

# Dorpswaardering gewaardeerd

Een evaluatie van de methode Dorpswaardering

Erica Derijcke (IVAM)  
Barbara van Mierlo (IVAM)  
Tom Monné (IVAM)  
Frans Thissen (AME)

Amsterdam, februari 2004

**Eindrapport**

IVAM  
research and consultancy on sustainability  
Roetersstraat 33 - 1018 WB Amsterdam - Postbus 18180 - 1001 ZB Amsterdam  
Tel. 020-525 5080, Fax 020-525 5850, internet: [www.ivam.uva.nl](http://www.ivam.uva.nl), e-mail: [office@ivam.uva.nl](mailto:office@ivam.uva.nl)



AMSTERDAM STUDY CENTRE FOR THE METROPOLITAN ENVIRONMENT  
*Instituut voor Stedelijk Onderzoek en Ruimtelijk Beleid*  
*Universiteit van Amsterdam*  
*Nieuwe Prinsengracht 130*  
*1018 VZ Amsterdam*

ISO doc.nr. 04010-o

## Samenvatting

In deze rapportage wordt verslag gedaan van een evaluatie van de methode Dorpswaardering in opdracht van het Landelijk Centrum Opbouwwerk. Dorpswaardering ondersteunt bewoners bij het zo zelfstandig mogelijk uitvoeren van een enquête over de leefbaarheid in dorpen om inzicht te verkrijgen in de wensen en behoeften van de lokale bevolking. Het instrument helpt om prioriteiten en doelen vast te stellen en heeft als uiteindelijk doel de leefbaarheid te verbeteren. De methode komt oorspronkelijk uit het Verenigd Koninkrijk en is vertaald en aangepast voor de Nederlandse situatie. Dorpswaardering is in vier pilotprojecten toegepast en geëvalueerd: Spaarndam, Sluis, Sluiskil en Nieuw-Scheemda / 't Waar.

In de evaluatie zijn de volgende vier onderzoeksvragen beantwoord:

1. Wat zijn de maatschappelijke resultaten (nu en in de toekomst) van Dorpswaardering volgens de betrokken bewoners en professionals?
2. Welke praktische voor- en nadelen zijn ervaren bij de toepassing van Dorpswaardering?
3. Wat is de onderzoeksmethodologische kwaliteit van de onderzoeksresultaten?
4. Wat is de meerwaarde van Dorpswaardering ten opzichte van andere methodieken?

Het evaluatieonderzoek is gebaseerd op groepsinterviews met de betrokken bewoners en personen werkzaam bij professionele instellingen, enkele aanvullende interviews, analyse van de dossiers en onderzoeksmaterialen en literatuuronderzoek.

### Maatschappelijke resultaten

Op het moment van het evaluatieonderzoek is nagegaan welke product- en procesdoelen, die men met Dorpswaardering wilde bereiken, zijn behaald (zie tabel 1). Deze doelen staan in het teken van bevorderen van de leefbaarheid.

Tabel 1: Beoogde maatschappelijke doelen

	Product	Proces
Bij de uitvoering van het onderzoek	Rapport Inzicht in lokale prioriteiten	Gebruik maken van lokale competenties en hulpbronnen Activeren en versterken dorpsorganisatie Draagvlak vergroten (betrokkenheid en steun) Meer communicatie en debat tussen partijen
Na de uitvoering van het onderzoek	Agendavorming diverse betrokken partijen Initiatieven van gemeenschap, lokale instellingen, private sector of combinaties hiervan Acties van gemeente	Activeren en versterken dorpsorganisatie Stimuleren bestaande of nieuwe lokale instellingen Draagvlak vergroten Meer communicatie en debat tussen partijen

In alle pilots is bij de uitvoering van het onderzoek een onderzoeksrapport gemaakt waarover de bewonersgroepen zeer tevreden zijn. Wat betreft het tweede productdoel meenden vrijwel alle betrokkenen (op enkele in Spaarndam na) dat het onderzoek inzicht heeft gegeven in lokale meningen, wensen en prioriteiten.

