

# Het Verbeelde Buurtgevoel

## Sociaal Kapitaal op Internetfora van Toekomstige Buurtgenoten



*Hoi allemaal, de allerbeste wensen voor 2009 gewenst en dat we de leukste straat worden van Breda, Brabant.. ach wat zeg ik.. van heel Nederland, haha!!*

*Zijn er bewoners die interesse hebben om zich al dan niet officieel te verenigen? Zijn er juristen in de zaal? Ik ben bereid om daar een bijdrage aan te leveren. Het lijkt me goed om uiteindelijk te kijken of een samenwerking kan komen richting de aannemer van de ontwikkelaars.*



*Zou alleen een voorstrijk voor stucwerk niet genoeg zijn? Dat is een soort laag, waardoor stucwerk beter blijft zitten. Lijkt mij beter dan sauzen direct op de muur.*

**Auteur: Marloes van Brugge**

**Studentnummer: 304866**

**Rotterdam, april 2010**

**Scriptiebegeleider: Stef Aupers**

**Opleiding: Master Grootstedelijke Vraagstukken en Beleid**

**Faculteit der Sociale Wetenschappen**

**Erasmus Universiteit Rotterdam**

# Het Verbeelde Buurtgevoel

## Sociaal Kapitaal op Internetfora van Toekomstige Buurtgenoten

### Inhoudsopgave

#### Voorwoord

#### Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Onderwerp en probleemstelling	5
1.2 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie	6
1.3 Opbouw van het onderzoek	7

#### Hoofdstuk 2 Theorie

2.1 Sociaal kapitaal in de buurt	8
2.2 Virtueel sociaal kapitaal	11

#### Hoofdstuk 3 Research Design

3.1 Kwalitatieve casestudy	16
3.2 Casuselectie en casusbeschrijving	16
3.3 Het onderzoeksproces	20

#### Hoofdstuk 4 Losse bindingen en sterke bindingen online

4.1 Inleiding data-analyse	23
4.2 Losse bindingen in de virtuele buurt	24
4.2.1 Praktische losse bindingen	26
4.2.2 Affectieve losse bindingen	28
4.3 Sterke bindingen in de virtuele buurt	30

#### Hoofdstuk 5 Online samenwerking en het virtuele buurtgevoel

5.1 Collectieve acties	33
5.2 Andere vormen van samenwerking	34
5.3 Forum als collectief goed	35
5.4 Virtueel buurtgevoel	35

<b>Hoofdstuk 6 Het nut van de fora als de buurten bewoond zijn</b>	
6.1 Offline buurtgevoel	39
6.2 Gebruik van de fora	41
<b>Hoofdstuk 7: Conclusie</b>	45
<b>Bibliografie</b>	48

## **Voorwoord**

Deze scriptie heb ik geschreven ter afsluiting van de sociologie master Grootstedelijke Vraagstukken en Beleid. Ik bedank bovenal mijn vriend Stijn, want zonder zijn aanmoediging had ik de discipline om te studeren moeilijk op kunnen brengen. Hij heeft bovendien mijn scriptie gelezen en mij tips gegeven voor de leesbaarheid. Ik bedank Stef Aupers, hij heeft mij begeleid bij het schrijven van deze scriptie. Ook wil ik Anja en Cor bedanken voor het nakijken van de scriptie. Chantal, Fatima, Tanja en Tamara bedank ik voor de leuke studietijd. We zijn veel samen opgetrokken en we hebben vaak samen gestudeerd. Zij maakten de studietijd niet alleen interessanter door de discussies die we hadden over de studiestof, maar ook gezellig.

## Hoofdstuk 1 Inleiding

### 1.1 Onderwerp en probleemstelling

Beleidsmakers evenals wetenschappers hebben veel aandacht voor sociale contacten in de wijk. Het belang van goede burenrelaties is wetenschappelijk onderzocht en beschreven. Burenrelaties zijn geanalyseerd en getypeerd. Er zijn verschuivingen zichtbaar door een veranderende samenleving en ideeën over de noodzakelijke intensiviteit van het burencontact verschillen. Uit studies, vanaf de jaren vijftig tot meer recente publicaties, kunnen we concluderen dat het burencontact vermindert en dat dit negatieve effecten heeft op zaken als samenwerking en het zich veilig en thuis voelen in de buurt (van Doorn, 1955; Nauta, 1973, Putnam, 2000 en 2007; Blokland, 2005). Onderzoekers wijten dit aan het wegvallen van vroegere buurtvoorzieningen en instituties waar buurtgenoten elkaar ontmoetten (Oldenburg, 1989; Blokland, 2005, Putnam, 2000). Daarbij is vandaag de dag de noodzaak veel geringer om burencontacten te onderhouden. Men is niet meer op elkaar aangewezen zoals vroeger (Blokland, 2005). De technologische ontwikkeling is één van de maatschappelijke ontwikkelingen waardoor we minder van de buurt gebruik maken. We verlaten de buurt met de auto, we blijven meer binnenshuis om televisie te kijken en onze contacten strekken zich uit tot ver buiten de buurt dankzij de telecommunicatie (ibid:110).

Er zijn echter ook aanwijzingen dat burencontacten onder invloed van technologische ontwikkelingen juist weer aantrekken. In 2008 was 86% van de huishoudens in Nederland aangesloten op het internet (CBS, 2008). Het internet biedt de mogelijkheid contacten te leggen met vreemden en bekenden via tal van fora. Fora betreffen altijd een specifiek onderwerp. Gebruikers kunnen inloggen en online communiceren met anderen over gedeelde interesses. Zij plaatsen berichten waarop andere gebruikers reageren. Ook kopers van woningen in nieuwbouwwijken zoeken elkaar steeds vaker online op en communiceren met elkaar via een internetforum. Er ontstaan zo contacten tussen bewoners die in de toekomst buren en buurtgenoten zullen zijn, nog voordat er überhaupt een wijk bestaat. Dit fenomeen heeft mijn aandacht getrokken. Sociologen verwijzen steeds weer naar de teloorgang van de buurtgemeenschap en benadrukken het belang van contact tussen buren. Daarbij wordt steeds uitgegaan van contact in levende lijve. Ik heb onderzocht of de contacten van toekomstige buurtgenoten op de internetfora eveneens kunnen leiden tot uitwisseling van sociaal kapitaal. Hoe werken contacten op de betreffende internetfora en waartoe leiden zij? Wanneer is een dergelijk forum relevant voor toekomstige buurtgenoten? Welke betekenis kennen gebruikers toe aan zo'n forum? Kan een forum van toekomstige bewoners van een nog te bouwen wijk dienen als smeerolie voor toekomstige offline relaties in de wijk? Uit al deze vragen vloeit de volgende

probleemstelling voor dit onderzoek:

*Wat zijn de sociale implicaties van internetfora voor toekomstige bewoners van nieuwbouwwijken?*

## **1.2 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie**

### **Wetenschappelijke relevantie**

Hoewel er veel geschreven is over de sociale implicaties van internetgebruik, is er nog weinig empirisch onderzoek verricht. Op grond van de analyses die wel zijn verricht worden generaliserende uitspraken gedaan in de zin van “het internet leidt (niet) tot...” (zoals Hampton en Wellman, 2003; Wellman, 2002; Quan-Haase, 2002; Putnam, 2000). Internetcommunicatie en de relatie tussen online en offline contact is veelzijdig en is in vele uiteenlopende contexten terug te vinden. Generaliseren is daarom niet op zijn plaats. In grote lijnen zijn de verrichte analyses in te delen in twee soorten contexten. Enerzijds is er onderzoek gedaan naar de sociale implicaties van internet in de offline context. Dat wil zeggen dat onderzocht is wat de invloed is van internetcommunicatie op een fysieke, plaatsgebonden gemeenschap (Hampton en Wellman, 2003). Anderzijds zijn er onderzoeken verricht naar het ontstaan van virtuele gemeenschappen, dus in een online context, waarbinnen mensen die offline nooit kennis hebben gemaakt, elkaar online ontmoeten (De Koster en Houtman, 2008; Rheingold, 1993; Reid, 1991). Echter, er zijn meer contexten waarin internetcontact voorkomt. Er bestaan bijvoorbeeld datingsites waarbij mensen online een partner zoeken. Als het online lijkt te klikken, zoeken zij elkaar offline op. Ik analyseer weer een andere situatie waarbij vreemden elkaar online opzoeken, omdat zij weten dat zij in de toekomst in een offline en fysieke context elkaar zeer waarschijnlijk eens tegen het lijf zullen lopen of zelfs directe burens worden. Dit is het geval bij de internetfora van toekomstige buurtgenoten. Dit onderzoek is een aanvulling op eerder onderzoek naar de sociale implicaties van internetgebruik. Ik ga na of conclusies uit eerder onderzoek naar virtueel sociaal kapitaal opgaan in deze context. Bestaande theorieën over offline burensrelaties en sociaal kapitaal bepalen mijn focus in de analyse. In hoofdstuk 2 ga ik in op deze theorieën en concepten.

### **Maatschappelijke relevantie**

Het Nederlandse Grotestedenbeleid is veelal op wijken en buurten gericht. Ook in dit beleid gaat men ervan uit dat de sociale contacten in de wijk of buurt bijdragen aan de uitwisseling van sociaal kapitaal en dat zwakkere groepen in de samenleving zo beter kunnen meedraaien in de maatschappij. Het verminderde contact tussen buurtbewoners wordt gezien als één van de veroorzakers van verloedering en onveiligheid. Een leefbare buurt is een buurt waar men elkaar kent,

waar sociale controle is en waar men zich veilig voelt. Burencontact en samenwerking zouden de ingrediënten zijn voor zo'n leefbare buurt. In 2007 werd de eerste minister voor Wonen, Wijken en Integratie benoemd in het kabinet-Balkenende IV (Minister Ella Vogelaar). In de kennisagenda van de ministers van WWI en VROM is *'Bevorderen van sociale samenhang in wijken en steden'* (Ministerie van VROM, 2008) een van de onderwerpen. Er wordt gesproken over de toenemende onthechting van de buurt als gevolg van individualisering, hetgeen versterking van de sociale samenhang kan bemoeilijken.

*'Steeds meer bewoners gaan tijdelijke, wisselende en geografisch verspreide maatschappelijke contacten aan. Zij hebben relatief weinig binding met de wijk en gaan nauwelijks structurele relaties aan in hun directe leefomgeving. Ze onderscheiden zich steeds duidelijker van de groep die nog wel een sterke lokale binding voelt.'* (Ministerie van VROM, 2008:16).

In de kennisagenda wordt bovendien de vraag gesteld *'Welke technologische ontwikkelingen bieden kansen voor het bevorderen van sociale samenhang tussen mensen?'* (ibid) Ik onderzoek of de internetfora van toekomstige buurtgenoten kunnen dienen als smeeroilje voor het sociale leven in de wijk.

### **1.3 Opbouw van het onderzoek**

De opbouw van dit onderzoeksrapport is als volgt: In hoofdstuk 2 ga ik in op de theorie die voor het onderzoek relevant is. Ik bespreek eerst theorieën over sociaal kapitaal en de buurtgemeenschap, die zijn gebaseerd op offline contacten tussen mensen. Deze theorieën houden nog geen rekening met de mogelijkheden van het internet. Vervolgens komen theorieën over sociaal kapitaal op het internet aan bod. Uit dit onderzoek zal blijken of deze theorieën opgaan voor de casussen die ik onderzoek. In hoofdstuk 3 komt het onderzoeksontwerp aan bod, ofwel, hoe ben ik te werk gegaan. Ik motiveer hier mijn keuzes voor een inductieve kwalitatieve casestudy, ik beschrijf de geselecteerde casussen en hoe ik tot deze selectie ben gekomen. Dan volgt een beschrijving van het onderzoeksproces. Vanaf hoofdstuk 4 komen de resultaten aan bod. In hoofdstuk 4 laat ik zien dat de internetfora leiden tot met name losse bindingen tussen toekomstige buurtgenoten. Daarnaast ontstaan er verschillende vormen van samenwerking online. Dit is beschreven in hoofdstuk 5 evenals de betekenis van de losse bindingen en de samenwerking voor het gemeenschapsgevoel. In hoofdstuk 6 ga ik in op de betekenis van de fora als de buurten bewoond zijn. Ik rond dit rapport af met de conclusie in hoofdstuk 7.

## Hoofdstuk 2 Theorie

### 2.1. Sociaal kapitaal in de buurt

Sociaal kapitaal is een veel gebruikt begrip als wordt gesproken over de buurtgemeenschap. Over wat sociaal kapitaal precies is, bestaan verschillende ideeën. Het begrip is door verscheidene wetenschappers gedefinieerd en onderzocht. Bourdieu verstaat onder sociaal kapitaal de hulpbronnen die mensen aan hun informele sociale netwerken ontleen (Bourdieu, 2006). Sociaal kapitaal bestaat hier uit concrete hulprelaties. De hulp kan bestaan uit praktische hulp, maar ook uit het leveren van advies of informatie. Anders dan Bourdieu legt de Amerikaanse politicoloog Putnam niet de nadruk op de concrete hulprelatie, maar op de interactie. Putnam verstaat onder sociaal kapitaal de relaties tussen mensen (vrienden, burenen, vreemden), sociale netwerken en de reciproque normen met het daaruit voortvloeiende vertrouwen in anderen (Putnam, 2000:20-21). Sociaal kapitaal is van belang voor het maatschappelijk welzijn van individuen en voor het sociale gehalte en het coöperatieve vermogen van groepen. Het vergemakkelijkt het gecoördineerde gezamenlijke handelen om problemen op te lossen waarvoor men zich gesteld ziet en daarmee het efficiënt functioneren van een gemeenschap of democratisch politiek systeem. Het vermogen tot samenwerking wordt dus vergroot door interactie. Het zijn in het bijzonder netwerken en vormen van burgerbetrokkenheid die verbonden zijn met een intensieve horizontale interactie tussen de leden, die volgens Putnam gepaard gaan met de opbouw van veel sociaal kapitaal. Vooral het gecoördineerd samenwerken binnen het verenigingsleven leidt tot veel uitwisseling van sociaal kapitaal, meent Putnam (Putnam, 2000). Hij constateert dat er steeds minder verenigingsleven is en dat dit ten koste gaat van de uitwisseling van sociaal kapitaal (ibid).

Ook de buurtgemeenschap verdwijnt. Vaak wordt gedacht dat de buurtgemeenschap vroeger aangenamer was, omdat er gedragsregels golden waar men elkaar op aansprak, men hield rekening met elkaar en hielp elkaar (Blokland, 2005). Echter, Blokland laat aan de hand van haar onderzoek in de Rotterdamse buurt Hillesluis zien dat het in de jaren zeventig niet prettiger was in de buurt. De fatsoensnormen waren streng en je moest altijd op je hoede zijn voor roddel. Met burenen moest je de juiste balans vinden tussen hulp geven en aannemen en tussen behoud van je eigen privacy en het respecteren van de privacy van de ander (Blokland, 2005). Burencontacten waren vooral instrumenteel of waarderend van aard. Mensen vonden het belangrijk burenen te kennen en er contact mee te onderhouden, omdat dat handig was, bijvoorbeeld om de planten water te geven, of omdat zij vonden dat het nu eenmaal zo hoorde. Nauw of intiem contact met burenen werd vermeden. Er zou ruzie kunnen ontstaan en mensen zaten niet te wachten op te veel bemoeienis (Blokland,



2005). Nauta verwijst naar onderzoeken uit de jaren vijftig, waarin hetzelfde soort burenccontact beschreven wordt. Als burenen al over de vloer kwamen, namen zij een burenenrol aan, dat wil zeggen gescheiden van vrienden en kennissen (Nauta,1973:10-11). Het huis was vooral een privé-domein. Het is dus niet juist te denken dat de situatie van vroeger het leven in de buurt veel prettiger maakt. Het scheve beeld van de romantische vroegere buurtgemeenschap en de teloorgang ervan door de veranderende samenleving is alleen niet van vandaag. Van Doorn zei al in 1955:

*“Als tegenstuk van het schrikbeeld van de ‘atomiserende’, ‘ontwortelde’, ‘vereenzamende’ grootstad paradeert het ideaal van de ware wijk-‘gemeenschap’”* (Van Doorn, 1955 in Duyvendak, 1999).

