

EEN WIJKGESPREK ONLINE

uitdagingen voor een #goedgesprek

AUTEURS

Stefanie Schuddebeurs
Jan Bats

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

1. Inleiding	3
1.1 De publieke dialoog	4
1.2 Onderzoeksopzet	5
1.3 Dialoogmodel in het kort	6
2. Methodiek en instrumenten online wijkgesprekken	7
2.1 Zeven observaties van online gevoerde wijkgesprekken	8
2.2 Onderzoeksvragen en doel van deze dataset	9
2.3 Methodiek en werkwijze van de observaties	10
2.4 Methode van data-analyse	11
3. Resultaten	12
3.1 Gevonden thema's in de online observaties	14
3.2 Patronen in het gespreksproces	18
3.3 Offline versus Online	32
4. Conclusies en handelingsrepertoire	33
4.1 Conclusies	34
4.2 Handelingsrepertoire en aanbevelingen	37
5. Discussie	39
5.1 Discussie resultaten	40
5.2 Methodologische kwesties	41

Dit onderzoeksrapport is een van zes rapportages die zijn gepubliceerd over het project Publieke Dialogen #goedgesprek:

- Publieke Dialogen – over het mogelijk maken van een #goedgesprek in de publieke sfeer
- De wijk in dialoog – kunde en clashes voor een #goedgesprek
- Bekwaam in gesprek – wijkprofessionals experimenteren
- Een wijkgesprek online - uitdagingen voor een #goedgesprek.
- Thuis in een wijkgesprek – ervaringen tijdens de pandemie #goedgesprek
- Publieke Dialogen Online – een nieuw medium voor burgerparticipatie

Dit onderzoeksproject is uitgevoerd door een consortium van projectpartners, bestaande uit drie kennisinstellingen (De Haagse Hogeschool, Erasmus Universiteit Rotterdam en Hogeschool InHolland), drie gemeenten (Den Haag, Rotterdam en Leiden) en drie maatschappelijke organisaties (ProDemos, Woningcorporatie Vestia en Grey Matters). Dit onderzoek is mogelijk gemaakt met een RAAK-Publiek subsidie van Regioorgaan SIA en cofinanciering van de projectpartners.



1 INLEIDING

1.1 DE PUBLIEKE DIALOOG OP WIJKNIVEAU

Burgerparticipatie speelt in Nederland een steeds belangrijkere rol, zowel lokaal als op nationaal niveau, met het oogmerk dat directe betrokkenheid van burgers bij planvorming en besluitvorming kan bijdragen aan kwaliteit, inclusie en draagvlak. Die directe betrokkenheid kan veel vormen aannemen, bijvoorbeeld in peilingen, enquêtes via burgerpanels en de laatste jaren ook middels platforms waar ideeën en voorstellen worden opgehaald, geprioriteerd en gekoppeld aan budgetten. Echter, een belangrijk middel is en blijft het met elkaar voeren van een dialoog, een goed gesprek hebben over belangen, argumenten en meningen – gedeeld of tegengesteld. Het voeren en leiden van een dialoog is echter niet eenvoudig, wanneer persoonlijke en publieke belangen op het spel staan. Dit rapport gaat over een gedeelte van een tweejarig onderzoek met het doel om dialogen in wijken op zowel fysieke locaties als online te verbeteren.

Wijkprofessionals, de mensen wiens werk het is om het samenleven in de wijk te bevorderen, hebben in hun praktijk te maken met de uitdaging om met bewoners een constructieve publieke dialoog te voeren over hun wijk.

Controverses over tal van onderwerpen kunnen leiden tot verhitte discussies, grote tegenstellingen, wederzijds onbegrip en weinig oor voor elkaars standpunten en argumenten, zowel tussen bewoners en gemeenteambtenaren als tussen bewonersgroepen onderling. Bovendien worden discussies ook via social media gevoerd die daarvoor niet geschikt zijn, met maar al te vaak als gevolg een doelloze of zelfs respectloze uitwisseling die slechts leidt tot polarisatie en conflict.

