

Deze 'rode draad' notitie is onderdeel van het werk van Social Quality Matters (SQM,) ict-oplossingen voor sociale kwesties. SQM brengt informatie en ervaringen samen over de inzet van ict ter vergroting van sociale kwaliteit. Meer informatie over de inzet van ict voor de bevordering van veiligheid is te vinden op www.sqm.nl. Deze notitie is geschreven door Lilian Linders en Jan Steyaert, medewerkers van Fontys Hogescholen.

SQM is een programma van het Kenniscentrum Grote Steden
Laan van N.O. Indië 300
2593 CE Den Haag
Postbus 90750
2509 LT Den Haag

telefoon +31(0)70 344 09 65
fax +31(0)70 344 09 67
e-mail info@sqm.nl

1) Een Broedplaats is een proeftuin waar wordt gekeken hoe ICT kan worden ingezet voor de verbetering van de sociale kwaliteit in de samenleving. Deze innovatiecentra helpen allerlei lokale ICT-initiatieven van de grond te komen door er vaardigheden, middelen, fondsen en kennis aan te verbinden. U kunt de voortgang van de broedplaatsen volgen op <http://www.sqm.nl>

2
<http://web.mit.edu/knh/www/downloads/HamptonWellman2.pdf>

Verbinden buurtwebsites mensen?

Steeds meer straten, buurten en wijken ontwikkelen hun eigen websites. Ontstaan hierdoor nieuwe virtuele buurtgemeenschappen? Liggen er kansen voor het grijpen om mensen in buurten meer te betrekken bij elkaar en bij hun wijk?

Als we buurtwebsites onder de loep nemen zien we dat er onderling grote verschillen zijn. Zo zijn er sites die een puur commercieel doel dienen als advertentiekrant voor bedrijven of voor de verkoop van woningen en sites die zich voornamelijk richten op het informeren van bewoners, het verbeteren van contacten in de buurt en het betrekken van bewoners bij de buurt.

Over deze laatste groep gaan we het in deze Rode Draad Notitie hebben. Hieronder lichten we er de meest in het oog springende typen buurtwebsites uit en we bekijken ze nader. De leidende vragen hierbij zijn of buurtwebsites een passend middel kunnen zijn voor het versterken van sociale verbanden, en wat de valkuilen en succesfactoren zijn.

De context: de digitale kloof voorbij

De overheid stimuleert het gebruik van ict de laatste jaren fors, ook op het niveau van lokale wijkontwikkeling. Projecten als Kenniswijk en Digitale trapveldjes zijn gericht op het verspreiden en verbeteren van internettoegang en het stimuleren van ict-bezit en -vaardigheden. Nu inmiddels twee derde van de Nederlandse huishoudens thuis toegang heeft tot internet kiest de overheid (ook) voor experimenten in de vorm van Digitale Broedplaatsen: ict voor sociale kwaliteit in buurt en wijk. ¹⁾

