

In een tijd waar corona hoogtij vierde en er meerdere lockdowns achter elkaar volgden, werd de eerste online ontmoetingsplek van het Leger des Heils gestart. In maart 2021 werd de plek opgezet door Tineke Kleinhuis en kreeg de naam Dichtbij, omdat ze dichtbij willen zijn voor bezoekers die het nodig hadden. Een ontmoetingsplek van het Leger des Heils waar bezoekers welkom zijn om op meerdere dagen in de week, live of achteraf meekijkend, deel te nemen aan diverse activiteiten. De activiteiten zijn onderverdeeld in drie categorieën: 'Dichtbij God', 'Dichtbij elkaar' en 'Dichtbij doen'.

De inhoud van de activiteiten worden bepaald door de bezoekers en mede vorm gegeven door vrijwilligers. De werkwijze heeft als doel om bezoekers online samen te brengen en is gericht op inspiratie, ontspanning en (geestelijke) groei. Volgens de organisatoren van Dichtbij is het online contact waardevol en kan het een brug slaan naar fysieke ontmoetingen. Als dit (eerste) online contact moeizaam verloopt is er ondersteuning vanuit Dichtbij door vrijwilligers. De tien beschreven bouwstenen in drie fasen die in deze werkwijze zijn beschreven kunnen anderen helpen om een online ontmoetingsplek op te zetten.



Online Dichtbij

Handleiding online ontmoetingsplek Dichtbij



Drs. Christel Teekman
Viaa, Centrum voor Samenlevingsvraagstukken

ONLINE DICHTBIJ

Handleiding online ontmoetingsplek Dichtbij

Drs. Christel Teekman
Met medewerking van Marieke Veening MA

Mei 2022



Werkplaats Sociaal Domein
Regio Zwolle



Online Dichtbij

Handleiding online ontmoetingsplek Dichtbij

In opdracht van: Leger des Heils

Uitgevoerd door:

Drs. Christel Teekman

Met medewerking van Marieke Veening MA

Juni 2022

Viaa

Postbus 10030

8000 GA ZWOLLE

038 - 425 55 42



Dit werk valt onder een [Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Woord vooraf

Al vanaf zijn ontstaan in 1865 (in Nederland vanaf 1887) wil het LdH daar zijn waar de mensen zijn. *Dichtbij* mensen, in de buurt, op straat. Door het leggen van contacten en het opbouwen van relaties, kan het LdH voor mensen van betekenis zijn, zowel op sociaal-maatschappelijk gebied als op het terrein van geloof en zingeving.

Steeds weer zoekt het LdH naar nieuwe wegen om contacten en relaties met mensen vorm en inhoud te geven. Het is dan ook niet verwonderlijk dat collega Tineke Kleinhuis, volledig passend binnen de huidige tijd, een online community, genaamd '*Dichtbij*' heeft weten te ontwikkelen. Dat gebeurde vlak voor en midden in de Coronapandemie. Achteraf dus precies op het goede moment. Mensen worden online bij elkaar gebracht. Daarbij gaat het om de drie pijlers: '*Dichtbij* God, *Dichtbij* mensen en *Dichtbij* doen'. Ook dat laatste past helemaal bij de ga-en-doe-iets-mentaliteit van het LdH.

Hoe mooi is het dat drs. Christel Teekman van Hogeschool Viaa met medewerking van Marieke Veening, de werkwijze van '*Dichtbij*' in kaart heeft gebracht, en een theoretische onderbouwing ervan geeft. Als ook vanuit een praktijkonderzoek met o.a. interviews met Tineke Kleinhuis, bezoekers en vrijwilligers, de kritische succesfactoren, resultaten en verbeterpunten heeft verzameld.

Dat alles heeft geleid tot de voor u liggende handleiding van online ontmoetingsplek '*Dichtbij*'. Mijns inziens een prachtig resultaat van het werk dat hierin is gestoken, waarvoor dank aan Christel Teekman, Marieke Veening, Tineke Kleinhuis en de betrokken vrijwilligers en bezoekers.

Wat mij echter boven alles dankbaar stemt, is dat de online ontmoetingsplek '*Dichtbij*' in een behoefte voorziet en dat daarmee een bijdrage wordt geleverd aan het ontwikkelen van betekenisvolle relaties van mensen. Door elkaar te ontmoeten, God te ervaren en samen in actie te komen, mogen mensen groeien en bloeien. Geweldig: Ontmoetingsplek '*Dichtbij*', tot eer van God en welzijn van mensen!

Een volgende uitdaging zou wat mij betreft mogen zijn, dat er een sterkere verbinding tussen 'online' en 'offline' gaat ontstaan, waardoor mensen via de online community '*Dichtbij*' ook in hun fysieke leef- en woonomgeving gezonde netwerken gaan opbouwen waardoor nog meer betekenisvolle relatie kunnen ontstaan. Ik ben ervan overtuigd dat '*Dichtbij*' hier een cruciale rol in kan gaan spelen.

Rest mij nog om deze handleiding van harte bij u aan te bevelen en u veel leesplezier te wensen.

Met een hartelijke groet,

Richard W.E. de Vree (majoer), MSc
Operationeel directeur Kerkgenootschap LdH
Programmadirecteur 'Geloven in de Buurt', LdH

Inhoud

WOORD VOORAF.....	3
SAMENVATTING	7
SUMMARY	8
HOOFDSTUK 1 INLEIDING	9
HOOFDSTUK 2 UITDAGING, DOELGROEP, CONTRA-INDICATIES EN DOELSTELLING.....	11
2.1 UITDAGING	11
2.2. DOELGROEP	11
2.3 CONTRA-INDICATIES	11
2.4 DOELSTELLINGEN.....	12
HOOFDSTUK 3 BESCHRIJVING VAN DE WERKWIJZE	13
3.1 VISIE ACHTER DE WERKWIJZE	13
3.2 INHOUD VAN DE WERKWIJZE AAN DE HAND VAN 10 BOUWSTENEN	13
<i>Fase 1 Oriënteren (1 januari – 15 maart 2021).....</i>	<i>13</i>
<i>Fase 2 Start (16 maart – december 2021).....</i>	<i>13</i>
<i>Fase 3 Terugkijken (1 januari – 31 maart 2022)</i>	<i>13</i>
3.3 BOUWSTENEN	14
<i>Bouwsteen 1: Online is de plek</i>	<i>14</i>
<i>Bouwsteen 2: Zoektocht.....</i>	<i>14</i>
<i>Bouwsteen 3: Naam.....</i>	<i>15</i>
<i>Bouwsteen 4: online platform kiezen</i>	<i>15</i>
<i>Bouwsteen 5: Op zoek naar vrijwilligers.....</i>	<i>16</i>
<i>Bouwsteen 6: Activiteiten.....</i>	<i>16</i>
<i>Bouwsteen 7: Evalueren van activiteiten.....</i>	<i>19</i>
<i>Bouwsteen 8: Opdoen van nieuwe ideeën voor activiteiten</i>	<i>20</i>
<i>Bouwsteen 9: Samenwerking.....</i>	<i>20</i>
<i>Bouwsteen 10: Een online ontmoetingsplek in de regio.....</i>	<i>21</i>
3.4 POSITIONERING BINNEN INFORMELE EN FORMELE HULP	21
3.5 BEOOGDE EFFECTEN	22
HOOFDSTUK 4 THEORETISCHE ONDERBOUWING.....	23
4.1 ONDERZOEK NAAR PLATFORMS	23
4.2 KRITISCHE BLIK OP PLATFORMS.....	24
HOOFDSTUK 5 RANDVOORWAARDEN VOOR UITVOERING	27
5.1 ORGANISATORISCHE FACTOREN.....	27
5.2 SAMENWERKING	27

5.3	BESTUURLIJKE ONDERSTEUNING	27
5.4	VRIJWILLIGERSBELEID	27
5.5	DESKUNDIGHEIDSBELEID.....	28
HOOFDSTUK 6	PRAKTIJKERVARINGEN VAN BEZOEKERS DICHTBIJ	31
HOOFDSTUK 7	ONDERZOEK NAAR PRAKTIJKERVARINGEN VAN VRIJWILLIGERS.....	35
BRONNEN		37
	GEBRUIKTE LITERATUUR	38
	BIJLAGE 1: AFBEELDING 'GELOVEN IN DE BUURT'	39

Samenvatting

In een tijd waar corona hoogtij vierde en er meerdere lockdowns achter elkaar volgden, werd de eerste online ontmoetingsplek van het Leger des Heils (hierna: LdH) gestart. In maart 2021 werd de plek opgezet door Tineke Kleinhuis en kreeg de naam *Dichtbij*, omdat ze *Dichtbij* willen zijn voor bezoekers die het nodig hadden. Een ontmoetingsplek van het LdH waar bezoekers welkom zijn om op meerdere dagen in de week, *live* of achteraf meekijkend, deel te nemen aan diverse activiteiten. De activiteiten zijn onderverdeeld in drie categorieën: '*Dichtbij* God', '*Dichtbij* elkaar' en '*Dichtbij* doen'. De inhoud van de activiteiten worden bepaald door de bezoekers en mede vorm gegeven door vrijwilligers. De werkwijze heeft als doel om bezoekers online samen te brengen en is gericht op inspiratie, ontspanning en (geestelijke) groei. Volgens de organisatoren van *Dichtbij* is het online contact waardevol en kan het een brug slaan naar fysieke ontmoetingen. Als dit (eerste) online contact moeizaam verloopt is er ondersteuning vanuit *Dichtbij* door vrijwilligers. De tien beschreven bouwstenen in drie fasen die in deze werkwijze zijn beschreven kunnen anderen helpen om een online ontmoetingsplek op te zetten.

Doelgroep

De online ontmoetingsplek *Dichtbij* richt zich niet op een bepaalde 'doelgroep' in de zin van mensen met specifieke kenmerken. *Dichtbij* gebruikt dan ook liever het woord 'bezoekers'. Zij komen uit heel Nederland en doen mee aan *live* bijeenkomsten of kijken achteraf op een zelf gekozen moment naar de activiteiten op de Facebookpagina.

Doel

Het samenbrengen van bezoekers op een online ontmoetingsplek waar er ruimte is voor ontmoeting, verbinding, ontspanning en groei.

Aanpak

Ter overdracht van de interventie reikt *Dichtbij* tien bouwstenen in drie fasen aan die gebruikt kunnen worden om een online ontmoetingsplek te starten.

Onderzoek

Voor het beschrijven van de werkwijze is Tineke Kleinhuis, coördinator van *Dichtbij* in vier gesprekken bevraagd over haar manier van werken.

Er zijn vijf bezoekers van de online ontmoetingsplek *Dichtbij* geïnterviewd. Zij sluiten aan bij de activiteiten van *Dichtbij* voor afleiding, sfeer, tips voor creativiteit en voor het leven. Het levert hen plezier, inspiratie voor hun werk, verbinding met anderen en betrokkenheid bij het LdH op. De bezoekers geven als tips om activiteiten ook buiten kantoortijden aan te bieden, het actuele nieuws te bespreken, aparte activiteiten voor kinderen aan te bieden en om gespreksmomenten met anderen te organiseren. Twee bezoekers hebben vragen over het goed online aansluiten bij activiteiten. Hierin zou volgens hen nog een slag gemaakt kunnen worden.

De drie vaste vrijwilligers van *Dichtbij* zijn geïnterviewd en er heeft een gesprek met het gehele team plaatsgevonden. De succesfactoren van *Dichtbij* zijn volgens hen het online aanbieden van een community waar iedereen zich bij aan kan sluiten. Het is laagdrempelig, gelijkwaardig en laat zien dat niet alles volgens plan verloopt. Er worden vier punten genoemd die verbeterd kunnen worden zoals de ondersteuning van bezoekers om online aan te sluiten, het tijdstip van *live* uitzendingen, de keuze voor het online platform en aandacht voor spanningen bij bezoekers om online aan te sluiten in gespreksgroepen.

Summary

At a time when corona was around and several lockdowns followed. The first online meeting place of the Salvation Army was launched. In March 2021, the place was set up by Tineke Kleinhuis and given the name “*Dichtbij*”. Because they wanted to be closer for the visitors who needed it. A online community of the Salvation Army where visitors are welcome to participate in various activities on several days a week. The activities are divided into three categories: 'Close to God', 'Close to each other' and 'Together close'. The content of the activities is determined by the visitors and controlled by volunteers. The method aims to bring visitors together online and is aimed at inspiration, relaxation and (mental) growth. According to the organizers of “*Dichtbij*”, online contact is valuable and can build a bridge to physical encounters at a later moment. If this (first) online contact is difficult, there is support from “*Dichtbij*” volunteers. The ten points described in this method can help others to set up an online community.

