

Werkplaats 23

Hoe sociaal is social?

koninklijke
nederlandsche
heidemaatschappij

Nextdoor

humanitas

Online communities versterken de sociale cohesie
'Digitale kloof is een reëel gegeven, maar hoeft geen struikelblok te zijn'

Van Washington naar Woerden
Buurtapp Nextdoor een jaar actief in Nederland

En dan heb je verdriet op dinsdag
Humanitas laat mensen anoniem hun hart luchten

Colofon

De Werkplaats voor de leefomgeving is een uitgave van Koninklijke Nederlandsche Heidemaatschappij.

koninklijke
nederlandsche
heidemaatschappij

impuls
aan de
leefomgeving

www.knhm.nl
info@knhm.nl

Redactieadres:
KNHM, Postbus 33,
6800 LE Arnhem
Redactie: Redactie: Frank van Bussel (KNHM), Kitty van Muiswinkel (Nextdoor), Ton Vollinga (Humanitas).
Coördinatie en eindredactie: Mariska Lokker
Met dank aan: Jeroen van der Spek, Karin Wesselink, Inge van Schaik, Karl Bijsterveld, John Voermans, Erik van 't Hullenaar en Wil Groenhuijsen.
Vormgeving: Ineke Oerlemans
Foto omslag: iStockphoto.com/pixelfit
Druk: Canon, Arnhem
Oplage: 13.000 exemplaren
ISSN: 1574-2083

De Werkplaats voor de leefomgeving wordt uitgegeven rondom een actueel thema. Dit nummer staat in het teken van social media en is uitgebracht in samenwerking met Nextdoor en Humanitas.

De verantwoordelijkheid voor de teksten berust bij de auteurs. De inhoud van de Werkplaats voor de leefomgeving kan geheel of gedeeltelijk worden overgenomen indien de bron vermeld wordt en de redactie daar toestemming voor geeft.



Hoe sociaal is social?

Digitale kloof is een reëel gegeven, maar hoeft geen struikelblok te zijn. 4

Anoniem je hart luchten wanneer het jou uitkomt 11

Do's & dont's

bij het gebruik van digitale tools 18

Je buurt is Nextdoor 22

“Buren kunnen je informatiebubbel doorprikken” 28

Van Washington naar Woerden

Buurtapp Nextdoor een jaar actief in Nederland 32



Verder in dit nummer

Project: Burenhulp Nisseroi	8
4 vrijwilligers vertellen	14
Project: Platform Mimme	20
Kort	25
Project: WoonLinked	26
Project: Matchgroep	30
Kort	35
Toen & Nu	36

Voorwoord

Sluit je mensen uit met digitalisering?

Social media en online tools zijn niet meer weg te denken uit het dagelijks leven. Ook bij burgerinitiatieven en buurtprojecten neemt de digitale community een steeds belangrijkere plek in. Het uitgangspunt is dat iedereen ondertussen wel toegang heeft tot een computer en internet. En dat we elkaar op die manier sneller kunnen vinden en in contact kunnen komen met elkaar.

De digitale community heeft daarmee de rol van initiatieven wezenlijk veranderd. Denk aan handige online tools als Nextdoor, Peerby, Verbeter de Buurt, Konnektid, Wij helpen, het Bankjescollectief of Voor de wereld van Morgen. Maar waar we benieuwd naar zijn in deze Werkplaats is de vraag of die digitale ontwikkeling ook echt voor verbinding of een community kan zorgen. Is er door die digitale trend minder eenzaamheid? En meer zelfredzaamheid?

Ongeveer 4% van de Nederlandse bevolking ouder dan 15 jaar geeft aan zich eenzaam te voelen. Een deel van deze groep mensen heeft ongetwijfeld baat bij social media en online tools, maar wat als je om wat voor reden dan ook niet online kán? Hetzelfde geldt voor zelfredzaamheid: wat als je internet, apps of social media om wat voor reden dan ook niet snapt, of geen toegang tot internet hebt, omdat je het niet kunt betalen?

Bereik je met de digitale community dan niet ongewild precies het tegenovergestelde en sluit je mensen uit? Juist naar dát spanningsveld was KNHM, en de twee partners voor deze editie Nextdoor en Humanitas, benieuwd. Wat blijkt: uit alle verhalen blijkt dat initiatiefnemers zich terdege bewust zijn van het feit dat je misschien niet iedereen bereikt met social of digitale media. Dus zien zij het als hulpmiddel, naast het menselijke contact, of beschouwen zij de voordelen van digitalisering belangrijker dan de nadelen.

Ik vind dat een mooie conclusie. Ja, er is een kloof: er zullen altijd mensen buiten de boot vallen (overigens zijn dat echt niet altijd de ouderen!). Maar de meeste mensen die een digitale community starten, realiseren zich dat ook. De telefoon, de papieren nieuwsbrief of de folder in de brievenbus zijn daarom ook niet verbannen. En het meest bijzondere vond ik dit: mensen die wel online zijn, houden mensen die dat niet zijn vaak extra in de gaten of op de hoogte. Zo creëert digitalisering juist meer verbondenheid en betrokkenheid in onze buurten. En is dat uiteindelijk niet waar het om draait?



Ik wens je veel leesplezier!

Annemarie Jorritsma

voorzitter Koninklijke Nederlandsche Heidemaatschappij



Social media en online platforms spelen een steeds belangrijker rol in de dagelijkse communicatie. Maar zorgt de toenemende digitalisering ook voor meer verbintenis en participatie? Werkplaats sprak met Rebecca Gerritse, manager Programma's bij Humanitas, KNHM-directeur Frank van Bussel en Tamar van de Paal, countrymanager Nextdoor: 'Een digitaal platform kan de sociale cohesie in de buurt aanzienlijk versterken.'

Hoe sociaal is social?

Digitale kloof is een reëel gegeven, maar hoeft geen struikelblok te zijn

Facebook, Twitter, LinkedIn, WhatsApp of Instagram: social media zijn niet meer uit onze samenleving weg te denken. Online gebruikersplatforms als Facebook hebben de functie van de dorpspomp overgenomen, maatschappelijke en politieke discussies worden voor een belangrijk deel op Twitter gevoerd en de 'virale' verspreiding via YouTube zorgt ervoor dat filmpjes en nieuwsitems in recordtijd kunnen uitgroeien tot 'breaking news'.

Ook bij burgerinitiatieven en buurtprojecten neemt de 'digitale community' een steeds belangrijker plek in. Dankzij de nieuwe manieren van communiceren kunnen burgers zich sneller dan ooit organiseren, sociale initiatieven van de grond krijgen en draagvlak creëren voor een goed idee. Kledingbibliotheek LENA, een door KNHM ondersteund initiatief, bestaat bij de gratie van een online community. Ook nieuwkomer Hotel Buiten, een café-restaurant dat zich inzet voor meer levendigheid en ontmoetingen in de Amsterdamse Slotervaartbuurt, is hot

op social media. Hoewel het 'hotel' pas in augustus zijn deuren opent, telt de Facebookpagina al bijna 3500 volgers.

KNHM-directeur Frank van Bussel: "Dankzij social media kunnen burgerinitiatieven en sociale ondernemingen in recordtijd een digitale community creëren. Dat biedt hen de mogelijkheid om al in een vroeg stadium een draagvlak op te bouwen, geld bijeen te brengen via crowdfunding of stakeholders te informeren. Digitale media hebben het organisatievermogen van burgers een enorme boost gegeven."

Digitale leefwerelden

De praktijk laat zien dat social media de participatie van burgers niet alleen bevorderen, maar dat digitale communities soms razend-snel op de actualiteit kunnen inspelen. Van Bussel: "Toen Nederland drie jaar geleden plotseling werd geconfronteerd met een enorme toename van de vluchtelingenstroom, schoten organisaties zoals het COA en Vluchtelingenwerk meteen in de vergaderstand. In de tussentijd hadden zich op Facebook her en der al spontane groepjes



"Digitale gemeenschappen zijn de opvolgers van de buurtontmoetingsplaats."

Tamar van de Paal (Nextdoor)



"We moeten social media veel meer gebruiken om verschillende doelgroepen te bereiken."

Rebecca Gerritse (Humanitas)

gevormd van burgers die geld, kleding en eten inzamelden en actief nadachten over eigen vormen van opvang. De drempel om in actie te komen is veel kleiner geworden."

Met de opkomst van online communicatie ontstaan steeds meer digitale 'leefwerelden', waar mensen elkaar kunnen ontmoeten. Zoals Nextdoor, een communicatieplatform specifiek voor de buurt. Deze besloten buurtapp, die inmiddels door meer dan 4500 Nederlandse buurten wordt gebruikt, kwam in februari 2016 uit Amerika overwaaien. Via de app kunnen deelnemers op een laagdrempelige manier in contact komen met buurtgenoten, maar ook buurtgerichte activiteiten als een buurtbarbecue of een gezamenlijke schoonmaakactie in de wijk organiseren.

"Nextdoor biedt je de mogelijkheid om in een veilige en besloten omgeving met andere mensen uit je buurt in contact te komen," zegt Tamar van de Paal, countrymanager Nextdoor. "Via de app kunnen buurtbewoners nieuws uitwisselen, elkaar helpen met diensten of spullen of gezamenlijk activiteiten ontplooiën. Maar de belangrijkste verdienste van het platform is dat bewoners hun netwerk in de buurt kunnen vergroten. Dat draagt bij aan sociale cohesie."

Buurtontmoetingsplaats

Volgens Van de Paal vormen sociale platforms als Nextdoor de moderne opvolgers van de traditionele buurtontmoetingsplaats. "Vroeger kwam je elkaar wekelijks tegen in de kerk, bij de buurtkroeg of de sportvereniging. Maar in de moderne samenleving lopen onze activiteiten niet meer synchroon. We gaan nog wel eens naar de kroeg, en we hebben nog weleens een spirituele beleving, maar zelden op dezelfde tijd en plaats. Daardoor mis je connecties in je eigen lokale gemeenschap. Een initiatief als Nextdoor kan in die leemte voorzien."

Hoewel Nextdoor in de eerste plaats een digitaal platform is, blijken de online connecties vaak uit te monden in fysiek vervolgscontact en vormen van burenhulp. Met dank aan het laagdrempelige karakter van het platform. Van de Paal: "Een tijdje geleden kwam er een bericht binnen van een moeder die wilde gaan werken, maar in de knoop kwam omdat ze dan haar hond niet meer tussen de middag kon uitlaten. Dat is direct opgepikt door een andere vrouw die depressief thuis zat, en er juist wel behoefte aan had om buiten de deur actief te zijn. Het bleek de perfecte match te zijn, zonder dat er iemand hoefde te bemiddelen."

