

Vrijdag 16 november 2012  
De Brug - Amersfoort

Kees van Dam, [c.van.dam@pkn.nl](mailto:c.van.dam@pkn.nl)  
Coördinator / docent HKI

### **Member care en de digitale media.**

Dia 1: txtspk Dia 2: Vertaling txtspk Dia 3, cartoon ontwikkeling communicatie
--

#### **Inleiding**

Mijn bijdrage: een perspectief vanuit de uitgezondene.  
Tegelijk ook gedeeltelijk: perspectief vanuit de opleidingssituatie.

Ik heb twee perioden als uitgezonden medewerker gewerkt. Kort na elkaar, maar wat betreft de toegang tot media, en speciaal de digitale media, met grote verschillen. Daardoor is mijn eigen verhaal een voorbeeld van de snelle veranderingen die er op dit punt opgetreden zijn.

Vandaar de titel van mijn in het programma: veranderingen in communicatie van uitgezonden werkers.

Het zijn veranderingen ingegeven door de ontwikkeling van de technologie, met als gevolg tevens de manier waarop de uitzendende instantie met medewerkers communiceert.

Van tevoren: Ben ik een technologie-optimist of technologie-pessimist?  
Het politiek correcte antwoord hierop zou zijn: ik ben een realist. Dat antwoord geef ik dan ook. Ik zie plussen en minnen, kansen en gevaren.

Dia 4: 1 miljard mensen op facebook. Dia 5: Marc Zuckerberg Dia 6: Durf niet te ontvrienden
---

*Realist* zijn betekent:

1. De realiteit is dat ICT centraal is geworden in onze cultuur, en dat we het allen op grote schaal zijn gaan gebruiken. Dat proces heeft zich voornamelijk afgespeeld in de tijd dat ik in Afrika werkte.

2. Ik kijk ernaar vanuit de realiteit van mijn uitzendingen en de huidige realiteit van mijn functie bij het HKI.

3. Reëel is dan ook voor mij de vraag niet óf we digitale gebruiken, maar *op welke manier* gebruiken we het, en *wat* communiceren we met *wie*, *wanneer*? Realist zijn houdt in dat we de digitale media gebruiken om in onze huidige context als christen te leven, mét die media.

Dia 7:

“... digital social media and mobile computing define the social reality with which we must contend if we are to participate in any meaningful way in the contemporary world.”<sup>1</sup>

Platforms waarop digitale / sociale media uitgerold worden, die belangrijk zijn voor ons, bestrijken het veld van:

1. Fondsenwerving
2. Communicatie
3. Opleiding
4. Begeleiding

De organisaties waar wij voor werken verschillen in de mate waarin deze onderdelen al gerealiseerd zijn in de praktijk van het werk. Daarom zitten we hier, om van elkaar te leren.

Nu terug naar mijn eigen stuk biografie: opleiding, twee uitzendingen, werkervaring bij CHE en EH, en nu werkzaam bij het HKI.

Ik deel het in met vijf punten:

1. Zimbabwe 1993-2000
2. Namibië 2002-2008
3. Werk in opleiding bij CHE/EH 2008-2011 en HKI 2011-heden
4. Vakantie 2012, bezoek Zimbabwe en Namibië
5. Afsluitende opmerkingen

### **1. Zimbabwe 1993-2000.**

Ons postadres was: Fam. Van Dam, PO Morgenster (Masvingo), Zimbabwe. En als je Masvingo weg liet, kwam het ook nog aan. Soms met exotische poststempels, na lange omwegen via Zuid Amerika en Azië.

Uit ons huis was het een klein stukje de heuvel af naar het postkantoor. Daar zat een stevige dame die nogal eens brommerig was, en die je dus te vriend

---

<sup>1</sup> Tweet if You ♥ Jesus, 3.

moest houden, wilde je je post snel aangereikt krijgen. De gang naar het postkantoor was altijd vol spanning : zit er zo'n dikke brief bij van familie of vrienden? Zo ja, dan werd die thuis open gemaakt als er koffie en koek was klaar gezet. Na verloop van tijd bleken er brieven niet aan te komen<sup>2</sup> en zo zijn we aan een postbus in de stad begonnen. Een keer per week ging ik voor mijn werk naar de stad. Dat was de tijd om de postbus te legen. De brieven werden nog steeds thuis gelezen. Als we snel waren was er de volgende week een brief als antwoord mee naar de stad, om daar te posten. Tel daarbij de tijd op die de brieven onderweg waren, en je snapt dat een tussenpauze van vier weken tussen de ene en de andere brief niet ongewoon was.