Target audience

The online community “*Dichtbij*” does not focus on a specific 'target group' in the sense of people with specific needs. “*Dichtbij*” therefore prefers to use the word 'visitors'. They come from all over the Netherlands and participate in live meetings or watch the activities on the Facebook page at a later moment.

Goal

Bringing visitors together in an online community where there is room for meeting, connection, relaxation and growth.

Approach

To transfer the intervention, “*Dichtbij*” provides ten points that can be used to start an online meeting place.

Research

To describe the working method, Tineke Kleinhuis, coordinator of “*Dichtbij*”, was asked about her way of working in four interviews. Five visitors to the online community *Dichtbij* were interviewed as well. They lined up with the activities of “*Dichtbij*” for distraction, atmosphere, tips for creativity and for daily life. It provides them with pleasure, inspiration for their work, connection with others and involvement with the Salvation Army. Visitors give tips on how to offer activities outside office hours, to discuss current news, to offer separate activities for children and to organize discussion moments with others. Two respondents had questions about connecting well with activities online. According to them, further progress could be made in this regard.

The three permanent volunteers of “*Dichtbij*” were interviewed and a meeting with the entire team took place. According to them, the success factors of “*Dichtbij*” are the provisioning of an online community that everyone can join. It is accessible, equal and shows that not everything goes according to plan. Four points are mentioned that can be improved, such as the support for visitors to connect online, the time of *live* broadcasts, the choice of the online platform and tensions among visitors to join discussion groups.

Hoofdstuk 1 Inleiding

De online ontmoetingsplek *Dichtbij* is opgezet door Tineke Kleinhuis en staat niet op zichzelf. *Dichtbij* is onderdeel van het LdH in Nederland en valt onder het programma 'Geloven in de Buurt'. De plek is onlosmakelijk verbonden aan de missie die het LdH heeft: evangelieverkondiging én hulpverlening.

In maart (2021) is *Dichtbij live* gegaan op Facebook en verzorgen zij wekelijks online activiteiten voor bezoekers. Op verschillende momenten in de week kunnen bezoekers *live* inschakelen maar ook achteraf meedoen en reageren op video's. De activiteiten die *Dichtbij* via Facebook aanbiedt zijn divers en voortkomend uit vragen en behoeften van bezoekers. Het is een landelijk initiatief en bezoekers uit heel Nederland sluiten aan bij activiteiten die gericht zijn op inspiratie, ontspanning en (geestelijke) groei. De activiteiten zijn alleen online te bezoeken op www.facebook.com/Dichtbij/.

In de beschrijving van de werkwijze van *Dichtbij* wordt gebruik gemaakt van de opzet die Movisie (2021) heeft beschreven in het 'werkblad beschrijving interventie'. De beschrijving is opgebouwd uit verschillende onderdelen. Het eerste onderdeel beschrijft de werkwijze zelf, zoals de doelen en de bouwstenen in de werkwijze. Het tweede onderdeel laat de theoretische onderbouwing zien van de werkwijze: de ontwikkeling van online platforms en een kritische blik hierop. Het laatste onderdeel geeft zicht op praktijkervaringen van vijf bezoekers en drie vrijwilligers met de online ontmoetingsplaats *Dichtbij*.

Hoofdstuk 2 Uitdaging, doelgroep, contra-indicaties en doelstelling

2.1 Uitdaging

Het werk van de online ontmoetingsplek *Dichtbij* is gericht op het contact leggen en maken met en tussen bezoekers binnen een online setting. Het is een ander contact dan in een wijk, winkel of (kerkelijke) gemeenschap waar je een ander spontaan kunt tegenkomen en kunt vragen hoe het met iemand gaat. Het wordt bij *Dichtbij* als een uitdaging gezien om aan te sluiten bij de mensen die elke dag diverse uren online zijn en zoeken naar ontspanning, verbinding, inspiratie en (geestelijke) groei. Waar kijken ze naar? Waar ligt hun behoefte? En wat is ervoor nodig om ze naar de Facebookpagina van *Dichtbij* te trekken?

Dichtbij wil zich verbinden met bezoekers en ruimte geven om elkaar te ontmoeten en met elkaar te delen. Dit gebeurt in een online huiskamer, zoals met de activiteit ‘Koffie en Gebed’ of bijvoorbeeld bij een wekelijkse online meeting naar aanleiding van een themaserie. Het vormen van online groepjes met bezoekers die zich eenmalig of langdurig aan elkaar verbinden, kan een betekenisvolle aanvulling zijn op reguliere contacten. Daar moet het volgens *Dichtbij* altijd op gericht zijn om bezoekers weer deel te laten nemen aan het alledaagse leven. Aan activiteiten in de buurt, het bezoeken van een sportschool, vrijwilligerswerk bij de kinderboerderij of weer in een supermarkt je boodschappen doen. De activiteiten van *Dichtbij* zijn hierop gericht en sluiten aan bij persoonlijke interesses van de bezoekers.

2.2. Doelgroep

Dichtbij beschrijft zelf wie ze met hun activiteit willen bereiken:

Dichtbij wil er voor mensen zijn die ‘met de ziel onder de arm lopen’. Die het even niet zo goed weten. Die zich verloren

voelen. Die de weg in de wereld van nu soms maar moeilijk kunnen vinden. Die meer alleen zijn dan goed voor hen is. (Jaarplan Dichtbij 2022, LdH)

Daarmee beogen ze geen ‘doelgroep’ in de zin van mensen met specifieke kenmerken: *Dichtbij* gebruikt dan ook liever het woord ‘bezoekers’. Zij komen uit heel Nederland en doen mee aan bijeenkomsten die *live* worden gevolgd of kijken achteraf op een zelf gekozen moment naar de activiteiten op de Facebookpagina.

De deelnemers van *Dichtbij* hebben diverse achtergronden en zijn soms verbonden aan het (net)werk van het LdH. Het is een groep mensen die zich steeds meer zoals in een community bij elkaar thuis voelen. Die elkaar leren kennen en elkaar inspireren en bemoedigen. Het kunnen cliënten zijn die hulp ontvangen van het LdH, maar ook (oud-)medewerkers en gepensioneerden van het LdH sluiten wekelijks aan bij de activiteiten van *Dichtbij*.

2.3 Contra-indicaties

Bij de online ontmoetingsplek van *Dichtbij* zijn contra-indicaties die het meedoen aan activiteiten op de Facebooksite kunnen bemoeilijken. Te denken valt aan het digivaardig zijn van bezoekers. Om mee te doen moet je in de eerste plaats in het bezit zijn van een Facebookaccount en een bezoeker moet naast een internetverbinding ook een computer of smartphone tot zijn beschikking hebben. Als een bezoeker op de Facebookpagina van *Dichtbij* zit is het meedoen aan *live* activiteiten of het terugkijken van video's ook een handigheid die je onder de knie moet krijgen. Voor deze praktische vragen heeft *Dichtbij* in 2022 maandelijks een ‘Digi’-vragenuurtje opgezet dat door vrijwilligers wordt aangeboden.

Naast het digivaardig zijn kan het taal- of sociaal vaardig zijn ook een contra-indicatie zijn om mee te doen. Als bezoeker kun je ervoor kiezen om alleen te kijken op de Facebooksite zonder zelf iets te zeggen of schrijven. Wil iemand reageren op berichten via de chat of meediscussiëren met een groep, dan worden er meer vaardigheden van een bezoeker gevraagd.

2.4 Doelstellingen

De doelen van *Dichtbij* zijn beschreven in het lokaal werkplan 'Geloven in de buurt' 2022 onder het focusthema 'contextgericht werken':

DOEL: *Dichtbij* brengt deelnemers samen

- Online activiteiten zijn volgens deelnemers van *Dichtbij* nodig om contact te leggen. Deelnemers hebben hiervoor laagdrempelige activiteiten nodig waar je anderen kunt ontmoeten zonder hiervoor een afspraak te maken. Waar een serieus gesprek kan worden gevoerd maar waar deelnemers ook gezellig een 'bakkie' kunnen doen en 'gezien' en 'gehoord' worden. Hiervoor is volgens deelnemers een uitnodigende en open houding in het contact nodig en moeten deelnemers ook geholpen worden als dit eerste contact (online) lastig is. Online contact is volgens deelnemers waardevol als dit aansluit op echte ontmoetingen.

DOEL: *Dichtbij* sluit aan bij (geloofs-)vragen van deelnemers

- *Dichtbij* wil een plek zijn waar deelnemers hun persoonlijke vragen kwijt kunnen. Wij nodigen deelnemers actief uit om hun eigen bijdrage hieraan te leveren. Dit kan zowel in kleinere besloten (Facebook)groepjes als in een online huiskamer setting.

DOEL: *Dichtbij* helpt bij digitale vragen van deelnemers

- Het is belangrijk dat alle deelnemers kunnen aansluiten bij de online activiteiten op de Facebookpagina van *Dichtbij*. Als deelnemers hier praktische ondersteuning bij nodig hebben bieden vrijwilligers deze hulp.

Hoofdstuk 3 Beschrijving van de werkwijze

3.1 Visie achter de werkwijze

De werkwijze van de online ontmoetingsplek *Dichtbij* is gericht op het online verbinden van bezoekers met als doel een *community* te vormen waar ruimte is voor (geloofs-)vragen en ontmoeting. De online plek *Dichtbij* is een pioniersplek van het LdH. De werkwijze van *Dichtbij* is niet gemakkelijk te vangen in een bepaald traject of in een afgebakend project, maar ontwikkelt zich gedurende de tijd en lijkt meer op een leer- en ontwikkeltraject. Met de input van bezoekers en vrijwilligers worden er activiteiten bedacht, opgezet en op Facebook gelanceerd en op basis van de ervaringen ermee bijgesteld.

3.2 Inhoud van de werkwijze aan de hand van 10 bouwstenen

Op de Facebookpagina van *Dichtbij* worden dagelijks activiteiten aangeboden die door bezoekers en vrijwilligers zijn aangedragen en mede voorbereid. Het is mogelijk om Facebook *live* s terug te kijken en er zijn vaste activiteiten die je *live* kunt volgen. Ook zijn er vaste momenten om online connectie te maken met andere bezoekers of van tevoren aan te sluiten bij een vaste groep om door te praten over een themaserie. In de manier van werken komen steeds weer vaste bouwstenen terug. Deze bouwstenen worden hieronder beschreven zodat de ontwikkelde aanpak van *Dichtbij* overdraagbaar en toepasbaar is voor andere organisaties en professionals.

Dichtbij werkt aan de hand van tien bouwstenen:

1. Online is de plek
2. Zoektocht
3. Naam
4. Online platform kiezen
5. Op zoek naar vrijwilligers
6. Activiteiten
7. Evalueren van activiteiten
8. Opdoen van ideeën voor nieuwe activiteiten

9. Samenwerking

10. Een online ontmoetingsplek in de regio

De bouwstenen zijn onder te verdelen in drie fasen;

Fase 1 Oriënteren (1 januari – 15 maart 2021)

Bouwsteen één komt terug in de oriëntatiefase waar Tineke haar eerste ervaringen met sociale media op deed en gebruik maakte van verschillende platforms om bezoekers, bewoners en vrijwilligers te bereiken. In de bouwstenen twee tot en met vier werden vragenlijsten onder verschillende groepen uitgezet en werd de naam aan de online ontmoetingsplek en het platform gegeven.

Fase 2 Start (16 maart – december 2021)

De meeste bouwstenen komen terug in deze fase. In fase twee is het weekprogramma voor de schermen van start gegaan op Facebook en achter de schermen bleef het een continu proces van evalueren en reflecteren. Er melden zich nieuwe vrijwilligers die werden ingezet om de activiteiten met de bezoekers te bedenken en uit te voeren. Tussentijds werden de bezoekers gevraagd naar hun ervaringen met activiteiten van *Dichtbij* en werden nieuwe ideeën voor activiteiten opgedaan. In deze fase ontstond meer ruimte om samen te werken met anderen.

Fase 3 Terugkijken (1 januari – 31 maart 2022)

In de laatste fase kijkt Tineke terug naar haar manier van werken. Met meer ervaring en diepgang zijn activiteiten minder experimenteel en groeien bezoekers mee. Aan het eind van dit eerste jaar komt Tineke tot de conclusie dat zij de ontmoetingsplek wil versmallen naar zeven regio's in Nederland.

De fasen met daarin tien bouwstenen zijn organisch ontstaan en niet altijd op volgorde doorlopen. Het kwam voor dat bij

het evalueren van activiteiten (bouwsteen 7) opnieuw nagedacht moest worden over de doelgroep en het doel van activiteiten om een community te vormen (bouwsteen 6). Beide bouwstenen vonden plaats in fase 2.

Hieronder worden de bouwstenen verder uitgewerkt om ook andere organisaties en professionals een inkijkje te geven in het ontstaan van de online ontmoetingsplek van *Dichtbij*. Het is een persoonlijk verhaal geworden van Tineke, de coördinator van *Dichtbij* en haar zoektocht om een online ontmoetingsplek op te zetten.