Eén-op-één contact

De benadering van Nextdoor verschilt sterk van Humanitas, met 24.000 vrijwilligers één van grotere vrijwilligersorganisaties van

Nederland. Waar Nextdoor mensen in de wijk via digitale media met elkaar verbindt, richt Humanitas zich vooral op persoonlijk één-op-één contact. Rebecca Gerritse, manager Programma's bij Humanitas. "We hebben vaak te maken met een enorm kwetsbare doelgroep van mensen die buiten de boot vallen. Bijvoorbeeld vanwege langdurige armoedeproblematiek, omdat ze in detentie leven of omdat ze hun eigen kinderen niet meer goed kunnen opvoeden. Onze overtuiging is dat we deze mensen het beste kunnen helpen door ze heel gericht, van mens tot mens, te ondersteunen. Onze vrijwilligers gaan met hen in gesprek en helpen hen om een netwerk op te bouwen en de regie over hun leven weer terug te krijgen. Dit doen we bijna altijd op een traditionele face-to-face manier."

Hoewel de ondersteuning gebaseerd is op 'live' contact, heeft Humanitas ook een aantal online projecten voor mensen die te maken hebben met verlies of rouwverwerking. Bovendien startte de organisatie onlangs een project waarin jongeren met schulden zowel offline als online worden ondersteund. Gerritse: "We moeten social media veel meer gebruiken om verschillende doelgroepen te bereiken. Dat geldt niet alleen voor het werven van potentiële vrijwilligers, maar ook voor jonge mensen die hulp zoeken. Met sociale media kan je de gemeenschap om hen heen versterken. Dat vergroot de kans dat ze zich uiteindelijk op eigen kracht staande kunnen houden."

Kritische massa

Het succes van online platforms laat zien dat mensen graag nieuwe (digitale) gemeenschappen vormen. Dat geldt niet alleen voor buurten, maar ook voor platforms die zich richten op een maatschappelijk doel. Peerby, een app die het mogelijk maakt om snel en gemakkelijk spullen van je burens te lenen, stimuleert duurzaamheid en een circulaire economie. Verbeter de Buurt, een platform waarop buurtbewoners problemen zoals zwerfvuil of graffiti melden, draagt bij aan verbetering van de fysieke leefomgeving en www.nlvoorelkaar.nl fungeert als een onlinemarktplaats waar hulpbehoevenden en vrijwilligers elkaar op een simpele manier kunnen vinden. In alle gevallen kunnen de deelnemers onafhankelijk van tijd en plaats hun krachten bundelen. Frank van Bussel: "Iemand die vroeger een goed idee had op het gebied van leefbaarheid, moest soms stad en land aflopen om gelijkgestemden te vinden. Nu kan hij met een paar muisklikken al een verbinding tot stand brengen met mensen en organisatie die iets soortgelijks nastreven. Dankzij online platforms bereik je veel eerder een kritische massa."

Met de toenemende digitalisering van de onderlinge communicatie, doemt ook het gevaar op van uitsluiting. De praktijk laat een meerderheid van actieve burgers en organisaties zien, die elkaar op online



kanalen vinden. Daar staat een min of meer vergeten groep tegenover van mensen die niet mee profiteren van de 'digitale revolutie', omdat ze simpelweg niet over internet beschikken of de mogelijkheden van online communicatie niet weten te benutten. Vooral ouderen boven de 75 dreigen de boot te missen.

Isolement

Gerritse: "Veel 75-plussers hebben geen internet. Dat is ontzettend jammer, want zij vormen een deel van de kwetsbare groep die je juist meer bij de buurt zou willen betrekken. Daar komt bij dat social media soms ongewild de tegenstelling tussen haves en havenots onderstrepen. Als je met armoede- of eenzaamheidsproblematiek worstelt, en je ziet op Facebook alleen maar vrolijke berichtjes langskomen, kan dat je gevoel van maatschappelijk isolement behoorlijk versterken."

Van de Paal: "De digitale kloof is een reëel gegeven. Maar gelukkig heb je niet altijd een internetverbinding nodig om mee te kunnen

doen. Er zijn buurten waar de discussies en gesprekken op Nextdoor geprint worden en uitgedeeld aan ouderen in de buurt, zodat ze betrokken blijven bij wat er in hun buurt of straat speelt."

Tegenover het gevaar van uitsluiting staat een belangrijk voordeel. Door de opmars van platforms als Nextdoor is de drempel om elkaar hulp te bieden lager dan ooit. Een hulpbehoevende buurvrouw, die niet meer in staat is om zelf haar boodschappen te doen, is slechts één muisklik verwijderd van een straatgenoot, die deze hulp best wil bieden. Toch blijkt de praktijk weerbarstig. Recent onderzoek laat zien dat een kwart van de Nederlanders de hulp van een buur kan gebruiken, maar daar niet om durft te vragen. Van Bussel: "Als mensen hun hulpvraag niet kenbaar maken, kan de omgeving daar niet op inspringen. Dat neemt niet weg dat een platform als Nextdoor een positief soort sociale controle kan uitoefenen. Het zorgt ervoor dat de mensen die wél hulp kunnen bieden, actief met elkaar verbonden zijn en weten wat er in hun buurt speelt. Dat vind ik pure winst." •



"Dankzij online platforms bereik je veel eerder een kritische massa."

Frank van Bussel (KNHM)

Een website maakt bewoners van het Brabantse Nistelrode wegwijs in het woud aan professionele hulpverleners en vrijwilligers. Toch komen de meeste vragen binnen via de telefoon. Initiatiefnemer van Burenhulp Nisseroi Arie Kemps (70) vindt dat niet zo gek.

“Mensen van zeventig of tachtig zijn toch wel digitaal beperkt”

Het klinkt zo simpel: googelen voor een rollator, een lift naar de stad of iemand die je kan helpen met het buitenschilderwerk. Of vraag de bureu. Maar voor heel veel mensen, is dit juist helemaal niet zo eenvoudig. Zelfs in een klein Brabants dorp als Nistelrode, waar veel mensen elkaar op z'n minst van gezicht kennen, valt het niet mee om een helpende hand te vinden. Dat weet Arie Kemps (70) maar al te goed. "Vooral als het gaat om wat meer gecompliceerde hulpvragen op het gebied van zorg en welzijn of werk en inkomen."

Daarom ontstond Burenhulp Nisseroi: een netwerk van vrijwilligers die dingen doen voor, door en met elkaar. Onmisbaar in deze tijd waarin de overheid steeds meer overlaat aan de burgers zelf. Hoe belangrijk zo'n vangnet is, weet Arie Kemps (70) als geen ander: "Op mijn 59° overleed mijn vrouw en bleef ik achter met twee opgroeiende kinderen. Gelukkig waren er onmiddellijk bureu die me hielpen. En ik had veel aan familie. Zonder netwerk zou het veel zwaarder zijn geweest." De vrijwilligers van Burenhulp doen meer dan fysiek een helpende hand bieden. Zo richtten ze een paar maanden geleden hun website in, naar beproefd voorbeeld van Bewonersplein.nl. Hierop gebruikten de vrijwilligers een sociale wegwijzer en de software van SamSam, een digitale 'marktplaats' op het terrein van welzijn en zorg. De toegevoegde waarde hiervan is dat bezoekers uitgelicht lokaal aanbod vinden. Want juist met de veelheid aan websites van allerlei organisaties is het wereldje voor burgers heel ondoorzichtig. "We zouden graag zien dat de burgers in ons dorp dit als startpagina instellen. Maar hoe realistisch is dat en hoe krijgen we het voor elkaar?"

Dit is niet de enige uitdaging voor Kemps en zijn team. Dat is vooral de 'onvoorspelbare snelheid' van digitale ontwikkelingen. "Op het moment dat je je site of app up to date hebt, loop je alweer achter. Begrijp me niet verkeerd: dat maakt de wereld ook heel interessant. Maar het is uiteindelijk niet ons doel om hierin voorop te lopen. Het is onze taak om op te komen voor de belangen van burgers."

Een taak die nog lang niet volbracht is. "We dachten dat de kanteling van de zorg na drie jaar wel gestabiliseerd zou zijn. Maar we merken juist dat het in beweging blijft. De verschuiving van overheid naar burger zal ook niet teruggedraaid worden." Plannen zijn er daarom nog genoeg, bijvoorbeeld om meer jongeren te betrekken. "Ik denk dan aan jongeren die zijn vastgelopen op school of die alleen maar gamen en vrij geïsoleerd zijn." En de inwoners van Nistelrode willen meer met sociale media gaan doen. "Als ik kijk naar wat de commerciële wereld met sociale media doet, dan zie ik heel goede kansen om jongeren ook te bereiken voor ons platform. Maar we hebben nog niet de mensen aan boord die dat ook kunnen doen."

Tot nu toe komen de hulpvragen dan ook binnen via de telefoon. Hoe ze ook hebben geprobeerd om hun website laagdrempelig te houden, je moet wel een account aanmaken. "En laatst op een themadag over gezondheid merkten we ook weer hoe lastig dat voor ouderen toch blijkt te zijn. Mensen van zeventig of tachtig zijn toch best digitaal beperkt. Voor hen is het kennelijk toch makkelijker om de telefoon te pakken. En eerlijk is eerlijk: daar zijn we óók heel erg blij mee!" •

TUSSEN VRIJWILLIGER EN PROF

Burenhulp Nisseroi is twee jaar 'live'. Steeds meer burgers van de gemeente Nistelrode weten het zorgplatform te vinden en bellen met vragen. De ene keer gaan die over werk en inkomen, de andere keer over zorg en welzijn. Een vaste kern van zeven actieve vrijwilligers brengen hen in contact met professionele hulp- en dienstverleners. Maar een veel grotere groep van enkele tientallen vrijwilligers doen zelf ook hand- en spandiensten. Achterliggende idee van het platform is een gemeenschap stimuleren waar mensen belangeloos voor elkaar willen zorgen.

<http://burenhulpnisseroi.nl>

Arie Kemps:
"Voor ouderen is het toch makkelijker om de telefoon te pakken"



Anoniem je hart luchten wanneer het jou uitkomt

Iedereen maakt in zijn of haar leven wel een vorm van verlies mee. Verwerken van verlies kan op verschillende manieren. In je eentje, of door te praten met familie en vrienden. Anno 2017 kan het ook via de chat. Anoniem, dankzij een uniek project van Humanitas.

Pratenoververlies.nl biedt bezoekers de mogelijkheid anoniem te chatten met een goed opgeleide vrijwilliger. Het kan over van alles gaan, zolang het maar met verlies te maken heeft. Het project, dat in zijn huidige vorm ruim vijf jaar bestaat, is het resultaat van een bijzondere samenwerking met uitvaartorganisatie Yarden via de vrijwilligersorganisatie Yarden vereniging. Frédérique Groenen, projectleider van pratenoververlies.nl, vertelt.

"Zowel Yarden vereniging als Humanitas vinden het belangrijk dat mensen goed ondersteund worden bij verlies. Dat doet Yarden door met Humanitas samen te werken bij dit project, maar ook door bijvoorbeeld samen te werken met het Leger des Heils. Ook geven zij voorlichting over afscheid en dood met behulp van lezingen en theatervoorstellingen. Dat maakt Yarden tot een belangrijke en fijne samenwerkingspartner voor ons.