In die tijd had ik wel een tweedehands pc, meegenomen uit NL. Voorbereid op alles, want hij had een 5¼ en 3½ inch disk station. Zelfs een 20Mb harde schijf, die ik er apart in had laten zetten.

De PC was een stand alone, waar ik teksten op maakte. Ook rondzendbrieven voor de lezers in NL, die copy-ready aangeleverd werden, afgedrukt en opgestuurd, met de vraag of de afbeeldingen er op het GZB kantoor tussen geplakt konden worden.

Het meest regelmatige contact met NL hadden we door naar de Wereldomroep te luisteren. Verder was er nauwelijks een bericht dat haast ademde, want door de vertraging van het versturen en afleveren wisten beide kanten dat haastboodschappen al weer achterhaald zouden zijn op het moment van lezen. In ons eigen huis was dus: geen telefoon, geen fax, geen email, geen TV: wij hadden alle tijd om ons werk te doen en om relaties aan te knopen met de mensen om ons heen. En wat digitaal aan ons werk was, de PC en later het mailen, was in feite een verbeterde typemachine en een versnelde vorm van brieven versturen.

In die tijd in Zimbabwe kwamen er mogelijkheden om te emailen. Mijn pc was daar niet op gemaakt, en ik kocht een laptop op verlof in NL.

Mailen voor onszelf en collega's, in de stad, want de telefoonlijnen op de missie waren daar niet op gemaakt. Het was niet optimaal voor privacy, want antwoorden werden op mijn scherm zichtbaar, en ik nam op hun schijfje of afgedrukt hun email berichten mee terug.

Maar het mailverkeer bleef beperkt tot de wekelijkse bezoeken aan de stad. Die vertraging bleef er in gebouwd.

Als er echt iets dringends was, werd er getelefoneerd naar een van onze bureaus in het dorp, over een party-line. Niet echt privé, want de anderen konden

---

<sup>2</sup> Familieleden nummerden de brieven die ze verstuurd.

meeluisteren als ze dat wilden. De bewuste buurman of buurvrouw maakte dan een afspraak dat de beller over 15 minuten terug kon bellen, en zij zouden dan intussen gaan kijken of er bij ons iemand thuis was om mee te komen, die naast de telefoon wilde gaan zitten wachten. Dat was bijna altijd het geval: vanuit NL werd gebeld. Dat gaf ook altijd een wat onzeker gevoel, want 'Waarom wordt er nu weer gebeld?' Een ander gevoel dan naar het postkantoor lopen of naar de postbus in de stad.<sup>3</sup>

## **2. Namibië, 2002-2008.**

Tijdens onze tweede uitzending was er al het een en ander veranderd. Met Windows 98 en XP was er grafisch meer te doen op de PC. Een andere PC en een andere laptop gingen mee.<sup>4</sup> In Namibië hadden we een dial-up verbinding, later een breedband verbinding, nog steeds traag vergeleken met wat nu gemiddeld beschikbaar is in NL.<sup>5</sup>

Intussen was ons gezin gegroeid tot vier kinderen. Het materiaal voor Nederlandse les<sup>6</sup> voor hen werd heen en weer gemaild, meestal nog in gescande vorm.

Een duidelijk verschil met mijn vorige uitzending was de mogelijkheid om te browsen op het web. Dat deden onze kinderen, om werkstukken te maken voor hun lokale school. Op school kregen ze intussen ook computerles.

Er kwamen meer mogelijkheden om documenten te versturen. Die mogelijkheden werden ook benut, en er werd ook om meer documenten gevraagd. Bijlagen, rapportages, jaaroverzichten, 'heb je dat ook digitaal?', enz. Met de verruimde mogelijkheden veranderde ook het verwachtingspatroon. 'Heb je wat recent materiaal voor onze folders?'