Vandaag de dag zijn we veel vrijer in de keuze met wie en wat voor relaties we onderhouden (Blokland, 2005:205). We kunnen vriendschappen aangaan met burenen of we kunnen ons sociale leven volledig buiten de buurt houden. Het gevaar nu is dat buurten alleen nog een woonfunctie behouden en dat bewoners de buurt verder niet gebruiken. Dit heeft invloed op de burenenrelaties. Door afnemend buurtgebruik neemt ook het gemeenschapsgevoel af evenals de veiligheidsgevoelens van bewoners (Blokland, 2005). Als mensen elkaar minder tegen komen, voelen zij zich minder thuis in de buurt (Hajer en Reijndorp, 2001; Blokland, 2005). Gevoelens van onveiligheid komen vaak voort uit het niet kunnen inschatten van wie er op straat rondlopen en wat ze van plan zijn. Als mensen in een buurt elkaar van gezicht kennen, elkaar kunnen plaatsen en weten wie zij wel of niet kunnen vertrouwen is toenadering eenvoudiger. Als de nood aan de man is kunnen potentiële relaties worden omgezet in actieve relaties (Blokland, 2005; Nauta, 1973). Blokland noemt dit ‘publieke familiariteit’ (Blokland, 2005). Mann sprak in dit verband in 1954 reeds van ‘manifest neighbourliness’ en ‘latent neighbourliness’ (Mann 1954 in Nauta, 1973:9). ‘Manifest neighbourliness’ kenmerkt zich door interactie, bij elkaar op bezoek gaan, samen uitgaan (ibid). ‘Latent neighbourliness’ kenmerkt zich door positieve houdingen en gevoelens jegens burenen, die tot uiting komen in positieve handelingen als de nood aan de man is. Deze burenen houden meer afstand van elkaar (ibid). Völker heeft het over het gemeenschapsgevoel dat ontstaat wanneer men meer mensen kent in de buurt (Völker, 2005). Publieke familiariteit, latent neighbourliness of gemeenschapsgevoel: het gaat hier niet om een heel hechte gemeenschap. Ik spreek liever van ‘buurtgevoel’. Voor het buurtgevoel zijn losse relaties, elkaar min of meer kennen en kunnen plaatsen, voldoende. We hoeven geen goede vrienden te zijn met onze burenen, hoewel het wel weer mag, in tegenstelling tot vroeger. De voorkeur gaat zelfs uit naar wat lossere bindingen, ‘weak ties’ noemt Granovetter ze (Granovetter, 1973). Losse bindingen leiden tot veel uitwisseling van sociaal kapitaal. In deze context wordt onder sociaal kapitaal verstaan de hulpbronnen die mensen aan hun informele sociale netwerken ontlenen (Bourdieu, 2006). Losse bindingen zijn dus van belang voor

stijging op de sociaal-economische ladder (Granovetter, 1973). Het zijn bindingen tussen mensen waartussen geen nauwe band bestaat, maar die een beroep op elkaar kunnen doen als dat nodig is. Zij verschillen vaak meer van elkaar dan vrienden of familieleden en beschikken daardoor over zeer verschillende hulpbronnen die elkaar dus beter aanvullen, waardoor meer sociaal kapitaal wordt uitgewisseld (ibid). Putnam heeft het in dit verband over *'bridging social capital'* (Putnam, 2000) 'Sterke bindingen' daarentegen zijn relaties tussen mensen die frequent contact hebben en die een nauwe band hebben, zoals vrienden en familie. Zij vertonen vaak veel gelijkenissen. Omdat deze mensen over ongeveer dezelfde hulpbronnen beschikken, wordt tussen hen minder sociaal kapitaal uitgewisseld (Granovetter, 1973). Putnam spreekt van *'bonding social capital'* (Putnam, 2000) Daarom is het van belang ook met mensen buiten de eigen groep in contact te komen (ibid).

Een zekere bekendheid met elkaar is dus goed voor het onderlinge vertrouwen, het veiligheidsgevoel, het zich thuis voelen in de buurt en het vermogen tot samenwerking (Blokland, 2005; Völker, 2005; Putnam, 2007). Kortom voor wat ik noem: het buurtgevoel. Losse bindingen zijn voldoende voor dit buurtgevoel. Vroeger droegen publieke plaatsen in de wijk, zoals buurtwinkels, het badhuis en de gymclub, bij aan de onderlinge samenhang (Blokland, 2005; Nauta, 1973:13). Blokland pleit voor het terugbrengen van voorzieningen in de wijk waar mensen elkaar ontmoeten en losse bindingen ontstaan, ten behoeve van de samenhang en de veiligheidsgevoelens in de wijk. Ook Völker ziet dit als één van de weinige mogelijkheden om de buurtgemeenschap nieuw leven in te blazen. Oldenburg wijst in zijn boek *The Great Good Place* eveneens op het verdwijnen van lokale fysieke ontmoetingsplaatsen als cafés, buurtcentra en schoonheidssalons. Deze zijn ook volgens hem onmisbaar voor een vitale gemeenschap (Oldenburg, 1989). Putnam meent dat het een bloeiend verenigingsleven de sleutel is voor het onderlinge vertrouwen.

Fysieke ontmoeting in de buurt is een middel om te komen tot het buurtgevoel. Als dit middel niet meer voldoet aan de behoeften in de huidige samenleving, moet gezocht worden naar nieuwe middelen. Het internet is wellicht zo een middel. Kunnen de contacten op internetfora van toekomstige buurtgenoten leiden tot de losse bindingen die dat buurtgevoel creëren? Zijn die contacten voldoende, of is het noodzakelijk elkaar 'in het echt' te zien? Een gemeenschap bestaat niet alleen door fysieke nabijheid en homogeniteit, dus doordat men elkaar ziet en een bepaalde cultuur voortbrengt. Dat werd al gezegd in de jaren veertig (Merton 1948; Festinger et al, 1950; Caplow en Forman, 1950; Kuper 1953; Whyte 1956; Case 1967; Carey en Mapes, 1972 in Michelson, 1970). Onze contacten reiken tot ver buiten de buurt. Door communicatie kan men het gevoel krijgen tot een groep te behoren. Dat groepsgevoel kan zelfs ontstaan zonder dat men elkaar ooit ontmoet. Anderson spreekt van *'imagined communities'* (Anderson, 2006). Een natiestaat is bijvoorbeeld een

*imagined community* of verbeelde gemeenschap. In een verbeelde gemeenschap voelt men zich met elkaar verbonden doordat er een gemeenschappelijke deler is, ook al is men nog zo verschillend en kent men elkaar niet. De verbeelde gemeenschap van de natiestaat, heeft kunnen ontstaan dankzij de verspreiding van gedrukte boeken en media op grote schaal en het ontwikkelen van een moedertaal. Anderson spreekt van '*print-capitalism*' (ibid:44). Het kapitalisme zorgde ervoor dat boeken en andere media gedrukt werden in een taal die voor 'iedereen' leesbaar was, in plaats van bijvoorbeeld Latijn. Zo leerden mensen een gemeenschappelijke taal en spraken over dezelfde onderwerpen. Dit gaf een gevoel van gemeenschap. Men voelde zich met elkaar verbonden, zonder dat men elkaar kende (Anderson, 2006). Media kunnen dus een gemeenschapsgevoel creëren. Geldt dat ook voor het internet?

## **2.2 Virtueel sociaal kapitaal**

Natuurlijk hebben sociologen al onderzocht of internetcontact kan leiden tot een gemeenschapsgevoel. De opkomst van het internet, rond 1995, werd destijds door sommigen als bedreiging voor het sociale leven gezien, terwijl anderen er juist nieuwe mogelijkheden in zagen. Er werd gevreesd dat het internet mensen zou isoleren. Het offline contact zou verminderen, doordat mensen de deur niet meer uit hoefden om te communiceren. (Nie en Erbing, 2002) Anderen zagen het internet als een groot voordeel voor het sociale leven, omdat afstanden er niet meer toe deden. Je kunt eenvoudig en goedkoop communiceren met vrienden en familie die ver weg wonen en je kunt wereldwijd nieuwe mensen ontmoeten (bijv. Reingold, 1993). Vandaag de dag is internetcommunicatie een heel gewoon fenomeen in een groot deel van de wereld. Sociologen die het internet eerder als een bedreiging voor het sociale leven zagen, hebben hun theorieën bijgesteld (Kraut et al. 1998). In de literatuur worden echter nog steeds verschillende posities ingenomen in de literatuur over de sociale implicaties van internetcommunicatie. Nu gaat het niet meer zozeer over de vraag of internet mensen isoleert, maar of het internet bijdraagt aan de uitwisseling van sociaal kapitaal en of het internet kan leiden tot een gemeenschapsgevoel. In grote lijnen worden drie posities ingenomen. Ten eerste zijn er nog altijd theoretici die stellen dat gemeenschap altijd fysiek is. Gemeenschapsleden ontmoeten elkaar offline en een online gemeenschap is daarom onmogelijk. De tweede positie die wordt ingenomen is dat het internet een communicatiemiddel is voor offline relaties als collega's, familie en vrienden of als medium waar online het eerste contact ontstaat en waar offline een relatie uit voort kan komen. Is dat het geval, dan kan sociaal kapitaal worden uitgewisseld (Putnam, 2000; Kraut et al. 2002; Lockard, 1997, Quan-Haase et al., 2002). Anderen nemen een derde positie in, namelijk dat er online wel degelijk sociaal kapitaal kan worden uitgewisseld en een gemeenschap kan ontstaan. Deze drie posities licht ik toe.

Volgens de eerste positie kan internet nooit leiden tot een online gemeenschap. Een gemeenschap bestaat door geografische nabijheid. Lockard (1997) neemt deze positie in. Cyberspace suggereert een gemeenschap door middel van een online bibliotheek, een online winkel, een online brievenbus et cetera. In werkelijkheid is het slechts een faciliterend middel binnen de echte (offline) gemeenschap, zegt hij (Lockard, J. 1997:224). Lockard doet zijn beweringen niet op basis van analyses van internetcommunicatie. Hij is van mening dat een gemeenschap van fysieke aard is en online contact kan daarom nooit leiden tot een gemeenschap (Lockard, J. 1997). Theoretici die de tweede positie innemen, delen niet het idee dat een gemeenschap alleen door geografische nabijheid kan ontstaan, maar zien internetcontact desondanks als supplementair aan offline contact. Het kan de uitwisseling van sociaal kapitaal vereenvoudigen, maar het leidt niet tot uitwisseling van sociaal kapitaal. Internet is niet in staat een gemeenschap te versterken of te vernietigen, het is slechts een extra toevoeging aan het offline contact dat wordt geïntegreerd in het dagelijks leven (Quan-Haase et al., 2002; Wellman e.a., 2002; Putnam, 2000; Baym, 2009). Mensen houden contact via het internet als er reeds een binding bestaat tussen hen. Het is niet zo dat er een binding ontstaat tussen mensen die elkaar online ontmoeten en alleen online contact onderhouden. Anders dan Lockard hebben Quan-Haase e.a. en Hampton en Welmann (2003) wel gedegen empirisch onderzoek verricht waarop zij hun beweringen baseren. Hoewel deze analyses waardevol zijn om de sociale implicaties van het internet beter in beeld te krijgen, kunnen zij hiermee geen generaliserende uitspraken doen over de invloed van het internet op het sociale leven. Internet wordt gebruikt in vele contexten. De betekenis van online contact en de relatie tussen online en offline contact zijn daarom niet te generaliseren. Het is mogelijk dat de internetfora van nieuwbouwwijken wel leiden tot sociaal kapitaal en tot een buurtgevoel.

Putnam meent dat dit niet mogelijk is. Hij neemt ook de positie in dat online contact een gemeenschap hooguit kan versterken, maar niet een gemeenschap kan vormen. Niet omdat gemeenschap noodzakelijk van geografische aard is, maar omdat hij nog te veel obstakels ziet voor de uitwisseling van sociaal kapitaal online. Hij ziet nog teveel obstakels voor het internet om bij te dragen aan de uitwisseling van sociaal kapitaal (Putnam, 2000:174, 410). Ten eerste noemt hij de digitale kloof. Nog altijd heeft niet iedereen de middelen en kennis om toegang te hebben tot Internet (Putnam, 2000:174). Ten tweede noemt hij de onpersoonlijkheid, de psychologische afstand. Face-to-face netwerken zijn vaak dicht en begrensd in tegenstelling tot de anonieme en vluchtige internetnetwerken. Binnen online gemeenschappen is het daarom makkelijk te komen en gaan. Dat maakt het Internet aantrekkelijk, maar het bemoeilijkt het creëren van sociaal kapitaal. Als komen en gaan te eenvoudig is, zal betrokkenheid, vertrouwen en reciprociteit zich niet ontwikkelen, meent Putnam (ibid). Als derde obstakel voor de ontwikkeling van virtueel sociaalkapitaal ziet Putnam de

zeer specifieke interesse op basis waarvan mensen met elkaar communiceren. Ook al kan het om een zeer heterogene groep gaan, het gaat alleen over dat ene onderwerp. In plaats van meer heterogeniteit ontstaat meer homogeniteit. Als vierde obstakel noemt hij het eerder genoemde punt, namelijk dat internet een aanvulling is op face-to-face contact en niet een vervanging (ibid:177-178). Online komt men moeilijker tot consensus en men is minder solidair met elkaar dan bij face-to-face contact. Online worden deelnemers onpersoonlijk en ze zijn minder snel tevreden met de behaalde groepsresultaten. Er wordt meer vals gespeeld en men doet zich vaker als iemand anders voor. Naast het online contact van een groep is ook een fysiek sociaal netwerk nodig als sociale druk om actief te zijn als burger. Ofwel, sociaal kapitaal zal eerder een (reeds bestaand) middel zijn dat internetgemeenschappen actief kan maken, dan dat sociaal kapitaal ontstaat uit internetcommunicatie. De genoemde problemen zijn niet erg als het gaat om duidelijke praktische onderwerpen, maar wel als het gaat om vagere en onzekere situaties meent Putnam (ibid:167).

Ostrom (1990), (Rheingold, 1993) en Smith en Kollock (1999) nemen een derde positie in, in de discussie over de sociale implicaties van internetcontact. Zij zien een grote mate van samenwerking op internetfora, zonder de door Putnam benoemde obstakels. Online worden informatie en digitale goederen (als software) uitgewisseld op fora. Smith en Kollock benadert de digitale informatie of digitale goederen die individuen op internetfora plaatsten voor anderen als collectieve goederen. Deze collectieve goederen ontstaan door samenwerking, reciprociteit en betrokkenheid tussen mensen die elkaar online ontmoeten. Deze vorm van interactie wijst op het ontstaan van sociaal kapitaal online. Collectieve goederen, zijn goederen of diensten die worden gekenmerkt door twee eigenschappen. Ten eerste zijn collectieve goederen ondeelbaar. Wanneer iemand het goed gebruikt, blijft er evenveel over voor anderen. Het tweede kenmerk van een publiek goed is dat het haast niet mogelijk is mensen uit te sluiten van het gebruik ervan. Meestal hebben collectieve goederen deze karakteristieken in zekere mate, maar niet voor de volle honderd procent. Het zijn extremen (Olson, 1965). Veel internetgebruikers dragen bij aan de creatie van digitale collectieve goederen, zoals software en informatie voor anderen. (Smith en Kollock 1999:220-226). Deze digitale goederen voldoen aan de twee karakteristieken van collectieve goederen. Ze zijn voor honderd procent ondeelbaar. Iemand kan het goed gebruiken, door bijvoorbeeld een kopie te maken of informatie te gebruiken, zonder dat het goed verandert. Daarbij is het moeilijk mensen uit te sluiten van het gebruik ervan. In het geval van de internetfora die ik heb onderzocht, is het wel mogelijk mensen uit te sluiten, de beheerder kan iemand van het forum verwijderen. Het is echter niet mogelijk om informatie op het forum te plaatsen die alleen voor een deel van de forumgebruikers te lezen is. Binnen de groep kunnen mensen niet uitgesloten worden. Dankzij het internet kunnen veel digitale collectieve goederen, zoals internetfora, zonder veel kosten en moeite geproduceerd

worden. Anderen kunnen snel, eenvoudig en zonder veel kosten informatie toevoegen.