3.3 Bouwstenen

Bouwsteen 1: Online is de plek

De eerste ervaringen met sociale media deed Tineke op binnen het werken in de buurtkamers in Utrecht en Zwolle en bij het opzetten van een nieuwe buurtkamer in Nijmegen. Om de wijk en inwoners te leren kennen bekeek zij ook online welke (wijk)initiatieven en organisaties actief waren en kreeg zij op deze manier een beeld van wat er miste in de wijk. Op de Facebookpagina die zij maakte voor bezoekers, bewoners en vrijwilligers en het twitteraccount dat zij aanmaakte voor zakelijke contacten peilde Tineke wat er nodig was in de wijk. In de eerste maand van haar tijd in Nijmegen was er nog geen locatie beschikbaar en was Tineke voornamelijk ‘buiten’ of ‘online’ actief. Volgens haar het beste wat haar is overkomen.

Ik kon de eerste maand niet in mijn locatie. Ik had een sleutel maar kon niet naar binnen. Mijn grapje was: “Ik werk voor het LdH en ik ben zwervend...”. Dat is achteraf gezien het beste wat mij is overkomen, want als je niet in je eigen locatie kan dan leer je de wijk veel sneller kennen. (Tineke, Coördinator Dichtbij)

In de loop van tien jaren heeft Tineke haar werk in de buurtkamers steeds meer gecombineerd met het inzetten van sociale media. Bij het werven van vrijwilligers, het betrekken van de buurt bij activiteiten en evenementen en om het werk van het LdH onder de aandacht te brengen. Ook in haar privéleven was Tineke actief via sociale media en liet mensen meekijken en luisteren naar haar veelal actieve leven. Je zou kunnen denken dat het starten van de online

ontmoetingsplek voor Tineke een logisch gevolg zou zijn. Niets is minder waar, want het was voor haar een grote verrassing toen zij voor haar gevoel ‘de opdracht’ kreeg.

Ik ben niet gewend om een roeping te krijgen. Ik ben niet gewend om ergens heel lang te blijven. Ik wilde ook misschien wel een sociale ondernemer worden (Tineke, Coördinator Dichtbij).

Er kwam een stem uit de hemel... die zei dat ik iets ‘onlines’ mocht gaan doen. Ik dacht:... “Lieve help!” (Tineke, Coördinator Dichtbij)

Tineke begon voor de tweede keer in haar loopbaan bij het LdH zonder locatie. Ze had nu alleen een internetverbinding, een laptop en een smartphone (om video's te maken) nodig om te starten.

Bouwsteen 2: Zoektocht

Tineke ging bij de start van de online ontmoetingsplek op zoek. Informatie verzamelen en rondlopen op allerlei digitale platforms in de omgeving waar haar online ontmoetingsplek zou komen. Ze noemt platforms zoals Instagram, Clubhouse, LinkedIn, Twitch en Twitter.

Ik ging gewoon verzamelen... Ik ging rondlopen in de omgeving waar Dichtbij is. Op allerlei sociale platforms. En dan ga je praatjes maken. En dan heb je geen idee... maar je loopt gewoon rond. (Tineke, Coördinator Dichtbij)

Tineke wilde ook haar collega's van het LdH, die werkzaam zijn bij de 130 buurtkamers in Nederland, betrekken in haar zoektocht. De buurtkamers maakten vaak gebruik van Facebook en deden ervaringen op waar Tineke meer over wilde weten. In een vragenlijst die zij naar haar collega's stuurde vroeg zij welke activiteiten de buurtkamers deden, van welke digitale platforms zij gebruik maakten en welke mogelijkheden zij zagen om de buurtkamer (offline) met een online ontmoetingsplek te verbinden. Tineke had voor ogen dat de drempel lager zou kunnen zijn als bezoekers online kennis maken en bij een plaatselijke buurtkamer (offline) zich konden aansluiten.

Je wilt als je iets start... dat mensen er ook iets aan zullen hebben. Ik ben niet alleen expert... collega's hebben ook expertise. Zij doen het in 'real life'... Ik online. Die wil ik gebruiken... hun oren en ogen. Die had ik nodig. (Tineke, Coördinator Dichtbij)

Bij het rondlopen op sociale media kwam Tineke ook mensen tegen die gebruik zouden kunnen maken van de online ontmoetingsplek. Zij wilde van deze groep horen wat zij nodig hadden en wat hen aansprak op andere sociale platforms. Er waren veel bezoekers die de vragenlijst invulden die Tineke online had uitgezet. Op de vraag om samen met Tineke verder na te denken over de online ontmoetingskamer waren er 22 mensen die zich opgaven. In haar zoektocht heeft zij alle 22 mensen benaderd. Uit deze groep hebben zich 2 vrijwilligers aangemeld, zijn nieuwe bezoekers ontstaan en is er veel informatie opgehaald waar behoefte aan was in de online ontmoetingsplek. Bezoekers gaven aan creatief bezig te willen zijn, hadden behoefte aan gezelligheid en ontmoeting en wilden met anderen praten over geloof- en zingevingsvragen.

De doelgroep die gebruik van de online ontmoetingsplek zouden kunnen maken. Ik wilde vooral van hen horen wat zij nodig hadden. Daar heb ik ook een vragenlijst voor gemaakt en online uitgezet. (Tineke, Coördinator Dichtbij)

De laatste groep die Tineke tegenkwam in haar zoektocht waren de online experts, de *influencers* van de wereld en de online marketeers en ondernemers op het platform Clubhouse. Hier kun je online je idee of vraag stellen voor een publiek die ervoor kunnen kiezen om je weg te stemmen of je de ruimte te geven om je idee te presenteren. Het publiek was zo enthousiast over Tinekes online ontmoetingsplek, dat er op een later moment nogmaals een Clubhouse-bijeenkomst is gepland met dertig mensen. Tijdens deze avond hebben experts met Tineke meegedacht en heeft zij van diverse kanten ideeën, tips, adviezen en hulp aangeboden gekregen.

Er kwamen heel veel ideeën naar voren van ondernemers... en sommigen wilden niet dat het daarbij bleef maar wilden mij verder helpen. Iemand zei: "ik heb

een vriend... zullen we nog een keer met hem afspreken"? Een andere vrouw bood mij gratis een coachinggesprek aan om dit strategisch in de markt te zetten. Ook wilden ondernemers mij sponsoren en een groot startevent cadeau doen met een spreker, confetti en muziek.... (Tineke, Coördinator Dichtbij)

Dit startevenement met confetti en muziek heeft Tineke afgeblazen omdat zij erachter kwam dat zij niet groot maar klein wilde starten met de online ontmoetingsplek.

Bouwsteen 3: Naam

Voor Tineke was het belangrijk dat de naam persoonlijk klinkt. Tineke kreeg de naam '**Dichtbij**' in gedachten en wist ze voor haarzelf dat deze naam haar is 'gegeven'. Vanuit haar geloof en roeping wilde zij *Dichtbij* mensen zijn die het nodig hebben. Dat is de basis van hoe Tineke te werk wilde gaan.

Er is een bijbelverhaal dat mij aanspreekt. Dit is de basis hoe ik te werk wil gaan uit Johannes 4. Het gaat over een vrouw die bij de waterput komt op het heetst van de dag. Eenzaam en alleen... van alles meegemaakt. En dan ontmoet zij Jezus bij de waterput en hoe Hij dan met haar omgaat. Wat het met haar doet. Hoe Hij er wil zijn. Dat is de manier hoe ik met Dichtbij van start wilde gaan. (Tineke, Coördinator Dichtbij)

Bouwsteen 4: online platform kiezen

In de zoektocht naar een platform om de online ontmoetingsplek te starten heeft Tineke verschillende afwegingen gemaakt. Voor haar was het belangrijk om aan te sluiten bij de platformen waar de doelgroep van *Dichtbij* al gebruik van maakte. Ook waren de platformen van de buurtkamers van het LdH belangrijk om mee te nemen. De bruikbaarheid en vindbaarheid van het platform was ook belangrijk om zoveel mogelijk bezoekers te trekken en gebruik te maken van functies die een platform aanbiedt. Daarom viel de keuze op Facebook als platform voor de online ontmoetingsplek.

Vrijwel alle buurtkamers van het LdH hebben een eigen Facebookpagina waar zij hun programma en activiteiten

mee communiceren. Dit is het platform waar het meest gebruik van wordt gemaakt. (Tineke, Coördinator Dichtbij)

Er zijn veel (gebruikers-)functies bij Facebook die het gebruik makkelijker maken zoals een tijdlijn waar alle evenementen en activiteiten in naar voren komen. Of de mogelijkheid om op Facebook in aparte groepen uiteen te gaan. (Tineke, Coördinator Dichtbij)

De Facebookpagina *Dichtbij* werd gemaakt en in maart 2021 gelanceerd. Er stond op de pagina: “*Dichtbij* is een nieuwe online ontmoetingsplek van het LdH. Welkom hier! Doe je mee?!”

Bouwsteen 5: Op zoek naar vrijwilligers

Tineke had aan het begin van dit traject besloten dat zij niet in haar eentje wilde starten. Zij wilde online starten zodra zij een team vrijwilligers had verzameld. En dat lukte haar binnen enkele maanden.

Ik had sowieso besloten, in mijn eentje ga ik niet starten. Ik ga pas online met een team. Want dat heeft te maken dat het niet alleen van mij is maar een gezamenlijk iets. Samen opbouwen.... groeien...ontdekken.... op reis gaan. Dan laat ik mij heel graag verrassen door de vrijwilligers... wat is er dan in jou dat je zegt ‘ik doe mee’. Dat mag degene gewoon gaan doen. (Tineke, Coördinator Dichtbij)

Twee vrijwilligers waren afkomstig uit de zoektocht onder bezoekers, een vrijwilliger was de pianolerares van Tineke die haar hulp aanbood en de laatste vrijwilliger volgde Tineke op Twitter. Zo ontstond er een vast team met vier vrijwilligers en een coördinator.

Ook is er een groep van vijf tijdelijke vrijwilligers ontstaan die bepaalde klussen doen zoals een video opnemen of de kaartenactie in december coördineren. De derde groep vrijwilligers noemt Tineke ‘bezoekers plus’. Dit is een groep van vrijwilligers die eenmalige klussen verrichten en regelmatig kleine vragen oppakken.

Bouwsteen 6: Activiteiten

Uit de vragenlijst die Tineke van bezoekers had gekregen kwamen veel onderwerpen naar voren waar potentiële bezoekers interesse in hadden; daarmee zij van start is gegaan. Er werd in het eerste jaar veel geëxperimenteerd met het aanbieden van online activiteiten en er was alle ruimte om te proberen. Het was belangrijk dat de vragen afkomstig waren van bezoekers en vrijwilligers ingezet werden om activiteiten op te zetten.

In de rubriek **muziek op maandag** konden bezoekers in een video aangeven waarom zij voor dit lied hadden gekozen. Dit werd op de Facebookpagina van *Dichtbij* geplaatst. Er waren mensen die graag wilden knutselen en een enthousiaste vrijwilliger ging hiermee aan de slag. Hierdoor ontstond op dinsdag het **creatief uurtje** (live). In een half uur wordt een knutsel gemaakt uit duurzaam materiaal, bij voorkeur afvalmateriaal. Er wordt met elkaar gekletst en in de chat kun je vragen stellen.

Wat ik ervan zag, dat was een heleboel vrolijkheid en een heleboel gezelligheid. Mensen die aan tafel zaten, veel plezier hadden met elkaar. En ik denk: zeker in deze coronatijd is dat iets waar een mens dan toch een beetje vrolijker van wordt. (Mieke, bezoeker Dichtbij)

Uit de vragenlijst kwam ook naar voren dat mensen behoefte hadden aan een activiteit op het gebied van **geloof en zingeving**. Vrijwilligers werden hiervoor ingezet en op deze manier ontstonden de themaseries. Series van meerdere bijeenkomsten over het ‘Onze Vader’ of zoals in de Adventsperiode de serie ‘Van donker naar licht’. In de zesdelige serie ‘Samen op Reis’ werden bezoekers uitgenodigd om in een denkbeeldige bus te stappen en mee te rijden langs de plekken waar Jezus kwam in Israël. In de series werd het vooraf kijken naar een filmpje en het samenkomen in een (online) besloten groep met elkaar gecombineerd. Dit was een manier om meer interactie te krijgen met bezoekers en te werken aan een community.