De term verlies hanteren wij breed. De meeste mensen die met ons komen chatten hebben hun partner of kind verloren of liggen in scheiding. Maar verlies kan ook verlies van een baan of gezondheid betekenen."

Verdriet op dinsdag

Humanitas biedt diverse vormen van ondersteuning, bijvoorbeeld lotgenotengroepen. Pratenoververlies.nl werkt dan ook nauw samen met andere groepen, zoals bijvoorbeeld stichting De Jonge Weduwe,

waarbij pratenoververlies.nl een mooie aanvulling vormt. Want wat als jouw lotgenotengroep een keer in de week op maandag bijeenkomt, en het verdriet je dinsdagavond aanvliegt? Dan biedt chatten uitkomst.

"De vrouwen die jong weduwe zijn geworden hebben vaak kleine kinderen", vertelt Frédérique. "Dat betekent dat zij voor alle activiteiten buiten de deur een oppas moeten regelen of een beroep moeten doen op familie of vrienden. Hoe fijn is het dan dat je je hart kunt luchten vanuit je eigen huiskamer, op een tijdstip wanneer het jou uitkomt?"

Een groot voordeel van de chat is de toegankelijkheid. Pratenoververlies.nl biedt haar chatdiensten zeven dagen per week, zes uur per dag aan, en ze zijn bovendien bereikbaar op alle feestdagen. Prettig, omdat lotgenootgroepen, vrienden en familie dan niet altijd bereik-



"De term verlies hanteren wij breed."

Frédérique Groenen



FOTO: ISTOCK/ART WAGER

baar zijn. Terwijl juist bijvoorbeeld tijdens de kerstdagen het verdriet in volle hevigheid kan toeslaan. Ook als je samen ben met je familie. En juist dan willen mensen niet altijd hun familie of vrienden 'lastigvallen', maar wel even hun hart kunnen luchten. Dan kan chatten met een vrijwilliger bevrijdend zijn.

Luisterend oor

Het vrijwilligersbestand van pratenoverlies.nl is divers, maar alle vrijwilligers hebben een ding gemeen: ze beschikken over een groot empathisch vermogen. Of ze nu 18 of 79 zijn. Voor de bezoeker maakt het dus niet uit met wie hij of zij chat: het luisterend oor staat voorop. Frédérique houdt met alle vrijwilligers eerst een kennismakingsgesprek. Als ze dan door willen gaan met dit werk, committeren ze zich voor minimaal een jaar. Dat is nodig om continuïteit te

houden in het vrijwilligersbestand. De vrijwilligers hebben vaak onderling contact waarbij ze elkaar opzoeken via lokale intervisiesessies. Humanitas biedt jaarlijkse feedbacksessies.

Rotte appels

De anonimiteit maakt dat mensen eerder tot de kern van hun verhaal komen. Bezoekers voelen zich makkelijker en vrijer om hun gevoelens te delen omdat de vrijwilliger niet weet wie ze zijn. Vooral bij gesprekken over een miskraam, waarbij sprake kan zijn van schaamte, werkt anonimiteit goed. Ook kunnen bezoekers de chat uitprinten en nalezen, wat bij een gewoon gesprek natuurlijk nooit het geval is.

Aan de anonimiteit kleven ook nadelen. Frédérique: "We kunnen bijvoorbeeld geen unieke bezoekers meten. Ook vinden er soms chatgesprekken plaats waarbij we denken: nu moeten we ingrijpen. Het enige dat we dan kunnen doen is doorverwijzen naar een lotgenotengroep, of een andere hulpverleningsinstelling. En uiteraard zijn er altijd rotte appels bij, mensen die chatten om te klieren. Ons beleid is dan om het gesprek zo snel mogelijk af te ronden. We melden altijd eerst waarom we het gesprek afsluiten, voordat we ook daadwerkelijk de chat sluiten.

Ook missen we een heel stuk non-verbale communicatie, die immers 85 procent van onze totale communicatie uitmaakt. We zien de ander niet zitten, we zien niet of een vraag wel of niet hard aankomt. Hoe we dat ondervangen? Door te benoemen wat we doen. Soms is het handig om na een vraag even een pauze te nemen. Maar om ervoor te zorgen dat de bezoeker niet denkt 'waar is de vrijwilliger nou gebleven', melden we het ook."

Geloof

Het grootste nadeel aan anoniem chatten heeft te maken met het einddoel van de ondersteuning. Humanitas wil het liefst bereiken dat mensen uiteindelijk op eigen kracht verder kunnen, met steun uit de eigen omgeving, via face-to-facecontact.

Frédérique: "Met de digitalisering van de samenleving is intermenselijk contact verschoven. Het is allemaal individualistischer geworden. Vroeger gingen mensen eerder bij elkaar langs met een pannetje soep. Ook haalden mensen steun uit het geloof, dat een verbindende factor vormde. Dat is nu verdwenen. Daarom is



"Met de digitalisering van de samenleving is intermenselijk contact verschoven. Het is allemaal individualistischer geworden."



FOTO: ISTOCK/IDEABUG

pratenoververlies.nl ook nadrukkelijk bedoeld als aanvullende ondersteuning, en niet als vervanging van hulp. Maar hoe mooi is het dat je anno nu met je verhaal terecht kunt wanneer je maar wilt, zelfs met Kerst? Daar ligt nou de kracht van ons project."

Complexe problematiek

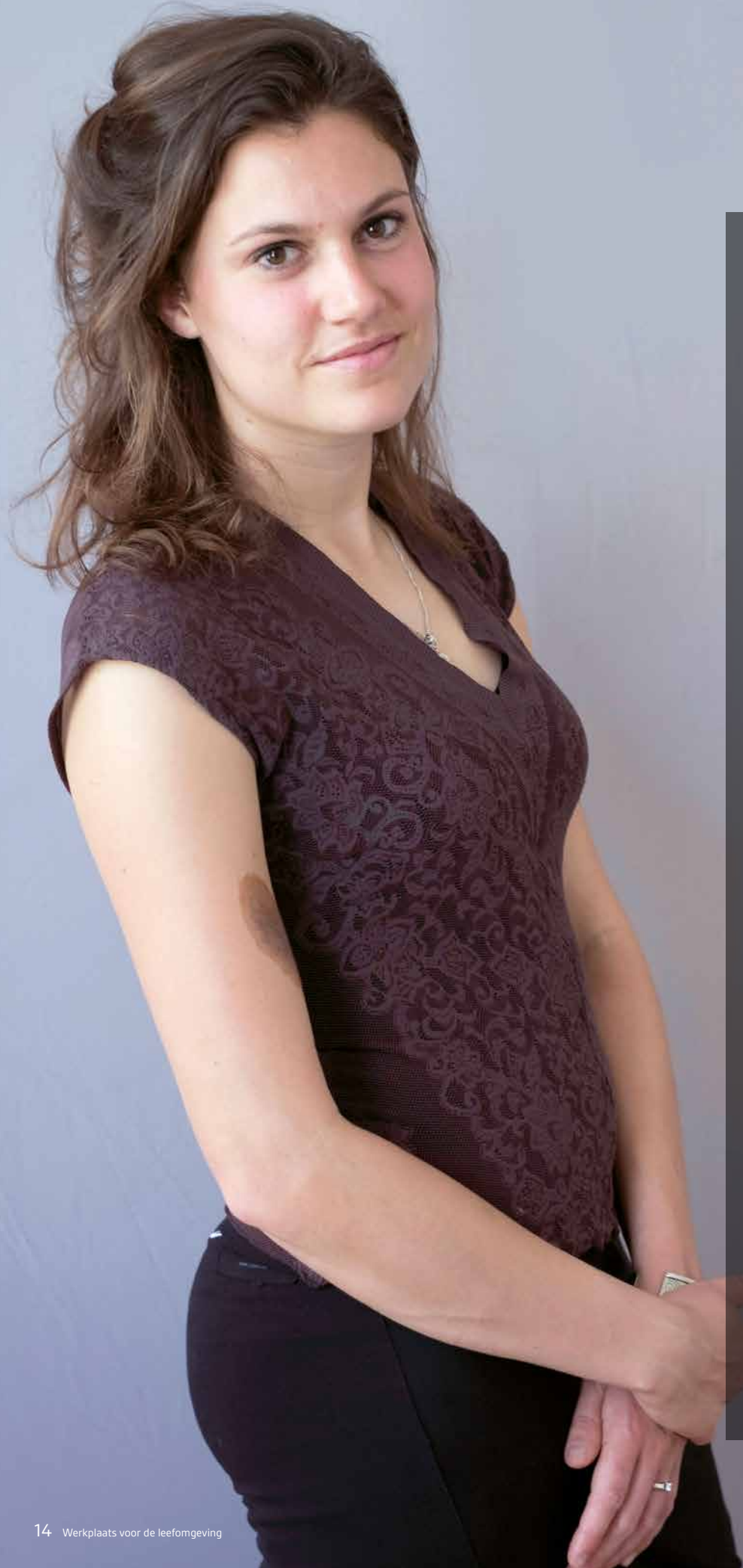
"Met vrijwilligerswerk kun je wat teruggeven aan de maatschappij", zegt Thelma Toppenberg, vrijwilliger voor Humanitas. Door dit werk kwam ik erachter dat er veel mensen zijn die maatschappelijk gezien tussen de wal en het schip vallen. De bezoekers van de chat hebben soms complexe problematiek. Dan hebben ze behoefte aan een ander luisterend oor dan dat van een vriend of vriendin. Vrijwilligerswerk geeft voldoening en waardering, bovendien houdt het je met beide benen op de grond. Ik realiseer me regelmatig na een gesprek hoe goed ik het zelf heb, en dan bedoel ik niet (primair) in materiele zin.

Met andere vrijwilligers uit de regio hebben we tweemaandelijks intervisiebijeenkomsten. Dan brengen we allemaal een agendapunt in. Dat kunnen technische zaken zijn, zoals de wijze van vraagstelling, maar ook inhoudelijke zaken. Om dit werk goed te kunnen doen moet je er in de eerste plaats zijn. Dat klinkt eenvoudig, maar dat betekent dat je er bent, in het hier en nu, en luistert zonder oordelen. Het gaat immers niet om jouw leven, maar om degene die op de chat komt. Vaak is het normaliseren van wat denken dat deelnemers

'raar' of 'abnormaal' is een belangrijk onderwerp in de chat. Zo chatte ik eens met een deelnemer van 76, die zijn vrouw na een relatie van 58 jaar had verloren. Zijn vraag was hoe hij kon stoppen met huilen wanneer mensen vroegen naar zijn vrouw. Ik vertelde hem het een en ander over rouw, dat het normaal is wat hij voelt, en dat hij bovenal bij zichzelf moet blijven. Tot slot vroeg ik hem hoe hij het zou vinden om mensen te zoeken waarbij hij kon huilen wanneer er iets was. Dat advies nam hij ter harte." •

Meer weten over pratenoververlies.nl/vrijwilliger worden?