De andere drie productdoelen zouden na uitvoering van het onderzoek behaald kunnen worden. Op het moment van het evaluatieonderzoek waren enkele concrete resultaten geboekt, met name in Sluis. Er is daar bijvoorbeeld een Stadsraad opgericht en Dorpswaardering heeft tot een versnelling van acties geleid. In Spaarndam is een agenda voor de Dorpsraad gevormd en in Nieuw-Scheemda / 't Waar heeft Dorpswaardering in een Dorpsvisie geresulteerd en ervoor gezorgd dat gedrag van bewoners is veranderd.

Wat betreft het eerste procesdoel is Dorpswaardering zonder meer succesvol binnen het kader van de activiteiten voor Dorpswaardering zelf. De methode haalt het onderste uit de kan wat betreft de competenties en inzet van de betrokken bewoners. Soms hebben bewoners hun professionele kwaliteiten kunnen inzetten voor het verrichten van bepaalde taken. De kennis van de bewoners ten aanzien van de belangrijke onderwerpen voor het dorp is aangewend voor het selecteren van de vragen en daarmee voor het bepalen van de reikwijdte van Dorpswaardering. Ook heeft het persoonlijk afgeven en ophalen van de enquêtes door dorpsbewoners in belangrijke mate bijgedragen aan de hoge response.

Het tweede procesdoel, het activeren en versterken van de dorpsorganisatie, is tot op zekere hoogte geslaagd. De werkgroepleden waren erg betrokken, voelden zich sterker en hebben meer zelfvertrouwen gekregen. Er was alom trots over wat men bereikt heeft en men heeft veel geleerd. Dorpswaardering heeft in zijn algemeen bijgedragen aan een gevoel van zelfsturing. De ondersteunende professionele instellingen hebben echter ook een belangrijke en soms doorslaggevende rol gespeeld, bijvoorbeeld door de kwaliteit te bewaken, of zelfs door een eerste opzet voor de rapportage te schrijven. Op dit soort momenten kan een sterke nadruk op ‘accountability’ (het als professional of instelling door de overheid afgerekend worden op geleverde prestaties) leiden tot onteigening van een bewonersproject. In alle pilots zijn begeleiders wel met dit dilemma geconfronteerd, maar hebben zij daarin hun evenwicht gevonden. In alle pilots (behalve Spaarndam) is het draagvlak onder de dorpsbewoners vergroot en daarmee is het derde doel voor een groot deel gehaald. Men realiseerde zich dat er binnen redelijke termijn een follow-up zou moeten komen, omdat anders het ontstane draagvlak weer zou kunnen afnemen. De professionals in Spaarndam hadden de indruk dat het in een grotere kern lastiger is om Dorpswaardering te gebruiken om betrokkenheid te creëren.

Ook het vierde procesdoel is in het algemeen behaald: Dorpswaardering heeft tot meer communicatie tussen verschillende partijen geleid. Belangrijk is wel dat deze verbrede communicatie in stand blijft en dat er resultaten worden geboekt. De kans dat de onderzoeken tot weinig resultaten op langere termijn zullen leiden, is aanwezig door een afwachtende houding van de bewonersgroepen en gespannen verhoudingen binnen woonkernen.

Resultaten op langere termijn konden niet worden geëvalueerd. In ieder geval waren de verwachtingen onder bewoners ten aanzien van resultaten op de langere termijn hoog, behalve in Spaarndam.