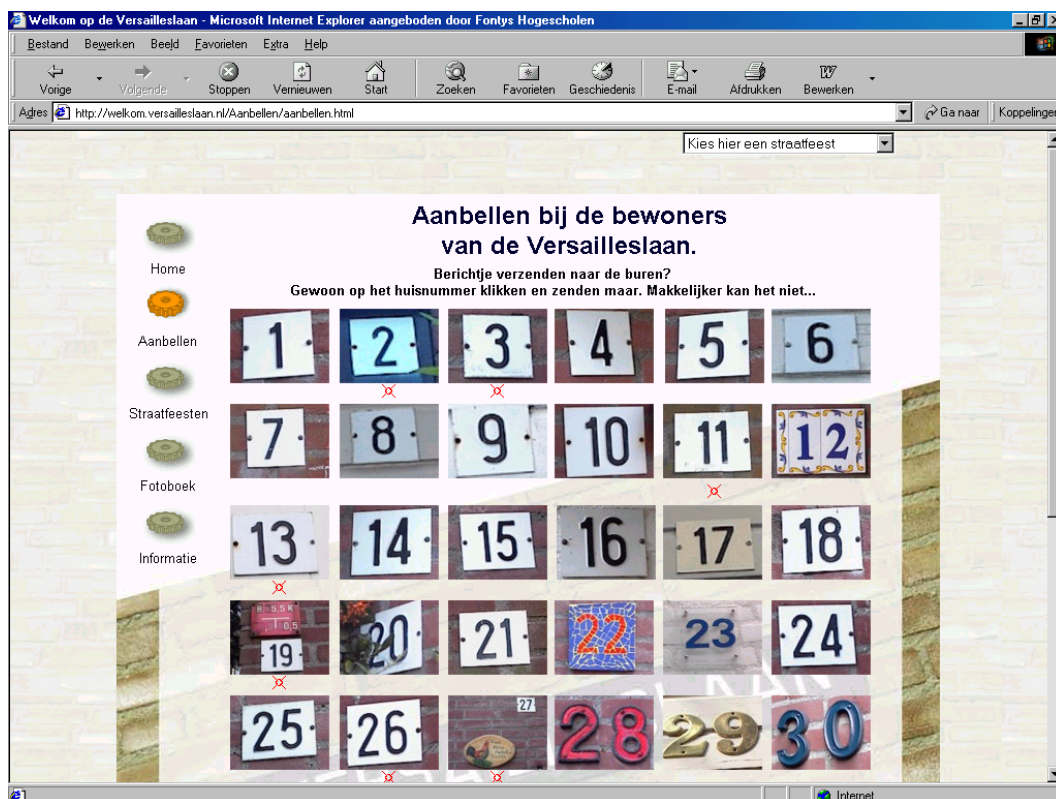
Hoewel er vaak veel tijd in buurtwebsites geïnvesteerd wordt, is weinig bekend over de sociale effecten ervan. Uit internationaal onderzoek komen wat voorzichtige aanwijzingen dat Internet kansen biedt om sociale netwerken te versterken en verbreden, ook op buurtniveau. Zo concludeerde Keith Hampton in zijn *Netville* studie in Toronto dat ict leidt tot meer *face-to-face* contacten in de buurt. ²⁾

Ook in Nederland hopen we over 1 á 2 jaar meer te weten over ict en sociale kwaliteit in buurt en wijk. Binnen de digitale broedplaatsen zal in elk geval een diversiteit aan buurtwebsites opgezet worden. Uit evaluatieonderzoek naar de sociale effecten van deze broedplaatsen zullen aanwijzingen komen welke aanpak van buurtwebsites meer succesvol is dan andere. Inmiddels is er natuurlijk al een hoop gaande in Nederland. Op talloze plekken worden sites in elkaar gedraaid en ervaringen opgedaan met buurtwebsites.

Webstraten en buurtwebsites

De communicerende burger heeft er met wijkwebsites een nieuw instrument bij gekregen. Soms worden bewoners simpelweg geïnformeerd en wordt tevens de mogelijkheid geboden vragen te stellen. Andere websites gaan nog een stapje verder en dienen ook als een virtuele ontmoetingsplek. Een project als www.tussenwaalensingels.nl, een initiatief van Onze Buurt Aan Zet (gefinancierd vanuit BZK) ³⁾ is nog ambitieuzer: de virtuele ontmoeting moet uiteindelijk kunnen leiden tot ouderwets samen koffie drinken. Het zijn deze laatste websites, die een beroep doen op actieve deelname van buurtbewoners, die het interessantst zijn voor de sociale cohesie in de wijk. Een succesvolle buurtwebsite voegt iets toe aan de contacten die mensen met elkaar hebben in buurt of wijk. Een voorbeeld van een buurtwebsite die leidde tot gemeenschappelijke activiteiten is <http://welkom.versailleslaan.nl/index.html>.