*“Any piece of information posted to an online community becomes a public good, because the network makes it available to the group as a whole and because one person’s “consumption” of the information does not diminish another person’s use of it.”* (Smith en Kollock, 1999:226)

De lage kosten en de eenvoud bevorderen de motivatie om bij te dragen aan de productie van collectieve goederen en de coördinatie wordt eenvoudiger, daar digitale collectieve goederen door een persoon geproduceerd kunnen worden (ibid: 220:226). Het Internet kan dus de creatie van digitale collectieve goederen bevorderen, maar de mogelijkheden die het internet biedt, zijn geen garantie voor een hoge mate van samenwerking (ibid: 221). Er moet voldoende motivatie zijn om bij te dragen aan het publieke goed. Putnam meent dat er online nooit een echte gemeenschap kan ontstaan, omdat het te makkelijk komen en gaan is binnen online gemeenschappen, waardoor reciprociteit en betrokkenheid niet kan ontstaan. Smith en Kollock daarentegen meent dat reciprociteit en betrokkenheid op online fora wel degelijk voorkomt. Het is vaak de motivatie om bij te dragen aan de productie van collectieve goederen online. Een forum moet dan wel voldoen aan de voorwaarden die Ostrom noemt. Om te voorkomen dat het wel een erg makkelijk komen en gaan is op een internetforum, zijn duidelijk begrensde en verdedigbare groepsgrenzen nodig. Deze, evenals vaststaande identiteiten van gebruikers, bevorderen de reciprociteit. Wanneer de populatie erg onstabiel is, is de verleiding groot om te profiteren van andermans investeringen en weer te vertrekken zonder zelf iets bij te dragen. Ook het registreren van identiteiten is van belang, om eerdere bijdragen terug te kunnen lezen. Dit stimuleert de reciprociteit. Gebruikers hoeven niet direct en evenredig iets bij te dragen, maar zij bouwen wel een soort schuld op. Een keer moeten zij iets bijdragen (Ostrom, 1990). Wordt aan deze voorwaarden niet volledig voldaan, dan ligt online samenwerking en collectieve actie minder voor de hand.

Online of offline, samenwerking brengt meestal spanning teweeg tussen de individuele en collectieve rationaliteit (Kollock en Smith, 1996). Ofwel, doet ieder wat het beste lijkt te zijn voor hem of haar zelf, dan heeft dat vaak een negatief resultaat voor alle gebruikers. Hardin beschrijft in *The Tragedy of the Commons* een groep herders die hun vee op hetzelfde openbare stuk land laten grazen. Iedere herder heeft er baat bij zoveel mogelijk vee op het land te laten grazen. Als iedere herder die rationele keuze maakt, is het resultaat dat het land niet meer bruikbaar is, voor niemand (Hardin, 1968). Olson noemt dit het *‘free riders’* probleem (Olson, 1965). Dergelijke sociale dilemma’s komen ook voor op internetfora (Ostrom, 1990; Kollock en Smith, 1996). Ten eerste moet men rekening houden met anderen bij het plaatsen van berichten. Wie overbodig lange berichten plaatst, maakt

zich schuldig aan 'free riding' ten koste van de inspanningen van anderen. Ten tweede hangt het succes van het forum af van de constante bijdragen van gebruikers. Vragen plaatsten en anderen nooit antwoorden, of discussies volgen zonder zelf iets toe te voegen is ook een manier van 'free riding'. Ten derde moeten gebruikers zich houden aan het thema op het forum en binnen het forum moeten zij berichten plaatsten onder het juiste onderwerp. Tot slot zal iedere gebruiker zich aan de regels moeten houden. Overtreding van de regels terwijl anderen moeite doen de normen te handhaven, is ook een vorm van 'free riding' die ten koste gaat van de bruikbaarheid van het forum. Hoe meer 'free riders', hoe moeilijker het wordt om bruikbare informatie en interactie te produceren (Kollock en Smith, 1996). Tot zover de drie posities in de literatuur.

Ik analyseer de online contacten van toekomstige buurtgenoten op internetfora. Relaties via het internet zijn vrij nieuw. We kunnen niet zeggen dat deze relaties minder van belang zijn dan offline relaties, tenzij de gebruiker zelf dat zo ervaart. Zoals Reingold zegt naar aanleiding van zijn eigen ervaringen als forumgebruiker op de WELL (Amerikaans systeem voor vele internetfora):

*'Those who find virtual communities cold places point at the limits of the technology, its most dangerous pitfalls.... but these critiques don't tell us how Philcat and Lhary and the Allisons and my own family could have found the community of support and information we found on the WELL when we needed it.'* (Rheingold, 1993:24)

De analyses die zijn verricht naar sociaal kapitaal en gemeenschap op internet, betreffen steeds een fysieke context of een volledige online context. Hampton en Wellman (2003) hebben bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar de sociale implicaties van internet in een Canadese buitenwijk, Netville. Reingold (1993) en Smith en Kollock (1999) heeft zuivere online "gemeenschappen" bestudeerd. Mijn casestudy onderscheidt zich hiervan. Ik analyseer online contacten tussen mensen die in de toekomst in een buurt of straat zullen wonen. Ik onderzoek de sociale implicaties van dit online contact, voordat er sprake kan zijn van een gemeenschap door geografische nabijheid. De vraag is welke van de drie posities van toepassing zijn in het licht van deze case study naar de internetfora van toekomstige buurtgenoten. Is het mogelijk dat er online sociaal kapitaal wordt uitgewisseld en er een buurtgevoel ontstaat?

## Hoofdstuk 3 Research Design

### 3.1 Kwalitatieve casestudy

Ik heb onderzocht wat de sociale implicaties zijn van de contacten via de internetfora. Hoe gaan forumgebruikers met elkaar om en is dit waardevol volgens de besproken theorieën over offline sociaal kapitaal. Omdat de situatie waarin de internetfora gebruikt worden, van veranderende en dus tijdelijke aard is, heb ik gekozen voor een casestudy. Na de periode van de bouw volgt immers de oplevering van de huizen en bewoning van de wijk. Omdat het een Case study betreft is het niet mogelijk generaliserende uitspraken te doen over de bevindingen. Ieder forum en iedere toekomstige wijk verschillen van elkaar. Ik heb gekozen voor drie fora, die allen in een andere fase verkeren ten aanzien van de bouw en de bewoning van de buurt of straat om inzicht te krijgen in de rol van de fora in die verschillende fasen. Het betreft een kwalitatief, theorievormend onderzoek. De confrontatie met de fora was de aanleiding voor het onderzoek. Ik ben meerdere fora gaan analyseren en dit heeft geleid tot een eerste focus in het onderzoek. De onderzoeksvraag was breed en open, om zo min mogelijk sturend te zijn. Teveel focus op een hypothese of een sterk afgebakende onderzoeksvraag kan ertoe leiden dat andere zaken over het hoofd worden gezien. De keuze voor een kwalitatief onderzoek is gebaseerd op mijn interesse in de beleving van de gebruikers van de fora. Hoe ervaren zij het online contact met hun toekomstige burens? En wat zegt dit aan de hand van de bestaande theorieën over sociaal kapitaal en gemeenschap? Mijn bedoeling is niet om te toetsen of de internetfora leiden tot bijvoorbeeld méér uitwisseling van sociaal kapitaal in een buurt. Het is immers moeilijk na te gaan of er sociaal kapitaal zou worden uitgewisseld zonder internetforum zodra de huizen bewoond zijn. Het gaat erom of de uitwisseling van sociaal kapitaal op de fora mogelijk is zonder geografische gemeenschap en zo ja, wat voor sociaal kapitaal dit is en of dit kan leiden tot een gemeenschapsgevoel.

### 3.2 Casusselectie en casusbeschrijving

Ontwikkelaars, leveranciers en andere commerciële partijen is het opgevallen dat kopers elkaar online ontmoeten en vragen, tips, klachten en problemen met elkaar delen op fora. Zij zijn hierop ingesprongen door zelf internetfora aan te bieden. Zij hebben daar andere belangen bij dan toekomstige bewoners. Zo zijn er commerciële fora die hun inkomsten uit advertenties halen en er zijn ontwikkelaars die een forum starten voor de kopers, om als eerste te horen welke wensen en klachten de kopers hebben (AM Wonen). Dit hoeft niet verkeerd te zijn, maar feit blijft dat de aanbieder, een commerciële partij, specifieke doelen voor ogen heeft met het forum, die niet vanuit de gebruikers zelf komen. Zelf werd ik van een forum verwijderd na mijn vraag of er nog meer fora



voor de betreffende wijk waren. Vragen naar concurrerende fora werden niet geaccepteerd. Daarbij werd de waarschuwing gegeven aan alle gebruikers dat het uitwisselen van emailadressen evenmin was toegestaan.

Er bestaan tal van commerciële sites waarop kopers eenvoudig een forum kunnen opzetten voor hun toekomstige buurtgenoten. Echter, deze commerciële websites controleren wat er op de fora wordt geplaatst en verwijderen bijdragen naar believen. Gebruikers krijgen ongevraagd te maken met adverteerders en bedrijven proberen hun diensten of waar te verkopen via de sites. Ik wil weten wat de sociale implicaties zijn van het gedrag online. Dan moet daar geen andere partij in sturen. Het eerste criterium voor de casusselectie was daarom dat de fora door toekomstige bewoners zelf worden beheerd en dat zij de regels bepalen, dus *bottom up*, zonder dat daar een commerciële partij achter zit. Veel kopers kiezen er voor zelf een forum op te zetten en te beheren. Dat kan bijvoorbeeld via MessageBoard.nl of via Hyves, zoals de fora die in deze scriptie zijn onderzocht. Ik licht kort toe wat de mogelijkheden zijn van MessageBoard.nl en Hyves voor gebruikers en beheerders. Op fora via messageboard.nl kunnen beheerders berichten verwijderen, gebruikers de toegang weigeren of later alsnog verwijderen. Op de fora kunnen de beheerders instellen of ook gebruikers nieuwe onderwerpen kunnen aanmaken. Onder een onderwerp plaatsen gebruikers berichten betreffende dat onderwerp. MessageBoard.nl biedt de mogelijkheid polls aan te maken, waarbij mensen hun stem kunnen uitbrengen met betrekking tot het onderwerp waarvoor de poll is aangemaakt. Het is bovendien mogelijk te chatten, mits deze functie is ingesteld door de beheerder, dus het voeren van een gesprek door het over en weer typen van tekst tussen twee of meer gebruikers die op dat moment online zijn. Om in te loggen op een forum via MessageBoard.nl moet de gebruiker zich registreren. Zo wordt zichtbaar hoeveel gebruikers het forum telt en hoeveel berichten iedere gebruiker heeft geplaatst. Hyves werkt net iets anders. Op Hyves kunnen “krabbels” worden geplaatst, korte berichten die niet onder een specifiek onderwerp vallen. Daarnaast kunnen onderwerpen worden aangemaakt, op Hyves heet dit een “buzz”, waar mensen discussiëren over een specifieke onderwerp. Ook hier kunnen polls aangemaakt worden. Buzz en polls kunnen door iedere gebruiker worden gestart. Om in te loggen op Hyves heeft iedere gebruiker een persoonlijke Hyvespagina nodig, waarop de gebruiker zich voorstelt. Mits opengesteld, is op iemands Hyvespagina te zien met wie hij of zij nog meer contact heeft via Hyves (Hyves vrienden), tenzij de gebruiker ervoor kiest dit af te schermen.

Het tweede criterium was dat het forum betrekking heeft op een buurt behorend tot een stad. Dit omdat juist in stadswijken veel onderzoek is gedaan naar de sociale verbanden. In dorpen zijn de sociale contacten in een buurt doorgaans intenser dan in een stad. Het derde criterium is dat de fora

gebruikt worden door meer dan 50% van de toekomstige bewoners van het gebied waarvoor het forum is opgezet en er moeten in de periode voor bewoning regelmatig en door verschillende gebruikers berichten op geplaatst worden, ofwel, er moet sprake zijn van voldoende loyaliteit. Niet alle fora bleken toegankelijk voor buitenstaanders. Soms is het aanmaken van een account genoeg, maar vaak wordt de toegang je alsnog ontzegd door de beheerder wanneer je geen bouwnummer kunt noemen. Veel beheerders en gebruikers bleken huiverig om buitenstaanders informatie te verschaffen. Een vierde criterium was dus de medewerking van de beheerder, om mij toegang tot het forum te verlenen om berichten te kunnen lezen. Ik heb zelf geen berichten geplaatst, omdat ik dan invloed zou uit oefenen op de communicatie op de fora. Uiteindelijk heb ik een keuze gemaakt voor de drie fora die hierna zijn beschreven, omdat ze in verschillende fasen verkeren, betreffende bouw en bewoning van de buurt of straat. Dit heeft mij inzicht gegeven in het gebruik van de fora in deze verschillende fasen.

### **Casus Utrecht**

<http://www.eiland6.com/forum>



Eiland 6, Utrecht in aanbouw

[www.eiland6.com/forum](http://www.eiland6.com/forum) is opgezet via MessageBoard.nl. Het forum is destijds opgezet voor de toekomstige bewoners van Eiland 6, een buurt in het nieuwbouwproject Terwijde, Leidse Rijn in Utrecht. Eiland 6 telt 154 woningen. Er zijn rijwoningen, twee-onder-een-kapwoningen en vrijstaande woningen. Eiland 6 is al twee jaar volledig bewoond, maar het forum is nog steeds in gebruik. Het forum is gestart door een koper op een forum van een commerciële aanbieder. Het huidige forum maakt gebruik van Messageboard.nl. Gebruikers hebben daartoe besloten en de berichten overgezet op het huidige forum, omdat mesasageboard.nl meer mogelijkheden biedt. Het huidige forum heeft

meerdere beheerders. Het forum is zo ingesteld dat iedere gebruiker een nieuw onderwerp kan aanmaken. Het beheer van de verschillende onderwerpen is verdeeld over een aantal kopers. Aan het einde van het veldwerk zijn er 5395 berichten geplaatst. Ook zijn er polls aangemaakt, om stemmen voor en tegen te tellen. In totaal hebben 323 gebruikers ingelogd, maar velen hebben zich niet voorgesteld als (toekomstige) bewoners. 130 kopers hebben zich wel voorgesteld, waarvan enkelen alweer verhuisd zijn en enkelen alleen een optie op een woning hadden. Op het moment van het onderzoek zijn er ongeveer 125 gebruikers die werkelijk in de wijk wonen. Ruim 80% van de 154 huishoudens heeft een account op het forum.

### **Casus Arnhem**

<http://www.huisinparklane.nl/>



Parklane, Arnhem ontmoeting op de bouwplaats

Voor de wijk Parklane in Arnhem is het forum [www.huisinparklane.nl](http://www.huisinparklane.nl) opgezet door een koper via het systeem MessageBoard.nl. De buurt Parklane maakt deel uit van het nieuwbouwproject Schuytgraaf. Parklane telt 239 woningen als het gereed is. Er komen rijwoningen, vrijstaande woningen, twee-onder-een-kapwoningen en particuliere bouwkvelds. In augustus 2008 zijn de eerste woningen opgeleverd. De bouw is nog niet afgerond en ook de infrastructuur is nog niet af. Op dit forum kan alleen de beheerder nieuwe onderwerpen aanmaken. Aan het einde van het veldwerk zijn er 3187 berichten geplaatst. Ook zijn er polls aangemaakt. Het forum is opgezet en wordt beheerd door een koper en dit is de enige beheerder. Op het forum zitten 138 gebruikers. Op dit forum heeft ieder huishouden doorgaans één account. Ongeveer 95% van de gebruikers is ook echt koper, dus ruim 54% van de 239 huishoudens gebruikt het forum.