De onderzoeksvragen waarop we met dit gehele onderzoeksproject willen antwoorden, zijn:

A

Wat zijn de kwaliteitsaspecten van een publieke dialoog en welke onderlinge relaties, afhankelijkheden, invloeden en effecten spelen een rol en versterken of verzwakken deze aspecten?

B

Met welke handelingswijzen kan een wijkprofessional bijdragen aan een betere publieke dialoog in de wijk, tussen burgers onderling en tussen burgers en vertegenwoordigers van instanties?

C

Welke nieuwe vormen van social media hebben een positieve invloed op de wijze waarop burgers online een publieke dialoog voeren?

1.2 ONDERZOEKSOPZET

Het onderzoek is in drie onderdelen verdeeld:

VOORONDERZOEK

Een vooronderzoek om de kwaliteitsaspecten van dialogen te kunnen vaststellen; door middel van literatuuronderzoek, werksessies en het observeren van wijkgesprekken op fysieke locaties en online.

ACTIEONDERZOEK

Een deel actieonderzoek gericht op het verruimen van het handelingsrepertoire van wijkprofessionals; middels interventies in samenwerking met wijkprofessionals zelf.

ONTWERPEND ONDERZOEK

Een ontwerpend onderzoek waarin een online medium voor publieke dialogen werd ontwikkeld.

Het vooronderzoek heeft beoogd een solide, wetenschappelijke basis te leggen voor het actieonderzoek en ontwerpend onderzoek door middel van literatuuronderzoek naar bestaande kennis op het gebied van publieke dialogen, in het bijzonder op het gebied van deliberatieve democratie en dialoogtheorie. Dit heeft geleid tot een dialoogmodel, welke door werksessies en het vooronderzoek zelf weer is getoetst en aangevuld. Het dialoogmodel wordt in paragraaf 1.3 in het kort verder toegelicht.

Naast het literatuuronderzoek, bestond het vooronderzoek ook uit het observeren en analyseren van wijkgesprekken, zowel op fysieke locaties (in 2019) als online (vanaf maart 2020 in reactie op de coronamaatregelen). Daarnaast bestond het vooronderzoek uit het afnemen van interviews en enquêtes bij bewoners en professionals rond het verschuiven van deze gesprekken van fysieke naar online omgevingen.

Dit deelrapport betreft de analyse van zeven online gevoerde wijkgesprekken in 2020.

1.3 DIALOOGMODEL IN HET KORT

Middels literatuuronderzoek naar de bestaande wetenschappelijke kennis over publieke dialogen, in het bijzonder op het gebied van deliberatieve democratie en dialoogtheorie, is een model over online deliberatie geadopteerd (Friess & Eilders, 2015) dat in de basis goed aansluit bij de doelstelling van dit project. Het model is verder verrijkt met andere wetenschappelijke bronnen om ook voor het observeren van wijkgesprekken op fysieke locatie goed van toepassing te kunnen zijn.

Met het dialoogmodel dat werd ontwikkeld in het vooronderzoek kunnen wijkgesprekken worden geanalyseerd op drie niveaus: de institutionele randvoorwaarden, het gespreksproces zelf en het politieke resultaat. Hieronder volgt een kort overzicht van de diverse niveaus. Een gedetailleerd overzicht van het dialoogmodel is te lezen in het hoofddrapport Publieke Dialogen (van Leeuwen et al. 2021).

