. Eindhoven: Fontys.
- van Os, G. (2003). *Ik kwam met een koffer van karton. Spaanse arbeiders bij Philips in Eindhoven (1963-2003)*. *Brabants Heem*, 55(2), 45-57.
- van Winden, W. (2003). *Essays on Urban ICT Policies*. Rotterdam: Tinbergen Institute.
- Veenhoven, R. (2002). *Het grootste geluk voor het grootste aantal*. Rotterdam: Erasmus universiteit.
- Verbrugge, A. (2004). *Tijd van onbehagen, filosofische essays over een cultuur op drift*. Amsterdam: SUN.

- Voeten, T. (1996). *Tunnelmensen*. Amsterdam: Atlas.
- VROM. (2003). *Participatie als troefkaart voor Kwaliteit*. den Haag: VROM.
- Webster, F. (1995). *Theories of the information society*. London: Routledge.
- Wierdsma, A. (2002). *Leiding geven aan co-creërend veranderen, balanceren tussen broosheid en maakbaarheid (oratie)*. Breukelen: universiteit Nyenrode.
- Wright, T., Boria, E., & Breidenbach, P. (2002). *Creative player actions in FPS online video games playing Counter-Strike*. *Games studies*, 2(2), <http://www.gamestudies.org/0202/wright/>.
- x. (2003a). *De Staat en de Straat - themanummer*. Christen Democratische Verkenningen.
- x. (2003b). *Hoe kan ict de sociale kwaliteit in uw stad verbeteren? Stap voor stap naar Digitale Broedplaatsen*. den Haag: en Ministerie van BZK.

Over Fontys en de auteurs

Fontys Hogescholen richt zich op beroepsopleiding (initieel hbo, post-hbo, MSc) en beroepsinnovatie. Eén van de activiteiten binnen de hogescholen is het lectoraat 'sociale infrastructuur en technologie'. Daarin richt de aandacht zich op het snijvlak van de digitale samenleving en sociale kwaliteit, en specifiek op aangrijpingspunten voor sociale interventies en (lokaal) sociaal beleid.

Relevante publicaties op dit terrein omvatten:

- >> de Haan, J., Klumper, O., & Steyaert, J. (Red.). (2004). *Surfende senioren, kansen en bedreigingen van ict voor ouderen*. den Haag: Academic Press.
- Linders, L. (2004). *Eenzaamheid in de digitale stad*. Eindhoven: Fontys.
- >> Steyaert, J., & de Haan, J. (2001). *Geleidelijk digitaal, een nuchtere kijk op sociale gevolgen van ict*. den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- >> Steyaert, J. (2002). *Het sociale dividend van technologie*. Eindhoven: Fontys.
- >> Steyaert, J. (2003). Digitale kansen voor lokaal sociaal beleid. In V. Veldheer, P. van den Nieuwenhuizen, A. Schoorl, A. Sprinkhuizen & P. Stevens (Red.), *Lokaal sociaal beleid* (pp. losbladig werk, deel D6). den Haag: Elsevier.
- >> Steyaert, J. (2004). Digitale kansen en burgerschap. In J. Steyaert & H. Swinnen (Red.), *Het soortelijk gewicht van sociaal beleid* (pp. 117-130). Utrecht: Verwey-Jonker.
- >> Steyaert, J., & Gould, N. (2004 (in press)). The rise and fall of the digital divide. In J. Graham, M. Jones & S. Hick (Eds.), *Digital Divide and Back: Social Welfare, Technology and the New Economy*. Toronto: University of Toronto.

Alle teksten zijn digitaal op te halen via www.fontys.nl onder 'kennis&onderzoek'