In ons fotoarchief is die scheiding goed te markeren. Er zijn zo goed als geen afbeeldingen van mijn tijd in Zimbabwe. Dat zit nog in fotoboeken. Daarna komt er een korte tijd met ingescande foto's, en vanaf 2004 is het direct digitaal, toen er eenmaal digitale camera gekocht was.

In Namibië was ik 'director distance education' van NETS. In een land ruim 20 keer zo groot als NL, maar met met 2,5 miljoen inwoners, loont het de moeite

---

<sup>3</sup> Het bellen ging trouwens meestal beter uit de stad, en dat deden we dan ook in geval van nood, bv toen er drie in ons gezin tegelijk malaria kregen, en er geen goede medicijnen waren voor één van de drie.

<sup>4</sup> Na een verhuizing onlangs kwam ik die laptop weer tegen. 10 jaar oud, maar in feite niet meer te gebruiken.

<sup>5</sup> Iemand uit de IT-wereld vertelde me dat wat zijn collega in NL in huis had, net zoveel bandbreedte had als wat voor heel Namibië beschikbaar was.

<sup>6</sup> IVIO materiaal, via de Wereldschool.

verschillende vormen van afstandsonderwijs te onderzoeken. Wij zochten daarin naar een vorm van blended learning: een deel van het onderwijs digitaal aanbieden, met daarnaast contact momenten. Kort samengevat: om dit echt toe te passen, was de technologische infrastructuur in Namibië nog niet ver genoeg. Er waren niet genoeg PCs voorhanden in het land, de telefoonlijnen waren te onbetrouwbaar, en andere vormen van digitale verspreiding (DVD-s) liepen vast op te kleine aantallen cursisten met hardware die niet goed genoeg onderhouden werd. Dit was nog te wankel om er een cursus mee aan te beelden. Een ander probleem was dat de software die we in die tijd gebruikten voor e-learning te weinig gebruiksvriendelijk was.

Werk kon verdeeld worden, per email. Boodschappen lagen op je te wachten, ook als je een tijd onbereikbaar was in de bush. Het grote voordeel werd wel dat bij het ontwikkelen van materiaal taken gemakkelijk verdeeld konden worden, experts op deeltaken ingezet konden worden, en het werk in kortere tijd uitgevoerd werd.

Samengevat: er werd bij de ontwikkeling van lesmateriaal dankbaar gebruik gemaakt van de digitale mogelijkheden, maar het was nog lang geen sociaal verkeer in een digitale leeromgeving.

Verder bleek dat werken met digitaal materiaal (emailverkeer) een veiligheidsrisico inhield. Met het onderhouden van contacten in Zimbabwe moest je er rekening mee houden dat anderen mee konden lezen. Vaak sprak men zich via telefoon of mail niet openlijk uit. Altijd was er de gedachte dat de overheid mee kon lezen/luisteren. Dat de post op Morgenster verdween om in iemands noodduft te voorzien was één ding; dat het de veiligheid van contacten in Zimbabwe in gevaar bracht, was iets anders.

Toch was er in die zes jaar veel veranderd.

Samengevat, de periode in Namibië:

Sneller digitaal verkeer, mogelijkheden fundraising te doen voor projecten mbv foto's (klein formaat) en filmmateriaal (DVD opsturen), en snellere communicatie met de UI.

Snellere communicatie lijkt met zich mee te brengen dat mensen verwachten dat er ook sneller gereageerd kan/moet worden. Die verwachting zorgde naar beide kanten ook voor frustraties.

Maar een huis en een baan zoeken kon vanachter de pc in Namibië geregeld worden.

Het deel van de sociale media dat wij in deze periode gebruikten was Skype:<sup>7</sup> goedkoop bellen en af en toe een klein beetje chatten.

### **3. Werk bij HKI, bekeken vanuit de opleiding.**

Na terugkeer uit Namibië werkte ik van 2008-2011 bij de CHE en de EH.