³⁾ <http://www.onzebuurtaanzet.nl>



Deze website, die veel publiciteit heeft gehad, is totstandgekomen als initiatief van een buurtbewoner. 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 zelf. Dat is natuurlijk winst voor zo'n straat. Het vasthouden van de actieve deelname van bewoners is een andere zaak. Nu, na twee jaar, blijkt dat slechts 10 van de 49 deurbellen daadwerkelijk toegang geven.

Een vergelijkbaar voorbeeld is www.Lombox.nl, opgezet door en voor bewoners. De site draait al jaren succesvol, en biedt veel actuele informatie. Ook hier echter staat het deel waar de bewoners actief mee kunnen doen op een vrij laag pitje. Bij de rubriek vraag en aanbod bijvoorbeeld is de laatste advertentie al minstens een maand oud. De site van Bratislavahof, opgericht door de bewonersvereniging, is een ander voorbeeld van een bloeiende site: www.bratislavahof.nl. Wanneer het beheer van een site in handen is van een enthousiaste bewoner, is het afbreukrisico vrij groot. Maar ook al leeft zo'n site na een paar jaar niet meer, in de wijk zelf kan inmiddels wel meer leven geblazen zijn.

Een voorbeeld van een website die deel uitmaakt van een bredere aanpak vinden we in Rotterdam. In deze stad is het zogenaamde opzoomeren in zwang. Alweer tien jaar geleden is in de Opzoomerstraat in Rotterdam een beweging ontstaan waar bewoners samen hun straten opknapt. Hiermee wilden ze zelf iets doen aan leefbaarheid en onderlinge verbondenheid in hun woonomgeving. In de loop van de jaren is opzoomeren een begrip geworden in Rotterdam. De aanpak is geprofessionaliseerd, er zijn veel meer verschillende activiteiten aan verbonden en hij is

verbreed naar meer straten en buurten in Rotterdam. Dit tegen de stroom van *zero tolerance* en een steeds nadrukkelijker repressief beleid in. Onderdeel van deze nieuwe aanpak is een website: www.opzoomermee.nl die de verschillende activiteiten en aanbiedingen in de buurt op een rij zet.

Portals voor buurtwebsites

Portals bieden toegang tot buurtsites. Bij sommige portals is de lay-out voor elke buurtsite die erin opgenomen is identiek. Een bekende portal van dit type is buurt-online, een netwerk van door buurtbewoners gerunde lokale portals, verspreid over heel Nederland: www.buurt-online.nl. Andere portals sluizen alleen door naar buurtwebsites, zoals www.buurtorganisatie.nl/buurtlinks/index.htm, die toegang geeft tot websites van buurtorganisaties die per provincie gerangschikt zijn. www.wijkweb.nl is ook een doorgeefluik. www.buurtonline.nl (dit keer zonder tussenstreepje!) heeft een wat ander karakter. Hier is de opmaak van elke bijdrage wel weer gestandaardiseerd. Bewoners worden in staat gesteld om met elkaar in contact te treden over alles wat in de buurt speelt. Bijvoorbeeld door ideeën uit te wisselen via het mededelingenbord. Maar ook om goederen en diensten aan te bieden via de buurtmarkt. Iedereen kan individueel meedoen door een rubriek uit te kiezen en een mededeling te doen, of een dienst te vragen of aan te bieden. Via het postcodegebied vinden mensen elkaar.

Sites voor herstructureringswijken

Woningcorporaties en gemeenten proberen vaak veel werk te maken van het betrekken van bewoners bij herstructureringsprojecten. In een aantal buurten worden websites opgezet als aanvulling op traditionele communicatiemiddelen: www.wijkvernieuwing.nl. Een stap verder is bewoners mee te laten denken bij een ontwerp met behulp van 3D presentaties. Toch is deze laatste toepassing nog niet bepaald gemeengoed. In de uitvindersbuurt in Ede zijn plannen om een virtual reality model van de buurt te maken om de plannen concreter en meer tastbaar te maken. www.uitvindersbuurt.net (niet toegankelijk zonder password). Ook in de Digitale Broedplaats Eindhoven wordt een project opgezet gericht op de interactieve communicatie met bewoners over de herstructurering met behulp van driedimensionale beelden: www.digistein.nl.