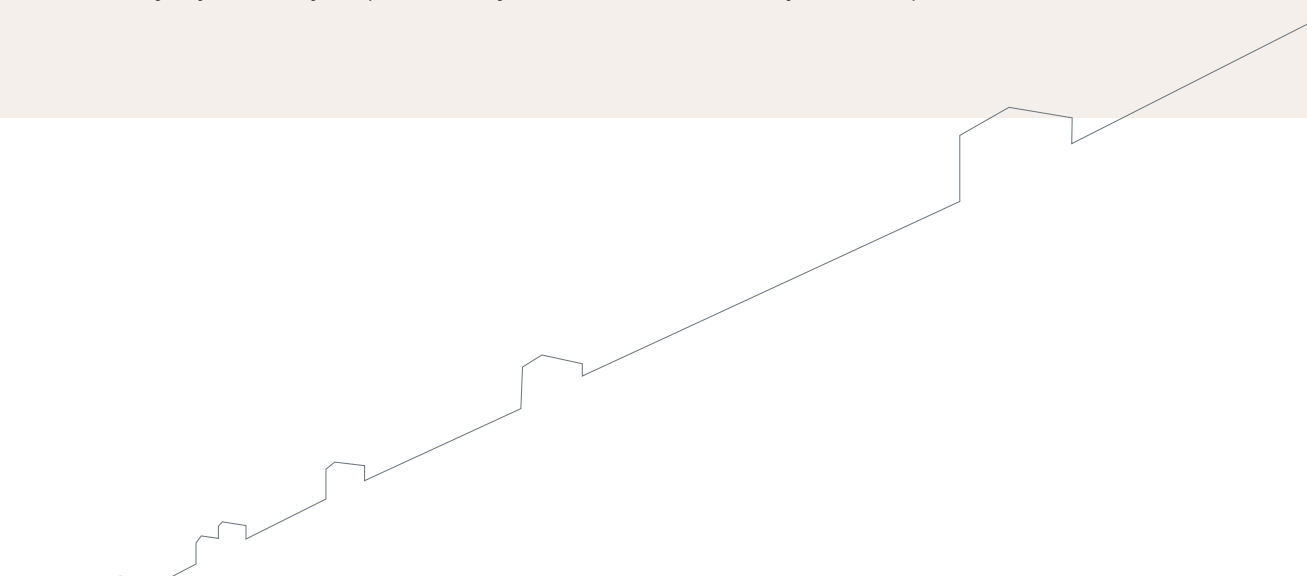
Johan Bodd werkt bij Fontys Hogeschool Sociale Studies. Zijn specialiteiten zijn wijkontwikkeling en wijkvernieuwing, vooral gebaseerd om capaciteiten van bewoners. Hij werkt veel met de Nederlandse variant van de ABCD methode. Zijn e-mailadres is j.bodd@fontys.nl.

Quinta Kools is onderzoeker bij IVA Beleidsonderzoek en Advies. Haar ervaring en deskundigheid liggen bij monitoring en evaluatie van ict in het onderwijs en ict in de samenleving. Zij is te bereiken via q.h.kools@uvt.nl. Een overzicht van haar publicaties is te vinden op www.iva.nl.

Lilian Linders is senior onderzoeker/consultant bij Fontys Hogeschool Sociale Studies. Zij houdt zich daar voornamelijk bezig met diverse aspecten van sociale kwaliteit van de samenleving en de relatie daarvan met ict. Haar e-mailadres is l.linders@fontys.nl, publicaties zijn beschikbaar via www.fontys.nl/sociaalplatform/.

Tris Serail is senior-onderzoeker bij IVA Beleidsonderzoek en Advies. Zijn aandachtsterreinen zijn de bevordering van de maatschappelijke participatie, met name van uitkeringsontvangenden, en de versterking van de sociale kwaliteit op wijk-en buurtniveau. Zijn e-mailadres is s.serail@uvt.nl of s.serail@planet.nl. Een overzicht van zijn publicaties is te vinden op www.iva.nl.

Jan Steyaert is lector 'sociale infrastructuur en technologie' aan de Fontys Hogeschool Sociale Studies in Eindhoven en research fellow aan de University of Bath, UK. Zijn aandacht gaat naar de dynamiek tussen technologie en de sociale kwaliteit van de samenleving alsook technologietoepassingen in de sector zorg & welzijn. Hij is te bereiken op j.steyaert@fontys.nl, publicaties zijn beschikbaar via www.fontys.nl/sociaalplatform/.



COLOFON:

Uitgave:
Fontys Hogeschool Sociaal Werk

Onderzoek, tekst en samenstelling:
Jan Steyaert en Lilian Linders
met medewerking van Johan Bodd, Quinta Kools en Tris Serail

Taalredactie:
Janneke Zwart

Vormgeving:
Mariëtte van Oort, Grafisch Ontwerpster, Eindhoven

Druk:
Drukkerij Jémé BV, Eindhoven

ISBN 90-5355-010-0

© 2004, Fontys Hogeschool Sociaal Werk
Alles uit deze uitgave mag, met vermelding van auteurs en publicatie, worden
vermenigvuldigd en openbaar gemaakt. Een digitale versie van deze uitgave is
kosteloos te downloaden via www.fontys.nl, rubriek kennis & onderzoek



Digistein
Digitale Broedplaats



Fontys

Hogeschool Sociaal Werk