Allemaal krijgen we in ons leven te maken met een vorm van verlies. Daarom is pratenoverlies.nl altijd op zoek naar vrijwilligers. Ben je 18 jaar of ouder, heb je in de eerste plaats een luisterend oor en een groot empathisch vermogen? Meld je dan bij ons aan voor een kennismakingsgesprek. Dat kan via www.pratenoververlies.nl. Ook zijn we te vinden op social media: www.facebook.com/pratenoververlies/ twitter.com/Pratenverlies Of stuur een mail naar f.groenen@humanitas.nl



Charlotte Pasma (25) uit Utrecht

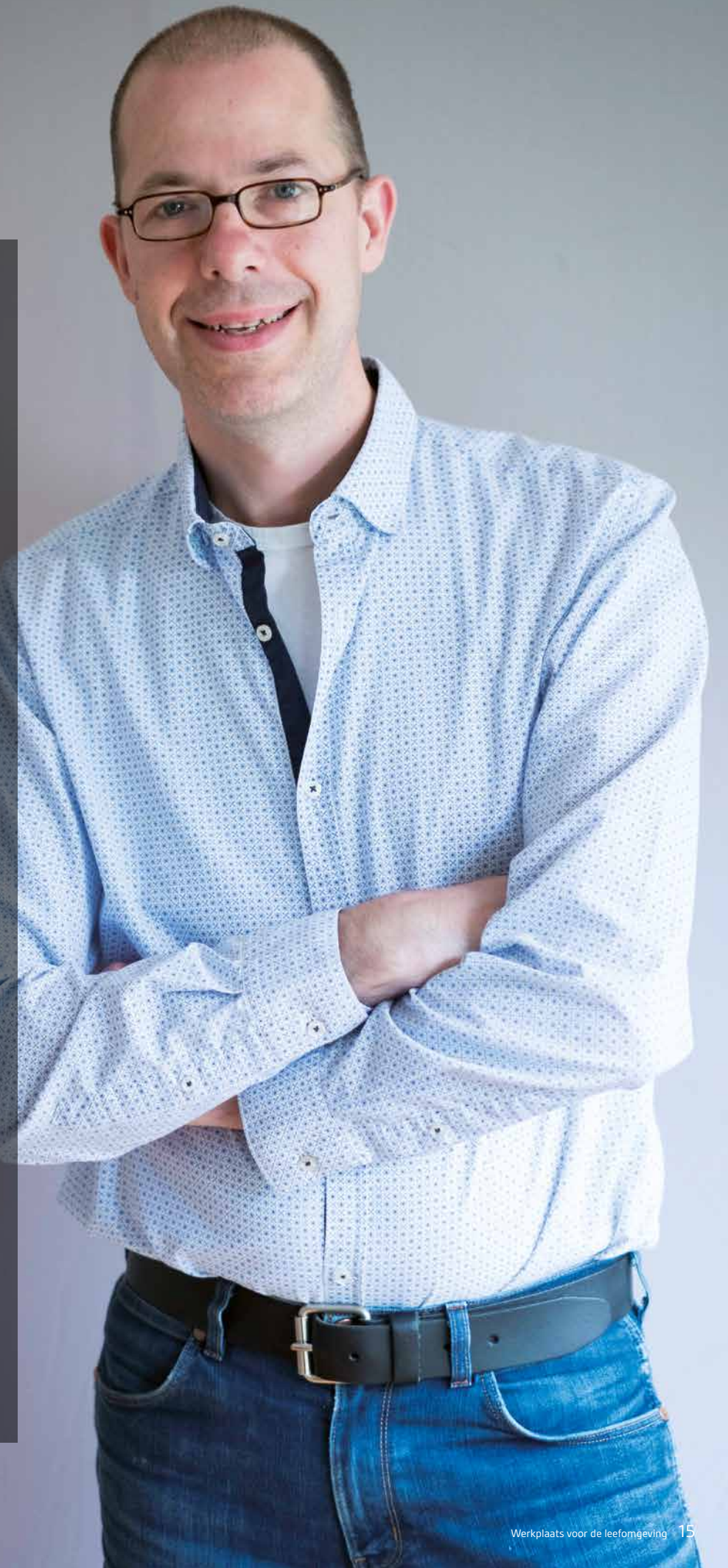
Vrijwilliger bij pratenoververlies.nl

“Ondanks dat je chat over rouw en verlies in plaats van dat je tegenover elkaar zit, ontstaan er mooie gesprekken waardoor je dicht bij elkaar komt, terwijl er fysiek afstand is. Dat vind ik ook wel mooi. Een nadeel van zoiets in een buurthuis doen, zou kunnen zijn dat er een afhankelijkheidsrelatie ontstaat. Dan is de kans groter dat de ander iets van de vrijwilliger gaat verwachten. Doordat het heel afgebakend en anoniem is, is het voor de vrijwilliger minder emotioneel belastend en dus ook heel goed te doen naast een drukke baan. Ik werk als psycholoog en vond dit een mooie manier om mijn betrokkenheid bij mensen te tonen en ik leer veel gesprekstechnieken. Rouw is iets waar iedereen mee te maken krijgt. Het komt niet op gezette tijden en ik kan me heel goed voorstellen dat je het soms even niet meer weet. Tijdens de training is ons nadrukkelijk gezegd dat het geen online hulpverlening is. We bieden een ‘luisterend oor’ en maken contact van mens tot mens. We hebben geleerd om open vragen te stellen en niet te veel te sturen. Soms ben ik wel geneigd om een oplossing aan te dragen of iemand iets mee te geven. Maar in het ideale geval leun ik achterover in de stoel en praat de ander. Een paar keer kreeg ik de vraag of ik een echt mens ben. Maar verder geef ik geen privé-informatie, niet eens hoe oud ik ben. Ik ben er voor hen, om hen een hart onder de riem te steken.”

Jouwert van Geene (46) uit Wageningen Noord-West

Toplid Nextdoor

“We gebruiken Nextdoor als een plek voor buurtinitiatieven en om te ruilen en te lenen. Zo kreeg ik laatst een verfblander voor een dag en gaf ik een buurvrouw een hark en heggenschaar. Een paar maanden geleden zijn we een informeel inlooppunt begonnen, in een ruimte van de buurtsuper. Elke dag tussen elf en één kun je daar langs komen voor een kopje koffie en een praatje. Mensen kunnen bij ons aangeven waar ze tegenaan lopen, dat ze mantelzorg nodig hebben bijvoorbeeld. Wij hebben folders van organisaties liggen en kunnen doorverwijzen. Zoiets gebeurt niet in een kroeg, en ook niet zo snel in een traditioneel buurthuis. Bovendien hebben we dat allebei niet in de wijk. De meeste promotie en informatie rond dit inlooppunt verspreiden we via Nextdoor. De rode draad in mijn leven is mensen betrekken bij hun omgeving, dat ze die met elkaar beter willen maken. Ik geloof heel erg in dat je samen veel voor elkaar kunt krijgen. Het populisme dat nu overal opkomt, heeft te maken met het ontbreken van echt menselijk contact. De oplossing is zorgen dat mensen zich meer met elkaar verbonden voelen en solidair zijn. Dat begint in je buurt en juist ook met digitale hulpmiddelen, zolang je maar zorgt dat de ontmoetingen ook fysiek plaatsvinden. Het blijft gaan om dat moment waarop mensen écht zichzelf kunnen zijn. En dat is als je elkaar recht in de ogen kijkt.”



Fokelien Rijnja- de Groot (52) uit Broek op Langedijk

Vrijwilliger bij pratenoververlies.nl

"Soms blijft het een tijdje stil tijdens een chatgesprek. Dat kan, ik geef de mensen dan de tijd om na te denken. Wanneer het te lang duurt vraag ik of het gaat, misschien heb ik wel een te confronterende vraag gesteld of is de ander erg verdrietig en moet huilen en heeft even een rustmomentje nodig. Je moet afgaan op je gevoel, want je ziet de ander niet. Natuurlijk vroeg ik me aan het begin wel af of chatten over rouw en verlies persoonlijk genoeg is. En of het niet moeilijk zou zijn als je iemands emoties niet kunt lezen. Je kunt wel emoticons gebruiken, maar toch. Nu ik er ervaring mee heb, zie ik juist ook de voordelen. Het is heel laagdrempelig. Mensen durven sneller te gaan chatten, dan dat ze een afspraak met de huisarts of een professionele hulpverlener maken. Ze komen vrij snel met waar ze écht mee zitten en kunnen zelf het tempo bepalen. Na zes weken e-learning en wekelijks bij elkaar komen met andere vrijwilligers, was ik klaar om te beginnen met mijn eerste dienst van drie uur in de chatroom. Dat ik al een cursus rouw- en verliesverwerking had gedaan voor mijn eigen counseling praktijk was een voordeel, maar zeker niet noodzakelijk. Vanuit ons uitvaartbedrijf boden we al nazorg aan, maar ik wilde dat verdiepen. En dit vrijwilligerswerk sluit daar heel mooi op aan. Na drie chatgesprekken ben je wel moe. Maar het geeft ook energie, vooral als je later in een evaluatie terugleest dat iemand er wat aan gehad heeft. Soms is zeggen dat rouwen heel hard werken is, al genoeg. Daardoor snappen mensen beter waarom ze bijvoorbeeld zo moe zijn na een sterfgeval en dat die vermoeidheid er dus bij hoort en niet vreemd is."



Marco 't Hoen (47) uit de wijk Fasci- natio in Capelle aan de IJssel

Toplid Nextdoor

"Iedereen heeft een hekel aan vuilniszakken die naast de ondergrondse containers worden gezet. Dat trekt ratten aan en het ziet er niet leuk uit. Toch zijn er burens die dat doen. Ik bedacht voor Nextdoor een systeem waarin je die containers kunt adopteren. Ik maakte een digitale kaart waar alle containers op staan. Die al geadopteerd zijn, krijgen een groene stipje. De anderen een rode. Bij de groene stip staat ook wie een oogje in het zeil bij deze container houdt en die belt ook bijvoorbeeld de vuilverwerker als de container vol is. Ik maakte ook andere kaarten, één waarop staat waar AED's zijn en een andere is een kunstroute. Die kaarten staan op Nextdoor, via dit medium is het vrij makkelijk om iets voor elkaar te krijgen. Anders dan op het schoolplein of in de supermarkt waar je elkaar wel spreekt over de kerstmarkt, de uitverkoop bij het tuincentrum en ook wel eens iemand oppert wat er verbeterd zou kunnen worden aan de wijk. Maar dan moet het nog van de grond komen. Met Nextdoor gaat dat heel makkelijk. Iets dat nog in de kinderschoenen staat, maar waar ik goede reacties op krijg, is het plan om via Nextdoor vrijwilligers te zoeken die eens per maand met een aantal buurtbewoners met een beperking én met basisschoolleerlingen papier te gaan prikken of te gaan schoffelen. Tussen de middag gaan we dan met z'n allen lunchen. Zo leer je iedereen uit je buurt een beetje beter kennen en komt er meer begrip."