Aanbieders van tools

Omdat de techniek voor mensen een belemmering is om zelf een buurtwebsite op te zetten zijn er initiatieven die mensen hulpmiddelen bieden bij het bouwen van zo'n site. Een voorbeeld hiervan is www.wijkinfo.nl dat als doel heeft vrijwilligers in wijken te helpen met het bouwen en onderhouden van een website. Het tracht een antwoord te formuleren op het probleem van het onderhoud door dit aan een beheerder over te laten. Meerdere vrijwilligers kunnen de inhoud plaatsen zonder dat ze specifieke technische kennis hoeven te hebben..

Ook in Emmen worden bewoners ondersteund in het opzetten van een website door ze een gereedschapskist aan te bieden. Onlangs is er www.naoberschapsbank.nl geopend. Aan bewoners van de wijk Bageres wordt een internetbouwdoos met gereedschap voor het maken van een website aangeboden. De wijkbewoners kunnen hiermee gemakkelijk zelf hun site bouwen en aanbieden op het web. In deze site wordt fors geïnvesteerd door de overheid. Er worden gebruikersvriendelijke tools ontwikkeld, speciaal voor deze buurt, en er wordt flink aan de PR gewerkt; animateurs zullen met cursussen de wijk ingaan. Een vergelijkbaar initiatief is te vinden in Amsterdam waar web-in-a-box handzame instrumenten beschikbaar stelt. ⁴⁾

⁴⁾<http://www.glazenstad.amsterdam.nl/online/wiab/index.html>

Thema- of actiewebsites

Naast deze straat-, buurt- of wijkgerichte duurzame websites zijn er ook kortstondige themagerichte websites die ontstaan als er zich in de leefomgeving een 'crisis' voordoet. Ze vormen het equivalent van en aanvulling op de traditionele petitieactie. Een voorbeeld daarvan was de actie rond de sojafabriek in Utrecht. Naar aanleiding van de lokale verkiezingen werd er een website gemaakt met veel foto's, een heel informatiedossier, video-interviews met bewoners en

lokale politici e.d. De oorspronkelijke site is, na de verkiezingen en de gemeentelijke beslissing om de sojafabriek te sluiten, verdwenen. De eerdergenoemde www.lombox.nl van de aanpalende wijk bevat informatie over recente ontwikkelingen.

En andere vorm van themagerichte websites zijn forums, die soms gekoppeld zijn aan buurtwebsites, maar ook wel los daarvan bestaan. Forums die aansluiten bij concrete actuele ontwikkelingen worden vaak actief bezocht en gebruikt. Soms, wanneer er veel emoties in het geding zijn, ontaarden dergelijke forums in ordinaire scheldpartijen. Dat is niet bevorderlijk voor de onderlinge verhoudingen in zo'n buurt. Denk bijvoorbeeld aan het digitale condoleanceregister in Venlo, dat moest sluiten vanwege de vele racistische uitlatingen.

Aan de slag

De ervaring leert, dat de buurtwebsite een instrument kan zijn dat kansen biedt om sociale relaties te versterken. Maar het is geen wondermiddel dat zomaar zorgt voor sociale cohesie in een wijk. Als de overheid het inzetten van buurtwebsites wil stimuleren, dan zal ze dat zorgvuldig moeten aanpakken. Het voorbeeld uit Venlo laat zien dat bij een ondoordachte aanpak tegenstellingen in een buurt aangewakkerd kunnen worden. Als partijen in een wijk niet goed kunnen samenwerken, dan kunnen ze dat ook niet op de buurtwebsite. Een buurtwebsite zal dan ook goed moeten aansluiten bij wat er in een wijk leeft. Het is maar de vraag of een uniforme opzet en interface wenselijk is bij websites die zich op sociale doelen richten. In Venlo is er uiteindelijk voor gekozen een redactie op het condoleanceregister te zetten, dat inmiddels weer geopend is.