### **Voor- en nadelen methodiek**

In zijn algemeenheid waardeerden bewoners en professionals het dat Dorpswaardering een rapport oplevert dat inzicht biedt in wat er leeft in een dorp, dat het resultaten zijn van het hele dorp en niet van een klein groepje vertegenwoordigers, dat de cijfers het makkelijker maken om met overheden te communiceren en te onderhandelen, dat het bewoners relatief onafhankelijk maakt van professionals, dat het echt van de bewoners is en dat het betrokkenheid in het dorp creëert. Men vond Dorpswaardering een goed uitgangspunt voor de vragenlijst, waarbij men de ordening in thema's, het ruime aanbod van vragen en de mogelijkheid de vragenlijst op maat te maken waardeerde. Verder vond men het goed dat de bewoners anoniem hun mening konden geven. Ook waardeerde men het dat door de software de rechte tellingen relatief snel gemaakt kunnen worden. De professionals zagen het als pluspunt dat de vragenlijst maar in beperkte mate aan te passen is, terwijl veel vrijwilligers graag meer aanpassingen hadden willen maken.

Echter, naast positieve geluiden over Dorpswaardering waren er ook negatieve geluiden over de hulpmiddelen van Dorpswaardering. In het algemeen kan worden geconcludeerd dat deze nog niet voldeden aan de vermeende voordelen van eenvoud, accuratesse, minder complexe analyse en snelheid. Vooraf had men de indruk gekregen dat een en ander makkelijk en snel zou zijn, terwijl dit in praktijk niet zo bleek te zijn. Men vond de software namelijk ouderwets en niet gebruikersvriendelijk. Het maken van de vragenlijst werd op enkele onderdelen als lastig ervaren. Het bleek lastig te zijn of niet te lukken om bestanden samen te voegen. Men vond de exportmogelijkheden naar andere programma's te beperkt. Er zijn opmerkingen gemaakt over het voorkomen van Engels in commando's, over taalfouten en over stijl.

Er zijn fouten gemaakt bij het invullen van de vragenlijsten doordat meerdere personen op één vragenlijst hun antwoorden kwijt konden. Verder bleek bij veel gebruikers behoefte aan advies over te maken kruistabellen. Een belangrijk gemis in de handleiding was een duidelijk stappenplan met een realistische beschrijving van de noodzakelijke competenties, benodigde middelen en vooral de noodzakelijke tijdsinzet. Omdat de helpdesk pas laat beschikbaar was, hebben de deelnemers aan de pilots daarvan niet optimaal gebruik kunnen maken. Verder hadden de bewoners graag gewild dat de helpdesk ook buiten kantooruren telefonisch bereikbaar zou zijn.

Het beroep dat Dorpswaardering op randvoorwaarden doet is van belang voor het uiteindelijke oordeel erover. De bewoners hebben een flinke dosis doorzettingsvermogen nodig gehad om de resultaten te bereiken. Het invoeren van de enquêtedata werd als een flinke, niet altijd even leuke, klus ervaren. Ook hebben bewoners veel meer tijd besteed aan Dorpswaardering dan van tevoren ingeschat. In sommige pilots zijn bewoners afgehaakt, omdat bepaalde werkzaamheden als ingewikkeld werden ervaren en vanwege de grotere tijdsbesteding. De doorlooptijd was ongeveer een jaar, maar dit werd door sommigen als te lang ervaren. Terwijl bij de samenstelling van de werkgroepen de representativiteit voor de woonkern belangrijk werd geacht, bleek naarmate het onderzoek vorderde dat de inzet, beschikbare tijd en competenties belangrijke succesfactoren waren.

Ondersteuning werd zowel door bewoners als professionals noodzakelijk geacht. Het bleek van belang dat er een onafhankelijk persoon is die de kwaliteit van het onderzoek bewaakt en verder was begeleiding met name zinvol bij de inbedding in een lokaal interactief beleid en het werken met het computerprogramma (hoewel hiervoor vaak juist bij de bewoners competenties werden gevonden). Tegelijkertijd is het essentieel voor het eigendom van Dorpswaardering dat bewoners hun eigen keuzes kunnen maken tijdens het proces dat zij doormaken, zodat er draagvlak gecreëerd wordt voor de resultaten. De benodigde tijd voor ondersteuning was in drie van de vier pilots onderschat. Zowel de kosten benodigd voor onderzoek als voor ondersteuning varieerden behoorlijk tussen de vier pilots.