Het dialoogmodel bestaat uit drie niveau's:

NIVEAU 1: DE INSTITUTIONELE RANDVOORWAARDEN	NIVEAU 2: HET GESPREKSPROCES ZELF	NIVEAU 3: HET POLITIEKE RESULTAAT
Dit niveau beschrijft de randvoorwaarden waaronder deliberatie in een democratie überhaupt mogelijk is of kan worden gemaakt. Drie facetten zijn hierbij van belang. Inclusie betekent ondermeer dat de wijkdialoog toegankelijk is en representatief voor de belanghebbenden en dat professionals goed benaderbaar zijn. Afwezigheid van machtsrelaties gaat over de bereidheid van politici, ambtenaren en wijkprofessionals om te werken aan een gelijkwaardige relatie met bewoners. Juiste en tijdige informatievoorziening zorgt ervoor dat bewoners kennis hebben van de politieke agenda, de bestuurlijke processen en hoe en wanneer ze kunnen participeren of reageren.	Democratische dialogen in het algemeen en wijkgesprekken in het bijzonder, bevatten idealiter de volgende vijf hoofdaspecten. Ze zijn constructief , dat wil zeggen gericht op een gezamenlijk doel, verwijzen naar het publieke belang , worden gekenmerkt door een dialogische houding bij alle deelnemers, met wederzijds respect en aandacht voor reflectie, zijn informatief van aard en geven optimaal gelegenheid tot interactie , met bijvoorbeeld duidelijke gespreksregels, gelijke spreektijd en interesse in en (rationeel) begrip voor elkaars perspectief.	Dit niveau beschrijft de impact, resultaten en effecten die door publieke (wijk) gesprekken worden gegenereerd in het grotere perspectief van de democratie en politiek. Voor de individuele deelnemer (burger of professional) gaat het om bijvoorbeeld het vergaren van kennis over het participeren in de wijk, een groter politiek bewustzijn en de doeltreffendheid van het eigen handelen. Voor de gemeenschap (alle betrokkenen in de wijk) zijn er concrete besluiten of resultaten die voortkomen uit de dialogen en heeft het politieke handelen van alle deelnemers



2 METHODIEK EN INSTRUMENTEN

ONLINE WIJKGESPREKKEN

2.1 ZEVEN OBSERVATIES VAN ONLINE GEVOERDE WIJKGESPREKKEN

In totaal zijn er zeven online gevoerde wijkgesprekken geobserveerd die betrekking hadden op processen in Leiden, Den Haag en Rotterdam. In tabel 2 een overzicht van het doel en de context, het aantal deelnemers en gebruikte online medium.

Naast deze 7 uitgevoerde observaties waren er nog drie afspraken voor observaties gemaakt die uiteindelijk niet zijn doorgegaan. Een overleg dat in eerste instantie fysiek zou worden uitgevoerd, werd naar een online omgeving verplaatst maar werd alsnog geannuleerd doordat er meerdere afzeggingen waren van bewoners en een gastspreker. Een overleg stond gepland voor online, maar werd op het laatste moment toch omgezet naar een fysiek overleg op het terras van het buurthuis omdat er naar aanleiding van een eerder online overleg vanuit bewoners werd gevraagd om waar mogelijk weer elkaar fysiek te treffen. Tot slot, is een (in eerste instantie fysieke) bijeenkomst geannuleerd omdat het thema te conflictueus werd bevonden om online goed te kunnen te bespreken en wegens de Covid maatregelen men geen opties zag om elkaar fysiek te treffen.

De zeven geobserveerde online wijkgesprekken zouden allen oorspronkelijk op locatie plaatshebben maar zijn door de coronamaatregelen naar online omgevingen verplaatst.