We gingen van het duister naar het licht. Zoals we het leven zelf kennen, gaan we vanuit het duister en iedere week wordt het een stukje lichter, komt er een kaars bij. Tot de geboorte van Jezus en dan is het Licht er. Ongeacht

mijn beperking was het voor mij te doen. (Marina, bezoeker Dichtbij)

In de activiteit **Broodje eten met...** trok Tineke op donderdag (live) het land in om buurtkamers van het LdH te bezoeken. Op deze manier maakten bezoekers kennis met andere buurtkamers in het land en kregen zij een inkijkje in het reilen en zeilen van de buurtkamer. Tineke wilde hiermee de drempel verlagen zodat bezoekers die online meekeken ook makkelijker de stap konden zetten naar een buurtkamer in hun wijk of plaats.

We hebben in het land 110 buurtkamers. Ik dacht misschien maakt het de drempel lager als mensen de buurtkamers online zien om daarna naar binnen te stappen. Van online naar offline te gaan. (Tineke, coördinator Dichtbij)

'Broodje eten met...' vind ik fantastisch, maar dat kan ik eigenlijk nooit live volgen, omdat ik dan altijd aan het werk ben. Dus die probeer ik dan altijd wel even terug te kijken. (Jan-Kees, bezoeker Dichtbij)

'Broodje eten met...' volg ik ook nog weleens, laatst was ze in Ridderkerk en heb ik ook actief gereageerd. In Ridderkerk kom ik zelf ook vaak vanwege mijn werk en daar werken vrienden van mij als vrijwilliger. (Laura, bezoeker Dichtbij)

Elke week wordt de bezoeker van de Facebookpagina van *Dichtbij* op de hoogte gehouden met een weekoverzicht (maart 2021 – februari 2022) en een nieuwsupdate (live) vanaf maart 2022. Er is een verschil in activiteiten die wekelijks live worden uitgezonden of van tevoren worden opgenomen en met een link op Facebook bekeken kunnen worden.

Ook zijn er activiteiten waarbij met een link een video bekeken kan worden en waar op een later moment in de week over door gepraat kan worden in een (online) besloten groep. Bezoekers worden via Facebook uitgenodigd om koffie te drinken en samen te bidden (live) in een gesloten (online) huiskamer.

Facebookgroepen

Er bestaat de mogelijkheid om je als bezoeker aan te sluiten bij vier Facebookgroepen: 'Creatief uurtje', 'Online huiskamer', 'Broodje eten met...' en 'Samen op reis'. Het is het plan om in 2022 meer gebruik te maken van deze groepen (Lokaal werkplan LdH, 2022). Tineke is op zoek naar gastvrouwen/gastheren die in een Facebookgroep actief willen zijn.

We zijn op zoek naar mensen die gastvrouw/heer willen zijn van een groep. Die voor sfeer zorgen, aanwezig zijn, voor gesprekjes zorgen. Dat vind ik mooi dat dat ontstaat... je kijkt wie is er regelmatig aanwezig... en dat er vanuit die groep misschien wel iemand is die opstaat (Tineke, coördinator Dichtbij).

Weekoverzicht

In het weekoverzicht zijn de activiteiten beschreven die worden aangeboden. Het aanbod is verdeeld over de week en ingedeeld in drie categorieën: *Dichtbij* God, *Dichtbij* elkaar en *Dichtbij* doen. Ook zijn er eenmalige activiteiten die jaarlijks worden aangeboden zoals de landelijke ontmoetingsdag van *Dichtbij* of de Kerstkaartenactie.

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Weekend
Dichtbij God	Kerstviering (eenmalig)	Thema-serie 'Samen op Reis' 6-delig	Biblebreak Wekelijkse overdenking	Thema-serie 'Van donker naar licht' 3-delig	Thema-serie 'Onze Vader' 9-delig	
Dichtbij elkaar	Muziek op maandag	Knutselen (live) Online huiskamer (live)	Bezoekers dag in 2022 (eenmalig)	Online huiskamer (live) Broodje eten met... (live)	Online huiskamer (live) Weekoverzicht Dichtbij	Koken met <i>Dichtbij</i> (live)
Dichtbij doen	Facebook groepen (4)	Nieuws up- date (live) 				

Weekoverzicht activiteiten Dichtbij maart 2021 – maart 2022

Bouwsteen 7: Evalueren van activiteiten

Bij de start van de online ontmoetingsplek had Tineke nagedacht over activiteiten die dagelijks beschikbaar zouden zijn op een platform. Maar dat bleek niet altijd haalbaar. Het was afhankelijk van vrijwilligers of vragen van bezoekers ook uitvoerbaar waren. Voor zichzelf had Tineke kernwaarden geformuleerd die belangrijk waren en waar activiteiten aan moesten voldoen. Dit waren drie kernwaarden: Fun, Fit en Together; oftewel activiteiten moeten leuk zijn, passend en samen.

Ik heb niet een soort lijstje van dingen die ik afvink. Niet een lijstje met zoveel likes of zoveel bezoekers. Ik heb een aantal kernwaarden die ik zelf persoonlijk heb. Die ik zelf erg belangrijk vind in mijn werk. Waaruit ik zelf graag werk, die ik bij mijzelf vind passen. Dit zijn de drie Engelse woorden: Fun, Fit, Together! (Tineke, coördinator Dichtbij)

De activiteiten zijn volgens Tineke pas geslaagd als deze kernwaarden hierin terugkomen. Het lijkt op een meetlat die naast de activiteiten wordt gelegd. Bezoekers hebben het nodig om (weer) plezier te maken, om gezond te zijn en het gevoel van 'samen' te ervaren in hun netwerk. Daar moeten de activiteiten aan voldoen.

Interactie

Op de Facebookpagina van *Dichtbij* verdwenen ook activiteiten omdat er niet voldoende interactie met bezoekers tot stand kwam en het niet zorgde voor de gewenste community vorming. Het was volgens Tineke continue zoeken op welke manier je online contact stimuleert bij bezoekers.

Het belangrijkste vind ik echt de community vorming. Dat ze elkaar leren kennen, dat het zorgt voor binding en zorgt voor 'meedoen' en dat mensen ook zelf aan de slag gaan. We willen niet alleen vermaak zijn. Achterover leunen en consumeren. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Met 'Muziek op maandag' zijn we bijvoorbeeld gestopt. Het werd wel geliket... maar zorgde niet

genoeg voor interactie. Stoppen kan ook een onderdeel zijn van de reis. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Achteraf gezien waren volgens Tineke de activiteiten die stopten vaak een opstapje naar een nieuwe activiteit. De activiteit 'Biblebreak' stopte omdat het te weinig interactie tot stand bracht. Daaropvolgend bracht een vrijwilliger het idee in om een thema-serie te starten.

Een serie met meerdere bijeenkomsten waar een (online) ontmoeting plaatsvond in een besloten groep.

Dan krijg je ineens mensen in beeld via een scherm dat was een gouden moment. Dit was het moment dat ik mensen zag en hen ook hoorde. Dat was weer een stap verder. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Besloten groep

Met de thema-serie ontstond de eerste besloten groep waarvoor bezoekers zich konden aanmelden. Dit was volgens Tineke een belangrijk moment omdat niet iedereen zat te wachten om openbaar een reactie te geven. Ook het meedoen in de besloten groep werd als spannend ervaren want andere bezoekers kwamen gelijk in beeld. Het was veel persoonlijker en echter.

Daar ben ik toch altijd een beetje voorzichtig mee. Ik ben wel bekend binnen het LdH, dus dat vind ik dan soms wel ingewikkeld. Je moet ook oppassen dat men met wat je zegt niet aan de haal gaan. Dus daar ben ik wel voorzichtig mee, maar ik vind het wel goed dat dat gebeurt. Doorpraten is belangrijk, maar doordat het online is... Ja, dat vind ik wat lastiger. (Mieke, bezoeker Dichtbij)

Enquête

De activiteiten met een vaste groep bezoekers werden in het eerste jaar geëvalueerd door middel van het afnemen van een enquête. Er werd gevraagd naar ervaringen, tips, adviezen en er was ruimte om wensen voor een volgende activiteit aan te geven.

Meteen een enquête uitgedaan met korte vragen. Hoe hebben ze het ervaren, wat voor een cijfer geven ze voor verschillende onderdelen en ook ... de laatste vraag; "waar wil jij het de volgende keer over hebben?". Daar kwamen gelijk veel onderwerpen uit tevoorschijn. Maar we zagen ook ... dat we op de goede weg zaten want het werd heel hoog gewaardeerd met achten en negens (Tineke, coördinator Dichtbij).

Bouwsteen 8: Opdoen van nieuwe ideeën voor activiteiten

Bezoekers en vrijwilligers worden intensief betrokken bij de activiteiten die op de Facebookpagina van *Dichtbij* worden ontwikkeld en aangeboden. Dit is een doorlopend proces waar regelmatig enquêtes en vragenlijsten voor worden afgenomen onder bezoekers. Tineke vertelde over het 50-dagen-project wat zij als een briefje uit de hemel ontving. Een project waar zij niets van af wist en bij onderzoek erachter kwam dat het een nieuwe doelgroep kon aanboren.

Het laatste waar ik nu aan moet werken is de 50-dagen-tijd ... Daarvan heb ik zelf heel sterk het gevoel dat het een briefje is uit de hemel... doe hier wat mee. Deze opdracht in januari (2022) gekregen maar dit voelde groter voor Dichtbij . En ook alsof we daar een nieuwe doelgroep mee moesten bereiken. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Er zijn ook nieuwe ideeën die Tineke al op deed in de tijd dat zij bij de buurthuis kamers van het LdH werkte en nu wil inzetten bij de online ontmoetingsplek van *Dichtbij*. Het heeft te maken met haar kernwaarden; Fun, Fit en Together, om bezoekers in beweging te brengen. Letterlijk in beweging met behulp van beweegcoaches. Tineke is ook in overleg met de coördinator 'vrije tijd' van het LdH om meer samen te werken.

Ze hebben hele leuke beweegcoaches... die ook in Zwolle een ruimte voor fitness en boksen hebben. Het zorgt ervoor dat mensen ook letterlijk in beweging komen. En het zorgt ervoor dat ze zich ook geestelijk fijner gaan voelen. En ik denk dat een deel van onze

kijkers soms ook zo vast kunnen zitten. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Bij het verzorgen van de weekplanning en het aanbieden van activiteiten is het volgens Tineke belangrijk om te blijven luisteren naar bezoekers. Voor Tineke persoonlijk is het blijven luisteren naar God ook een belangrijk element in het uitvoeren van de opdracht die zij kreeg om een online ontmoetingsplek te starten. De online ontmoetingsplek is volgens Tineke niet heel anders dan alle andere plekken in de wijk. Ze roept op om te kijken waar 'gaten' vallen en in de samenwerking elkaar te versterken.

Blijven luisteren naar bezoekers en God... naar collega's, naar je organisatie. Wat is er allemaal al en hoe kun je elkaar versterken. Maar ook als je voor een bepaalde regio werkt ... wat is er in de regio, waar zijn de 'gaten'. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Bouwsteen 9: Samenwerking

In het komende jaar wil Tineke meer gaan samenwerken met partners binnen en buiten het LdH. Het eerste jaar heeft vooral in het teken gestaan van het opzetten van de online ontmoetingsplek. Het komende jaar wil zij meer gaan investeren in de contacten met de 130 buurthuis kamers in Nederland. De buurthuis kamers hebben allemaal een eigen Facebookpagina waar meer mee samengewerkt kan worden.

Op haar lijstje staat ook de vrijetijd coördinator van het LdH, beweegcoaches, Mbo- en Hbo onderwijs, vrijwilligersorganisaties, Vuurkracht voor jongeren, Youth for Christ en organisaties die ervoor zorgen dat mensen weer ontdekken waar ze blij van worden en leren waar ze goed in zijn.

Ik zou heel graag met Mbo en Hbo willen samenwerken. Als er mensen zijn die vroeg op de hoogte zijn, of voorloper zijn ... dan zijn dit studenten en leerlingen. Ze zijn creatief... ik vind het leuk om met hen samen te werken. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Ik sprak laatst de vrijetijd coördinator van het LdH die dingen coördineert op het gebied van sport en theater en dat soort dingen. Daar ga ik dit jaar nog wel verder mee in gesprek. En met collega's van het LdH. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Bouwsteen 10: Een online ontmoetingsplek in de regio

Tineke ziet mogelijkheden om de online ontmoetingsplek te versmallen richting de regio's zodat bezoekers sneller de stap maken naar een buurthuiskamer in de omgeving. Als de online ontmoetingsplekken zich richten op de regio kan in de samenwerking met partners gekeken worden waar de 'gaten' vallen. In eerste instantie vooral de Regio Noordoost opzoeken en hier samenwerken met collega's en de bezoekers van *Dichtbij*. Tineke wil gaan onderzoeken of misschien elke regio een online pionier, in totaal zeven, goed zou kunnen werken. Er kan volgens Tineke veel meer online ingezet worden zodat een vervolgstap naar een offline buurthuiskamer, sportclub of theaterschool een natuurlijke stap is voor bezoekers. Het gaat erom dat bezoekers iets gaan doen. Weer mensen gaan ontmoeten en plezier in hun leven krijgen.