## Casus Breda

<http://maasdijk-teteringen.hyves.nl/>



Maasdijk, Breda in aanbouw

Er is een Hyves opgezet, [www.maasdijk-teteringen.hyves.nl](http://www.maasdijk-teteringen.hyves.nl), door een koper voor een straat in de nieuwe buurt Maasdijk in Breda. Maasdijk maakt deel uit van het grotere nieuwbouwproject Waterdonken in Teteringen, Breda. Er worden 51 geschakelde woningen gebouwd. 10 zijn er nog niet verkocht. De eerste woning is aan het einde van de dataverzameling voor dit onderzoek opgeleverd. De volgende woningen zijn in de daarop volgende maanden opgeleverd, na afronding van het veldwerk. Op Hyves kan iedere gebruiker onderwerpen toevoegen. Op deze Hyves worden vooral veel krabbels geplaatst, korte berichten die niet in onder een specifiek onderwerp zijn geplaatst. Er is een aantal onderwerpen aangemaakt waaronder berichten worden geplaatst. De 'buzz' wordt ook gebruikt, dit is een ander kopje waaronder discussies geplaatst kunnen worden. Tot slot zijn er 'polls' aangemaakt. Op de Hyves zijn 3 beheerders en er zijn 42 gebruikers aangemeld. Sommige adressen hebben twee inlognamen. Circa 32 adressen van de 42 verkochte woningen maken gebruik van het forum, dus ruim 76 procent van de huishoudens.

### 3.3 Het onderzoeksproces

Door datatriangulatie heb ik een goed beeld kunnen krijgen van wat zich afspeelt op en rond de fora. Ik heb dus op verschillende manieren data verzameld. De eerste stappen waren oriënterend. Ik heb twintig fora van nieuwbouwwijken bezocht en de berichten geanalyseerd van enkele fora en soms van specifieke gebruikers. Ik heb mij niet laten leiden door een hypothese of afgebakende onderzoeksvragen, maar door wat ik zag gebeuren op de fora, door de sfeer die er heerste en door

de vragen die dit oproep. Vervolgens heb ik kwalitatieve interviews afgenomen om de motivaties, ervaringen en beleving van de forumgebruikers en beheerders te leren kennen, om te weten of er ook buiten de fora om met elkaar wordt gecommuniceerd en hoeveel waarde dit heeft voor de onderlinge relaties.

Ik heb interviews afgenomen onder vijf forumgebruikers en drie forumbeheerders, doorgaans bij hen thuis en twee maal telefonisch. Deze interviews waren semi-gestructureerd, zodat mensen over hun persoonlijke ervaringen met het online contact met hun toekomstige burens zouden vertellen, zonder daarin teveel gestuurd te worden. De interviews duurden een half uur tot anderhalf uur. De interviews brachten een aantal hoofdzaken naar voren waarvan ik meer wilde weten. Wat is de motivatie van andere forumgebruikers om het forum te gebruiken, hoe worden de virtuele ontmoetingen met toekomstige buurtgenoten ervaren en hoe intens zijn die contacten? Wordt er onderling samenwerking gezocht en zijn er ook onderlinge irritaties? En tot slot, kunnen de fora ervoor zorgen dat mensen zich al min of meer thuis voelen voordat de buurt er goed en wel staat? Deze vragen resulteerden in een enquête van 4 open vragen (8 inclusief subvragen). De enquête is op de fora geplaatst of gelinkt naar de webenquête. Behalve in Utrecht, leverde dit weinig reacties op. Ik heb gebruikers een persoonlijk bericht of email gestuurd met het verzoek tot medewerking. In Arnhem en Utrecht ben ik met de enquête langs de deuren gegaan. Uiteindelijk hebben 81 gebruikers de enquête ingevuld, waarvan 28 respondenten via de webenquête, 6 per email (via de Bredase Hyves) en 47 enquêtes heb ik afgegeven aan de deur en later die dag weer opgehaald. Verreweg de meeste respons komt via de webenquête uit Utrecht en via de enquêtes aan de deur in zowel Utrecht als Arnhem. In Breda zijn nog geen woningen opgeleverd, waardoor de gebruikers alleen online benaderd konden worden. Hierdoor is er weinig respons van de Bredase Hyves. Ik heb besloten de casus toch te gebruiken, omdat de reacties verrassend waren. Ook heb ik 24 niet-forumgebruikers telefonisch geïnterviewd. De respondenten wonen reeds in de Utrechtse en Arnhemse buurten. In Breda zijn er geen kopers die de Hyves niet gebruiken. De interviews duurden tien tot twintig minuten. Ik wilde weten waarom zij geen gebruik maken van het forum en of dit van invloed is op hun contact met buurtgenoten nadat zij in de buurt wonen. De resultaten van deze interviews bespreek ik kort in hoofdstuk 6 over het nut van de fora als de buurten bewoond zijn.

Tabel 3.1: Respondenten per internetforum

<b>Utrecht</b>	<b>Respo ndenten</b>
Enquête forumgebruikers	49
Interview forumbeheerders	2
Interview forumgebruikers	3
Interview niet-forumgebruikers	19
<b>totaal Utrecht</b>	<b>73</b>
<b>Gegevens buurt en forum Utrecht</b> buurt telt 154 verkochte woningen 145 bewoonde adressen circa 125 gebruikers (39,2% vulde enquête in )	
<b>Arnhem</b>	
Enquête forumgebruikers	26
Interview forumbeheerders	1
Interview forumgebruikers	0
Interview niet-forumgebruikers	5
<b>totaal Arnhem</b>	<b>32</b>
<b>Gegevens buurt en forum Arnhem</b> buurt telt 239 verkochte woningen 86 bewoonde adressen circa 131 gebruikers (circa 34% vulde enquête in)	
<b>Breda</b>	
Enquête forumgebruikers	6
Interview forumbeheerders	1
Interview forumgebruikers	1
Interview niet-forumgebruikers	n.v.t.
<b>totaal Breda</b>	<b>8</b>
<b>Gegevens buurt en forum Breda</b> straat telt 51 woningen, 41 verkocht nog niet bewoond 42 gebruikers, 32 adressen (18,75% van de 32 vulde enquête in)	

## Hoofdstuk 4 Losse bindingen en sterke bindingen online

### 4.1 Inleiding in de data-analyse

Online op de fora kreeg ik als lezer de indruk dat de gebruikers elkaar al redelijk kennen voor de oplevering van de huizen. Je zou het er 'gezellig' kunnen noemen, zoals ook de beheerder in Arnhem het noemt. Er was drukke uitwisseling van berichten zichtbaar. Toen ik per trein voor het eerste interview naar de wijk Parklane in Arnhem ging, was de aankomst op het splinternieuwe station Schuytgraaf allerm minst 'gezellig'. Het was er verlaten en er was geen beschutting tegen de harde wind. Aan de horizon zag ik hijskranen op een kale zandvlakte. Daar lag het nieuwbouwproject Schuytgraaf in aanbouw. Onderweg naar het adres van de forumbeheerder bleken de straten nog niet verhard te zijn. Het huis was kortgeleden opgeleverd en was alleen te voet, door het zand en over rioleringbuizen, bereikbaar. Mijn beeld van het knusse Parklane was op slag veranderd. Ik vroeg mij af of de mensen die het forum regelmatig gebruiken, dit beeld van de bouwplaats in gedachten hebben, of de sfeer die ik had ervaren op het forum. Hoe ervaren zij de sfeer op het forum? Ik was benieuwd naar de motivaties om online contact te zoeken met elkaar. Wat verwachten mensen ervan? En hoe ervaren zij het contact dat via het forum tot stand komt? Leren mensen elkaar echt kennen online? Zijn het oppervlakkige kennismakingen of ontstaan er zelfs vriendschappelijke banden? En als het er zo 'gezellig' kan zijn, ontstaan er dan ook ruzies online? Is er samenwerking ontstaan online?

Het komt allemaal voor, blijkt uit de analyse die in dit hoofdstuk aan bod komt. De fora worden gebruikt voor zeer praktische zaken rondom de nieuwbouwwoningen, maar ook voor het affectieve aspect van kennismaking. Via de Bredase Hyves zijn regelmatig offline ontmoetingen georganiseerd voor alle hyvesgebruikers, veel vaker dan op de andere twee fora. De motivatie van de oprichter van de Bredase Hyves was meer gericht op het affectieve aspect van de kennismaking. Hij is tevens de initiatiefnemer van de eerste offline ontmoetingen voor alle gebruikers. De motivatie van de oprichters van de twee andere fora is meer gericht op informatie-uitwisseling. Op deze twee fora is eenmaal een ontmoeting georganiseerd. Op het Arnhemse forum was daarvoor veel animo. Op het Utrechtse forum was er nauwelijks belangstelling. Naast de gezamenlijke offline ontmoetingen spreken gebruikers op alle drie de fora individueel met elkaar af. De fora leiden dus tot zowel online als offline contact. De mate van het offline contact tussen de gebruikers verschilt per forum en per gebruiker. Al deze contacten, zowel online als offline, ontstaan door de fora. Er is nog geen onderling contact door nabijheid in de buurt in deze fase. Na oplevering van de huizen verandert dit. Op het Arnhemse forum is al merkbaar dat het aantal berichten terugloopt, nu een deel van de wijk is

bewoond. Op het Utrechtse forum is het aantal berichten veel verder teruggelopen. De buurt is hier al twee jaar volledig bewoond. Het forum wordt nu nog weinig gebruikt en berichten op het forum leidt soms tot onderlinge irritaties in de buurt. De fora lijken hun functie te verliezen als de huizen zijn opgeleverd en ingericht en de buurten bewoond. Mensen kennen elkaar, wonen dicht bij elkaar en ze hebben elkaar niet meer zo vaak nodig voor praktische zaken.

Door de antwoorden in de enquêtes en de uitgeschreven interviews te groeperen heb ik terugkerende beweegredenen voor het gebruik van de fora gedestilleerd. Deze heb ik verdeeld in losse bindingen en sterke bindingen. Met losse bindingen bedoel ik dat mensen elkaar min of meer kennen, elkaar kennen bij naam en een beroep op elkaar kunnen doen als het nodig is. Zij onderhouden geen intensief contact. Deze contacten zijn van belang voor het buurtgevoel. Onder sterke bindingen versta ik affectieve relaties met een sterke band, waarbij mensen veel contact onderhouden, zoals vrienden. Deze contacten zijn belangrijk voor individuen, maar hoeven niet op buurtniveau te bestaan voor het buurtgevoel. Binnen de antwoorden die wijzen op losse bindingen zijn duidelijke patronen zichtbaar. Ik heb de losse bindingen aan de hand daarvan opgesplitst in twee typen. Relaties die voortkomen uit praktische motivaties noem ik “praktische losse bindingen”. Relaties voortkomend uit de behoefte aan kennismaking noem ik “affectieve losse bindingen.” In de volgende paragrafen licht ik beide typen losse bindingen toe, evenals de ontstane sterke bindingen. Dit doe ik aan de hand van citaten uit de interviews, uit de enquêtes en van de fora. In hoofdstuk 5 laat ik zien dat ontmoeting op de fora heeft geleid tot uiteenlopende vormen van samenwerking en welke betekenis de online interactie heeft voor de virtuele verbeelde gemeenschap. In hoofdstuk 6 ga ik in op het nut van de fora na de oplevering van de woningen.

#### **4.2 Losse bindingen in de virtuele buurt**

Op de internetfora zien we vooral losse bindingen ontstaan. De toekomstige buurtgenoten kennen elkaar min of meer door het forum. Ze kennen elkaar bij naam of dankzij de foto's op het forum van gezicht, ze weten van elkaar waar ze gaan wonen en hoe hun huishouden is samengesteld.

*“...je ziet eigenlijk meteen dat er al contacten ontstaan tussen mensen. Op die manier, eigenlijk voordat er ook nog maar een steen gelegd is, hebben bewoners toch al contact met elkaar. Je voelt je dan toch wel een beetje zielsverwanten in zo'n project. Ja, dat is eigenlijk waar het allemaal begonnen is.” (Arnhem, beheerder)*

*“De meeste mensen hebben hun gegevens netjes ingevoerd, dus je hebt of een foto als houvast of je hebt privé-informatie zeg maar, die mensen hebben vrijgeven als houvast, de*



*meeste mensen hebben wel gezegd of ze een gezin zijn, of ze kinderen hebben of niet. Ik kijk altijd wel wie de mensen zijn die reageren..." (Utrecht, interview)*

Maar wanneer spreken we van bindingen? Ik doel op relaties die over en weer worden erkend. Is dat ook het geval online? Hoe is dat na te gaan op de fora? Iemand kan informatie van het forum halen over een goede aannemer, maar dit leidt niet direct tot een binding met degenen die de informatie plaatsen. Er moet sprake zijn van reciprociteit. Of het nu gaat om kennismaken, gezelligheid en dergelijke of dat het gaat om praktische zaken. Er ontstaat geen binding wanneer iemand zich voorstelt op het forum, vertelt waar hij gaat wonen en dat hij daar erg veel zin in heeft, als niemand daarop reageert. Wanneer iedereen zich voorstelt en mensen reageren op elkaar met berichten, ontstaat er wel iets. Mensen maken kennis met elkaar. Hetzelfde geldt voor praktische tips en adviezen. Wanneer informatie wordt uitgewisseld op het forum tussen personen, ontstaat er een relatie. Wanneer iets wordt geplaatst en niemand reageert, ontstaat er niets. Zoals uitgelegd in paragraaf 3.2 gaat Smith en Kollock ervan uit dat reciprociteit de motivatie is van gebruikers om bij te dragen aan het ontstaan en in stand houden van een internetforum. Putnam meent dat het een te makkelijk komen en gaan is op internetfora, waardoor de reciprociteit niet voldoende zal zijn om sociaal kapitaal uit te wisselen. Maar Ostrom en Smith en Kollock stellen dat de reciprociteitsnorm wel degelijk op kan gaan wanneer internetfora voldoen aan de voorwaarden die zijn genoemd in paragraaf 3.2. De door mij onderzochte fora voldoen aan die voorwaarden. Het zijn begrensde fora, bedoeld voor kopers van huizen in een bepaald gebied (straat of buurt). Gebruikers moeten zich registreren. In Utrecht en Arnhem is het een vereiste van de forumbeheerder om je even voor te stellen en het nummer van je bouwperceel te vermelden. In Breda stelt iedereen zich voor op zijn of haar Hyves. En ook de eerdere bijdragen zijn terug te lezen op het forum.

Twee motivaties om bij te dragen aan de fora worden veel genoemd. Enerzijds is een veelgenoemde motivatie van een zeer praktische aard. Denk aan het vergaren van informatie over aannemers en andere praktische zaken, veelal rondom de verbouwing en inrichting van de woning. Anderzijds is de motivatie voor velen het kennismaken, de toekomstige bewoners alvast leren kennen en zo een beeld krijgen van de nieuwe buurt. Vaak worden beiden genoemd.

*"Hyves is voor mij tot nu toe een leuke en laagdrempelige manier om kennis te maken met een groot deel van de toekomstige straatbewoners. Het is vooral handig voor wederzijdse tips. Ook zijn er al enkele malen borrels georganiseerd via Hyves, iets dat anders zeker niet zou worden gedaan. Het is dus zowel leuk als praktisch." (Breda, enquête 76)*

*“- Sfeer proeven, kennismaken. We zaten eerst in Rotterdam*

*- Voor de kinderen kijken of er meer kinderen zijn*

*- Tips en info uitwisselen*

*- Acties via het forum, bijvoorbeeld gezamenlijk brieven schrijven*

*- Bij de bouw van het huis: waar loop je tegenaan? Hebben anderen dat ook?” (Utrecht , enquête 12)*

De losse bindingen die ontstaan dankzij de reciprociteitsnorm op de fora, splits ik op in “praktische losse bindingen”, dit zijn losse relaties waar een praktische motivatie achter zit, en “affectieve losse bindingen”, de motivatie achter deze relaties hebben te maken met het gevoelsleven. Beide typen licht ik toe in de volgende twee paragrafen.