Er werd onderkend dat een goede analyse vooraf, waarbij ook de verschillende belanghebbende partijen in kaart worden gebracht, belangrijk is voor het verkrijgen van een draagvlak voor Dorpswaardering en het realiseren van plannen. Het is belangrijk om Dorpswaardering in te bedden in bestaande initiatieven gericht op lokale (interactieve) beleidsvorming.

### **Onderzoekskwaliteit**

De kwaliteit van de opgestelde vragenlijsten, de opgebouwde databestanden en de geschreven rapporten is in het algemeen voldoende tot zeer goed. De wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd weerspiegelt de maatschappelijke situatie waarin de pilot verkeert en de competenties die in de eerste plaats binnen de bewonersgroep en in tweede instantie bij de begeleiders voorhanden waren.

Wat de opgestelde vragenlijsten betreft wordt in het algemeen evenwichtig gebruik gemaakt van de mogelijkheden die het pakket biedt. Men weet de inhoudelijke keuzes die men maakt binnen de beschikbare dataset van vragen verder te profileren door 'eigen' vragen toe te voegen. In Nieuw-Scheemda / 't Waar heeft men de meeste moeite gehad om een goed passende vragenlijst te maken. In Spaarndam lijkt men in de aangeboden vragen de plaatselijke situatie minder goed te herkennen, maar heeft men ruimschoots gebruik gemaakt van de mogelijkheden de vragenlijst daaraan aan te passen. Ondanks deze opmerkingen kan aannemelijk worden gemaakt dat de uiteindelijk samengestelde vragenlijst in elk van de pilots goed paste bij de situatie ter plekke en dat de gemaakte keuzes valide waren.

De opgebouwde databestanden zijn representatief voor de bewoners en huishoudens van de betreffende woonkern. Mede door het draagvlak dat de groep die het onderzoek uitvoert creëert is sprake van een hoge response en blijkt de representativiteit geconstateerd op leeftijd (behalve in Sluiskil) goed. Wat betreft representativiteit voor de Nederlandse dorpen, kan geconcludeerd worden dat het aantal van vier woonkernen waarin Dorpswaardering is toegepast weliswaar beperkt is, maar dat mede door de regionale spreiding sprake is van variatie in leeftijdsopbouw en inkomenspositie.

Tenslotte bestaat de indruk dat het softwarepakket heeft bijgedragen aan de betrouwbaarheid van de door de bewoners uitgevoerde onderzoeken.

De kenmerken van de geschreven onderzoeksrapporten zijn sterk afhankelijk van de context waarbinnen ze zijn ontstaan, wat een belangrijke bijdrage aan de ‘authenticiteit’ van de rapporten levert. Daarnaast zijn duidelijk ook de competenties van schrijvers en redacteuren van belang. Ook hier wordt de lokale situatie geaccentueerd door de keuzes voor te bespreken thema’s en de insteek die wordt gemaakt naar overheden. In Spaarndam zijn de gemaakte keuzes voor de vragenlijst en de opzet van de rapportage in belangrijke mate gestuurd door de resultaten van de ‘kaartjesavond’. Het toen genoemde thema ‘jeugd’ komt in de uiteindelijke rapportage niet expliciet aan bod. De brede verslaglegging past goed bij de opdracht een agenda voor de dorpsraad te ontwikkelen en de grote betekenis van het thema verkeer komt goed naar voren. In Nieuw-Scheemda / 't Waar speelde het uiteindelijke doel, het opstellen van een dorpsvisie, een doorslaggevende rol. In deze pilot beoordelen wij de relevantie van het uitgevoerde onderzoek voor het opstellen van een dorpsvisie het kleinst. De vervolgactiviteiten in het kader van de dorpsvisie zijn bijvoorbeeld niet altijd duidelijk te relateren aan de gepresenteerde gegevens uit het onderzoek. De nadruk op een bottom-up benadering is hier vooral uitgedragen door de begeleiders. De rapporten in Zeeland vertonen naar uiterlijk de meeste overeenkomst. Dat is mede het resultaat van de ruime facilitering en de daarmee samenhangende sturing van deze pilots vanuit Scoop. Inhoudelijk dragen zij echter het duidelijkst het stempel van de bewoners zelf. In Sluis heeft dat een rapport opgeleverd van hoge kwaliteit. In Sluiskil vormt het rapport een duidelijke spiegel van de lokale situatie, maar bestaat het gevaar dat met het rapport het algemeen negatieve oordeel van de bewoners over de lokale woonfunctie en de relatie met de lokale overheid niet kan worden doorbroken. De combinatie van veel aandacht voor thema’s die refereren aan de woonsituatie in Sluiskil en veel aandacht voor vragen over informatie / bestuur geeft aan dat de bewonersgroep van mening is dat het dorp zich in een structureel achtergestelde positie bevindt. In hun ogen ligt de primaire verantwoordelijkheid om lokaal iets op gang te brengen bij de gemeente.