Ik zit te denken om het deels richting de regio te verplaatsen. Omdat ik denk dat 1 plek geen plek is... en er kan veel meer mee. Ik zit te denken aan zeven pioniers in elke regio. Online kan een mooie stap zijn voor mensen maar ik hoop dat mensen een vervolgstap zetten naar een offline buurtkamer, sportclub of een theaterschool. Wat ervoor zorgt dat ze weer mensen ontmoeten en iets gaan doen... en plezier in hun leven krijgen. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Tineke zit na te denken om regionaal te gaan werken met de online ontmoetingsplek *Dichtbij* omdat ieder mens ergens woont in een (opvang)huis, leeft en mensen ontmoet. In haar eigen woonomgeving kent ze veel mensen die graag mee zouden willen doen en vaak ook weer contacten hebben waar ze bijvoorbeeld tijdens een activiteit gebruik van zouden kunnen maken. Ze denkt aan in totaal zeven regio's waar online ontmoetingsplaatsen zijn. Regio's die worden gecoördineerd door iemand die

de sociale kaart van dat gebied goed kent en partners om zich heen verzameld om samen te werken.

Inmiddels zitten we meer over een regio te denken. We zitten nu wel online maar ik ben een mens die ergens woont, leeft en mensen tegenkomt. Ik kom mensen tegen die graag mee willen doen. En ik heb in mijn eigen stad Zwolle... zoveel leuke mensen ... zoveel leuke scholen... zoveel leuke organisaties. En waarom dit niet benutten. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Ik vind het wiel uit ...maar ook niet helemaal. En stel je voor dat er 6 nieuwe online ontmoetingsplaatsen bij komen... dan kunnen ze 'mee lopen' en 'mee kijken' ... de podcast luisteren. En het hoeft niet op de 'Tineke manier' te gaan. Het mag ook op een hele andere manier gaan. Iedereen heeft zijn eigen manier die iets kan brengen. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Volgens Tineke helpt het als je in beweging blijft want stilstand kan achteruitgang betekenen. *Dichtbij* blijft zich volgens Tineke ontwikkelen als een innovatief project en gaat verder.

Beweging is noodzakelijk. Stilstand is achteruitgang. Het is niet dat het moet... of dat je dingen stopt maar het helpt telkens een stapje verder. De basis blijft maar het wordt elke keer een stapje mooier. Specifieker soms... dieper... uitgebreider. (Tineke, coördinator Dichtbij)

Dichtbij blijft zich ontwikkelen als een innovatief project en gaat verder... (Tineke, coördinator Dichtbij)

3.4 Positionering binnen informele en formele hulp

Onderscheid wordt gemaakt tussen informele zorg die tot stand komt vanuit een persoonlijke relatie (als deelnemers onderling of als deelnemer met een vrijwilliger) en formele zorg die tot stand komt via een organisatie (bijvoorbeeld het LdH). De ontmoetingsplek *Dichtbij* is georganiseerd binnen die informele zorg en richt zich op burgers met een (hulp-)vraag. Daarbij spelen vrijwilligers een belangrijke

rol in het vormgeven van de activiteiten, en is het informele contact tussen deelnemers (bezoekers) cruciaal. *Dichtbij* is dus een mix van formele en informele inzet.

3.5 Beoogde effecten

- Community building: bezoekers ontwikkelen sociale vaardigheden om online contact te maken met andere bezoekers tijdens het koffie drinken. Bezoekers ontmoeten anderen op de landelijke bezoekersdag van *Dichtbij*
- Geloof en zingeving: de bezoekers delen het geloof en groeien samen in het geloof.
- Creatief: de bezoekers kiezen voor het bijwonen van een activiteit die hen aanspreekt en kunnen hier iets van leren (knutselen, koken)
- Informatief: de bezoekers gluren binnen bij een andere buurtkamer van het LdH in Nederland. Op de hoogte worden gehouden van nieuwe recepten en creatieve knutsels.
- Digivaardig: de bezoekers ontwikkelen online vaardigheden om mee te kunnen doen.

Hoofdstuk 4 Theoretische onderbouwing

De online informatiesamenleving heeft zich in de afgelopen jaren, mede door corona en de moeilijkheid elkaar fysiek te ontmoeten, in een razend tempo ontwikkeld. Het verminderen en zelfs ontbreken van contact was voor velen een gemis en leidde bij menigeen tot stress, angst en gevoelens van eenzaamheid. Dat leidde er ook toe dat mensen nieuwe digitale mogelijkheden zochten en een steeds groter wordende groep regelmatig gebruik maakten van online platforms.

Er zijn platforms voor (eenzame) jongeren, voor thuiswerkers die netwerkborrels en een praatje aan de koffieautomaat missen of een platform voor jong en oud om samen muziek te maken en samen te bewegen. De initiatieven schoten als paddenstoelen uit de grond en werden door gemeenten en professionals (plaatselijk) ondersteund. Buren haalden voor elkaar boodschappen, huisdieren werden uitgelaten met bemiddeling van de wijkapp en ouderen leerden via een tablet met kleinkinderen te bellen. De boodschap was: denk aan een ander in tijden van corona.

De vraag om (online) contact werd groter in een periode met diverse lockdowns, met maatregelen zoals een maximum aantal bezoekers thuis en beperkte openingstijden voor sportscholen, bioscopen en restaurants. Het zorgde er ook voor dat allerlei kennisinstituten en onderzoekscentra op zoek gingen naar deze (online) platformen om te onderzoeken wat werkte en wat niet werkte en wat aansloot bij de behoefte van mensen.

4.1 Onderzoek naar platforms

Het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING) deed in 2020 een verkenning naar 37 online platforms in Nederland. Zij maakten in hun verkenning een onderscheid in drie categorieën:



- Buurt- en wijkgemeenschappen (versterken sociale cohesie, elkaar leren kennen)
- Marktplaatsen (realiseren match vraag en aanbod, verminderen vraagverlegenheid)
- Ondersteuning zorgbehoevenden en mantelzorgers (zorgplanner, kennisbank, ervaringen uitwisselen)
(bron: KING: digitale agenda 2020)

Het meest algemeen zijn de buurt- en wijkgemeenschappen waar contact en het elkaar leren kennen centraal staat in de eigen woonomgeving. Specifieker zijn de marktplaatsen waar vraag en aanbod centraal staat zoals het uitlenen van gereedschap of het doen van boodschappen of koken voor een ander. De derde categorie is de meest specifieke en gericht op het ondersteunen van mantelzorgers bijv. zorgplanners invullen rondom een zorgbehoevende of het gebruik maken van een (digitale) sociale kaart. (KING: 7). In deze categorieën wordt o.a. onderscheid gemaakt in of zij landelijk of lokaal beschikbaar zijn en of zij online met offline componenten combineren. Verschillen zijn er bijvoorbeeld in geografische reikwijdte, het beheer van het platform en de inzet van professionals, vrijwilligers en buurtbewoners. De platforms leggen verschillende accenten.

Dat veel partijen (bewonersinitiatieven, organisaties, gemeenten) bezig zijn om met online tools burgers te betrekken komt ook naar voren in de 'Keuzewijzer E-tools 2.0' van Movisie (2020) waarin achttien e-tools met praktijkvoorbeelden en zes buurtplatforms met praktijkvoorbeelden worden gepresenteerd.

Het gaat over het informeren en raadplegen van burgers tijdens de ontwikkeling en inrichting van een nieuwe wijk of het meebeslissen over de uitvoering van concrete plannen en projecten zoals de komst van een asielzoekerscentra of wijkcentrum. Er bestaan steeds meer digitale middelen die hierbij kunnen helpen. Tegelijkertijd is er ook ervaring opgedaan waaruit blijkt dat er een risico bestaat om burgers juist ongewild buiten te sluiten omdat zij geen toegang tot of kennis hebben van deze digitale middelen. Te denken valt aan minder taligen of anderstaligen en (visueel) beperkten. De groeiende digitalisering veroorzaakt ook wel het zogeheten Mattheus-effect: wie al participeert doet het nog meer, wie niet participeert doet het nog minder (Bruijn: 2020)

Om de betrokkenheid van burgers te vergroten heeft Movisie tien tips gegeven voor een betere online betrokkenheid zoals garandeer de privacy, pas je aanpak aan bij de doelgroep, test vooraf en evalueer, verbeter en herhaal (Bruijn: 2020). In het voorjaar van 2022 brengt Movisie een 'praatplaat' uit over de (rand)voorwaarden die bijdragen aan het creëren van inclusieve (online) burgerbetrokkenheid. Met de praatplaat wordt er gekeken naar de voorwaarden om inclusieve (on)line inwonersparticipatie mogelijk te maken zowel vanuit inwonersperspectief als vanuit de gemeente bekeken. De randvoorwaarden zijn volgens Daan de Bruijn erg belangrijk maar, legt hij uit in het interview (februari, 2022) dat wij met hem hadden, leg de nadruk op de communicatie erom heen. Zorg ervoor dat de communicatie op een dusdanige manier wordt georganiseerd dat bezoekers/deelnemers zich

uitgenodigd voelen en de middelen en mogelijkheden tot hun beschikking hebben om mee te doen.

Een onderzoeksinstituut van de Erasmus Universiteit ondervroeg in 2019 gebruikers van mijnbuurtje.nl. Volgens de website een veelzijdig online platform met geborgde community aanpak voor alle maatschappelijke en sociale uitdagingen van gemeenten en inwoners. Uit dit onderzoek komt naar voren dat er door het platform gemiddeld zestig procent meer ontmoetingen plaatsvonden in hun eigen buurt en zij gemiddeld 22 nieuwe buurtgenoten leerden kennen. Een onderzoek van Movisie (2017) bij het platform NLvoorelkaar bleek dat tachtig procent van de hulpvragen op het platform betrekking heeft op het vinden van een maatje of gezelschap en dat er gemiddeld 27 contactmomenten uit een match volgden. Digitale platforms spelen steeds meer een rol bij de aanpak van eenzaamheid en werken preventief om lichte tot matige vereenzaming tegen te gaan (Movisie, 2017).

4.2 Kritische blik op platforms

Toch komen er ook andere geluiden naar voren over het gebruik van digitale platforms. Uit het onderzoek '*Wij in de Wijk*' van Movisie (2020) komt naar voren dat voor het opbouwen en onderhouden van duurzame relaties fysieke ontmoeting de basis is. Dit hoeft niet perse bij een wijkcentrum plaats te vinden maar kan ook bij de koffiecorner van Albert Heijn of bij het hondenloslooppveldje in de wijk. Uit dit onderzoek komt naar voren dat in periodes van quarantaine en weinig contact er veel onderlinge hulp bij mensen plaatsvond die elkaar voorheen al kenden. De moeilijkheid om eerst contact te leggen op een (online) platform is lastig, omdat daar iets aan vooraf gaat. Onderzoekers geven aan dat met online contact je een relatie kunt onderhouden, maar voor de lange termijnrelaties er meer nodig is. Digitaal contact is volgens de onderzoekers een mooie aanvulling op (fysiek) contact dat er al is (Movisie, 2020). Daan de

Bruijn beaamt dit in het interview waarin hij aangeeft dat je nooit alleen kunt inzetten op online participatie maar dat dit altijd een combinatie van online en offline moet zijn. Hij geeft aan dat als er nog geen contact of een relatie bestaat het heel lastig is om dit contact gelijk online te leggen.

Uit een onderzoek naar de effecten van online communicatie op de sociale verbondenheid van ouderen, laat zien dat eenzame ouderen minder kans hebben op het vinden van nieuwe vrienden als zij veel op Facebook zitten en gebruik maken van E-mail (Verhage: 2015). Daarbij hebben met name laagopgeleiden en de oudste ouderen moeite om het tempo van de technologische verandering bij te benen.

Dit komt ook naar voren in het onderzoek *‘Online buurtplatforms zijn een uitkomst tijdens coronacrisis, maar niet voor iedereen’* van Movisie (2020). Er wordt hier gesproken over kansen maar ook over uitdagingen om mee te doen op digitale (buurt)platforms. Niet alleen digitale vaardigheden zijn lastig maar ook het hebben van voldoende financiële middelen om bijvoorbeeld een telefoon en een (snelle) computer met internetverbinding aan te schaffen. Ook is niet iedereen sociaal vaardig in het online communiceren en kan goed inschatten of iemand te vertrouwen is. Het delen van een telefoonnummer of adres met een nieuw contact kan bijvoorbeeld verkeerd ingeschat worden. Als laatste punt wordt de taalvaardigheid genoemd. Een op de zes Nederlanders heeft moeite met lezen en schrijven en kan daardoor moeilijk meekomen op een digitaal platform. In het interview met Daan de Bruijn noemt hij voorbeelden van tools die gebruikt worden om juist deze groep te ondersteunen met bijvoorbeeld spraak inbreng of de mogelijkheid om een videofilm op te nemen om input te leveren aan een discussie.