Nextdoor en Humanitas zetten digitale tools in om burgers met elkaar te verbinden of te ondersteunen. Maar waar moet een app of website aan voldoen om hierin succesvol te zijn?

Do's & don't's

bij het gebruik van digitale tools



Ton Volling, landelijk projectleider online ondersteuning bij Humanitas:

Wat doet Humanitas in het kort?

"Humanitas is een grote landelijke vrijwilligersorganisatie. We ondersteunen mensen bij problemen en vragen op verschillende gebieden: opvoeden, opgroeien, verlies, detentie, thuisadministratie en eenzaamheid."

Welke digitale tools gebruiken jullie hiervoor?

"We hebben een landelijke website 'Praten over verlies'. Hier kunnen mensen veilig en anoniem chatten over alle vormen van verlies met speciaal hiervoor getrainde vrijwilligers. De chat is zeven dagen per week open."

Vorig jaar is Humanitas ook gestart met een afgeschermd platform. Hier kan een deelnemer online met een eigen vaste vrijwilliger over zijn probleem of vraag communiceren. Dit kan gaan over alle onderwerpen waar Humanitas zich mee bezighoudt. Het online contact wordt vaak gecombineerd met face-to-facecontact, maar kan ook volledig online en anoniem."

Hoe zet Humanitas de digitale middelen effectief in?

"Het voordeel van het afgeschermd platform is de privacy en veiligheid. Je hebt uitsluitend toegang met een speciale inlogcode. Alleen vrijwilligers en deelnemers die aan elkaar gekoppeld zijn kunnen met elkaar communiceren. Het platform zorgt ook voor bewust gebruik. Vrijwilligers en deelnemers hoeven geen gebruik meer te maken van minder veilige communicatiemiddelen als e-mail en WhatsApp."

Hebben jullie ook verbeteringen doorgevoerd?

"In het verleden bouwden we veel software zelf. Maar dit is kostbaar en vraagt veel onderhoud. Tegenwoordig gebruiken we oplossingen die de cloud aanbiedt. Samen met de leverancier verbeteren we deze software voortdurend. We luisteren hiervoor goed naar onze vrijwilligers en deelnemers die er dagelijks mee werken."

Staan er nog meer verbeteringen op stapel?

"Het afgeschermd platform is in opbouw. Er lopen een paar pilots. Zo experimenteren we met verschillende gradaties van privacy. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om wel of geen profielfoto in je account te plaatsen."

HOE KUNNEN BUURTAPPS BUURTBEWONERS VERBINDEN:

- Een succesvolle buurtapp vraagt om voldoende gebruikers. Houd de toegang laagdrempelig, zonder strenge ballotage. Geef deelnemers de mogelijkheid hun buren uit te nodigen.
- Zorg voor spelregels over de communicatie. Wijs een beheerder aan die berichten kan verwijderen.
- Houd het overzichtelijk en gebruiksvriendelijk:
 - Bied gebruikers bijvoorbeeld de mogelijkheid om notificaties te ontvangen voor onderwerpen die ze relevant vinden.
 - Stel categorieën in voor berichten. Dit geeft overzicht in de tijdslijn.

HOE KUNNEN DIGITALE TOOLS HELPEN BIJ ONLINE ONDERSTEUNING EN HULPVERLENING:

- Onderscheid algemene informatie van persoonlijke informatie. Richt voor dat laatste eventueel een afgeschermd gedeelte in, zodat mensen in vertrouwelijkheid kunnen chatten.
- Houd het overzichtelijk en gebruiksvriendelijk:
 - Zorg dat een platform alleen functies bevat die mensen echt nodig hebben.
 - Maak zoveel mogelijk gebruik van het beschikbare aanbod en zet het juiste digitale middel in voor het doel.

Erwin Tjan, community manager bij Nextdoor:



Wat is het doel van Nextdoor?

"We zijn een besloten, sociaal netwerk waar je samen met je buren kunt bouwen aan sterkere, veiligere en prettigere buurten. Je kunt bijvoorbeeld samen buurtpreventie opzetten, een betrouwbare oppas vinden of een oproep plaatsen voor je weggelopen huisdier."

Welke digitale tools gebruiken jullie hiervoor?

"Een buurtapp die beschikbaar is als website en mobiele app op Android en iOS. Iedereen kan de app gratis downloaden en zich aanmelden. Op basis van je eigen – door ons geverifieerde – adres wordt je lid van je eigen buurt."

Waar moet de app aan voldoen?

"De app moet eenvoudig en overzichtelijk zijn, en 'echte' communicatie mogelijk maken. Dus geen eenzijdige 'prikbordfunctie'. Verder moet de communicatie soepel kunnen verlopen en alleen gaan over relevante onderwerpen. Anders haken buren af. Nextdoor heeft daarom buurtrichtlijnen die beschrijven welk gedrag wel en niet is toegestaan. We verbieden bijvoorbeeld discriminerende en beledigende berichten."

En als iemand de buurtapp misbruikt?

"Elke buurtgenoot kan een ongepast bericht melden. Vervolgens bekijken de topleden (actieve gebruikers) van de buurt of de melding terecht is. Eventueel kunnen ze het bericht verwijderen. In het uiterste geval blokkeert het team van Nextdoor het account. Overigens komt misbruik weinig voor omdat de namen en adressen van gebruikers bij ons bekend zijn."

Gaan jullie de app nog verder verbeteren?

"Ja, we maken het eenvoudiger om eerdere berichten terug te zoeken. Ook gaan we buurtbewoners nog beter helpen bij wat ze willen zien in hun eigen tijdslijn. Niet elk bericht is voor iedereen even relevant."

Platform Mimme is een half jaar online en heeft inmiddels ruim driehonderd accounts. Vooral moeders met jonge kinderen melden zich aan. Bedenkster Gretha Woort (43) uit Urk is blij dat er een nieuwe gemeenschap ontstaat, waarin mensen kris-kras diensten ruilen.

“We maken elkaar het leven wat makkelijker”

Op Urk eten we tussen de middag nog thuis warm, maar mijn buurvrouw is lerares en redde dat niet op maandag. Ze vroeg of haar kinderen bij mij mochten aanschuiven. Later kwam ik eens thuis van mijn werk en waren de ramen gezeemd. Had niet gehoeven, maar het was wél fijn. We spraken erover bij de koffie. Zij voelde alsof ze bij me in het krijt stond, omdat ik elke week iets voor haar deed. Ze wilde iets terug doen.” Gretha Woort opperde dat zij weer iets voor iemand anders zou doen. Platform Mimme was geboren: een site waar mensen elkaar uit de brand helpen, niet één op één, maar kris-kras. Soms eenmalig, soms structureel.

De online gemeenschap groeit, telt al ruim driehonderd accounts en er komen er steeds meer bij. Woort kan tevreden zijn, maar leunt niet achterover. “We willen een app realiseren, zodat gebruikers een berichtje krijgen wanneer iemand reageert op een item. Mensen zijn ondertussen gewend aan de snelheid van een app.”

Mimme moet gratis blijven, vindt Gretha: “Anderzijds kost het onderhoud van de site geld én dan is er die wens voor een app nog. Om geld in het laatje te krijgen, leeft het idee om gebruikers via een pop-up een vrijwillige bijdrage te vragen, net zoals Wikipedia doet. Hopelijk denken mensen: ik gebruik het, dus ik steun.”

Team Mimme heeft meer plannen om geld binnen te krijgen. “Deze zomer organiseren we een Mimme Offline Dag op de Urker haven, in en rondom de Botterschuur. Het idee is dat mensen ter plekke iets doen, geven of krijgen. We nodigen muzikanten, kapsters en naaisters uit, we maken een terras waar we koffie met gebak serveren. Drink je iets bij ons, laat je je kinderen knippen, vraag je een verzoeknummer aan of laat je een gat in een broek dichtnaaien, dan mag je zelf bepalen wat je daarvoor betaalt. Mensen kunnen bovendien boeken en kleding ruilen en we zetten laptops neer waarop bezoekers een account kunnen aanmaken. Gezelligheid gegarandeerd!”

Er zijn nog geen vriendschappen uit Mimme ontstaan. Woort grinnikt een beetje. “Op Urk kent iedereen elkaar wel, je weet hoe de vriendschaps- en familielijntjes lopen, maar door Mimme leer je

iemand die je ‘van gezicht kent’ beter kennen. Laatst vroeg een vrouw op mimme.nl een bokkepootjestaart. Die leek mij leuk om te maken. Ik wist wel uit welke familie zij komt, maar na die deal werden we vrienden op Facebook. Er ontstaat iets!”

Mimme is niet verbonden aan kerken, scholen of gemeenschappen. “Achtergrond of afkomst is niet belangrijk, op mimme.nl is iedereen welkom en krijgt iedereen de kans om een netwerk te bouwen.”

Om de community nog verder te laten groeien, benut Mimme de kracht van social media. Zo fotografeerde ze bijvoorbeeld haar ‘genietmomentje’ van een gekregen cake via mimme.nl en zette ‘t op Facebook. Maar dat betekent niet dat ze het laat gebeuren dat mensen de Facebookpagina gaan gebruiken om iets te vragen of aan te bieden. “Dan ben ik streng en verwijs ik ze naar de site. Dáár willen we een community zijn. De sociale media zijn puur om Mimme onder de aandacht te brengen.” •

MIMME VOOR MOEDERS (EN VADERS)

Op het digitale platform Mimme kunnen mensen diensten aanbieden en afnemen. Bij registratie ontvang je tien mimmes; de valuta op mimme.nl. Eén mimme is goed voor één dienst. Verleen je een dienst, dan verdien je één mimme. Neem je een dienst af bij iemand, dan lever je een mimme in. Zo ruil je kris-kras diensten. Mimme betekent in het Urker dialect: moeder. Via mimme.nl wordt onderling opgepast, gekookt, genaaid, gelift en meer. Nu is er alleen nog een website, maar de plannen voor een app worden concreter.

www.mimme.nl



Gretha Woort:

"Deze zomer doen we een Mimme Offline Dag, hier op Urker haven"



In februari 2016 gestart, en nu al actief gebruikt door bijna de helft van alle Nederlandse buurten. Dat is Nextdoor, de gratis en besloten buurtapp voor een betere buurt. Regelmatig organiseert Nextdoor door het hele land een Eat & Greet ontmoeting tussen 'Topleden': actieve gebruikers die berichten in de app kunnen monitoren en algemene informatie over de buurt delen.

Je buurt is Nextdoor

Op een donderdagavond in de Amsterdamse wijk De Baarsjes is het gezellig druk in Lokaal Edel, de locatie van deze Eat & Greet meeting van Nextdoor. Acht topleden wisselen ervaringen, tips en anekdotes uit. Kitty, communicatiemanager bij Nextdoor Nederland, vertelt over de achtergrond van Nextdoor.