Beter maatwerk zorgt ervoor dat de buurtwebsite meer kans heeft om te landen in de buurt. Het zoeken naar aansluiting met partijen als bewonersorganisatie(s), (woningbouw) verenigingen en dergelijke hoort ook bij zo'n aanpak. De aanwezigheid van een fysieke plek in de wijk bevordert eveneens een betere inbedding van een buurtwebsite. Makers en/of bewoners kunnen elkaar hier ontmoeten wanneer ze daar behoefte aan hebben.

Een van de meest in het oogspringende zaken is actualiteit van een site. Hoe minder recent de aangeboden informatie is, hoe lager de bezoekersaantallen. Er moet dus een stabiele factor zijn in het beheer om de actualiteit te kunnen garanderen. Betrokkenheid van bewoners is belangrijk, maar op zichzelf geen garantie voor continuïteit. We zien dat websites die geheel zonder externe steun tot stand komen op de langere termijn minder lang standhouden. Wanneer met een buurtwebsite naar continuïteit gestreefd wordt, dan moet het beheer goed geregeld zijn. Als het beheer in handen is van bewoners, dan houdt een buurtwebsite vaak niet meer dan 2 jaar stand.⁵⁾

Top 5 van aanbevelingen

Uit het voorafgaande blijkt dat buurtwebsites mensen kunnen verbinden als ze met doordacht beleid tot stand gebracht worden. Daarvoor zijn hier een aantal handreikingen geformuleerd. Onderstaande aanbevelingen zijn handvaten voor beleidsmakers, bestuurders en initiatiefnemers van buurtwebsites.⁵⁾

⁵⁾ Veel ervaringen met buurtwebsites zijn uitgewisseld op een ontmoeting voor betrokkenen bij digitale broedplaatsen. Het verslag hiervan is te vinden op: <http://www.sqm.nl/kcgs/show/id=100511/likingpage=41509>

1. Formuleer heldere en concrete doelstellingen en lever daar maatwerk bij. Elke situatie is anders en heeft een ander draaiboek nodig. Kijk dus goed naar het type buurt of wijk, naar de bewoners, en waar behoefte aan is, bijvoorbeeld door middel van vooronderzoek.
2. Zorg voor een structurele inbedding van de website. Sluit zo veel mogelijk aan bij de energie die er is onder bewoners en bij de georganiseerde infrastructuur in de wijk. Vooral wanneer het gaat om lange termijn doelen is professionele begeleiding een pré, omdat deze de continuïteit bevordert. Regel het beheer goed. Maak een goede financiële planning en houd er rekening mee dat subsidies eindig zijn. Denk ook aan (aanvullende) fondsenwerving.
3. Kijk goed naar de het tijdsbestek. Buurtwebsites die verbonden worden aan een bepaald thema hebben een tijdpad dat parallel dient te lopen aan dat thema. Andere buurtwebsites, die zich willen richten op structurele sociale veranderingen in de wijk, zullen een langere adem (nodig) hebben.
4. De techniek mag niet tot het grootste struikelblok bestempeld worden, maar mag ook zeker geen sluitpost zijn. Juist omdat de techniek voor veel mensen een belemmering kan

- zijn, moet niet vergeten worden laagdrempelige toepassingen zoals SMS en e-mail in te zetten. Houd ook hier rekening met de groep voor wie de website bedoeld is. Daarnaast bieden de meeste website software pakketten de mogelijkheid dat meerdere individuen of groepen samen aan een website kunnen werken. (zoals bijvoorbeeld bij www.cyborg.org)
5. Maak gebruik van de interactieve aard van het Web. Juist door dit soort eigenschappen te gebruiken worden de mogelijkheden van traditionele media overstegen. Dat betekent echter ook dat rekening gehouden moet worden met feedback. Als bijdragen van bewoners gevraagd worden moet erover nagedacht worden wat ermee gebeurt. Ook hierover moet gecommuniceerd worden met de burger. En als de mogelijkheid tot het stellen van vragen geboden wordt, moet er capaciteit zijn om die vragen te beantwoorden.

WWW.SQM.NL