#### **4.2.1 Praktische losse bindingen**

Veel mensen geven aan het forum te gebruiken voor praktische zaken. Er wordt informatie uitgewisseld evenals adviezen en ervaringen. Waar moet je op letten tijdens de bouw? Waar lopen anderen tegenaan? Alles is er te vinden. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld het meerwerk aan de woning, de voortgang van de bouw, ervaringen met leveranciers, aannemers, stukadoors en andere vaklieden en de inrichting van huis en tuin. Soms gaat het over andere zaken als de basisscholen in de omgeving of er wordt een kinderopvang gezocht.

De noodzaak van reciprociteit daarbij wordt soms letterlijk beschreven:

*“Het voordeel was dat je op de hoogte werd gehouden van alle problemen die huizen voor ons hadden. Je kon je dus beter voorbereiden. Dus voordat een probleem kon ontstaan, namen we al contact op met de aannemer. Andersom was het dus wel zaak dat we onze bevindingen zo snel mogelijk op het forum zetten, zodat anderen daar nog van konden profiteren. Tweerichtingsverkeer dus. Ook was het leuk om foto's te zien van je eigen huis als je een keer niet naar de bouwplaats kon.” (Utrecht, enquête 29)*

Ook anderen zijn zich ervan bewust dat het forum pas nuttig is als je niet alleen neemt, maar ook geeft. Gebruikers spreken in de enquêtes en in de interviews over het *uitwisselen* van tips en informatie en *het met elkaar* bespreken van problemen. Zij hebben het over *vragen stellen en vragen beantwoorden*, berichten *plaatsen*, informatie *uitwisselen* en *delen*. Ook hieruit blijkt de online interactie en reciprociteitsnorm. Op het Utrechtse forum: *“Vooral tips en geconstateerde mankementen waren heel belangrijk om op het forum te plaatsen...”* (Utrecht, enquête 9) en op de fora van Arnhem en Breda:

*“...elkaar op de hoogte houden van de laatste stand van zaken op de bouwplaats; - ervaringen uitwisselen over bouwbedrijf en onderaannemers; tips geven (bv.: bij dat keukenbedrijf is x% korting te krijgen); vragen stellen over de doe-het-zelf activiteiten (behangen, vloeren, etc.)” (Arnhem, enquête 30)*

*“Hyves is voor mij een informatiebron om kennis te vergaren, maar ook om te delen. Bijvoorbeeld, zijn er bewoners die een uitbouw gaan plaatsen? Wat doen ze met de keuken of de badkamer? Wat vinden ze van het feit dat er 32 parkeerplaatsen zijn voor 36 woningen? Wat leeft er bij de andere bewoners? etc....” (Breda, enquête 74)*

Deze wederzijdse contacten kunnen nog steeds onpersoonlijk zijn. Gebruikers hebben wel het idee dat zij ook iets moeten bijdragen, maar wellicht weten zij niet aan wie precies zij vragen stellen en informatie geven. De reciprociteitsnorm betreft niet per se de persoon waarvan je iets hebt gekregen (persoonsgebonden reciprociteit), maar kan voor het forum in zijn geheel gelden. Een keer moet je iets teruggeven op het forum aan andere gebruikers (gegeneraliseerde reciprociteit). Personen die vaak berichten plaatsen zullen echter meer bekendheid krijgen dan anderen en zullen eerder reacties krijgen op hun vragen. Gebruikers vertellen hoe zij heten, slechts een enkele keer wordt een pseudoniem gebruikt op het forum van Utrecht, ze vertellen of ze kinderen hebben en in welke leeftijd en welk bouwperceel zij hebben gekocht. De meeste forumgebruikers plaatsen ook nog een foto. Op die manier krijgen gebruikers toch een beeld van elkaar. Als er specifieke problemen spelen waar een ander ervaring mee heeft, wordt het contact snel persoonlijker. Via een persoonlijk bericht, een functie van het forum, communiceren gebruikers buiten het forum om. Soms worden telefoonnummers uitgewisseld. Zo leren mensen elkaar online toch min of meer kennen.

*“Ik heb ook wel eens mensen al aan de telefoon gehad... soms is het toch makkelijker om elkaar te bellen. Met name als mensen in hetzelfde schuitje zaten ergens mee of een probleem hadden. Ik heb zelf wel aan de telefoon gehangen met Jan, over een aantal zaken die liepen.” (Arnhem, interview beheerder)*

Op het Utrechtse forum staat een plattegrond van de wijk. Als je op een woning klikt, verschijnt de naam, vaak met foto, van de bewoner. Daar wordt veel gebruik van gemaakt.

*“Op het forum staat ook zo’n overzichtskaartje van wie waar woont. Dat gebruik ik nou nog wel. Nee dat vind ik absoluut wel makkelijker, dat vind ik leuk. Ja, ik zoek dan ook af en toe*

*ook wel op van wat hebben die zoal geschreven. Ja, ik ben wel een heel nieuwsgierig type. Dat wil ik dan ook wel weer weten.” (Utrecht, interview)*

Misschien wordt deze plattegrond niet het meest gebruikt door degenen die het forum als puur praktisch zien. Echter, veel forumgebruikers die het forum praktisch gebruiken geven aan dat zij het ook prettig vinden om buurtgenoten alvast te leren kennen via het forum. Over de affectieve beweegredenen voor het online contact gaat de volgende paragraaf.

#### **4.2.2 Affectieve losse bindingen**

Toekomstige buurtgenoten gebruiken de fora ook om elkaar te leren kennen, zonder dat daar een praktische reden voor is. Al zijn deze affectieve bindingen los, in tegenstelling tot bijvoorbeeld vriendschappelijke banden, ze zijn toch belangrijk voor de forumgebruikers.

*“Allereerst geeft de kennismaking alvast een beeld wat voor burens je krijgt en wat je een beetje kunt gaan verwachten. Je deelt een vergelijkbare fase in je leven zoals het kopen van een huis, het verkopen van een huis, oplevering, uitkiezen van klusbedrijven, leveranciers etc. Dit delen met mensen die de zelfde keuzes moeten maken is handiger dan dit te delen met vrienden en familie die daar helemaal niet mee bezig zijn. Daarnaast vind ik het best spannend om in een nieuwe omgeving te gaan wonen. Ik vind het dan fijn om alvast kennis gemaakt te hebben met een aantal mensen.” (Breda, enquête 77)*

Kennismaking via internet is zeker mogelijk, blijkt uit de ervaringen van respondenten: “... ook voor het leren kennen is het een perfect medium en heb je al een stuk beter contact voordat je je nieuwe huis gaat bewonen” (Breda, enquête 75) en “Voor de sociale contacten is het forum zeker goed geweest en daarom zijn we ook dankbaar dat het forum is opgericht” (Arnhem, enquête 54). Online zou de motivatie om kennis te maken eenzijdig kunnen zijn. De één wil kennismaken en de ander is alleen maar nieuwsgierig naar anderen en laat niets over zichzelf los. Offline is er altijd sprake van reciprociteit bij affectieve bindingen. Het is geven en nemen, anders houdt de binding niet lang stand. Echter, de reciprociteitsnorm bij het online kennismaken blijkt uit antwoorden van vele forumgebruikers met woorden als *kennismaken met elkaar, elkaar leren kennen, elkaar online ontmoeten* en *gezelligheid* en dergelijk. Hier volgen voorbeelden van de drie fora: “Het forum was van grote betekenis i.v.m. kennismaking...” (Utrecht, enquête 27), “Gezellige contacten voor oplevering...” (Arnhem, enquête 48) en “...de Hyves het heeft zeker geleid tot een aangename kennismaking” (Breda, enquête 76). De reciprociteitsnorm blijkt ook uit de vele reacties die een nieuwe forumgebruiker krijgt als hij of zij zich voorstelt. Een nieuwe gebruiker wordt door velen

welkom geheten op het forum en sterkte gewenst met de verbouwing. Het forum van Eiland 6 in Utrecht heeft ook een chatfunctie. Op het moment dat de beheerder een rode knipperende knop had toegevoegd om te laten zien dat er anderen online waren, werd er door 19 mensen gechat gedurende anderhalf uur (op 21 juni 2006). De chatsessie is terug te lezen op het forum. Er werden vooral grapjes gemaakt en er werd wat gechat over lidmaatschap van de tennisclub, over afzuigkappen en andere zaken omtrent het huis. Het chatten was bovenal voor de gezelligheid en veel minder functioneel.

De fora hebben er bovendien toe geleid dat er offline ontmoetingen zijn georganiseerd voor alle forumgebruikers. Vooral op het Bredase forum zijn heel wat ontmoetingen georganiseerd in een Bredaas café. De initiatiefnemer van de Hyves, is ook initiatiefnemer van de offline ontmoetingen. De ontmoetingen worden goed bezocht en gewaardeerd door de toekomstige buurtgenoten:

*”Het forum maakt het makkelijker om al contact te hebben met je toekomstige burens en bijvoorbeeld een aantal keren een ontmoeting te hebben. Dit hebben wij ook al een aantal keren gedaan en maakt het straks allemaal veel gemakkelijker om dingen af te spreken. Je leert je burens kennen op een andere manier dan wanneer je al in je woning woont. Het gaat wat meer ongedwongen en je kunt dingen delen met elkaar die over de bouw van ons huis gaan, je leert elkaar dus beter kennen en krijgt een klik met je burens. Uiteraard zal dit niet met iedereen ‘t geval zijn of blijven, maar er blijven er altijd een aantal over.” (Breda, enquête 75)*

Een andere respondent legt uit dat hij het burenscontact erg belangrijk vindt. Dat mist hij in zijn huidige buurt en hij heeft spijt dat hij daar niet heeft geïnvesteerd in het onderlinge contact. In zijn nieuwe straat wil hij langer blijven wonen en goed contact met de andere bewoners hebben. Niet om dagelijks bij elkaar over de vloer te komen, maar zodanig dat je elkaar hulp kunt vragen als dat nodig is (Breda, interview gebruiker).

Op zowel het Arnhemse als het Utrechtse forum is één offline ontmoeting georganiseerd voor alle gebruikers. In Utrecht was er weinig belangstelling. In Arnhem was er wel erg veel belangstelling voor deze eerste en enige gezamenlijke bijeenkomst tijdens de bouw. Deze offline ontmoetingen hadden niet plaatsgevonden zonder de fora. In Breda wordt al gesproken van de gezelligste straat van de wijk Waterdonken, terwijl de wijk nog niet is gebouwd. Een forumgebruiker op het Utrechtse forum was er ook wel wat huiverig voor de online ontmoeting. Door het online contact ervaart hij al een soort buurtgemeenschap waar iedereen elkaar kent, maar offline heeft hij daar geen behoefte aan.

*“Er zijn mensen die hebben afgesproken hier op de kale vlakte. Dat is wel raar ook hoor. Er is al een aantal mensen waar je informatie vandaan haalt, maar ja, je hebt geen idee wie dat zijn. Dat voelt ook wel een beetje beklemmend. Je bent dan heel erg met elkaar bezig, maar op het moment dat je hier komt wonen dan is de vraag of je dat wel wil. Je wil in ieder geval niet met 154 mensen in een soort commune wonen. En zo voelt zo’n forum eigenlijk wel. Ja, dat is grappig.” (Utrecht, interview)*

#### **4.3 Sterke bindingen in de virtuele buurt**

Sterke bindingen wijzen op relaties waarbij een nauwe band bestaat tussen mensen met veel gelijkenissen in sociaal-economisch opzicht en waarbij er frequent contact is, zoals tussen vrienden en familie. Bij sterke bindingen die ontstaan op de internetfora kijk ik niet zozeer naar de sociaal-economische kenmerken, omdat de buurten vrij homogeen zijn. Wel heb ik gekeken of er ook hechtere en intiemere relaties op de fora ontstaan dan de hiervoor beschreven losse bindingen. Het soort relaties dat in de jaren zeventig nog vermeden werd tussen burens. Burens namen immers liever een burensrol aan (Nauta, 1973; Blokland, 2005). Maar de tijden zijn veranderd gaf Blokland al aan. Vriendschappen tussen burens zijn weer acceptabel. Er zijn dan ook respondenten die aangeven dat zij al vriendschappen hebben gesloten, voordat zij in de nieuwe buurt wonen. Deze sterke bindingen ontstaan door de fora, maar niet puur online en in veel mindere mate dan de losse bindingen. Voor het ontwikkelen van sterke bindingen was ook offline contact nodig. Wel is het zo, dat deze sterke bindingen in het stadium voor oplevering van de woningen zonder fora niet waren ontstaan. Het forum was het medium voor de eerste virtuele ontmoeting, waar mensen hebben besloten elkaar offline te ontmoeten en eventueel telefonisch of per email contact te onderhouden. Daaruit zijn soms vriendschappen ontstaan. Voor de toekomstige buurt Parklane in Arnhem is er online een kopersvereniging opgericht, waardoor er toen al vriendschappelijke banden tussen de bestuursleden ontstonden. In Breda zijn de banden soms sterk door de borrels, die online zijn georganiseerd. De eigenaren van het eerste huis dat werd opgeleverd in Breda kregen binnen twee weken, toen zij nog met de verbouwing bezig waren en nog niet waren verhuisd, al veel bezoek van toekomstige burens dankzij het contact via Hyves.

*“Er zijn genoeg leuke contacten. Als er een bouwbezoeking was hebben we afgesproken dat we daar met zijn allen naartoe gingen, we hebben een paar keer een borrel gehad, een nieuwjaarsborrel en een paar weken geleden hebben we nog lekker geborreld. Mijn huis is net opgeleverd en er kwamen direct mensen langs, of die kwamen spontaan langs om te kijken hoe het eruit ziet. Een aantal mensen hebben hier koffie gedronken en er zijn al een keer een*

*aantal nieuwe mensen komen eten. Het is een hele leuke en gezellige straat... Ik denk niet dat dit allemaal mogelijk was geweest zonder de Hyves, want mensen zijn toch vooral op zichzelf. Nu door Hyves leer je elkaar iets beter kennen.... het zijn allemaal hoger opgeleide mensen tussen de vijftientig en dertig jaar, die veel achter de pc zitten. Dus internet is heel toegankelijk, dat maakt het ietsje makkelijker voor deze doelgroep.” (Breda, interview)*

Veel forumgebruikers geven aan dat alleen online contact onvoldoende is om vriendschappen op te bouwen. Om tot hechter of ‘intenser’ contact te komen dan losse bindingen, is offline contact toch noodzakelijk.

*“... door de forumsite bouw je al een relatie met elkaar op. Je deelt ervaringen met elkaar. Nu we daadwerkelijk hier wonen, zijn deze contacten alleen maar intenser geworden.” (Arnhem enquête 60)*

*“Ik denk dat het forum wel betekenis heeft gehad met het leggen van contacten. Je praat ook eerder met elkaar als je elkaar ziet...De daadwerkelijke en blijvende contacten krijg je pas als je er woont en de klik op persoonlijk vlak krijgt.” (Arnhem, enquête 60)*

Ook in Utrecht wordt die mening gedeeld: *“...de échte kennismaking begint pas als je elkaar persoonlijk spreekt”* (Utrecht, enquête 30). Daartoe werd dan ook wel besloten via het forum. Op het Utrechtse en Arnhemse forum spraken mensen met een persoonlijk bericht en soms telefonisch af om elkaar te ontmoeten, om elkaar beter te leren kennen. Soms kwamen zij bij elkaar thuis in het oude huis, ze spraken af op de bouwplaats of gingen samen eten. Enkele respondenten geven aan dat deze ontmoetingen hebben geleid tot vriendschappen met toekomstige buurtbewoners, vóór de oplevering van de woningen. Maar de meeste gebruikers vinden ‘vriendschap’ te sterk uitgedrukt voor de contacten die zijn voortgekomen uit het forum. Wel heeft het voor velen geleid tot prettige en gezellige contacten in de buurt voor de oplevering: *“Kennismaken wel, vriendschap maken niet. Het maakt het veel makkelijker om je buurtgenoten later aan te spreken”* (Arnhem, enquête 49) en *“Gezellige contacten voor oplevering. Vriendschap is wel een groot woord in dezen”* (Arnhem, enquête 48).