### **Meerwaarde ten opzichte van andere methodieken**

Dorpswaardering is duidelijk uniek in het palet aan Nederlandse methoden die ingezet worden om de leefbaarheid te verbeteren door het kwantitatieve onderzoek dat bewoners zelf uitvoeren, de software die hen daarbij ondersteunt en het grote bereik in een woonkern. Andere methoden die ervan uitgaan dat bewoners zoveel mogelijk werkzaamheden zelf uitvoeren, zijn niet of weinig gericht op kwantitatief onderzoek. Hoewel bij de evaluaties van de andere methoden enkele aanwijzingen zijn gevonden dat gemeentes geen behoefte hebben aan een kwantitatieve onderzoeksmethode, zijn er ook aanwijzingen dat er wel behoefte bestaat aan kwantificering van de gevonden aandachtspunten. Vergeleken met de meeste andere geëvalueerde methoden is in Dorpswaardering minder aandacht voor interactie met overheidsvertegenwoordigers. Of dit een gemis is, valt lastig te bepalen. Dorpswaardering heeft in alle pilots in ieder geval tot meer communicatie tussen de gemeente en bewoners gezorgd. Of dit daadwerkelijk voldoende is om tot concrete resultaten op langere termijn te leiden is op het moment van evalueren niet te bepalen.

### **Dorpswaardering verbeteren**

Op basis van het voorgaande kan nagegaan worden of Dorpswaardering verbeterd moet worden. Uit het evaluatieonderzoek is gebleken dat Dorpswaardering tot op het moment van evalueren voor een groot deel aan de verwachtingen voldoet wat betreft de resultaten. Maar het is allerminst zeker dat de effecten zullen beklijven.

De onderzoeksresultaten zijn in dit rapport als redelijk tot zeer goed beoordeeld. Er bestaan belangrijke verschillen tussen de pilots die o.a. de aard van de lokale situatie weerspiegelen. Deze ‘authenticiteit’ is als een belangrijke kwaliteit van de rapporten te beschouwen. Toch levert een rapport dat als een correcte spiegel van de lokale situatie kan worden beschouwd nog geen succesvol instrument op voor vervolgacties. Ook sloten voorgestelde vervolgacties niet altijd duidelijk aan bij de getrokken conclusies.

Tenslotte kan worden opgemerkt dat ook na het onderzoek door de betreffende kernen nog gebruik gemaakt kan worden van het opgebouwde databestand.

Dorpswaardering lijkt een meerwaarde te hebben vergeleken met andere methoden voor het verbeteren van de leefbaarheid: het is uniek in het palet aan Nederlandse methoden door het kwantitatieve onderzoek dat bewoners zelf uitvoeren, de software en het grote bereik in een woonkern.