"Nextdoor, een Amerikaanse startup, koos voor Nederland als meest geschikte land voor verdere uitrol. Hier heerst een sterke verenigings- en vrijwilligerscultuur en bovendien zijn alle buurten in kaart gebracht door het CBS. Daarnaast zijn veel Nederlanders online. In november 2015 zijn we gestart met pilotbuurten. Vanaf de eerste bijeenkomst met Topleden van deze pilotbuurten zag Nextdoor hoe belangrijk het is dat leden elkaar ook offline ontmoeten. Bovendien helpt het Topleden om te leren van elkaars ervaringen over het bouwen van een buurtcommunity."

Weckpotten met groente

Paulien, enthousiast (top)lid van het eerste uur, schuift aan. "Onze buurt, de Spaarnwouderbuurt in Haarlem, was een van die pilotbuurten. Wij waren er net naartoe verhuisd en ik wilde graag de buurt leren kennen. Nextdoor is daarvoor ideaal. Nextdoor is voor mij: je bent je sleutels kwijt, of je kat is weggelopen. Of je hebt zegeltjes van de Vomar over die je wilt weggeven. Het is lokaal en kleinschalig. We hebben een buurtgenoot met een moestuin, maar die krijgt in zijn eentje lang niet alle groenten en fruit op. Dus dan vult hij weckpotten vol, die hij vervolgens tegen een zacht prijsje aanbiedt.

Het mooie van Nextdoor is dat het over veel meer gaat dan je naaste buurman. Ook voor ouderen kan Nextdoor een prachtige functie vervullen, zelfs als ze niet online zijn. Als buurt signaleer je bijvoor-

beeld die mevrouw van tachtig zonder telefoon. Gaat het goed met haar? Kan ze haar boodschappen nog halen? Die signalering gaat sneller wanneer je als buurt al sociale samenhang hebt via Nextdoor."

Collectief

Fayaaz, afkomstig uit Diemen, bevestigt dit. "Nextdoor gaat over wat je bezighoudt in je leefomgeving, en niet alleen over je buurman. Daar horen de ouderen bij. Als ze niet online zijn hebben ze misschien burens die wel op Nextdoor zitten, en hen zo kunnen betrekken. Wij wonen in een nieuwe buurt, waar we verwarming verkrijgen via een warmte-koudeopslagsysteem. Dat systeem had kinderziektes, waardoor bijvoorbeeld mensen te veel moesten betalen. Ik ben een netwerker, en zocht een middel om de buurt te binden rond dit onderwerp. Via Nextdoor heb ik het onderwerp geagendeerd, en dat werd een groot succes. We kunnen als collectief optreden. Dat is vele malen krachtiger dan wanneer je het als individu probeert."

Betere buurt

Het succes van Nextdoor hangt samen met een paar factoren, zo blijkt tijdens de Eat & Greet. Er moet een urgent onderwerp leven in de buurt, waarna je kartrekkers nodig hebt die dat willen agenderen. Neem het verhaal van Liesbeth, toplid van Nextdoor voor de Een-



"Nextdoor gaat over je buurt, niet alleen over je buurman."



dracht in Amsterdam. Zij was actief in een actiegroep voor het behoud van buslijn 21 in de buurt en zocht een medium om meer buurtgenoten met elkaar te verbinden.

"Door het verdwijnen van de buslijn namen mensen voortaan de fiets of de auto. Zij liepen niet meer door de wijk, waardoor ze steeds minder wisten wat er speelde. De betrokkenheid nam af. We hebben de buslijn helaas niet kunnen behouden, maar dankzij Nextdoor zijn de mensen weer betrokken bij de buurt. We hebben nu 440 leden, terwijl onze buurt duizend huishoudens kent. Dat is dus een organisatiegraad van bijna vijftig procent! Via Nextdoor horen we wat er leeft. Of het nou gaat om de oude buurvrouw die een boodschap nodig heeft, iemand die kinderfietsjes over heeft, of een melding van een verdachte situatie. Het versterkt de samenhang in de buurt."

"De mensen die hier vanavond staan delen een motivatie: ze zijn toplid van Nextdoor omdat ze een betere buurt willen", zegt Tamar, countrymanager van Nextdoor in Nederland. "Nextdoor begint vaak met een thema dat speelt in de buurt, zoals verkeersveiligheid of zwerfafval, of de gezamenlijke aankoop van zonnepanelen. Allemaal zaken die je in je eentje niet kunt oplossen, maar een gemeenschappelijke kwestie zijn."

Sociale wezens

Sociale cohesie bevorderen via een app. Mensen die zich online betrokken voelen bij elkaar, terwijl ze elkaar wellicht nog nooit hebben ontmoet. Het klinkt tegenstrijdig, maar dat is het niet. "Instagram en Facebook zijn apps die vaak gaan over het individu", zegt Fayaaz. "Nextdoor gaat over het collectief, over helpen. Het mooie is: niet iedereen is een groepsman of heeft behoefte aan de buurtbarbecue. Maar via Nextdoor kun je toch op jouw manier deelnemen aan je buurt."

"De scheidslijn tussen offline en online bestaat al nauwelijks meer", zegt Tamar. "Hoeveel mensen ken jij wel niet offline, waarmee je ook online in contact staat? Nextdoor versterkt het contact, omdat je nu weet wie je overbuurman en -vrouw zijn, en waarmee je ze kunt helpen." "Het mooie is," vervolgt Tamar, "de mens is een sociaal wezen. Het zit in ons om te willen helpen. Nextdoor faciliteert eigenlijk die diepmenselijke behoefte." •

"Ook voor mensen die niet online zijn, is het fijn als er op die manier sociale samenhang in de buurt is."

Kort



Half miljoen mensen actief in buurt-whatsapp

Steeds meer Nederlanders houden hun buurt actief in de gaten via WhatsApp. Inmiddels zijn zo'n 500.000 mensen lid van speciale WhatsApp-groepen, waarin gecommuniceerd wordt over verdachte situaties en personen in hun buurt. Dat blijkt uit cijfers van het landelijke platform WhatsApp Buurtpreventie (www.wabp.nl), dat twee jaar bestaat.



Nieuwe groepen

Op dit moment zijn er 7140 groepen actief, waarvan 62 in België en één in Duitsland. Nog 33 groepen staan klaar om toegevoegd te worden en wekelijks ontvangt het platform zo'n 60 aanmeldingen van nieuwe groepen. De gemeente Haarlemmermeer telt de meeste buurtpreventiegroepen: 250.

De initiatiefnemers begonnen het platform in 2015 na een aantal pogingen tot inbraak bij hen thuis in de gemeente Gooise Meren. Naar eigen zeggen greep het fenomeen snel om zich heen en sloten ook beheerders uit andere regio's zich bij het platform aan. •

(bron: Algemeen Dagblad)

Je kunt ook klein beginnen

Journalist Jocelijn de Kwant houdt in het magazine Flow een pleidooi voor meer verbondenheid door klein te beginnen. 'Omdat alles wat je doet effect heeft.' Ze ontdekt dat een drukke agenda geen argument hoeft te zijn om niks te doen. 'Het hoeft niet ingewikkeld of tijdrovend te zijn. Je kunt je bijvoorbeeld inschrijven bij BankjesCollectief.nl, je laten matchen op Burennetwerk.nl of een kijkje nemen bij Popupkerk.nl.'

'De wereld is nog nooit veranderd door de apathische meerderheid, maar altijd door een actieve minderheid'

(Bron: Flow, juni 2017)

Onderzoek naar smart governance

Fleur Malschaert, innovatiewetenschapper van de Universiteit Utrecht, vergelijkt in haar Masterscriptie drie participatieplatforms met elkaar: Budgetmonitoring, Verbeterdebuurt en BUURboek. Alle drie de platforms zijn onderdeel van wat tegenwoordig smart governance wordt genoemd: de participatiedimensie van de smart city. Voor slimme participatie zijn normen, gewoontes en regelgeving minstens zo belangrijk als de technologie. De analyse van Malschaert laat zien dat er institutionele vernieuwing nodig is

om de burger een rol als participant te geven. Het gaat niet alleen om wet- en regelgeving, maar ook om normen en waarden en de houding van de betrokkenen. Dit is een belangrijk inzicht voor de nieuwe Omgevingswet die naar verwachting in 2018 wordt geïntroduceerd. Hierin wordt zowel een belangrijke rol voor de burger gezien als ook voor digitale ondersteuning.

Het volledige onderzoek is te downloaden via de site van KNHM, onder het kopje burgerplanvorming. •



Wie rijdt vanmiddag naar Goes? Ik ga vanavond eten in het dorpshuis, wie gaat er mee? Via het digitale platform WoonLinked vinden bewoners van het Zeeuwse dorp 's-Heer Hendrikskerken elkaar nu nog beter, tot groot genoegen van initiatiefnemer Ronald Luiten (59).

“Elkaar online vinden is niet leeftijdsgebonden”

Vergelijk de WoonLinked app vooral niet met de groepsapp die burens met elkaar kunnen hebben, om elkaar te waarschuwen als er verdachte of vreemde mensen, auto's of motoren zijn gesignaleerd. “Want daar zetten mensen ook op dat ze hun sleutels verloren zijn.” Dat is niet de bedoeling, benadrukt Communitymakelaar Ronald Luiten (59). WoonLinked is een app om bewoners in een bepaald gebied dichterbij elkaar te brengen. Het is voor alle inwoners van 's-Heer Hendrikskerken om het wonen in het dorp nóg leuker te maken, met elkaar in contact te komen en meningen te peilen. “In het dorpshuis is bijvoorbeeld elke maand een diner. Daar stuurt de beheerder dan een reminder over. Als ergens bouwplannen zijn, dan kan de voorzitter van de Dorpsraad inventariseren wie instemt of tegen is. Een VVE kan bijvoorbeeld via deze app snel documenten laten goed- of afkeuren en een reminder sturen over een te houden vergadering.

Bewoners van één van de serviceflats waar Luiten directeur-bestuurder is, gebruiken de app sinds kort ook als pilot. Daar verschijnen boodschappen in als: 'het happy hour begint zo', 'over een uur is het diner', 'morgenmiddag is er een modeshow'. Maar ook over een aanstaande huurverhoging. “De gemiddelde leeftijd is tweeëntachtig, maar één op de vier bewoners heeft de app ondertussen al. Elkaar vinden met een digitaal hulpmiddel is absoluut niet leeftijdsgebonden”, merkt Luiten. “Ook mensen van in de tachtig kopen een iPad.”

Een paar jaar geleden verhuisde hij vanuit Rotterdam om 'romantische redenen' naar het Zeeuwse dorp. “Ik werkte altijd bij een woningcorporatie, maar begon toen mijn eigen onderneming Communitymakelaar. Mijn passie is alles wat maar met wonen te maken heeft. Wonen is zó belangrijk voor mensen en ik maak het graag fijner en beter voor mensen.” Hij werd lid van een werkgroep van de dorpsraad die officieel gesprekspartner is van de gemeente Goes. “Ik zag al snel dat er hier genoeg sociale cohesie was om een al wat ouder idee uit te gaan werken. Want om een digitaal hulpmiddel goed te kunnen laten werken, moet er al een basis van fysieke ontmoeting zijn. We zien het als een hulpmiddel bij onderlinge communicatie.”