Op de CHE werd toen bij theologie de e-learning modus uitgerold. Ik heb er zelf enkele stukjes voor geschreven, en ik heb enkele modules gecoördineerd als studenten er mee aan de slag gingen. Intussen was er een intuïtievare interface ontwikkeld.

Van de EH kan ik zeggen dat die hun slag op het gebied van sociale media vooral gemaakt hebben na mijn werktijd daar. Ik heb het idee dat het vooral ingezet wordt als communicatiekanaal naar mogelijke doelgroepen.

Van zowel CHE als EH is te zeggen, samengevat:

1. Goede technologische infrastructuur.
2. Verbeterde interface / software.
3. Interessant voor een bepaalde doelgroep cursisten.
4. Noodzaak van training van het personeel om voor e-learning modules te ontwerpen / training van staf om zich op gebied sociale media te bewegen (protocol).

Nu de stap naar het HKI, bekeken vanuit de opleiding.

Dat het van direct belang is, blijkt in ieder geval uit een paar zaken in mijn werksfeer:

1. Vorig jaar gaven we voor het eerst een hele dag een workshop voor uit te zenden medewerkers. Dat waren toen mensen van KIA-Zending en de GZB. Dit jaar gebeurt dat weer, met een iets andere invulling.
2. Snel daarna kwam de vraag: is er niet iets dergelijks voor de staf medewerkers op de bureaus in NL? Toen kon er een combinatie gemaakt worden met het aanbod dat er was voor personen die in de DO van de PKN werken, en medewerkers van het GZB kantoor.

Wat blijkt:

---

<sup>7</sup> Skypen als goedkope variant om te bellen. Het was wel illegaal, want je trad zelf op als provider van telecommunicatie, en in Namibië rustte dat monopolie bij de staat.

1. Er is een groot verschil in digitale vaardigheden bij cursisten, zowel de uit te zenden werkers als de stafmedewerkers in NL.
2. Vervolgens kun je daarbij opmerken dat als groep de staf achter loopt op de groep uitgezondenen. Dat is deels een generatieverschil, maar tevens wordt het bepaald door interesse, verschillende leerstijlen, en de relevantie die men ziet voor het dagelijkse werk.

#### Dia 8: online coaching

Casus:

Zie afbeelding. Iemand zei: zonder dit contact met de coach had ik het misschien wel niet gered. Het coaching traject kan ingezet worden in NL, en voortgezet worden elders.

#### **4. Bezoek Namibië en Zimbabwe 2012.**

Het meest profijt van de digitale media hadden wij toen we deze zomer onze vorige woon- en werkplaatsen opnieuw bezochten.

#### Dia 9: reis Zuidelijk Afrika

Met de smartphone van de baas op reis en een laptop erbij, organiseerden we onze vakantie in de wifi-omgeving van vliegvelden, restaurants en de woonhuizen van vrienden.

Veel oudstudenten en oudcollega's hebben toegang tot het internet, en het oppakken van contacten verliep daardoor eenvoudig.

Een van onze kinderen had de mogelijkheid om de VS te bezoeken, en hij belde een keer per week via onze eigen Skypeaccount de smartphone van het mijn werk.

Eigenlijk had de auto die we gebruikten niet de juiste papieren om de grens met Zimbabwe over te gaan. Browsend op het web bij blogs van reizigers kwam ik achter een manier om toch de grens over te komen. Voor de zekerheid werd onderweg via mobiel Skype en internetcafe's nog een officiële uitnodiging van de kerk ontvangen, om met nog meer imposant papierwerk de grens over te steken. Dat is gelukt.

Terug op Morgenster hoefden we daar geen party-line meer te gebruiken. We gingen bij iemand voor het hek staan, om zo op hun Wi-Fi-verbinding mee te liften, die via een kleine schotel van de burens ernaast betrokken werd.

Het viel op hoezeer de IT infrastructuur in Zuidelijk Afrika alweer veranderd was in de vier jaar na ons vertrek.