Als besloten wordt om Dorpswaardering te verbeteren dan moeten grote stappen voorwaarts worden gezet. De discrepantie tussen de verwachtingen ten aanzien van de toepasbaarheid van de methode en de ervaringen ermee is namelijk erg groot. De methode suggereert een bepaald gemak, terwijl de toepassing als complex wordt ervaren. Verder wordt de suggestie weerlegd dat het onderzoek vrijwel geheel door dorpsbewoners zelf kan worden gedaan. Mede daardoor doet de huidige versie van Dorpswaardering een groot beroep op tijd en competenties. Een structurele verbetering van Dorpswaardering is echter geen eenvoudige opgave, gezien de oorspronkelijke criteria. Dorpswaardering moet makkelijk uit te voeren zijn (zoveel mogelijk door bewoners), tot voor de woonkern relevante inzichten leiden, tot onderzoekstechnische goede producten leiden, een groot bereik hebben, tot versterking van de dorpsorganisatie leiden en uiteindelijk tot verbetering van de leefbaarheid in een dorp. De spanning die de betrokkenen van de pilots ervoeren tussen de voorgestructureerde aanpak en de flexibiliteit van de methode is inherent aan deze criteria.

Bij het verbeteren is het goed te leren van de actuele situatie in het Verenigd Koninkrijk, waar de praktijk van Village Appraisals zich heeft ontwikkeld tot het opstellen van (over het algemeen 'research based') 'village action plans'. Het 'appraisal'-rapport kan een stap op weg zijn naar een village action plan. De oorspronkelijke Britse database met vragen sluit, ook na hertaling, nog relatief sterk aan bij de Britse context. Zo blijkt het aantal vragen over voorzieningen in de database zeer groot, terwijl van dit deel van de vragenlijst relatief het minst gebruik wordt gemaakt. Uit de geformuleerde eigen vragen blijkt dat aan vragen die aansluiten bij thema's die refereren aan de woonfunctie (bijvoorbeeld verkeer) in Nederlandse dorpen veel behoefte bestaat.

## Aanbevelingen

Het volgende wordt aanbevolen ten aanzien van de situaties waarin Dorpswaardering kan worden ingezet, de randvoorwaarden voor het gebruik, verbeteringen van de hulpmiddelen van Dorpswaardering en vervolgcacties na deze evaluatie.

1. De situaties waarin Dorpswaardering als methode kan worden ingezet:
  - a. Naast procesdoelen moet er behoefte bestaan om inzicht te krijgen in niet alleen de aard, maar ook de omvang van problemen om op basis daarvan initiatieven te ondernemen.
  - b. Vooral voor woonkernen tot ongeveer 3.000 inwoners. Als Dorpswaardering ook wordt gebruikt in woonkernen tot ongeveer 10.000 inwoners is het raadzaam om buurten te onderscheiden.
  - c. Er moet een bewonersgroep geformeerd kunnen worden die een goede afspiegeling vormt van de totale dorpsgemeenschap. Indien er belangrijke spanningen bestaan tussen belangengroepen in het dorp dan zou men eerst in een interactief proces de onderwerpen voor een kwantitatief onderzoek in het kader van Dorpswaardering moeten bepalen.
2. Randvoorwaarden voor het gebruik van Dorpswaardering:
  - a. Beschikbaar moeten zijn de juiste competenties, voldoende representativiteit, voldoende middelen (tijd en geld). Men zou een onderscheid kunnen maken tussen een stuurgroep (inhoudelijk sturend, representatief) en een onderzoeksgroep (met de juiste competenties).
  - b. Al is Dorpswaardering als een volledig gemeenschapsinitiatief denkbaar, bij betrokkenheid van professionele begeleiders past een goede analyse van de lokale situatie vooraf.
  - c. Ondersteuners kunnen aanvullend zijn op de competenties in bewonersgroepen, zij moeten echter niet inhoudelijk ingrijpen. Indien gewenst door bewoners kunnen zij als onafhankelijke professional de kwaliteit van het onderzoek bewaken.