Wat betreft sterke bindingen klopt het dus wel dat internetcontact supplementair is aan het offline contact, zoals onder meer Wellman en Putnam menen. Alleen op basis van online contact ontstaan geen sterke bindingen. Offline contact is dan noodzakelijk. Dit kan voortkomen uit online contact, zoals we hier zien gebeuren. Deze sterke bindingen zien we in mindere mate ontstaan via de fora dan

losse bindingen. Wat niet klopt aan de theorie van Wellman en Putnam en anderen, is dat internetcontact alleen een toevoeging is aan de communicatie tussen mensen die offline al een relatie hebben (Kraut et al., 2002; Putnam, 2000, Wellman, 2002). Op de fora ontstaan wel degelijk bindingen, ook voor er offline contact is. Het gaat hier om losse bindingen. Het is de forumgebruikers te doen om elkaar online te ontmoeten, om kennis te maken en om informatie met elkaar uit te wisselen. De losse bindingen die hieruit ontstaan zijn veel belangrijker voor de buurt en voor het buurtgevoel, dan sterke bindingen, zoals blijkt uit de theorieën van Mann, Oldenburg, Blokland, Volker en Putnam over latent neighbourliness, publieke familiariteit, buurtgemeenschap en onderling vertrouwen (Mann, 1954 in Nauta, 1973:9; Oldenburg, 1989; Blokland, 2005; Volker, 2005; Putnam, 2000). Losse bindingen zijn van belang voor het buurtgevoel. Sterke bindingen zijn belangrijk voor individuen, maar kunnen buiten de buurt bestaan en zijn minder van belang voor het buurtgevoel. Eén van de voordelen van losse bindingen in de buurt, in dit geval in de toekomstige buurt of virtuele buurt, is dat het eenvoudiger is om tot samenwerking te komen, volgens de theorieën van Mann, Putnam en Blokland (Mann 1954 in Nauta, 1973:9; Putnam, 2000; Blokland, 2005). Volgens Putnam ontstaat dit vooral binnen het verenigingsleven. Het volgende hoofdstuk gaat over de samenwerking die ontstaat door de losse bindingen online.



## Hoofdstuk 5 Online samenwerking en het virtuele buurtgevoel

### 5.1 Collectieve acties

Collectieve acties zijn acties die het collectieve belang dienen. Er komen collectieve goederen of diensten uit voort die ondeelbaar zijn (het wordt niet minder als iemand ervan neemt) en het is moeilijk om mensen uit te sluiten die niets bijdragen. In feite is dus iedere actie waarbij het 'free riders' probleem speelt een collectieve actie. Op de fora ontstaan verscheidene collectieve acties uit gezamenlijk belang. In Arnhem is er een kopersvereniging opgericht. Dit initiatief is genomen op het forum, voor de oplevering van de woningen. Negen bewoners hebben zich via het forum aangemeld om de vereniging op te richten.

*"Beste Allen,*

*Morgen zullen de eerste voorbereidingen voor de vereniging worden getroffen. Zoals het er nu naar uit ziet zal de voorzitter van KV Campus Veste ook aanschuiven om ons te helpen bij de eerste stapjes. Daarnaast kunnen we gelijk met KV CV afstemmen wat mogelijke punten zijn om gezamenlijk op te trekken (bijvoorbeeld de brug).*

*Een verslag zal via deze site worden gepubliceerd."* (Arnhem, forumbericht)

De vereniging behartigt de belangen van de bewoners. Bij kopersverenigingen profiteren niet-leden vaak ook. De vereniging komt op voor de belangen van bewoners richting derden, die ook gelden voor niet-leden. Blijkbaar kunnen virtuele bindingen prima leiden tot dit soort collectieve actie en gecoördineerde samenwerking. Ook op het Utrechtse forum zijn collectieve acties ondernomen. Dit waren acties richting de gemeente, voor de oplevering van de woningen en kort daarna.

Forumgebruikers hebben collectief actie ondernomen, nadat de gemeente liet weten de geplande speeltuin pas na jaren in te richten. Bewoners hebben via het forum een comité opgericht en dit is namens de bewoners in gesprek gegaan met de gemeente. Het resultaat is dat de speeltuin er eerder komt en dat bewoners beslissen over de inrichting. Ook is er een burgerinitiatief geïnitieerd op het forum. In de plannen stond een fietsbrug, maar deze is later door de gemeente geschrapt wegens bezuinigingen. Door middel van een burgerinitiatief hebben bewoners voor elkaar gekregen dat de fietsbrug er toch is gekomen. Putnam wijst op het belang van gecoördineerde samenwerking voor de politieke participatie en daarmee voor de democratie. Deze gecoördineerde samenwerking zou vooral ontstaan door het verenigingsleven dat sinds de jaren zestig steeds minder is geworden (Putnam, 2000). Maar de politieke participatie in Utrecht, komt rechtstreeks van het forum. Er is geen vereniging of ander instituut voor nodig, zoals Putnam meent. In Arnhem is het forum zelf de

plaats waar de oprichting van een vereniging wordt geïnitieerd en voorbereid. Zonder forum was deze vereniging niet opgericht in deze fase. Op de Bredase Hyves worden collectieve acties geopperd als een burgerinitiatief voor meer parkeerplaatsen, maar dit zijn op het moment van de dataverzameling alleen nog gespreksonderwerpen zonder concrete acties. Er wordt wel expertise uitgewisseld. Een familielid van een van de kopers geeft advies:

*“Beste Mensen, Indien jullie echt werk willen maken van de parkeerproblematiek is het raadzaam om, hetzij persoonlijke of collectieve reacties te richten aan de gemeenteraad en het college van Burgemeester en Wethouders. Zo formeel moet je het spelen, wil je de antwoorden krijgen die nodig zijn om zicht te krijgen op de problematiek. Het wordt nu echt kort dag. Burgerinitiatieven middels collectieve reacties hebben het meeste effect.”* (Hyves bericht, Breda)

Naast collectieve acties ontstaan ook andere samenwerkingsvormen op de fora. Hierover gaat de volgende paragraaf.

## **5.2 Andere vormen van samenwerking**

In de vorige paragraaf is een aantal collectieve acties besproken. Daarnaast zijn ook andere vormen van samenwerking ontstaan op de fora. Er zijn ontmoetingen georganiseerd. De Bredase hyvesgebruikers organiseerden zelfs meerdere borrels voor alle gebruikers en er wordt al gesproken over het oprichten van een feestcommissie voor de straat. Er worden plannen gemaakt voor een programma; gezamenlijke Sinterklaasviering, gezamenlijk het WK voetbal kijken, mooiste-tuinverkiezing en meer. Het contact via Hyves en de borrels offline hebben tot vrij sterke bindingen geleid:

*“Hoi allemaal, de allerbeste wensen voor 2009 gewenst en dat we de leukste straat worden van Breda, Brabant.. ach wat zeg ik.. van heel Nederland, ha ha!!...”* (Hyvesbericht, Breda)

Daarnaast is samenwerking gezocht tussen enkele bewoners die daar belang bij hebben. Zo is er op het Arnhemse forum besloten tot de gezamenlijke aanschaf van materialen en onderhandelingen met leveranciers. Mensen regelden samen offerteaanvragen. Het Arnhemse forum heeft geleid tot de gezamenlijke aanleg van de tuinen. In Utrecht waren er klachten over de bouw met betrekking tot de schuifpuien. De eigenaren van woningen met een schuifpui hebben gezamenlijk opgetreden naar de ontwikkelaar.

### **5.3 Forum als collectief goed**

We kunnen, zoals Smith en Kollock, de internetfora benaderen als collectieve goederen, waarbij het sociale dilemma van 'free riding' bestaat. Gebruikers moeten de afweging maken of zij hun eigen belang nastreven, door zo veel mogelijk te profiteren van het forum met zo min mogelijk inspanningen of het collectieve belang, door berichten op het forum te plaatsen voor andere gebruikers. De fora die ik heb onderzocht zijn voortgekomen uit samenwerking van toekomstige bewoners. Het zijn geen honderd procent zuivere collectieve goederen, omdat de beheerders gebruikers van de fora kunnen verwijderen. Echter, wanneer iemand informatie plaatst op het forum, kunnen alle gebruikers hiervan profiteren en is het niet mogelijk één of enkele gebruikers uit te sluiten van de informatie. De benodigde samenwerking om de collectieve fora tot stand te brengen, wordt gecoördineerd door één of meer forumbeheerders en de toekomstige buurtgenoten worden verondersteld allen een bijdrage leveren. Zonder hen geen forum. De reciprociteitsnorm ten aanzien van het forumgebruik moet door voldoende mensen gedeeld worden, wil een forum functioneren. Deze reciprociteit hoeft niet tussen twee personen te gelden, maar wel moet de norm gelden dat ieder die profijt heeft van het forum, te zijner tijd ook iets zal bijdragen aan het forum. Een forum kan dus alleen bestaan als product van collectieve samenwerking. Wat volgens Putnam alleen offline mogelijk is door offline contacten, gebeurt hier online. De fora zijn producten van gecoördineerde samenwerking. Daarvoor is geen vereniging of vergelijkbare offline institutie nodig. In de volgende paragraaf laat ik zien waartoe dit kan leiden.

### **5.4 Virtueel buurtgevoel**

Een internetgemeenschap bestaat door gedeelde interesse en een buurtgemeenschap bestaat door fysieke nabijheid, meent Putnam (Putnam, 200:170). In geval van de internetfora is het een combinatie van toekomstige nabijheid en gedeelde interesse. De meeste goed gebruikte nieuwbouwfora zijn gebaseerd op buurten of zelfs straten. Voor de drie onderzochte fora heeft dit te maken met de fase van de bouw. De mensen op het forum zitten in hetzelfde schuitje. Zij lopen tegen dezelfde problemen aan, hebben dezelfde vragen en moeten dezelfde beslissingen nemen in dezelfde periode. Daarnaast zijn zij nieuwsgierig naar hun toekomstige buurtgenoten en willen kennismaken. Gezamenlijke interesse en toekomstige fysieke nabijheid zijn dus beide bindende factoren. Gezamenlijke interesse kan leiden tot een verbeelde gemeenschap, zoals we zagen aan de hand van de theorie van Anderson in paragraaf 2.1. Een verbeelde gemeenschap kan bestaan zonder dat de mensen binnen de gemeenschap elkaar ooit zullen ontmoeten, zoals in een natiestaat. Het gaat om het gevoel tot de gemeenschap te behoren. Als we kijken naar begrippen als 'weak ties', 'latent neighbourliness', publieke familiariteit en gemeenschapsgevoel in de buurt dan hebben we

het over losse bindingen die van belang zijn voor het buurtgevoel en het onderling vertrouwen. Tot nog toe gaan sociologen er steeds vanuit dat dit alleen tot stand kan komen door fysieke ontmoetingen. Maar dankzij de internetfora hebben toekomstige buurtbewoners elkaar al online leren kennen. De contacten op de fora leiden tot reciprociteitsnormen en losse bindingen en tot een zekere berekenbaarheid of voorspelbaarheid in de toekomstige buurt. Mensen hebben al een gevoel bij de wijk, een buurtgevoel, terwijl de werkelijke buurt nog in aanbouw is. De vele contacten op de fora leiden in feite tot 'latent neighbourliness', publieke familiariteit en onderling vertrouwen, terwijl de wijken nog in aanbouw zijn. Zo geeft de beheerder van het forum in Utrecht aan dat hij zich al thuis voelde tijdens de bouw, in tegenstelling tot zijn vrouw. Hij chatte via het forum met de mannen in de toekomstige straat.

*"...Omdat de burens hier omheen, ook heel actief waren op het forum. En dat was gewoon heel erg leuk. Ik dacht, dat wordt gewoon leuk! Mijn vrouw en hun vrouwen hadden dat helemaal niet, omdat zij niet actief op het forum waren. Ik vertelde mijn vrouw wel wat daar gebeurde en dat vond ze wel interessant en zei 'hé, ik ga er ook eens op kijken', maar dat heeft ze nooit gedaan. En zo was het bij de burens ook, bij die andere twee in elk geval. Bij die mannen, die jongens, had ik echt het idee, dat is leuk om mee samen te wonen. Een beetje gelijk gestemde mensen. Dus ik had dat wel, zij niet."* (Utrecht, beheerder)

Een andere beheerder van het Utrechtse forum heeft het gemeenschapsgevoel ook ervaren. Het gaf hem een beklemmend gevoel, maar het geeft goed weer hoezeer een forum kan leiden tot een verbeelde gemeenschap met mensen die elkaar nooit hebben ontmoet:

*"Er zijn mensen die hebben afgesproken hier op de kale vlakte. Dat is wel raar ook hoor. Er zijn al een aantal mensen waar je informatie vandaan haalt, maar ja, je hebt geen idee wie dat zijn. Dat voelt ook wel een beetje beklemmend. Je bent dan heel erg met elkaar bezig, maar op het moment dat je hier komt wonen, is het de vraag of je dat wel wilt. Je wilt in ieder geval niet met 154 mensen in een soort commune wonen. En zo voelt zo'n forum eigenlijk wel. Ja, dat is grappig."* (interview beheerder2 Utrecht)

De contacten hoeven niet van grote betekenis te zijn voor iemand persoonlijk, maar de losse bindingen die online ontstaan zijn wel van groot belang voor een buurtgevoel. Als buurtgenoten elkaar min of meer kennen of herkennen en kunnen plaatsen, ontstaat onderling vertrouwen. Er ontstaat een gevoel van veiligheid en er ontstaan latente hulprelaties. Dat wil zeggen dat mensen

elkaar hulp bieden in geval van nood. Het zijn deze losse bindingen en niet de minder frequente vriendschappen met burens, die ertoe leiden dat mensen zich thuis voelen in de buurt.

Het is bijzonder dat dit gevoel kan ontstaan bij een buurt die nog in aanbouw is. We kunnen eigenlijk nog niet spreken van een buurtgevoel, omdat er nog geen fysieke buurt bestaat. Het zijn verbeelde gemeenschappen, ontstaan door de communicatie op de internetfora. De mate waarin de forumgebruikers elkaar al offline hebben ontmoet verschilt per forum. In Breda hebben relatief veel mensen elkaar offline ontmoet, doordat het aantal gebruikers veel kleiner is en er meer ontmoetingen zijn georganiseerd via de Hyves. In Arnhem en vooral in Utrecht is dat veel minder het geval. Toch leiden alle drie de fora tot een gevoel bij de buurt. Op het Bredase forum spreken gebruikers van de gezelligste straat van het hele nieuwbouwproject, terwijl dit nog niet is opgeleverd en een gebruiker van het Arnhemse forum schrijft letterlijk: *“Het forum heeft weinig betekenis gehad voor onze contacten, maar wel voor meer gevoel bij de wijk...”* (Arnhem, enquête 51). Gebruikers van het Bredase en Utrechtse forum vertellen dat het forum helpt om het ijs te breken en te weten wat je aan elkaar hebt:

*“Het contact nu is voor de gezelligheid. Het ijs is al gebroken, je weet al een beetje wat je aan elkaar hebt als je zo in de straat gaat wonen...Ik hoef echt niet bij elkaar het huis in en uit te lopen en dat zie ik straks ook niet gebeuren. Maar wel dat praatje op straat, er zijn voor elkaar zeg maar en dat je elkaar kunt helpen...”* (Breda, interview)

*“Ja, het is moeilijk te bedenken wat er zonder forum gebeurd was, maar het helpt wel voor samenhang. Als blokje hebben we elkaar op die manier gevonden en ook dat je al een idee had wat je van wie kon verwachten...Ja, ik kreeg wel heel veel zin om te beginnen hier. Het is toch een soort pionieren in zo'n nieuwbouwwijk.”* (Utrecht, interview beheerder2)

De beheerder uit Arnhem reageert op het forum op een nieuwe gebruiker: *“Welkom op het forum! Het is hier veel gezelliger dan op de AM-site.”* AM is een van de ontwikkelaars. Ik heb hem gevraagd of hij dat ook zo heeft ervaren, alsof het al een gezellige buurt was, terwijl de bouw nog in volle gang was.