Tabel 1: overzicht observatiemomenten van online gevoerde wijkgesprekken

PLAATS	DEELNEMERS	DOEL EN CONTEXT	MEDIUM
1 Leiden	7 bewoners 8 professionals	Voortgangsbijeenkomst inrichting stadspark waarin bewoners actief betrokken zijn en hun deelplannen toelichten. 1ste online opvolging van eerdere gesprekken	Zoom
2 Den Haag	4 bewoners 8 professionals	Opstart nieuwe samenwerkingsmethode in de wijk; Stadslab. Eerste bijeenkomst in deze samenstelling	Zoom Miro
3 Den Haag	4 bewoners 5 professionals	Opvolging bijeenkomst 2 Inhoudelijke sessie over verduurzamen van maatschappelijk initiatief	Teams
4 Rotterdam	35 professionals 5 bewoners	Presentaties ontwerpteams Toekomstige inrichting van publieke ruimte van wijk in Rotterdam . Eerdere fysieke gesprekken in verschillende samenstellingen, eerste ontwerpessie	Zoom
5 Rotterdam	5 bewoners 9 professionals	Overleg over asielzoekerscentrum. 1ste keer online	Teams
6 Rotterdam	4 bewoners 7 professionals	Overleg over asielzoekerscentrum. 2de keer online (opvolging van 5)	Teams
7 Rotterdam	12 bewoners 11 professional	Startbijeenkomst waarin bewoners worden geïnformeerd over en betrokken bij het proces, ontwerp en implementatie van een nieuwe waterberging.Eerste bijeenkomst in deze samenstelling.	Teams Mentimeter

2.2 ONDERZOEKSVRAGEN

Het doel van deze vragen was om inzicht te krijgen in hoe gesprekken tussen wijkprofessionals en wijkbewoners verlopen in een online omgeving om daarmee tot inzichten te komen hoe deze kunnen worden versterkt. De inzichten uit deze rapportage dienen verder als inhoudelijke ondersteuning voor het ontwerp van een online toolkit die professionals ondersteunt in het voorbereiden en voeren van wijkgesprekken.

Gedurende het onderzoek stonden drie vragen centraal:

HOOFDVRAAG 1

Welke thema's en patronen kunnen worden geïdentificeerd in online wijkgesprekken tussen gemeente en bewoners en op welke manier beïnvloeden deze patronen de voortgang van de gesprekken?

HOOFDVRAAG 2

Welke rol speelt de online omgeving en de bijbehorende technische aspecten in de wijkgesprekken?

HOOFDVRAAG 3

Welke suggesties geven de observaties voor het handelingsrepertoire van de wijkprofessional?

2.3 METHODIEK EN WERKWIJZE VAN DE OBSERVATIES

De zeven online wijkgesprekken zijn, met toestemming van deelnemers onder garantie van anonimiteit, opgenomen via een geluidsrecorder of videorecorder en uitgeschreven tot transcripten.

De bewoners zijn voorafgaand aan de bijeenkomst op de hoogte gebracht dat onderzoekers online zouden meekijken met de bijeenkomst met het doel om de bijeenkomst te analyseren.

De transcripten van de bijeenkomsten zijn aangevuld met extra gegevens in het observatieformulier. Denk aan details met betrekking tot de voorbereiding van het gesprek in communicatie richting bewoners, de opzet van het gesprek en gegevens over het aantal deelnemers. Tot hier lijkt de methodiek sterk op die van analyse van fysieke bijeenkomsten, dataset 1. Echter, aanvullend hebben we in het observatieformulier drie aspecten opgenomen over de inrichting en (potentieel) effect van de online omgeving op het gesprek. Ten eerste, welke online medium wordt er gebruikt en hoe zijn de deelnemers hierover ingelicht. Ten tweede, wat is de mate van zichtbaarheid en hoorbaarheid van deelnemers online in het gesprek. En ten derde, hoe technische problemen worden opgepakt en of het lukt deze gedurende de vergadering op te lossen.

Van één gesprek mist de geluidsopname maar is een uitgebreide samenvatting met quotes gebruikt als uiteindelijk transcript. De geluidsopnames en verslagen zijn in een beveiligde online omgeving van de Haagse Hogeschool opgeslagen.



2.4 METHODE VAN DATA-ANALYSE

De analyse aspecten: thema's, patronen en handelingsrepertoire

Tijdens het analyseproces is vanuit drie invalshoeken naar de data gekeken om tot inzichten en conclusies te komen. De data is geanalyseerd om uitspraken te doen op het niveau van thema's, patronen die betrekking hebben op het dialoogmodel (zie paragraaf 1.3) en de manier van voeren van het gesprek en handelingsrepertoire.