- d. Ondersteuners moeten een goede tussenpositie innemen tussen burgers en overheden. Het versterken van consumentisme bij bewoners doordat ondersteuners zich laten leiden door vragen van de bewoners en ‘onteigening’ van bewonersprojecten vanwege eigen agenda’s moeten zij (kunnen) voorkomen.
  - e. Het is van belang een reële voorstelling te geven van te verwachten resultaten en de benodigde inspanningen. De tijdsspanne tussen het afnemen van de enquête en het terugkoppelen van de resultaten mag niet te groot worden.
3. De noodzakelijke verbetering van de hulpmiddelen van Dorpswaardering (zoals nu aangeboden op cd-rom, de helpdesk en in handleidingen, met name het softwarepakket):
- a. Het aanpassen van de software aan een actueel gangbare Windowsversie. Het is noodzakelijk deze software regelmatig te kunnen aanpassen via te downloaden updates. Via deze updates kan ook de vragen database inhoudelijk worden aangepast en geactualiseerd op basis van ervaringen van gebruikers. Voor inhoudelijke aanpassingen van de database zou een permanente redactieraad moeten bestaan;
  - b. De structuur van het programma voor de gebruiker duidelijker maken;
  - c. De verschillende modules in het computerprogramma gebruikersvriendelijker maken: een eenvoudiger methode om de vragenlijst aan te passen, verbeterde mogelijkheden voor de invoer van gegevens, de optie kruistabellen meer toelichten en uitvoer van percentages voorzien, het samenvoegen van bestanden vereenvoudigen, vermijden dat Engels verschijnt in pop-up schermen;
  - d. Verbeteren exporteer mogelijkheden naar Word, Excel en statistische pakketten;
  - e. Geven van veel (positieve) feedback in alle modules;
  - f. Levendige, interactieve handleiding, toegesneden op de fase van het onderzoek en een verkorte handleiding beschikbaar stellen;
  - g. Nieuwe hulpmiddelen plaatsen op de cd-rom, zoals stimulerende voorbeelden, videofragmenten, een cursus voor de technische kant, concrete voorstellen voor diverse ondersteunende documenten;
  - h. De vragendatabase verder aanpassen;
  - i. De handleiding uitbreiden met suggesties om de onderwerpen vast te stellen;
  - j. Ontwikkelen van een ‘Diagnose module’ die leidt tot een voorstel voor in de vragenlijst op te nemen vragen en voor uit te voeren analyses;
  - k. Van het dilemma tussen enerzijds meer vrijheden en de voordelen die beperkingen met zich meebrengen moeten gebruikers en begeleiders meer bewust worden gemaakt;
  - l. De vragenlijst waarop meer leden van het huishouden antwoorden kunnen invullen omvormen tot een individuele vragenlijst;
  - m. Mogelijkheden onderzoeken voor plaatsen van software op internet. Gebruik van Internet bij invoer door bewoners vraagt om een strategie waarbij veel aandacht wordt besteed aan toegankelijkheid en gebruiksgemak. In deze fase kan Internet worden gebruikt voor informatie, distributie van software en het verzenden automatische updates;
  - n. Het is noodzakelijk dat er een goed toegeruste helpdesk is die tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar is en waarnaar buiten kantooruren via e-mail vragen gestuurd kunnen worden.
4. Vervolgacties op deze evaluatie:
- a. Na één jaar de pilots nogmaals evalueren op dan behaalde product- en procesdoelen;
  - b. Organiseren van een bijeenkomst van de vier bewonersgroepen van de pilots voor het uitwisselen van ervaringen en de hiervoor besproken evaluatie na enige tijd;
  - c. Volgende Dorpswaarderingsonderzoeken evalueren, mogelijk door het programma bij downloaden van updates een (automatisch) report te laten sturen over gemaakte keuzes en nieuwe eigen vragen;
  - d. Alle pilots dit rapport toesturen.