Hij ging niet over één nacht ijs. “We schakelden klankbordgroepen in om van alles uit te proberen en te verbeteren.” Dat verklaart misschien waarom de app al door één op de twaalf burgers wordt gebruikt. “We zouden nog wel meer downloads willen, maar dat is een kwestie van lange adem.” Wat in elk geval helpt, is dat de app bestaat naast een papieren nieuwsbrief en de Facebookpagina. “We hebben alleen nog maar weinig jongeren bereikt. Zij zijn hoe dan ook een moeilijke doelgroep, zij vinden zo'n dorpsraad ook een beetje suf. We proberen hen wel te verleiden zich betrokken te voelen, maar daar is nog meer voor nodig.”

Iets anders wat nodig is, zijn goede beheerders van zo'n app. “Gelukkig zijn mensen wel redelijk netjes, maar je moet het wel in de gaten houden. Het kan zomaar zijn dat iemand een enorme scheldpartij begint.” Behalve heel sociaal, heeft het ook een soort 'marktplaats' functie. “Maar het voordeel hiervan is, dat je geen vreemden aan de deur krijgt. Alles blijft binnen het dorp en je kent de mensen die iets bij je komen ophalen. Dat geeft een veiliger gevoel en verlaagt de drempel om spullen te verkopen.” •

BURGERS VERBINDEN

Tuinonderhoudsabonnementen, een actie voor gezamenlijke zonnepanelen of een elektrische deelauto. De bewoners van het Zeeuwse 's-Heer Hendrikskerken vinden elkaar sinds eind 2015 op het platform WoonLinked. De app is gratis voor bewoners en heeft een puur lokaal karakter. Het plan is om de pilot verder uit te breiden naar andere dorpen of voor zorginstellingen of VVE's.

<http://woonlinked.nl>



Ronald Luiten:

"Onze app is de perfecte manier om snel de meningen in het dorp te peilen"

“Buren kunnen je informatiebubbel doorprikken”

De laatste tien jaar zijn online tools en social media niet meer weg te denken uit ons leven. Wat zijn die online contacten waard? Kan je digitale vriend ook je beste vriend zijn? Of is die naaste buurman belangrijker geworden?



Meer dan zeven miljoen Nederlanders gebruiken dagelijks WhatsApp en Facebook. Daarmee heeft digitaal een revolutie veroorzaakt in onze sociale relaties. Er is een explosie geweest van nieuwe contacten, die een vergaarbak vormen van online en offline, van verre kennissen en beste vrienden. Is dat een bedreiging voor de echte, offline vriend? Beate Volker, hoogleraar sociologie aan de universiteit van Amsterdam, denkt van niet, aangezien social media vooral een middel zijn om contact te onderhouden. Via Facebook komen er bijvoorbeeld veel zwakke bindingen bij, maar het is niet zo dat alle vrienden op Facebook zwakke bindingen zijn. Volker definieert vriendschap als zwakke relatie, omdat vriendschap geen voorgegeven inhoud heeft. Mensen moeten zelf uitzoeken hoe de band wordt. Dit geldt ook voor burenen. Je kunt je beperken tot goedemorgen zeggen, maar een hechte band opbouwen is ook mogelijk. Uiteindelijk communiceren mensen toch het meest met degenen die zij offline ook als hechte vrienden beschouwen, aldus Volker.

Informatiebubbel

Dit laatste ziet ook Marc Dunkelman, auteur van de bestseller *The Vanishing Neighbor*, maar hij wijst op de keerzijde. Stel je voor, zegt Dunkelman, dat je je sociale omgeving plaatst via ringen waarvan

de buitenste ring het minst belangrijk is, en de binnenste ring de mensen die het dichtst bij je staan. Iedereen die je verder kent plaats je hier tussenin.

Omdat er maar 24 uur in een dag zitten hebben we de laatste jaren veel meer geïnvesteerd in de binnenste ring en de buitenste ring (de nieuwe digitale contacten). Daarmee zijn de mensen uit de middelste ring min of meer uit ons systeem gebannen. Dat zijn de medeouders op het schoolplein, de leden van de sportvereniging en onze burenen. Aan deze mensen besteden we minder aandacht. We zijn meer in contact dan ooit, maar tegelijkertijd vervreemd van onze buurtgenoten.

Deze verschuiving heeft grote gevolgen. De binnenste ring laat ons namelijk zelden of nooit in aanraking komen met nieuwe inzichten of ideeën, aldus Dunkelman. Dat komt omdat die mensen veel op ons lijken, waardoor we vaak al weten wat en hoe zij denken. De mensen uit de buitenrand vragen we niet hoe zij over zaken denken, aangezien we vrijwel niets met hen gemeen hebben. Dit is een van de oorzaken van de huidige informatiebubbel. De middelste ring is de aangewezen ring om de bubbel door te prikken. Het beter begrijpen van standpunten en heersende sentimenten begint met het opnieuw contact leggen met de mensen uit de buurt.

Echte vrienden

De discussie over hoeveel vrienden iemand écht kan hebben speelt al voor de komst van social media. In 1993 begon Oxford-psycholoog Robin Dunbar met het onderzoeken van het gedrag van mensen in sociale situaties. Uit zijn onderzoek kwam het getal van Dunbar voort: gemiddeld kunnen we tussen de 150 en maximaal 250 vrienden, familieleden en kennissen in onze sociale kring hebben. Mensen zijn tenslotte beperkt in tijd: het is onmogelijk om met honderden mensen contact te houden.

Sociale netwerken zoals Facebook zorgden ervoor dat je vanachter je computer opeens met heel veel mensen tegelijk kon praten, zonder elkaar te hoeven ontmoeten. Daarmee was de beperkende rol die tijd speelde in vriendschappen opgeheven.

Zou de sociale kring van mensen daardoor groter worden? Dunbar besloot zijn bewering opnieuw te testen. Het bleek dat sociale media niets veranderde aan de grootte van de sociale kring. Volgens Dunbar hebben mensen ook op sociale media een 'cognitieve beperking' in het aantal relaties dat zij kunnen onderhouden. Onze hersens kunnen maar een maximaal aantal mensen in de sociale kring aan. Om vriendschappen te onderhouden moeten mensen elkaar gewoon regelmatig blijven zien. Lekker ouderwets offline dus. •



Beate Volker is hoogleraar sociologie aan de Faculteit der Maatschappij- en Gedragswetenschappen van de Universiteit van Amsterdam en doet onderzoek naar sociale netwerken en relaties. Zo onderzocht ze onder meer het ontstaan van netwerken en buurtgemeenschappen en patronen van relaties met burenen en vrienden – de 'zwakere relaties', zoals Volker ze omschrijft.



Marc Dunkelman is auteur van het boek *The Vanishing Neighbor, the transformation of American Community*. In dit boek beschrijft Dunkelman hoe het begrip burgerschap steeds verder aan erosie onderhevig is geweest in Amerika, en inmiddels is vervangen door iets anders. Maar door wat? Dunkelman ziet daarmee een verschuiving in de sociale structuur van het Amerikaanse leven.

Een steentje bijdragen aan de samenleving is voor bedrijven met de Utrechtse Uitdaging niet alleen leuk, maar ook efficiënt. Vraag en aanbod komen binnen op de site, manager Inge Voorhout (52) koppelt en de Matchgroep voert uit.

"Ons middel is niet zo 'social', maar ons doel wel"

Bedrijven die een complete kantoorinboedel 'over' hebben, of afgeschreven laptops een nieuw leven gunnen. Stichtingen die behoefte hebben aan extra handjes of kennis. Via de site van de Utrechtse Uitdaging vinden vraag en aanbod elkaar, ontstaan er 'matches' en ontmoeten seniormedewerkers en directeuren met een groot netwerk jonge directieleden, zzp'ers en werknemers die hun netwerk ter beschikking stellen om matches uit te voeren in een Matchgroep.

Natuurlijk kunnen mensen die 'iets' willen doen voor de maatschappij elkaar ook via de gewone sociale mediakanalen vinden. "Wat dat betreft is ons middel niet zo 'social', maar ons doel wel. Wij brengen verbindingen tot stand die anders niet zo snel zouden ontstaan. En onze manier van werken maakt het voor bedrijven minder arbeidsintensief om ergens aan mee te doen. Daarnaast stimuleer ik burgerinitiatieven na te denken over de waarde die zij hebben en op welke manier ze iets terug kunnen doen voor het bedrijf dat hen helpt."

Inge Voorhout beschrijft hoe zij binnenkomende vragen monitort, hier en daar aanscherpt na een verhelderend telefoontje en precies op de hoogte is en blijft van wat bedrijven willen en kunnen bieden. Ze doet dit werk naast een parttime functie als teamleider in de Jeugdzorg en voelt zich thuis bij zowel de ondernemers als welzijnskant. "Ik begrijp beide talen."

Indien nodig gaat een intake commissies langs bij stichtingen om de vragen zo goed mogelijk te inventariseren, anders wordt het in de matchgroep besproken. Ze checken of ze voldoen aan de criteria: draagt het bij aan het welzijn van bewoners van de stad, is het niet commercieel en zijn er ook al andere betrokkenen? "Hoe helderder dat is, hoe meer draagvlak je kunt creëren bij de andere partij." Ze koppelt en dan gaat de Matchgroep concreet aan de slag met de verzoeken. "Hier ontmoeten 'oude rotten' en 'jonge honden' elkaar. Fysiek, maar urgente kwesties bespreken we ook in een appgroep."

De Zutphense Uitdaging experimenteert nu met een app om sneller te kunnen matchen. In deze app worden vraag en aanbod direct inzichtelijk en kun je net zoals op de website laten zien welke matches gerealiseerd zijn. "Zo'n app lijkt me best handig, maar ik wil voorkomen dat er een soort 'marktplaats' ontstaat. Ik wil de vragen op maat blijven uitzetten bij bedrijven. Wij nemen hen veel

werk uit handen waardoor de drempel lager wordt. Zij willen graag iets goeds doen, maar hebben geen zin en tijd in rompslomp. Voorsorteren, noem ik dat ook wel. Filteren, en voorkomen dat bedrijven te pas en te onpas gevraagd worden om iets te doen. Een app moet het niet onoverzichtelijker maken."