*“Ja, je visualiseert dat inderdaad wel en je weet op een gegeven moment ook wel wie je burens zijn. Mensen hebben op een gegeven moment ook berichten gepost over, hoe ziet nou jouw ideale wijk eruit? Je zag wel dat mensen er heel erg mee bezig waren destijds om het hele woonplaatje voor zichzelf te visualiseren.”* (Arnhem, beheerder)

Het gezamenlijk visualiseren van de ideale buurt bestond uit een berichtenuitwisseling over het belang van goed burenccontact, met de burens een wijntje in de tuin drinken en buurt-bbq's. In Breda zijn de bindingen via Hyves en dankzij de op Hyves geïnitieerde borrels al zo sterk dat er door verscheidene Hyvesgebruikers nu al wordt gesproken van de gezelligste straat van het nieuwbouwproject. In Utrecht geven een aantal forumgebruikers letterlijk aan dat hun betrokkenheid bij de buurt groter is dankzij het forum.

*"... je (her)kent toch namen die je later nog weer eens hoort. Dat maakt je meer betrokken bij je nieuwbouwwoning, zeker als je oude woning niet om de hoek lag"* (Utrecht, enquête 21)

*"Ik heb het forum als zeer nuttig ervaren voordat de woning klaar was. Heb bijna elke dag wel gekeken op het forum. Werd door veel mensen ook gebruik van gemaakt. Heb het daarnaast ook als zeer leuk en prettig ervaren. Zo ben je veel meer betrokken bij de bouw van je woning en de bouw van het hele project."* (Utrecht, enquête 14)

Om tot een gevoel bij de nieuwe buurt te komen is het nodig dat mensen elkaar enigszins kennen en herkennen, daardoor ontstaat onderling vertrouwen en een gevoel van veiligheid. Dankzij de fora is dit al in een vroeg stadium mogelijk. Dat aan de belangrijkste voorwaarde voor een het buurtgevoel reeds is voldaan als de buurten nog in aanbouw zijn, is op te maken uit citaten als: *"Vriendschappen werden nog niet gesloten, maar je kreeg een beeld van je burens"*(Utrecht , enquête 9), *"Het forum heeft niet geleid tot vriendschap, maar heeft wel het voordeel dat je elkaar reeds kent"* (Utrecht, enquête 16) en *"We leerden zo wie waar zou komen te wonen, de namen van buurtgenoten"* (Arnhem, enquête 66). De fora leiden tot een verbeeld buurtgevoel bij buurten in aanbouw. Het volgende hoofdstuk ga ik in op het nut van de fora van Eiland 6 in Utrecht en Parklane in Arnhem als de buurten bewoond zijn.

## Hoofdstuk 6 Het nut van de fora als de buurten bewoond zijn

### 6.1 Offline Buurtgevoel

In hoofdstuk 5 heb ik laten zien dat de fora kunnen zorgen voor een verbeeld buurtgevoel voordat de mensen werkelijk in hun nieuwe buurt wonen. In Utrecht is Eiland 6 al twee jaar volledig bewoond en in Arnhem is de buurt Parklane voor een deel bewoond. Deze paragraaf gaat over de vraag wat mensen aan de fora hebben als zij in de nieuwe buurt wonen. Bewoners uit de Arnhemse en Utrechtse buurt geven aan het prettig te vinden dat zij al mensen kennen via het forum wanneer zij in de buurt wonen. Veel gebruikers en beheerders geven aan dat het daardoor makkelijker is om een praatje met elkaar te maken. Het helpt om mensen te kunnen plaatsen.

*“Voor oplevering hadden we al contact met de directe burens. Nu bij ontmoetingen kun je mensen eerder plaatsen vanwege het forum.” (Arnhem, enquête 48)*

*“...Ik was natuurlijk veel bezig met dat forum. En ik had dan ook vaak dat, als ik mensen ontmoette, ik erachter kwam van, oh jij bent Pietje of Jantje5 zeg maar. En dan weet je gelijk van jij bent die en die van die discussie. Dan heb je meteen een beeld van iemand. Méér dan gewoon van uiterlijk” (Utrecht interview beheerder)*

*“Het forum heeft niet echt geleid tot vriendschappen, maar wel tot veel achtergrondinformatie over de nieuwe burens en buurtgenoten...Omdat iedereen zich voorstelde op het forum wist je de achtergronden. Niet direct van gezicht, maar nu kom je mensen in de buurt tegen en nadat ze zich voorstellen weet je eigenlijk al meer, omdat je ze dan kan linken met de informatie op het forum.” (Arnhem, enquête 65)*

Het kennen en herkennen van burens is al voldoende om te zorgen voor een gevoel van veiligheid.

Dat ervaart ook deze jonge moeder in Utrecht:

*“We zeggen elkaar gedag en dat is het. Door het forum kennen we wel veel mensen, dat geeft wel een gevoel van veiligheid. We weten wie hier hoort en niet hoort en welke kinderen van wie zijn en zo, maar we gaan niet bij burens op de koffie.” (Utrecht, enquête 12)*

Een ander soort sociale controle dan waar in bovenstaand citaat naar wordt verwezen, komt voor in Utrecht. Op het forum waarschuwen bewoners elkaar voor malafide glazenwassers en een

schoonmaakster die de boel oplicht. Bovendien maakt het forum het makkelijker om contact met elkaar te leggen. Bewoners vertellen dat het forum ervoor zorgde dat je altijd wel een gespreksonderwerp had en dat het daardoor makkelijker was om op iemand af te stappen. De beheerder van het Arnhemse forum, zelf reeds verhuisd naar zijn nieuwe woning, vertelt dat mensen ook via het forum afspreken om bij elkaar langs te gaan.

*“Je ziet op het forum wel mensen met elkaar afspreken. Of het nu is om voetbalplaatjes te ruilen of om even iets te bespreken. Ja je ziet wel dat mensen elkaar ook opzoeken. En omdat de drempel ook lager is, doordat mensen elkaar al kennen via het forum, zie je dat ook sneller gebeuren. Ja of dat helemaal komt door het forum... het draagt er in elk geval toe bij dat je makkelijker contact zoekt met elkaar.”* (Arnhem, interview beheerder)

Het plattegrondje op het Utrechtse forum heeft ook na bewoning nog nut, om na te gaan wie waar woont.

*“...initieel contact nadat het huis betrokken was, waardoor het makkelijker was namen en gezichten aan huizen te hangen. Het werkte drempelverlagend om contact te leggen.”*  
(Utrecht, enquête 23)

*“Het contact leggen met burens is wel makkelijker geworden hoor. Op het forum staat ook zo'n overzichtskaartje van wie waar woont. Dat gebruik ik nou nog wel. Nee dat vind ik absoluut wel makkelijker, dat vind ik leuk. Ja, ik zoek dan ook af en toe ook wel op van wat hebben die zoal geschreven. Ja, ik ben wel een heel nieuwsgierig type. Dat wil ik dan ook wel weer weten.”* (Utrecht, interview forumgebruiker)

Het forum kan leiden tot meer betrokkenheid en politieke participatie als de wijk bewoond is. Eén van de beheerders van het forum in Utrecht heeft het hieronder over betrokkenheid bij zaken als de verkeersveiligheid en de infrastructuur in de wijk.

*“Zonder forum had ik weinig meegekregen van wat er was gebeurd. Misschien had ik een krantje gelezen van de tuinvereniging of een nieuwsbrief, maar veel minder informatie dan met die duizenden berichten. Ik heb wel het idee dat ik veel meer gevoel heb voor dat waar mensen het allemaal over hebben...ik heb het idee dat ik veel meer betrokken ben dan dat ik anders zou zijn. Ik ben typisch iemand die daar normaal helemaal niet betrokken bij zou zijn.”*  
(Utrecht, interview beheerder)



Respondenten die de fora niet hebben gebruikt, hadden doorgaans geen belangstelling voor de fora, omdat zij liever alles rondom de aankoop en verbouwing van het huis op eigen kracht deden en geen advies of informatie van anderen nodig hadden. Een enkeling heeft het huis kort voor de oplevering gekocht en was niet op de hoogte. Een aantal had wel de mogelijkheid, maar gebruikt de computer al veel voor het werk en wil in de vrije tijd niet weer achter de computer zitten en een enkeling heeft geen interesse in burenccontact. Ik heb hen allen gevraagd of zij het idee hebben iets te missen doordat zij niet deelnemen aan het forum. Het antwoord van alle respondenten luidt 'nee'. Op een enkeling na wijken hun ideeën over burenccontacten evenals hun werkelijke contact met burenen niet af van die van de forumgebruikers. Wanneer zij enige tijd in de buurt wonen, maken zij ook kennis met burenen, vaak via de kinderen. Internetcontact is dus in staat een buurtgevoel te creëren en de betrokkenheid te vergroten voor bewoning en direct na bewoning van de buurt, maar is niet noodzakelijk voor het burenccontact als mensen enige tijd in de buurt wonen. In de volgende paragraaf ga ik in op het gebruik van de fora als de buurten bewoond zijn.

## **6.2 Gebruik van de fora**

Zowel op het Utrechtse forum als op het Arnhemse forum zien we dat de fora hun functie steeds meer verliezen naarmate de gebruikers elkaars tips en adviezen rondom de bouw niet meer nodig hebben en wanneer zij dicht bij elkaar wonen. De gezamenlijke interesse is weg zodra de verbouwing en inrichting achter de rug is. Het forum is ook niet meer nodig om fysieke afstanden te overbruggen. De eerste kennismaking is geweest en mensen zoeken elkaar liever offline op. Er zijn bovendien andere gelegenheden om elkaar te ontmoeten en gezamenlijke belangen te bespreken. In de Utrechtse buurt Eiland 6 wordt de openbare ruimte privaat beheerd. Er is een binnentuinvereniging in het leven geroepen en bewoners moeten onderling afspraken maken over het onderhoud van bijvoorbeeld de parkeerplaatsen. Ook is er een bewonersvereniging opgericht. In Arnhem is de kopersvereniging opgericht die de gezamenlijke belangen behartigt. In beide wijken worden buurtfeesten georganiseerd waar bewoners elkaar ontmoeten. Nu mensen het forum niet vaak meer nodig hebben verdwijnt de reciprociteit op het forum en het forum lijkt zijn bestaansrecht langzaam te verliezen. In Utrecht wordt het forum nog weinig gebruikt en het Arnhemse forum loopt terug in gebruik nu de wijk voor een deel is bewoond.

*"Ik merk wel dat mensen nog steeds regelmatig kijken, maar er worden relatief minder berichten aangemaakt, dan wanneer mensen in de volle fase van de oplevering van hun huis zitten. Dat is ook wel logisch." (Arnhem, beheerder)*

Hoe dit komt, leggen gebruikers uit: *“Inmiddels kennen we meerdere mensen in onze buurt en zien we het forum niet meer als nuttig”* (Arnhem, enquête 51) en:

*“Ik gebruik het eigenlijk nog weinig... De informatiebehoefte is voldaan, ik spreek mensen nu persoonlijk, de vereniging voor de binnentuin is in het leven geroepen, etc.”* (Utrecht, enquête 19)

Maar zolang de fora een functie hebben voor de gebruikers, is de samenwerking verassend. De fora bestaan dankzij de collectieve inzet van de gebruikers. De verleiding bestaat voor iedere gebruiker om alleen te profiteren van de inzet van anderen. Net als alle andere collectieve goederen hebben de fora te maken met het ‘free riders’ probleem. De onderzochte fora voldoen aan de voorwaarden om het ‘free riders’ probleem zo veel mogelijk in te perken en te zorgen voor voldoende loyaliteit en reciproque normen onder de gebruikers, zoals beschreven in paragraaf 4.2. De fora werken over het algemeen ook goed, met name vóór bewoning van de buurt. Echter, het Utrechtse forum krijgt in de huidige bewoonde fase steeds meer last van ‘free riders’. We zagen al dat het gebruik terug is gelopen doordat er minder behoefte aan is. Toch wordt er nog wel veel gelezen op het forum, maar er worden aanzienlijk minder bijdragen geleverd, vertellen de beheerders. De gebruikers geven zelf aan het forum vooral nog te gebruiken uit nieuwsgierigheid, zonder zelf iets bij te dragen: *“Afen toe gebruik ik het forum nog, om te kijken of er "nieuws" is. Receptief, niet productief”* (Utrecht, enquête 35) en *“Soms...gewoon eens kijken wat er nog speelt in de buurt. Reageren doe ik bijna niet (meer)”* (Utrecht, enquête 21). Als enkelen alleen lezen en niets bijdragen, is de schade gering en binnen een grote groep zelfs nauwelijks waarneembaar. Wanneer veel gebruikers dit doen wordt het bestaansrecht van het forum bedreigd.

Bovendien zijn er op het Utrechtse forum mensen die zich niet aan de gedragsnormen houden. Bewoners uiten online hun irritaties naar anderen. Dat leidt tot grote ergernissen bij andere bewoners. In Arnhem en Breda komt dit ook voor, hoewel in veel mindere mate. De gedragsnormen zijn niet omschreven, behalve de expliciete regel op het Utrechtse en Arnhemse forum om je als nieuwe gebruiker eerst voor te stellen en je bouwnummer te noemen. Verder gelden omgangsnormen die ook offline gelden. Bovendien kan iedereen op de fora terug lezen hoe men elkaar aanspreekt. De forumbeheerders spreken gebruikers meestal aan op overtreding van de gedragsnormen.

*“En je ziet ook wel soms dat mensen irritatie hebben in de wijk en daar mensen niet persoonlijk op durven aanspreken en dat via het forum doen. Dat hebben we nu ook een paar*

*keer gehad, daar ben ik zelf niet zo een voorstander van. Dus op het moment dat ik dat zie dan verwijder ik dat ook met het verzoek, joh, als je een probleem hebt met iemand ga lekker aan zijn deurbel trekken of stuur 'm een persoonlijk bericht. Het mag best via het forum, maar het moet er niet publiekelijk op staan. Omdat ik vind dat het niet de bedoeling is dat je mensen daar in een kwaad daglicht zet ten over staande van iedereen. Dat zijn een beetje de regels, tenminste dat zijn dan mijn regels. Dat is een beetje hoe ik er tegen aan kijk. Je moet een beetje de vrede bewaren op die manier. Kijk, je mag best zeggen waar het op staat, maar doe dat niet op het forum. Ja, je gaat het ook niet over straat schreeuwen. Er komt ook nooit iets goeds uit, want dan krijg je van jij dit en jij dat. Zo zijn er wel een aantal topics geweest. Nou ja goed, het is net het echte leven.” (Arnhem, interview beheerder)*

Overtredingen van de gedragsnormen kunnen ertoe leiden dat andere gebruikers het forum niet meer bruikbaar vinden. In Utrecht gaat dat spelen in het stadium dat de buurt bewoond is. Bijvoorbeeld de discussie over kattenoverlast op het Utrechtse forum werd steeds onvriendelijker:

*“Tja ..... mensen met katten zeggen altijd "mijn kat doet het altijd op de kattenbak" Dus NIET. En zo doen katten het bij een ander in de tuin en honden pissen gewoon tegen je muren...Ach leuk hè die HUISDIEREN. Alleen het woord moet nog doordringen bij dierenbezitters.”*  
(Utrecht, forumbericht)

Het gevolg van dergelijk gedrag kan desastreus zijn voor een forum:

*“We gebruiken het forum nog weinig. Het wordt naar onze mening een beetje een zeur-en-zanik medium, zoals:*  
*- Pietje stond op mijn parkeerplaats*  
*- er heeft een kat in mijn tuin gepoept” (Utrecht, enquête 40)*

*“Een forum is in de bouwfase absoluut een meerwaarde mits je hier een paar gemotiveerde schrijvers voor hebt. In een latere fase wordt het meer een middel voor de notoire "zeikers".”*  
(Utrecht, enquête 16)

Het is niet zo dat online contact altijd sneller leidt tot geruzie of irritaties. Op de vraag of de Hyves in Breda wel eens tot ruzies of irritatie heeft geleid, wordt gereageerd: *“Nee, irritaties of ruzies zijn er nog totaal niet, maar dat komt wellicht door Hyves, dat je elkaar nu al kent”* (Breda, enquête 75) en *“Nee, daarvoor zijn er echt te weinig ontmoetingen geweest...”* (Breda, enquête 77). De straat in

Breda verkeert in een andere fase dan de wijk in Utrecht. Dat zou een verklaring kunnen zijn voor het grote verschil in de onderlinge verstandhouding. Een andere mogelijke verklaring is dat de gebruikers van de Bredase Hyves iets jonger zijn en meer gewend zijn aan communicatie via Hyves. Misschien realiseren zij zich daardoor beter hoe een bericht overkomt en interpreteren zij berichten anders. Ik heb dit niet nader onderzocht. Een laatste vorm van 'free riding' die voorkwam op het Utrechtse forum is misbruik door een bewoner die zich voordeed als zeer tevreden klant van een hovenier. In werkelijkheid was hij zelf de hovenier.