Er is een groep die kwetsbaar is en ook verminderd toegang heeft tot (online) platforms in een tijd waarin

fysiek contact beperkt is. Er wordt geadviseerd om verbinding te blijven aanbieden tussen offline en online omdat ook online communicatiemiddelen tot op zekere hoogte kunnen bijdragen aan de sociale verbondenheid van ouderen door bijvoorbeeld contact met kennissen in het buitenland of door op feestjes te kunnen meepraten over voor anderen vanzelfsprekende begrippen als ‘Google’ en ‘Tablet’. Door het eigen maken van bijv. een tablet was er een positief effect te zien op het gevoel van zelfvertrouwen en zelfstandigheid van ouderen (Verhage: 2015).

Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat online (buurt)platforms kansen bieden op verbinding maar er ook kritisch moet worden gevolgd of groepen mee kunnen doen en verschillen in de samenleving niet worden vergroot. Een organisatie die van oudsher contact heeft met een kwetsbare groep mensen die dak- en thuisloos zijn in Nederland is het LdH (LdH). In de periode dat door corona de 130 (lokale) buurtkamers van het LDH gesloten waren ontstond het initiatief om een online ontmoetingsplek te starten.

Hoofdstuk 5 Randvoorwaarden voor uitvoering

5.1 Organisatorische factoren

Een online ontmoetingsplek kan worden opgezet door inwoners, professionals en (vrijwilligers-) organisaties die actief zijn op het gebied van het verbinden en samenbrengen van mensen via een online platform. Dit kan op verschillende niveaus plaatsvinden zoals op straatniveau, op wijkniveau, op stads-/dorpsniveau, op regioniveau, op organisatieniveau of landelijk niveau.

Het heeft de voorkeur dat een dergelijk innovatief project breed wordt gedragen en is ingebed in de organisatie; bij het LdH gebeurt dat onder de organisatie en ondersteuning van het programma 'Geloven in de Buurt'. De online ontmoetingsplek *Dichtbij* is een pioniersplek en is gesitueerd naast de 130 (fysieke) buurthuiskamers in Nederland (zie bijlage 1).

Algemene organisatie

De algemene organisatie van *Dichtbij* ligt bij de coördinator die leiding geeft en aanspreekpunt is van het project en zorg draagt voor de communicatie naar buiten toe. De coördinator geeft leiding aan een vast team met vier vrijwilligers en maakt gebruik van een poule met vrijwilligers die op afroep beschikbaar zijn. Het team komt op jaarbasis viermaal bij elkaar en heeft contact met elkaar door middel van een whatsappgroep. Bij twee overleggen is de landelijke officier aanwezig.

5.2 Samenwerking

Binnen de online ontmoetingsplek *Dichtbij* wordt samengewerkt met verschillende partijen zowel intern (collega's LdH) als extern (onderwijs, welzijn, digitale platformen, kerken enz.).

5.3 Bestuurlijke ondersteuning

Jaarlijks wordt er vanuit de afdeling Identiteit, Innovatie en Inspiratie (I, I & I) een stuurgroep overleg georganiseerd om Tineke haar pioniersplek te bespreken. Bij dit overleg is Tineke, het hoofd I, I & I, de regio officier en de (externe) coach van Tineke aanwezig. Tineke is landelijk betrokken bij een groep van collega's die pioniersplekken binnen het LdH coördineren. Deze groep komt tweemaal per jaar bij elkaar om ervaringen uit te wisselen. Deze bijeenkomsten worden georganiseerd door de betrokken regio officieren. Elke maand heeft Tineke een overleg met de regio officier en eenmaal per jaar een functioneringsgesprek. Daarnaast neemt Tineke deel aan de jaarlijkse ontmoetingsdag medewerkers geloven in de buurt Noordoost.

5.4 Vrijwilligersbeleid

Binnen het LdH werken meer dan 14.000 vrijwilligers op verschillende plekken in Nederland. Sommigen zijn actief bij de hulpverlening. Anderen zijn actief bij de scouting en avonturenclubs, bij kinder- en jeugdclubs, in allerlei vormen van kerkenwerk, bij bezoekwerk, in winkels en bij kledingrecycling, in huiskamers van de buurt, bij schuldhulpverlening of bij de landelijke collecte.

Als vrijwilliger onderteken je een vrijwilligerscontract en krijg je het 12-pagina's tellende vrijwilligerskompas. In het kompas (2020) staat in het kort de geschiedenis, de huidige organisatie en manier van werken van het LdH. Verder bevat dit vrijwilligerskompas de gedragscode voor vrijwilligers en vuistregels voor veilig werken. In het kompas staat dat het LdH de mogelijkheid biedt om de gaven en talenten van vrijwilligers in te zetten.

5.5 Deskundigheidsbeleid

Elke medewerker van het LdH heeft een individueel loopbaanbudget waarvan trainingen en cursussen worden betaald. In de leerkalender van de leergemeenschap 'Geloven in de buurt' (2021-2022) staat het toerustingsaanbod met Webinars en een onderverdeling van de leergemeenschappen.

Er wordt aan medewerkers en officieren binnen het programma 'Geloven in de Buurt' toerusting en training aangeboden door middel van leergemeenschappen. Er zijn leergemeenschappen ingericht volgens de theorie van de Communities of Practice van Etienne Wenger (2015). Binnen netwerken worden expertise en kennis uitgewisseld rondom praktijk gerelateerde thema's.

Leergemeenschappen zijn ingericht naar regio en collega's zijn onderverdeeld naar taken binnen geloofsgemeenschappen, pioniersplekken of buurthuis kamers. Ook zijn er groepen waar er een verbinding is ontstaan door middel van een thema zoals het werken onder studenten, mensenhandel etc.

Op dit moment zijn er vijf leergemeenschappen actief, twee in oprichting en is het plan om in de komende jaren nog meerdere groepen te starten. De leergroepen zorgen ook voor uitwisseling van kennis, vaardigheden en verbinding tussen collega's.

Deskundigheid van coördinator

- heeft een opleiding op HBO niveau (Social Work, Theologie).
- heeft overzicht en inzicht in het proces van de pioniersplek *Dichtbij*
- heeft kennis en vaardigheden van sociale media en de inzet ervan
- heeft ervaring met het werken met groepen
- weet verschillende groepen te bereiken met inzet van sociale media
- kan goed luisteren en heeft oog voor de behoefte van bezoekers van *Dichtbij*

- kan de bezoekers enthousiasmeren en stimuleren tot deelname aan activiteiten
- is een teamspeler en kan bezoekers en vrijwilligers van *Dichtbij* enthousiasmeren

Deskundigheid van vrijwilligers

- staan open voor begeleiding en ondersteuning van de coördinator
- zijn bereid zich aan te sluiten bij een enthousiast team vrijwilligers
- assisteren de coördinator bij (het opzetten en uitvoeren van) activiteiten
- kunnen met bezoekers van *Dichtbij* omgaan en luisteren naar hun behoeften
- zijn op de hoogte van online platformen en maken zelf ook gebruik van sociale media of willen dit leren

Vrijwilliger online thuiskok

Wat ga je doen?

Elke week verzijn je een kook- of bakgerecht om te gaan bereiden. Bijvoorbeeld gewoon iets wat je die week toch al zelf gaat eten. Een maaltijd die voor kijkers thuis goed te maken is, ook met een beperkt budget.

In ongeveer een halfuur tijd neem je ze mee in wat voor ingrediënten ervoor nodig zijn, wat er moet worden voorbereid en hoe je het klaarmaakt.

Mensen thuis kijken live mee en kunnen ook reageren tijdens de opname. Het meest wordt de aflevering terug gekeken op een later moment (gemiddeld 100 keer).

Dit ben jij

Je houdt van koken en bakken. Je bent vaak in de keuken te vinden. Je gerechten zijn niet ingewikkeld, maar vallen wel altijd in de smaak! Je bent zo creatief, dat je met weinig geld en ingrediënten al iets goed op tafel weet te zetten. Je bent een mensenmens.

Je geniet nog het meest als je anderen blij kan maken met dat wat je doet! Daarom is deze vacature je op het lijf geschreven. Je vindt het leuk om anderen te leren hoe je lekker en simpel kan koken.

Voor de mensen die thuis meekijken, voelt het alsof ze er echt bij zijn. Haast naast je staan en met je mee mogen roeren in de pan. Het is belangrijk dat zij zich welkom voelen, gezien voelen. Tijdens de opname, richt jij je als vrijwilliger dan ook geregeld op je publiek.

Dit bieden wij

Je komt in een team van enthousiaste gezellige mensen die het samen goed hebben en er ook echt voor die bezoeker willen zijn! Betrokken, staan naast elkaar. De één niet meer dan de ander. Dat blijkt niet alleen uit onze naam: de online ontmoetingsplek heet niet voor niets 'Dichtbij'. Zo willen we ook zijn en zo zijn we ook.

Niet iedereen van 'Dichtbij' werkt in de zelfde stad en locatie. Ons werk is online en leden van ons team zitten op verschillende plekken in het land. Een paar keer per jaar ontmoeten we elkaar in het grotere team van mensen. Om elkaar verder te leren kennen, onze gezamenlijke missie te versterken en: lekker samen te eten!

Over het Leger des Heils

'Dichtbij' is een online ontmoetingsplek van het Leger des Heils. Leger des Heils wil er zijn voor mensen, maar juist ook voor mensen die eenzaam zijn, geïsoleerd leven en weinig contacten hebben. Om te voorkomen dat deze mensen in een negatieve spiraal geraken is de virtuele buurthuiskamer ontstaan. Dichtbij biedt de kijkers en luisteraars een online huiskamer waar je even langsgaat en je verhaal kwijt kunt. Vanuit eigen huis kan men anderen ontmoeten. Samen iets doen. Inspiratie krijgen om zelf mee verder te kunnen, of hulp krijgen, als dat nodig is. Op deze manier probeert het Leger des Heils mensen te bereiken die aan huis gekluisterd zijn. Corona speelt een rol maar dat kunnen ook chronisch zieken zijn of mensen op leeftijd. Dichtbij is er voor mensen voor wie de deur uitgaan steeds meer een uitdaging wordt. Via de online huiskamer kunnen zij anderen ontmoeten en hun vragen kwijt.



Afbeelding: Voorbeeld van een vrijwilligersvacature

Hoofdstuk 6 Praktijkervaringen van bezoekers Dichtbij

De online ontmoetingsplek van *Dichtbij* staat of valt met de aanwezigheid van bezoekers die activiteiten bijwonen. Een aantal van deze bezoekers denkt mee en ontwikkelt (samen) activiteiten voor op de Facebooksite van *Dichtbij*. Om een beeld te krijgen van hoe de bezoekers de activiteiten ervaren is aan vijf van hen een aantal vragen gesteld.

In totaal zijn drie vrouwen en twee mannen, variërend in leeftijd van 35 tot 76 jaar geïnterviewd. Twee deelnemers hebben contact met het LdH, een deelnemer werkt als coördinator bij een dienstencentrum, een deelnemer werkt als begeleider en een deelnemer is gepensioneerd. De bezoekers wonen verspreid over het land: Rozenburg, Harlingen, Tholen, Dordrecht en Drachten.

Kennismaking met Dichtbij

Alle bezoekers geven aan dat zij de Facebookpagina van *Dichtbij* al vanaf het begin (maart 2021) volgen. Zij maakten kennis met *Dichtbij* via de Facebookpagina van het LdH in Zwolle; één bezoeker kwam ermee in aanraking doordat Tineke op bezoek kwam op zijn werklocatie in Sint-Maartensdijk voor de rubriek 'Broodje eten met...'.

Eerste activiteit

De eerste activiteit waarbij bezoekers aan zijn gehaakt, verschilt. Twee bezoekers zijn erin ingerold via de rubriek 'Koffie met' in Zwolle waar Tineke voorheen werkte als coördinator. Eén bezoeker weet het niet meer goed (maar denkt bij het 'creatieve uurtje'). Een ander noemt 'de interviews' in het algemeen. De vijfde bezoeker ging de rubriek 'Broodje eten met...' volgen nadat Tineke hiervoor op zijn eigen locatie was geweest.

Gezellig even een bakje koffie met Tineke en dan hoor je een praatje dit en dat, dan kom je er gewoon bij. Ik kan zelf niet lezen, dus dan is dit wat makkelijker zeg maar. (Sierik, bezoeker Dichtbij)

Huidige activiteiten die gevolgd worden

Ook de rubrieken die nu vooral bekeken worden, variëren per bezoeker. 'Broodje eten met...' is door alle bezoekers weleens bekeken. Een bezoeker kijkt deze rubriek op een later moment terug, drie andere respondenten volgen deze *live* als het kan. Een vijfde bezoeker noemt de online huiskamer als rubriek die ze vaak bekijkt, maar lijkt qua beschrijving deze rubriek te bedoelen.