De analyse van de online observaties

Om de zeven online gesprekken te analyseren zijn de transcripten ingevoerd in het data-analyse programma Atlas TI. Uitgaande van het dialoogmodel, is elk verslag op zinsniveau gecodeerd met verwijzing naar categorie en sub-categorie van het dialoogmodel. Er zijn, naast dit dialoogmodel, ook extra codes aangemaakt voor het coderen van de technische aspecten van de online omgeving en hoe deze invloed hebben op het gesprek. Dit in lijn met methodiek van het observatieformulier zoals beschreven in paragraaf 2.3.

Om de betrouwbaarheid van het coderen met meerdere onderzoekers te verhogen hebben de onderzoekers een verslag apart van elkaar gecodeerd en daarna de wijze van codering met elkaar vergeleken. Waar er verschil van inzicht was, is door gesprek herleid waar dit verschil vandaan kwam en verhelderd hoe de verschillende categorieën uit het dialoogmodel te lezen en toe te passen, om zo tot een gedeelde basis te komen voor het analyseren en toewijzen van coderingen. Daarna heeft iedere onderzoeker afzonderlijk de overige gesprekken gecodeerd, met geregeld onderling overleg over onderdelen die lastig of meerduldig te coderen vielen. Uiteindelijk zijn middels deze methodiek alle zinnen in de transcripten gecodeerd. Soms met meerdere coderingen.

Na het volledig coderen van de transcripten zijn de gecodeerde transcripten geanalyseerd vanuit de 3 invalshoeken: thema's, patronen en handelingsrepertoire. De getrokken conclusies zijn in meerdere ronden onderling besproken tussen de onderzoekers. De uiteindelijke resultaten en conclusies worden in paragraaf 3 (resultaten) en 4 (conclusies) besproken.

THEMA'S

Vanuit de observaties is onderzocht welke overkoepelende thema's een rol spelen bij de online publieke dialogen; welke terugkerende thematiek in de manier van rolneming bijvoorbeeld valt op?

PATRONEN

Een tweede invalshoek van data-analyse heeft betrekking op de manier waarop gesprekken bepaalde patronen laten zien. Denk aan manieren waarop de gesprekken werden voorbereid, gevoerd en welke resultaten het wilde bereiken. Daaruit zijn patronen gedestilleerd aan de hand van het dialoogmodel (zie paragraaf 1.2.) Zo zijn de gesprekken geanalyseerd om inzichten te geven over hoe en in welke mate de aanwezigheid van institutionele randvoorwaarden, interactie, informatie, een dialogische houding, constructiviteit en referenties naar gedeelde belangen in het gesprek, de voortgang en resultaten van het gesprek positief of negatief beïnvloeden. Hierbij hebben we ook apart gekeken naar hoe omgegaan werd met de technische aspecten van deze relatief nieuwe online omgeving waarin de gesprekken zijn gevoerd.

HANDELINGSREPERTOIRE

Ten behoeve van handelingsrepertoire is gekeken naar welke concrete mogelijkheden een wijkprofessional heeft om de dialoog te verbeteren. Welke concrete handvatten en methoden kunnen de wijkprofessionals helpen om de gesprekken beter voor te bereiden, te voeren en te evalueren?



3 RESULTATEN

In deze resultatensectie staan de bevindingen van de analyses. In paragraaf 3.1 worden de resultaten betreffende de gevonden thema's besproken en in paragraaf 3.2 worden de gesprekspatronen aan de hand van het dialoogmodel verder toegelicht. Paragraaf 3.3 bevat de bevindingen in hoeverre bijeenkomsten op locatie verschillen van online bijeenkomsten.

Per resultaat worden al meerdere adviezen kort en bondig geformuleerd. Deze adviezen zullen bij conclusies (4.1) en handelingsrepertoire (4.2) verder worden toegelicht.