Kortom het nut van de fora wordt snel minder zodra de huizen zijn ingericht en bewoond. Doel van de fora was om online kennis te maken met elkaar en om informatie en advies over de bouw en inrichting van de woning en de tuin uit te wisselen en andere informatie die van belang is voor toekomstige bewoners, bijvoorbeeld over scholen in de nieuwe buurt, kinderopvang en een kinderoppas. De verbeelde gemeenschap is online gecreëerd. Nu vallen mensen terug op de offline buurtgemeenschap. Nu de offline buurtgemeenschap er is, transformeert het forum van gemeenschap tot klaagpaal.

## Hoofdstuk 7 Conclusie

De onderzochte internetfora van toekomstige bewoners van nieuwbouwwijken blijken virtuele ontmoetingsplaatsen waar veel sociaal kapitaal wordt uitgewisseld. Terwijl de wijk nog in aanbouw is, leren de huizenkopers elkaar kennen. Gecoördineerd door één of meer beheerders houden zij een forum in stand, zij wisselen informatie uit en helpen elkaar. Een forum op zichzelf is al een product van collectieve samenwerking tussen de gebruikers. Op de fora worden offline ontmoetingen georganiseerd voor de toekomstige buurtbewoners, er worden collectieve acties geïnitieerd richting de gemeente om gezamenlijke belangen te behartigen en in Arnhem is er online een kopersvereniging opgericht. Hieruit concludeer ik dat de bewering van Putnam, dat sociaal kapitaal vooral binnen verenigingen ontstaat en niet op het internet niet juist is. De argumenten van Putnam waarom sociaal kapitaal niet kan worden uitgewisseld op internet blijken niet op te gaan. De hele groep die het aangaat in dit onderzoek beschikt over een internettoegang en voldoende kennis om er gebruik van te kunnen maken. Van een digitale kloof is hier geen sprake. Het probleem dat het een te makkelijk komen en gaan is, speelt evenmin, omdat de fora voorzien in een behoefte van de gebruikers, of liever de “producenten”, van de fora. Betrokkenheid, vertrouwen en reciprociteit hebben zich wel degelijk ontwikkeld online. Het argument van Putnam dat de specifieke interesse die mensen online bij elkaar brengt, zorgt voor een hoge mate van homogeniteit gaat evenmin op. De gedeelde interesses betreffen de wijk, de verbouwing en de inrichting van het huis, de infrastructuur in de wijk, de bewoners, de nieuwe burens, de nieuwe basisschool, een kinderopvang en cetera. De interesses zijn dus heel breed en betreffen niet één enkel onderwerp. Het internetcontact is niet slechts een aanvulling op offline contact zoals Putnam, Wellman en Kraut menen. Er is nog geen sprake van offline contact op het moment dat de fora worden opgericht en gebruikt. Wanneer er na verloop van tijd online besloten wordt elkaar offline te ontmoeten, is dat eerder een aanvulling op het online contact. Zonder de fora zou dit offline contact er niet zijn voor de oplevering van de woningen. Volgens Putnam zou men minder solidair met elkaar zijn op het internet. Maar forumgebruikers van de toekomstige wijken hebben dit heel anders ervaren. De fora worden geproduceerd door alle gebruikers en er wordt veel sociaal kapitaal uitgewisseld. Ieder draagt daaraan bij. Natuurlijk zijn ook hier ‘free riders’, net als bij offline collectieve goederen.

Er zijn weliswaar grenzen aan online contact, waardoor het nooit geheel offline contact zal kunnen vervangen. Voor intensere relaties of voor vraagstukken met uiteenlopende belangen is offline contact onmisbaar. Net als voor de vroegere ontmoetingsplaatsen in de wijk als het plein, de buurtwinkel of de bushalte, geldt ook voor de internetfora dat deze ontmoetingsplaats niet geschikt zijn om sterke bindingen te ontwikkelen. Ze kunnen hooguit het voorportaal vormen voor sterke

bindingen. Echter, sterke bindingen, zoals vriendschappen, zijn belangrijk voor individuen, maar hoeven niet op buurtniveau te bestaan. In een buurt zijn juist de losse bindingen van belang voor het buurtgevoel. Op de internetfora ontstaan de benodigde losse bindingen tussen mensen die in de toekomst bij elkaar in de buurt of straat zullen wonen. Deze mensen spreken over gevoel bij de wijk, over betrokkenheid en gezelligheid. Nog voordat mensen hun intrek nemen in de buurten van de onderzochte fora is er een gevoel van onderling vertrouwen, van berekenbaarheid en verbondenheid. Forumgebruikers voelen zich betrokken bij hun toekomstige buurt of straat en zij verbeelden zich al een buurtgemeenschap. Anderson legt uit dat de natiestaat een 'imagined community' is, ofwel een verbeelde gemeenschap tussen mensen die zich met elkaar verbonden voelen. In een natie kennen de meeste mensen elkaar niet, maar de verbeelde gemeenschap heeft toch kunnen ontstaan dankzij communicatie via gedrukte media en boeken, zo legt Anderson uit.

*"is imagined because the members of even the smallest nation will never know most of their fellow-members, meet them, or even hear of them, yet in the minds of each lives the image of their communion."* (Anderson, 2006:6)

Door te communiceren in een gemeenschappelijke taal, voelen mensen zich met elkaar verbonden, zij hebben het gevoel deel uit te maken van een grotere groep, ook al bestaat die groep uit vele onbekenden. De gedrukte en wijd verspreide krant maakt dat mensen die geografisch ver van elkaar zijn verwijderd over dezelfde onderwerpen spreken. In het voorbeeld van Anderson leidt de schriftelijke communicatie ertoe dat mensen gevoelsmatig deel uitmaken van een natiestaat. Zij identificeren zich met die verbeelde gemeenschap van mensen die zij nog nooit ontmoet hebben. Media kunnen mensen gevoelsmatig met elkaar verbinden. Op de internetfora ontstaat ook dat gevoelsmatig deel uitmaken van een groep, van een groep toekomstige bewoners van een buurt of straat in dit geval. Dat gevoel is van belang voor de vorming van een gemeenschap. In een buurtgemeenschap is het in feite niet anders. Het gaat om het thuis voelen, het zich veilig voelen en het gevoel hebben dat je mensen kunt vertrouwen. Ik heb dit het buurtgevoel genoemd. Dat kan ontstaan doordat je elkaar vaak tegenkomt, maar ook door communicatie via een internetforum. Het zorgt, net als nationale geprinte media, voor een gevoel van kameraadschap en verbondenheid. Iedereen in de verbeelde gemeenschap is met ongeveer dezelfde zaken bezig, en daar communiceren mensen over. In Arnhem proberen forumgebruikers zelfs gezamenlijk hun ideale buurt te visualiseren. En zodra de forumgebruikers elkaar offline tegenkomen, spreken zij elkaar makkelijker aan, omdat de berichten op het forum hen een gespreksonderwerp bieden. De buurtgemeenschap of het buurtgevoel ontstaat al voordat er iemand in de wijk woont, doordat er sociaal kapitaal wordt uitgewisseld op de internetfora. Deze verbeelde gemeenschap die online is

gevormd, is belangrijker voor de “werkelijke buurtgemeenschap” (als de buurt bewoond is) dan de sterke bindingen die eventueel kunnen ontstaan uit de online contacten, maar waarvoor ook offline contact noodzakelijk is. Door communicatie zijn mensen met dezelfde onderwerpen bezig en dit zorgt ervoor dat mensen gevoelsmatig tot een groep behoren. Het gaat dus om het gevoel dat ontstaat door communicatie tussen groepsleden en niet om fysieke nabijheid. Het idee dat een gemeenschap wordt gevormd door fysieke nabijheid komt uit de tijd dat er weinig alternatieven waren om met elkaar te communiceren binnen een groep. Communicatie creëert het gemeenschapsgevoel. Vandaag de dag kan dat ook online. Dit impliceert niet dat overal een buurtgevoel of gemeenschapsgevoel gecreëerd kan worden door een online forum te starten. Het is een bewezen mogelijkheid voor nieuwbouwwijken. Er moet voldoende motivatie zijn onder bewoners en mensen moeten over voldoende kennis en middelen beschikken om een forum te gebruiken.

## Bibliografie

### Literatuur

- Anderson, B., A. (2006). *Imagined communities*. Londen, New York: Verso.
- Baym, N. K. (2009). A Call for Grounding in the Face of Blurred Boundaries. *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 14, nr.3, pp. 720-723.
- Bourdieu, P. (2006 [1986]). The forms of capital, in: Lauder, H., Brown, Ph., Dillabough, J.A. en Halsey, A.H. (red.), *Education Globalisation & Social Change*. Oxford: Oxford U.P., pp. 105-118.
- Blokland, T. (2005). *Goeie buren houden zich op d'r eigen. Buurt, gemeenschap en sociale relaties in de stad*. Den Haag: Dr. Gradus Hendriks-stichting.
- Danz, M.J. (1981). *Buren*. Proefschrift. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Florida, R. (2005 [2003]). Cities and the Creative Class, from City and Community, in Lin J. en Mele, C. (red.). *The Urban Sociology Reader*. New York: Routledge, pp. 290-301.
- Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, Vol. 78, nr. 6, mei 1973, pp. 1360-1380.
- Hajer, M. en Reijndorp, A. (2001). *Op zoek naar nieuw publiek domein*. Rotterdam: NAI Uitgevers.
- Hampton, K. en Wellman, B. (2003). Neighbouring in Netville: How the Internet Supports Community and Social capital in a wired Suburb. *City & Community*, vol. 2, 4 december 2003, pp.277-311.
- Hardin, G. (1968). The Tragedy of the Commons. *Science*, 13 december 1968, pp.1243-1248.
- Hardin, G. (1982). *Collective action*. Baltimore MD: Johns Hopkins Press.
- Hart, de J., Knol, F., Maas-Waal, de C. en Roes, T. (2002). *Zekere banden, Sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Kleinhans, R., Boonstra, N., Veldboer, L. en Duyvendak, J.W. (2008). Sociale stijging door herstructurering. *Tijdschrift voor de Volkshuisvesting*, nr. 1. pp. 33-36.
- Kleinhans, R., H. Priemus en G. Engbersen (2007). Understanding Social Capital in Recently Restructured Urban Neighbourhoods: Two Case Studies in Rotterdam. *Urban Studies*, vol. 44, nr. 5/6, pp. 1069–1091.
- Koster, de W. en Houtman, D. (2008) Stormfront is like a second home to me, on virtual community formation by right-wing extremists. *Information, Communication and Society*, vol. 11, 8 december 2008, pp. 1155-1176.
- Kraut, R., Kiesler, S., Boneva, B., Cummings J., Helgeson, V. en Crawford, A. (2002). Internet Paradox Revisited. *Journal of social issues*, vol. 58, nr. 1, pp. 49-74.



- Lockard, J. (1997), Progressive politics, electronic individualism and the myth of virtual community, in D. Porter (red.), *Internet Culture*. New York: Routledge, p. 224.
- Michelson, W.H. (1970). *Man and his Urban Environment: A Sociological Approach*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Nauta, A.P.N. (1973). *Contact en controle tussen burenen*. Proefschrift. Alphen a/d Rijn: Samson.
- Nelissen, N.J.M. & Broers, J.M.M. (1976). *Burencontacten, Presentatie van een research-design*. Nijmegen: Sociologisch Instituut, Katholieke Universiteit Nijmegen, Vakgroep Urbane en Rurale Sociologie, nr. 27.
- Nie, N.H. en Erbring, L. (2002). Internet and Society: A Preliminary Report. *IT & Society*, vol. 1, nr. 1, pp. 275-283.
- Oldenburg, R. (1989). *The Great Good Place*. New York: Paragon House Publishers.
- Olson, M. (1965). *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Groups*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Ostrom, E. (1990). *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*. New York: Cambridge University Press.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone: The Collapse and Revival of American community*. New York: Simon and Schuster.
- Putnam, R.D. (2007). E Pluribus Unum: Diversity and Community in the Twenty-first Century. *Nordic Political Science Association Scandinavian Political Studies*, vol. 30, nr. 2, pp.137-174.
- Quan-Haase, A., Wellman, B., Hampton, K. en Witte, J. (2002). Capitalizing on the Net: Social Contact, Civic Engagement, and Sense of Community, in Wellman, B. en Haythornthwaite, C. (red.), *The Internet in Everyday Life*. Oxford: Blackwell, pp. 291-324.
- Smith M.A. en Kollock P. (1999). *Communities in Cyberspace*. New York: Routledge, pp. 220-239.
- Völker, B. (red.) (2005). *Burgers in de buurt. Samenleven in school, wijk en vereniging*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Wellman, B., Boase, J en Chen, W. (2002). The Networked Nature of Community: Online and Offline. Uit: *IT & Society*. Vol. 1:1 2002, pp. 151-165.

### Internet

- CBS. *Mediaproducten steeds meer via internet*. Bekeken op 2 januari 2008, op <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/B6BD706-9407-4667-9E8E-F38072D8FE96/0/pb08n071.pdf>
- Ministerie van VROM Strategische Kennisagenda ministers van VROM en WWI, 12 september 2008. Bekeken op 22 aug.2009 op [http://www.hiil.nl/files.nsf/pages/NWOA\\_7QUH8N/\\$file/VROM\\_SKA.pdf](http://www.hiil.nl/files.nsf/pages/NWOA_7QUH8N/$file/VROM_SKA.pdf)
- Reid, E. (1991). *Electropolis: Communication and Community on Internet Relay Chat*.

University of Melbourne. Bekeken op 13 december 2009 op

<http://www.aluluei.com/electropolis.htm>

- Rheingold (1993). *The Virtual Community*, bekeken op 13 juli 2009 op <http://www.well.com/~h1r/vcbook>
- Kollock P. en Smith M. (1996) in *Computer-Mediated Communication: Linguistic, social, and cross-cultural perspectives*. University of Texas at Arlington: Herring S.C. pp. 109-128. bekeken op 1 juni 2009 op <http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/kollock/papers/vcommons.htm>
- Duyvendak, J.W. (1999), Zeven mythen over de wijkaanpak. Zeeburg nieuws. Bekeken op 4 oktober 2009 op <http://www.zeeburgnieuws.nl/duyvendak.html>