Wel vindt Voorhout het belangrijk om een groepsgevoel tussen alle deelnemers te creëren. Tot nu toe werken de gewone sociale media kanalen daar goed voor. "Ik doe dat elke dag een uurtje. Maar dat uurtje wordt al snel meer, het is belangrijk je grenzen te bewaken en de berichten zo functioneel mogelijk te gebruiken. Als een bedrijf zich heeft ingezet voor een uitdaging, dan tweet ik daarover en zet het op Facebook en LinkedIn. Maar ook als ik ergens een leuk gesprek heb gevoerd. Het mes snijdt aan twee kanten. Het is goed voor onze zichtbaarheid en voor het imago van een bedrijf is het ook goed als ze door ons genoemd worden." •

OUDE ROTTEN EN JONGE HONDEN

Het doel van de Utrechtse Uitdaging is om maatschappelijk verantwoord ondernemen bij bedrijven te stimuleren. Op hun site komen vragen binnen van stichtingen, verenigingen en buurtgroepen. Zij zoeken kennis, extra handen of spullen. Na toetsing worden bedrijven aan deze vragen gekoppeld. Werknemers of zzp'ers geven tijd en expertise vanuit een Matchgroep. Hier ontmoeten 'oude rotten' en 'jonge honden' uit het bedrijfsleven elkaar. De Nederlandse Uitdaging steunt ruim zestig lokale uitdagingen. In 2016 waren er 6500 geslaagde matches.

<http://utrechtseuitdaging.nl>

Inge Voorhout:

"Een app moet het niet onoverzichtelijker maken"

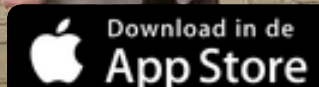
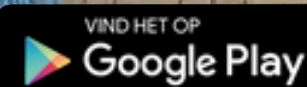
Ontdek je buurt.

Meer dan 4.000 buurten door heel Nederland gebruiken Nextdoor al.

Je straat + huisnummer, woonplaats

Voer je e-mailadres in

Vind je buurt



Van Washington naar Woerden

Buurtapp Nextdoor een jaar actief in Nederland

Nextdoor is in de Verenigde Staten al ruim vijf jaar een groot succes. Vorig jaar werd de buurtapp ook in Nederland gelanceerd. Hoe staat er hier inmiddels voor? En wat zijn de verschillen en overeenkomsten tussen de Amerikaanse en Nederlandse variant?

Bowling Alone'. Zo luidde de titel van een spraakmakende publicatie die in 1995 in de Verenigde Staten verscheen. Hierin beschreef de Amerikaanse socioloog Robert Putnam de gestage afbrokkeling van de gemeenschapsbanden in zijn land. Op talloze terreinen doen mensen minder met elkaar. Of het nu gaat om de kerk, vrijwilligerswerk, het verenigingsleven of sportclubs. Putnam illustreerde dat aan de hand van bowlen, dé Amerikaanse volkssport. Weliswaar is het aantal beoefenaars op peil gebleven, maar bowlen in clubverband is drastisch gedaald. Vandaar de titel 'Bowling alone'.

Voor Nirav Tolia, CEO en medeoprichter van Nextdoor, vormde Putnams publicatie een grote inspiratiebron. Putnam pleitte namelijk voor herstel van het 'sociale kapitaal': de sociale netwerken en de voordelen die ze opleveren. Sociaal kapitaal zorgt voor cohesie, draagt bij aan meer veiligheid, een betere gezondheid en meer zorgzaamheid. Buurten spelen hierin een belangrijke rol, stelde Putnam. Ook Tolia vond het belangrijk om burens weer met elkaar in contact brengen. Dus richtte hij vijf jaar geleden de buurtapp Nextdoor op, met de missie bij te dragen aan betere, veiligere en gezelligere buurten. Door de app, die ook als website beschikbaar is, leg je gemakkelijk contact met je burens. Je kunt bijvoorbeeld samen een evenement organiseren, een oproep doen voor een vermiste kat of spullen aanbieden. Inmiddels is Nextdoor ruim vijf jaar actief in de

"In de VS zijn al 2200 overheden bij Nextdoor aangesloten."

Verenigde Staten. Dagelijks maken er zo'n 137.000 buurten – 70% van alle Amerikaanse buurten – gebruik van.

Verschillen

Vorig jaar breidde Nextdoor uit naar Nederland, als eerste land na de Verenigde Staten. Een belangrijke reden is dat Nederland volgens Nextdoor een van de meest sociaal betrokken landen ter wereld is. Veel mensen zijn vrijwilliger of actief in een vereniging. Bovendien zijn we trots op onze buurt en houden we van gezelligheid. Ook lopen we voorop in het gebruik van social media.

Net als in de Verenigde Staten is Nextdoor in Nederland een groeiend succes. Inmiddels is 45% van alle Nederlandse buurten op de app actief. Toch zijn er wel enkele verschillen tussen de Amerikaanse en



"De VS en Nederland gebruiken Nextdoor voor dezelfde doeleinden. Zoals vraag en aanbod van spullen, straatschoonmaakacties en buurtpreventie."

de Nederlandse variant. Zo verliep de groei bij de start in ons land veel sneller. Een van de oorzaken is dat Nextdoor in de Verenigde Staten deelnemers vraagt eerst zelf een buurtgrens te trekken en een buurtnaam te geven. In Nederland maakt Nextdoor gebruik van de bestaande CBS-buurtindeling, waardoor de drempel voor buurtbewoners om zich aan te melden lager ligt. Dit verschil zorgt ook voor een andere geografische spreiding. In de Verenigde Staten verspreidde Nextdoor zich als een olievlek langzaam over het land. Bij ons kwam de app door heel Nederland tegelijk van de grond. De groei ging het hardst in Vinex- en nieuwbouwwijken. Nieuwe bewoners leren elkaar via de app gemakkelijk kennen.

Zelfde doeleinden

Ondanks de verschillen wordt Nextdoor in de Verenigde Staten en Nederland voor nagenoeg dezelfde doeleinden gebruikt. In beide landen is vraag en aanbod van bijvoorbeeld spullen het meest besproken thema. Andere onderwerpen die vaak de revue passeren zijn (informele) burenhulp, straatschoonmaakacties en buurtpreventie. Maar ook verkeersveiligheid, vrijwilligerswerk en tips en aanbevelingen voor bijvoorbeeld een nieuw restaurant. Nederland leert bovendien van nieuwe ontwikkelingen in de Verenigde Staten, waar al 2200 overheids-



instanties bij Nextdoor zijn aangesloten, zoals gemeenten, politie en brandweer. Zij kunnen niet in de groepscommunicatie van de buurt kijken, maar wel contact leggen met een groep of individu. Bijvoorbeeld om te waarschuwen en hulp te verlenen bij natuurrampen. In Nederland lopen nu enkele vergelijkbare pilots. Zo is er in Hendrik-Ido-Ambacht een pilot gericht op buurtveiligheid waarin de gemeente, politie en het buurtpreventieteam samenwerken.

Concrete ervaringen

Nextdoor hoopt binnen enkele jaren in alle Nederlandse buurten actief te zijn. Dat lijkt een haalbare ambitie. Een buurt telt mee als er minimaal tien leden actief zijn. Ook de duidelijk afgebakende CBS-buurten helpen een handje.

De eerste ervaringen met Nextdoor in ons land zijn positief. Nextdoor ondervroeg meer dan 1100 Nederlandse burens uit de top 35 grootste en actieve buurten. Hoe ervaren ze hun buurt sinds ze actief zijn op Nextdoor? 34% zegt dat de buurt nu socialer is, 20% ervaart de buurt als veiliger en nog eens 11% vindt de buurt nu gezelliger. Het zal ook Robert Putnam, de auteur van Bowling Alone, deugd doen. •

Kort

Ambities digitale overheid bijgesteld

Minister Plasterk had zich in 2013 in een visiebrief voorgenomen dat zowel bedrijven als burgers uiterlijk in 2017 al hun zaken digitaal met de overheid kunnen afhandelen. Maar het schiet allemaal niet zo op. Hoewel er in de afgelopen tien jaar een sterke versnelling is te zien in de ontwikkelingen, is de inhaalslag onvoldoende om de doelstellingen uit 2013 te behalen.

In 2016 was 62% van de gemeentelijke diensten af te nemen. Maar hoe succesvol gebruiken burgers en ondernemers het digitale kanaal bij gemeenten eigenlijk in de praktijk? Om daar een beter beeld van te krijgen is in december 2016 een landelijk onderzoek gestart met 145 gemeenten. Op de site www.digitaleklantreisoverheid.nl kun je er meer over lezen. •

Nemen de robots het straks over?

De helft van het werk dat nu nog door mensen wordt gedaan, kan tegen 2055 zijn overgenomen door robots. Dat blijkt uit het nieuws McKinsey-rapport over werk. Het internationale adviesbureau maakt bij deze voorspelling onderscheid tussen banen en taken. Zo gaan er niet per se banen verloren, maar verdwijnen in elke baan taken.

Daarnaast komen er ook weer banen bij: voor bijvoorbeeld ingenieurs, trainers en softwareontwikkelaars. En robots kunnen banen opleveren. VDL in Born heeft 650 robots ingezet om de montagelijnen volledig te automatiseren.

Links & apps

Nextdoor.nl
Verbeterdebuurt.nl
Burennetwerk.nl
Bankjescollectief.nl
Popupkerk.nl
Voordewereldvanmorgen.nl
Wehelsen.nl
Thuisafgehaald.nl
Peerby.nl
Pratenoververlies.nl
Buurthulp.nl
Zorgvoorelkaar.com

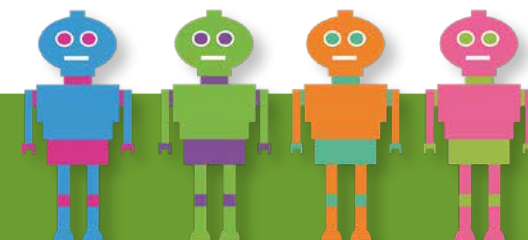
ren. Dat kostte in eerste instantie banen, maar doordat VDL daardoor nieuwe orders wist binnen te halen, groeide in vier jaar het aantal werknemers van 1500 naar 4000.

Na alle doemscenario's van de afgelopen jaren is dit een welkome nuance. Een van de onderzoekers zegt: 'We moeten de mensen vooral vragen wat hen kan helpen bij hun werk. Daarop kunnen robots worden ontwikkeld. Technologie moet het leven makkelijker maken, niet moeilijker.'

(Bron: Financieel Dagblad, 30 januari 2017)



ILLUSTRATIE: PIXABAY





NATIONAAL ARCHIEF/COLLECTIE SPAARNESTAD/FOTOGRAFIE ONBEKEND

In de jaren '80 nemen bewoners van wijken met achterstallig onderhoud steeds meer het heft zelf in handen. In heel Nederland worden werkgroepen opgericht in de hoop het tij te keren. De initiatiefnemers zijn veelal bezorgd over de verloederding van hun woonomgeving. Ze gaan van deur tot deur om buurtbewoners te spreken over hun leefomgeving.

2017

Met de app van Nextdoor kunnen buren online gesprekken met elkaar voeren om het leven te verbeteren in de buurt. Je kunt via dit besloten, sociale netwerk bijvoorbeeld buurtpreventie opzetten, een betrouwbare oppas vinden, samen in actie komen voor een buurtmoestuin of gewoon, elkaar beter leren kennen.



FOTO: WIL GROENHUIJSEN