Ze gaat ook naar provincies toe om te kijken: wat doet die en wat doet die? Wat andere mensen en vrijwilligers betekenen en gaan doen (...). En ook zo'n winkeltje en dat soort dingen, dat vind ik gewoon heel leuk. En je beleeft ook weer van alles hè. Ik zit hier en Tineke gaat met haar videogebeuren overal naartoe, dat vind ik juist zo leuk. (Sierik, bezoeker Dichtbij)

'Broodje eten met...' kijk ik als het eventueel lukt; ik moet dan net geen mensen over de vloer hebben of dat mijn begeleidster er niet is. (Marina, bezoeker Dichtbij)

De **themaseries** blijken ook aan te spreken: een bezoeker heeft aan een uitzending van de Advent serie deelgenomen, twee bezoekers hebben afleveringen gevolgd van de serie rondom het Onze Vader en een derde bezoeker wil mee gaan doen aan de virtuele reis door Israël.

Mijn vader en moeder zijn er niet meer en Tineke sleept mij er wel doorheen door een kaarsje aan te doen en te zeggen: we denken aan onze vader. Dan denk je weer even aan de gezelligheid en dan denk je ook aan je vader en moeder. Tineke doet het op een manier, dat Onze Vader... Ik ga heel af en toe naar de kerk toe, soms periodes heb ik dat, dan heb je dat gewoon even nodig. Iedereen heeft dat nodig, ik ook. (Sierik, bezoeker Dichtbij)

Een bezoeker volgt het **creatieve uurtje** altijd, de anderen noemen deze rubriek niet. De **kookrubriek** krijgt van twee bezoekers de aandacht: een bezoeker bekijkt het koken al, een ander gaat deze rubriek nog eens bekijken. Een andere bezoeker zegt niet iets met koken te hebben.

Frequentie

De bezoekers bekijken de activiteiten op de Facebookpagina vaak; drie bezoekers zelfs dagelijks of wekelijks.

Of het wekelijks is durf ik niet te zeggen, maar wel regelmatig. Omdat het om één uur is en dat is ook een tijd dat ik nogal eens in de auto zit, dus niet altijd. (Laura, bezoeker Dichtbij)

Ik scroll altijd iedere dag langs als er iets bijzonders is, ik bedoel: als je thuis zit – ik zal niet zeggen dat ik niks te doen heb – maar dan is het toch wel fijn als er wat is waar je je mee verbonden voelt. Ik volg het wel, wat mij interessant lijkt dat pik ik op. (Mieke, bezoeker Dichtbij)

Redenen om deel te nemen en betekenis van de activiteiten

De bezoekers benoemen als redenen om de activiteiten van *Dichtbij* te bekijken: afleiding, sfeer, tips voor creativiteit en het leven.

Doordat de dingen wegvallen ben je toch meer op huis aangewezen en dat maakt dat je zoekt: wat kan ik vinden waarmee ik me verbonden voel? Dat is natuurlijk wel belangrijk, het moet wel iets zijn dat mij aanspreekt en waarvan ik denk: oh ja, hier herken ik mij in ook als LdH. (Marina, bezoeker Dichtbij)

Plezierigheid, beleving en ook uitleg, hoe Tineke het ook precies naar de kijkers toe brengt en ook het koken. (...) de manier waarop ze het brengt en zegt, dat is ook heel erg duidelijk. Het filmpje dat zij een keer in de week stuurt, dan gaat zij naar een locatie toe, en dat is heel leuk. Als ik dat uurtje van Tineke weer gezien hebt,

dan fleurt dat mijn dag weer op. Dan kun je er weer tegen zeg maar. (Sierik, bezoeker Dichtbij)

Ook wordt de leuke manier waarop Tineke het doet benadrukt en de manier waarop zij het LdH presenteert. Het levert bezoekers plezier op, inspiratie voor hun werk, verbinding en betrokkenheid met het LdH.

Ik vind de manier waarop Tineke dat doet gewoon enorm leuk. Mijn vrouw is enorm fan van haar, die zit ook altijd wel graag te kijken. Ze laat naar mijn idee wel heel erg zien waar het LdH voor staat in al haar openheid en noem maar op, maar daardoor neemt zij ook iedereen heel erg laagdrempelig mee. (Jan-Kees, bezoeker Dichtbij)

Het is dus voor iedereen, dat vind ik ook heel belangrijk. Niet alleen gericht op het Leger, maar ook als iemand behoefte heeft om mee te doen, dan kan die meedoen. Dan denk ik: daar zijn we ook voor, toch? (Mieke, bezoeker Dichtbij)

Een van de bezoekers werkt als begeleider bij een hulpverleningsorganisatie en gebruikt de activiteiten van *Dichtbij* om samen met cliënten naar te kijken en van te leren.

Ik ben zelf heilssoldaat bij het LdH, dus dan krijg je regelmatig allerlei verzoekjes en dingetjes binnen. Je weet hoe het werkt bij Facebook, als je ergens lid wordt, dan krijg je alles voorbij. Dus die ging ik dan kijken. Dan zag ik bepaalde dingen van Tineke bij Bosshardt en die waren leuk, dus dan zei ik tegen mijn cliënt: wil je ook eens meekijken? Dat is inmiddels traditie geworden. (Laura, bezoeker Dichtbij)

[over cliënt waarmee de bezoeker vaak samen kijkt:]
Dus als ze een tip krijgt, dan gaat ze die toepassen of gaat ze die aanvullen, dus het is ook wel iets wat ze heel erg mooi vindt en wat dicht bij haar staat. En voor mij is het handig dat ik dingen zie die ik ook weer kan gebruiken bij andere cliënten. (Laura, bezoeker Dichtbij)

Behoeftte aan andere activiteiten

Veel bezoekers benoemen dat de activiteiten die nu aangeboden worden vooral voortgezet mogen worden. Daarnaast worden de volgende tips voor nieuwe activiteiten gegeven:

- extra activiteiten buiten kantoortijden
- actueel nieuws bespreken
- aparte activiteit voor kinderen
- gespreksmomenten met anderen

Kijk, koken heeft ze nu en een koffiepraatje, die mag ze er wel in laten. Wat nog leuker zou zijn, is met andere personen waar je mee kunt aansluiten. Als Tineke dat misschien kan meepakken, zou mooi zijn. (...) Dat je dan niet hoeft te typen, maar dat je elkaar ook kunt zien via het scherm. (Sierik, bezoeker Dichtbi)

Zo zijn er in het nieuws ook zat berichten die veel losmaken bij mensen, waarvan ik denk: ja, waar gaan mensen nou naartoe met hun verhaal? (...) Al is het maar om even te kunnen spuien, om even wat heen en weer te kunnen praten. Je hoeft natuurlijk geen online psycholoog te worden, dat is natuurlijk een heel andere business. Maar ik denk juist dat het LdH daar wel een plek voor is. Het zijn wel de soort gesprekken die in een huiskamer plaatsvinden. (Jan-Kees, bezoeker Dichtbij)

Verbinding buurtkamer online en buurtkamer fysiek

Een bezoeker geeft aan dat hij in zijn werk als coördinator van een dienstencentrum (van het LdH) de Facebookpagina van *Dichtbij* meer kan promoten. Hij benoemt dat de online buurtkamer in perioden van corona meer gebruikt had kunnen worden. Hij roept op om flyers te maken voor de fysieke buurtkamers om mee te geven aan de bezoekers.

Daar zat ik trouwens nog wel aan te denken: om de verbinding te gaan maken tussen de huiskamer online en de huiskamer fysiek. Dat er misschien wat meer geprobeerd zou moeten worden om de online huiskamer te promoten op de locaties in het land. (...) wij waren met de kerst natuurlijk drie weken dicht, ja,

waar gaan die mensen dan naartoe? Ze zijn gewend om elke dag bij ons aan te waaien. Daarvan heb ik achteraf wel gedacht: eigenlijk hadden we veel meer die online ontmoetingsplek eens even duidelijk moeten maken. In die zin zou het nog wel eens een tip zijn om daar wat flyers van te maken, zodat je mensen op de fysieke locatie kunt wijzen op de online mogelijkheden. Dat hoeft geen grote lap papier te zijn, ik bedoel: al zou je het maar op een visitekaartje hebben, als ze maar voor de fysieke locaties beschikbaar zijn. Dan kun je het in ieder geval meegeven aan je bezoekers. (Jan-Kees, bezoeker Dichtbij)

Bereik vergroten

Ook geven twee andere bezoekers aan dat het bereik van *Dichtbij* nog veel groter mag worden, bijvoorbeeld door reclame te maken via lokale LdH-plaatsen of -Facebookpagina's. Ook benoemt een bezoeker dat de pagina nog meer ingespeeld kan raken op de doelgroep buiten de organisatie.

Als je nou twee keer per jaar een oproepje doet aan alle vestigingen om het eens even op hun pagina te delen – en dat dan verspreid over het jaar hè, als alle locaties dat doen, dan moet je dat natuurlijk niet allemaal in dezelfde week online zetten – maar als je op die manier dat zou doen, dan denk ik dat je de doelgroep beter... dat dat je een veel groter bereik geeft. (...) we hebben een nieuwe locatie kunnen openen. En daar moet nog een folder voor gemaakt worden, dan denk ik: ja, dan is het natuurlijk een kleine moeite om daarop een klein hoekje voor Dichtbij te reserveren. We zijn uiteindelijk toch één club. (Jan-Kees, bezoeker Dichtbij)

De verspreiding van Dichtbij zou nog wel meer kunnen, het heeft reclame nodig. Via de kerken en het blad Soelaas. Anders blijft het nog wat plat, het publiek mag echt groter worden. (Laura, bezoeker Dichtbij)

Ik ben eigenlijk heel benieuwd hoeveel mensen van buiten het Leger naar jullie kijken, dat zou ik wel heel interessant vinden om te ontdekken. Misschien dat je daarin met wat jullie doen in de programmering meer

op in kunt spelen, dat zou ik wel interessant vinden. Hoeveel mensen kijken er nu die niet LdH gebonden zijn? (...) jullie voorzien in een behoefte binnen de organisatie, maar voorzien jullie ook in een behoefte buiten de organisatie? En misschien moet je je daar dan veel meer op gaan richten, omdat het binnen de organisatie er eigenlijk al wel is. (Marina, bezoeker Dichtbij)

Daar kijk ik echt elke week naar uit zagezegd, daar had ik wel behoefte aan, om mensen ook te zien. Elke video die Tineke gaat beleven, daar kijk ik altijd naar uit van: wat is de volgende en wat gaat er weer gebeuren? (Sierik, bezoeker Dichtbij)

Online meedoen

Twee bezoekers geven aan dat cliënten van het LdH de Facebookpagina van *Dichtbij* niet zelf gemakkelijk weten te vinden. Een bezoeker blijkt niet aan te kunnen sluiten bij het online meepraten, maar heeft hier wel behoefte aan. Hierin zou nog een slag gemaakt kunnen worden, zodat *Dichtbij* bij nog meer mensen aansluiting kan vinden.

Het online meedoen is wel lastig. Lastig om in de omgeving te komen. (Sierik, bezoeker Dichtbij)

Eén keer per ongeluk online meegedaan in een groep. Dat was met de tijd voor kerst, de adventtijd. Iedere keer zat Tineke bij iemand anders. Dat was niet eens mijn bedoeling eigenlijk. (Marina, bezoeker Dichtbij)

Maar toch zijn er vaak wel wat oudere mensen bij, die moet je daar inderdaad wel bij helpen. Via de thuiszorgorganisatie zitten we dan in een pilot met die speciale telefoons, dus dan kunnen mensen op social media zodat het allemaal veel eenvoudiger is. Dus dat is wel heel leuk, anders is er een hele doelgroep ouderen die het niet kan zien, dat is dan wel beperkt. (Laura, bezoeker Dichtbij)

Tevredenheid

Al met al is er onder de bezoekers die zijn geïnterviewd veel tevredenheid over hoe *Dichtbij* nu bezig is.

Dit platform is goed opgezet. (...) Ik vind dat hoe het nu is opgezet, dat is gewoon goed. (Mieke, bezoeker Dichtbij)

Hoofdstuk 7 Onderzoek naar praktijkervaringen van vrijwilligers

Speelt een pijler(s) van Dichtbij een rol in jouw werk?