Opvallend was dat in het terugzien van enkele vroegere vrienden onze kinderen teleurgesteld waren. Ze onderhielden contact via Facebook, maar face to face was er toch veel veranderd. Hoe goed ken je de mensen? Hoe goed volg je hun ontwikkeling?

Noodzaak om de diepte in te gaan in je relaties blijft aanwezig. Kan op gespannen voet komen te staan met de informatie-druk, met de veiligheid.

### 5. Enkele slotopmerkingen.

1. Feit: de groei in mogelijkheden.
2. Maatschappelijke gevolgen. Denk aan de Arabische lente. Zou die mogelijk geweest zijn zonder gebruik van de sociale media? In ieder geval zou het anders verlopen zijn.<sup>8</sup>
3. Veiligheid, zie dia 10. Niet altijd, alles, overal zeggen.
4. Misbruik, met maatschappelijke gevolgen, zie Haren.<sup>9</sup>
5. Afspraken maken met cursisten / medewerkers, over hoe er omgegaan wordt met berichten. Hoe vaak? Hoe snel? Inbreuk in hun privacy / gezinsleven / vrije tijd? Protocol ontwikkelen.
6. 1 miljard facebook gebruikers, die maandelijks inloggen. Wordt de digital divide groter?
7. Digitale catechese.
8. Zijn medewerkers echt uitgezonden? Of blijven ze in de 'praten met thuis' community zitten? Dit kan gevolgen hebben voor de mate waarin mensen zich inwerken in hun locale context. Thee drinken met de mensen in het dorp? Of achter je pc je blog bijwerken?
9. Veldbezoeken of online coaching? De inzet van tijd en geld?
10. De Bali-driehoek van UI-UM-OI: gaan anderen daar nu in meepraten? Niet iedereen cc-en, niet alles via alle media delen.

---

<sup>8</sup> Vroeger had een revolutie kans van slagen als een belangrijk deel van de elite zich erachter stelde, samen met de mogelijkheid om pressie uit te oefenen (leger). Het lijkt erop dat dit nu anders is, doordat sociale media een groot en snel bereik hebben, dat mensen snel gemobiliseerd kunnen worden, zonder tussenkomst van de elite. Daardoor is de uitkomst we weer onzekerder geworden, omdat je tijdens de revolutie niet weet wie er straks het meeste baat heeft bij de uitkomst. Rond verkiezingen nemen anderen het weer over, de partijen die er al waren en die nu kandidaten leveren voor de verkiezingen.

<sup>9</sup> Kijk wat er op het feestje in Haren gebeurde, Facebook. Combinatie van een uitnodiging voor een feestje, met een film die over een massafeest ging, leidde tot een ordeverstoring met rellen, ME, een uitgebrande supermarkt, en vragen achteraf. Had dit niet voorkomen kunnen worden? Heeft de burgemeester als hoofd van de politie het risico goed in geschat? Als het fout gaat, stellen we die vragen. Als het iets goeds lijkt op te leveren, vragen we daar minder naar.



11. E-learning methodes introduceren: lange weg, leren van elkaars ervaringen.
12. We zijn het stadium voorbij dat digitaal alleen nog maar betekent dat iets sneller en makkelijker kan. Het gaat ons zicht op onderwijs, opleiding en begeleiding veranderen.
13. Wél gebruiken. Bij radio en tv is de grote kans gemist volgens sommigen, als het om evangelisatie / zending gaat. Niet weer laten gebeuren.
14. Laat niet de mogelijkheden van het medium de omvang van de communicatie bepalen, maar laat de noodzaak van de communicatie dat doen.
15. Sociale media geen idool maken.

“What is the Digital Reformation? A revitalization of the Church driven by the often ad hoc spiritualities of ordinary believers as they integrate practices of access, connection, participation, creativity, and collaboration, encouraged by the widespread use of new digital social media into all aspects of daily life, including the life of faith.”<sup>10</sup>

<http://www.redcliffe.org/SpecialistCentres/EncountersMissionJournal/vw/1/ItemID/56>

<http://www.alexa.com/topsites/countries/NL> laat zien welke sites het meest gebruikt worden.

---

<sup>10</sup> *Tweet if You ♥ Jesus*, 4.