Bij alle vrijwilligers spelen de pijlers van *Dichtbij* (*Dichtbij* God, *Dichtbij* elkaar en *Dichtbij* doen) een rol in hun vrijwilligerswerk. Een vrijwilliger geeft aan dat alle pijlers terugkomen maar voor haar pijler drie (*Dichtbij* doen) het meest van toepassing is. Zij heeft een faciliterende rol en is meer ondersteunend aan het team. Een ander wil juist door praktisch een (knutsel)actie op te zetten voor Oekraïne laten zien dat ze iets voor een ander wil doen.

Ik denk dat alle pijlers wel terugkomen in de diverse aspecten van het vrijwilligerswerk. Maar ik denk dat pijler 3 het meest van toepassing is. Ik ben meer faciliterend dan dat ik heel concreet een activiteit neerzet. Ondersteunend aan anderen, dus daarom Dichtbij doen. Voor het team in dit geval. (Vrijwilliger Marenka)

Wat heeft het werken als vrijwilliger bij Dichtbij jou gebracht?

Twee van de drie vrijwilligers geven aan dat het geloof is gegroeid door het vrijwilligerswerk. Ook wordt voldoening genoemd van het werk als bezoekers een activiteit positief waarderen. Een ander is meer vrijwilligerswerk gaan doen binnen de plaatselijke afdeling van het LdH door haar vrijwilligerswerk bij *Dichtbij* . Als laatste wordt genoemd dat het leren kennen van een hele leuke groep mensen en de enthousiaste aansturing van Tineke, hen veel heeft gebracht.

Ik ben meer vrijwilligerswerk in de plaatselijke afdeling van het LdH gaan oppakken. (Vrijwilliger Monique)

Ik ben lang zoekend geweest naar wat het geloof voor mij betekent. Via het team en de activiteiten ben ik in m'n geloof gegroeid. Daarnaast heb ik een hele leuke groep mensen leren kennen. (Vrijwilliger Marenka)

Wat zijn volgens jou succesfactoren van Dichtbij?

De succesfactor die vrijwilligers noemen gaan over het aanbieden van een community waar iedereen zich bij aan kan sluiten. Het is laagdrempelig, gelijkwaardig en laat zien dat niet alles volgens plan verloopt. Het heeft daardoor ook een menselijk aspect. Een andere succesfactor gaat over het ontwikkelen van leuke activiteiten en initiatieven die door een groeiend aantal bezoekers wordt gewaardeerd. Een vrijwilliger noemt ook de kracht van Tineke en het enthousiasme van vrijwilligers als succesfactor.

Het online aanbieden van een community door middel van creativiteit en geloof. (Vrijwilliger Janita)

De kracht van Tineke en de enthousiaste vrijwilligers. Daarnaast ook wel het menselijke aspect van Dichtbij . Als het niet volgens plan gaat, laten we dat zien. We staan niet hoger dan de bezoeker, we creëren slechts een gelegenheid voor hen om mee te doen en mee te praten. (Vrijwilliger Marenka)

Wat kunnen volgens jou contra-indicaties zijn voor bezoekers van Dichtbij?

Er worden een viertal contra-indicaties genoemd door vrijwilligers waardoor bezoekers van *Dichtbij* het lastig kunnen vinden om mee te doen. Als eerste wordt de 'technische kennis' genoemd van het gebruik van een computer/tablet, het platform Facebook en handigheid om aan te kunnen sluiten bij een activiteit. Een vrijwilliger noemt dat bezoekers niet van Facebook lid kunnen zijn en daardoor geen filmpjes of *live* uitzendingen kunnen kijken. Door gebruik te maken van andere platforms zoals 'Youtube' zou dit wel mogelijk zijn. Het tijdstip van een *live* uitzending zou ongunstig kunnen zijn voor een bezoeker om mee te doen en als laatste punt wordt genoemd dat het ook heel spannend kan zijn om met audio en/of video mee te doen met gesprekken.

*Het is lastig als bezoekers niet op Facebook zitten.
(Vrijwilliger Monique)*

*Technische kennis. Toch spannend om met audio en/of
video mee te doen met gesprekken. Tijdstip van live
stream ongunstig voor bezoeker. (Vrijwilliger
Marenka)*

Wat is typisch Dichtbij?

Als de vrijwilligers *Dichtbij* schetsen dan hebben ze het over het pionieren, bezig zijn en dat iedereen mee kan doen om je eigen ding te doen. Vanuit enthousiasme en met veel liefde voor de medemens.

*Online pionieren voor het opzetten van een online
community voor het LdH. (Vrijwilliger Janita)*

*Dichtbij dat zijn wij! Iedereen kan mee doen en eigen
ding doen. (Vrijwilliger Monique)*

Beschrijf een situatie/ontmoeting die speciaal was/je een tevreden gevoel gaf als vrijwilliger

*Voor mij was het speciaal dat jullie mij allemaal al
kenden van het creatief uurtje en ik jullie nog niet!
(Vrijwilliger Monique)*

*Ik vind het samen mooi. Samen beleven, samen over
geloof praten, elkaar ontmoeten. (Vrijwilliger Janita)*

*Bij de reeks over het 'Onze vader' hadden we het met
enkele mensen over een zin uit het gebed. Ieder deelde
zijn visie over die zin. En het raakte diep van binnen,
dat ik dit met anderen kon delen, in een veilige, fijne
omgeving. Het was een mooi gesprek. (Vrijwilliger
Marenka)*

Bronnen

In 4 werksessies heeft Tineke Kleinhuis, coördinator van de online ontmoetingsplek *Dichtbij* verteld over haar werkwijze:

- 17 december 2022
- 14 januari 2022
- 21 januari 2022
- 19 maart 2022

Daarnaast zijn interviews gehouden met andere betrokkenen:

- Interview met bezoeker Marina op 18 januari 2022
 - Interview met bezoeker Mieke op 28 januari 2022
 - Interview met bezoeker Jan Kees op 3 februari 2022
 - Interview met bezoeker Laura op 8 februari 2022
 - Interview met bezoeker Sierik op 15 maart 2022
 - Interview met Daan de Bruijn, senior onderzoeker bij Movisie op 11 februari 2022
 - Interview met Hans Blom, verantwoordelijk voor het vrijwilligersbeleid bij het LdH op 11 april 2022
-
- Er is een online enquête uitgezet op 14 januari 2022 onder de drie vaste vrijwilligers van *Dichtbij* .
 - Op 28 januari 2022 heeft er een focusgroep plaatsgevonden met de drie vaste vrijwilligers en de coördinator van *Dichtbij*.

Gebruikte documenten van het LdH:

- Aanvraagformulier start fresh expression van Tineke Kleinhuis (december, 2020)
- Onderzoek onder bezoekers door Tineke Kleinhuis (januari, 2021)
- Onderzoek onder collega's 'Geloven in de Buurt' van het LdH (januari, 2021)
- Tips onder online ondernemers Clubhouse (februari, 2021)
- Teambijeenkomst *Dichtbij* (augustus, 2021)
- Lokaal werkplan 2022 'Geloven in de Buurt' door Tineke Kleinhuis
- Vrijwilligerskompas LdH (juni, 2020)
- Leerkalender van de leergemeenschap 'Geloven in de Buurt' (LdH, 2021 – 2022)

Gebruikte literatuur

De Bruijn, D. & Cadat- Lampe, M. (2020). *Keuzewijzer E-Tools 2.0, voor gemeenten die inwoners online willen betrekken*. Utrecht: Movisie.

De Bruijn, D. (2021). *Praatplaat inclusieve digitale inwonersparticipatie*. Utrecht: Movisie.

Engbersen, R. (2020). *Wij in de wijk, werken aan sociale samenhang in buurten en wijken*. Utrecht: Movisie.

Impact Centre Erasmus (2019). *60% meer ontmoetingen door aanpak mijnbuurtje.nl*. Geraadpleegd op 14 december 2021 van <https://www.eur.nl/ice/nieuws/60-meer-ontmoetingen-door-aanpak-mijnbuurtjenl>.

KING (2020). *Digitale ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie*, een verkenning naar de mogelijkheden die de informatiesamenleving op dit onderwerp biedt. Den Haag: KING.

Movisie (2017). *Eenzaamheid en maatjes*. Geraadpleegd op 14 december 2021 van <https://zakelijk.nlvoorelkaar.nl/eenzaamheid/>.

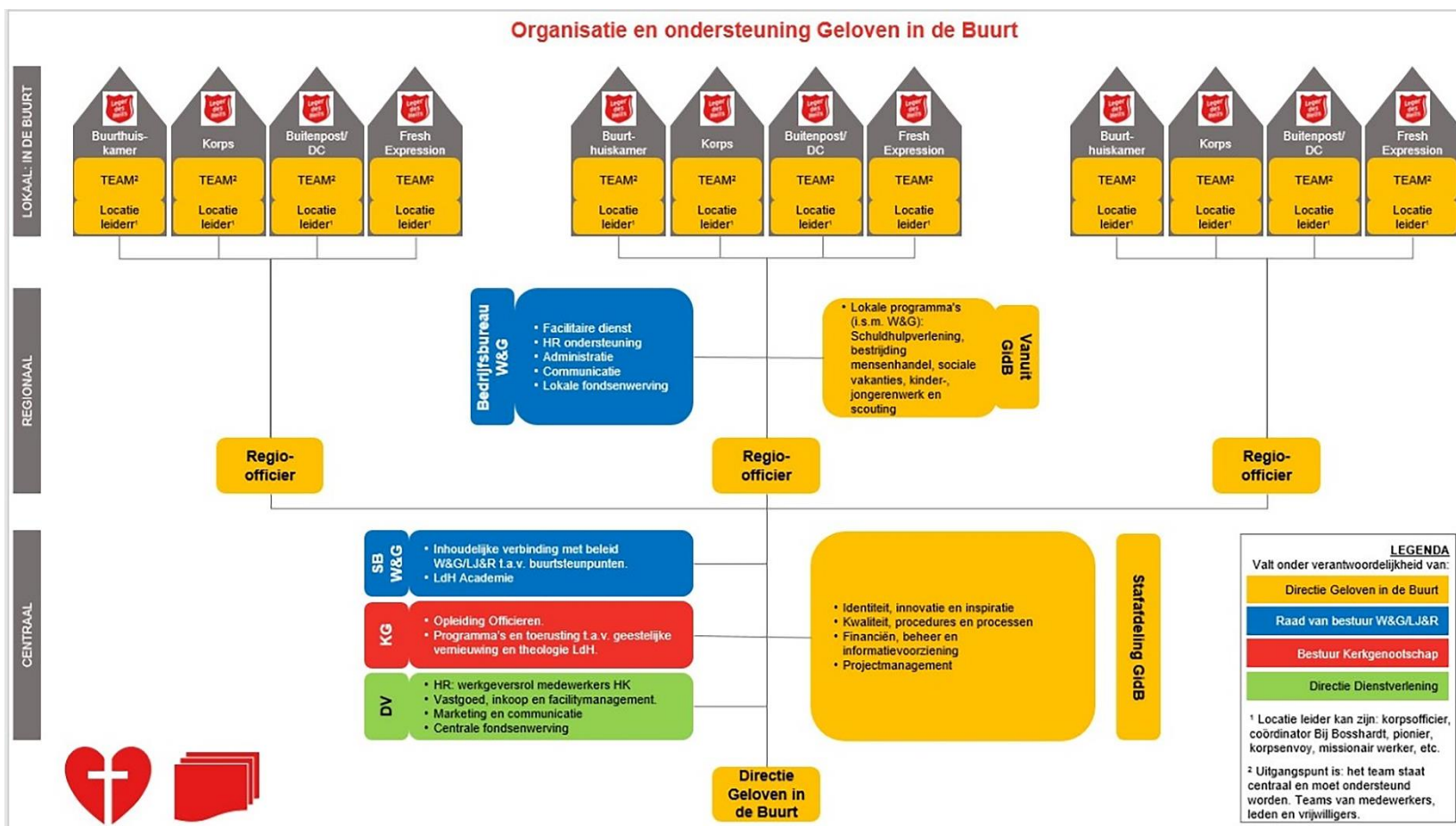
Engbersen, R., Repetur, L., Sprinkhuizen, A., Jager-Vreugdenhil, M. & Verharen, L. (2018). *Samen leren in een nieuwe context*. Utrecht: Movisie/Werkplaatsen Sociaal Domein.

Van Pelt, M. & Repetur, L. (2018). *De sociale basis: terug van weggeweest*. Startnotitie. Utrecht: Movisie.

Verhage, E. (2015). [*How can online communication enhance older adults' social connectivity?*](#) Groningen: SOM research school en Rijksuniversiteit Groningen.

Wenger, E. (2015). *Communities of Practice*, learning, meaning and identity. Engeland: Cambridge University.

Bijlage 1: Afbeelding 'Geloven in de Buurt'



Afbeelding: Overzicht opbouw organisatie en ondersteuning 'Geloven in de Buurt' (2021)