Het is nog van belang hier op te merken dat er in de tekst wordt gerefereerd aan gemeente of gemeenteprofessionals enerzijds en wijkprofessionals anderzijds. Ondanks dat de scheiding tussen deze rollen niet zo evident is, doelen we met de gemeente op vertegenwoordigers die optreden met een duidelijke rol vanuit het stadhuis (zoals een directeur bijzondere opdrachten of wethouder). Met wijkprofessionals wordt verwezen naar die professionals die in wisselende mate worden aangestuurd door het stadhuis en daarnaast specifiek in een wijk actief zijn, zoals een wijkagent, wijkmanager, een community builder of een manager van een asielzoekerscentrum. Bij conclusies (paragraaf 4.1) wordt deze indeling verder besproken en onderbouwd.

In de analyse van de online gevoerde wijkgesprekken stonden drie vragen centraal:

A

Welke thema's en patronen kunnen worden geïdentificeerd in online wijkgesprekken en op welke manier beïnvloeden deze patronen de voortgang van de gesprekken?

B

Welke rol speelt de online omgeving en de bijbehorende technische aspecten in de wijkgesprekken?

C

Welke suggesties geven de observaties voor het verbreden van handelingsrepertoire van de wijkprofessional?

3.1 GEVONDEN THEMA'S IN DE ONLINE OBSERVATIES

Binnen de resultatensectie thema's worden overkoepelende onderwerpen besproken die zijn opgevallen binnen de zeven online observaties.

Het delen van informatie en argumentatie speelt vanzelfsprekend een zeer grote rol tijdens de wijkgesprekken. Een belangrijk doel van de gesprekken is immers om elkaar te informeren over de bestaande situatie (zowel vanuit de gemeente als vanuit de bewoners) en met elkaar in gesprek te gaan over argumentatie en informatie. Wat opvalt tijdens de wijkgesprekken is dat de gemeente en de wijkbewoners vanuit verschillende perspectieven informatie inbrengen en bespreken.

Het continu-perspectief van gemeenteprofessionals

De professionals die we hebben geobserveerd, werkende vanuit de gemeente hanteren in de regel een 'continu' perspectief. Dit continue perspectief gaat over het overzien en ontwikkelen van langdurige en bredere beleidsplannen in termen van gebiedsontwikkeling en ruimtelijke ordening. Wel zien we binnen de groep geobserveerde gemeenteprofessionals sterke verschillen in hoe dit continue perspectief zich uit in het gesprek. We wijten dit aan de diversiteit van de gemeenteprofessionals in de zeven gesprekken en hun wisselende relatie tot het gemeentehuis en wisselende mate van betrokkenheid op en verantwoordelijkheid voor het maken van beleid.

Dichtbij het gemeentehuis staat bijvoorbeeld de directeur bijzondere projecten die we observeerden. In de gesprekken die wordt geleid door de directeur staan deze duidelijk meer in het teken van algemene beleidslijnen en beleidsrichtingen.

Daarnaast observeerden we professionals actief in de wijk en in de gesprekken, die juist relatief ver weg staan van het gemeentehuis. Vaak hebben zij vooral een rol als uitvoerder van beleid en worden ook niet direct betaald of aangestuurd vanuit het gemeentehuis. Denk aan wijkagenten en managers van asielzoekerscentra. Tijdens de gesprekken geven zij vaak feltelijke informatie vanuit hun ervaring en expertise over de stand van zaken in de wijk.

Wijkprofessionals als de wijkmanagers en de community builders staan hier tussenin. Enerzijds zijn ze werkzaam voor de gemeente en daarmee vertegenwoordiger van het gemeentebestuur, anderzijds zijn ze ook zeer nauw betrokken bij de wijk en hebben vaak ook een belangrijke organiserende rol in de gesprekken die we observeerden. De rol is daarmee wel wat ambigu. De rol van community builders is een speciale uitzondering omdat in Den Haag hun taak echt is om de gemeenschap te ondersteunen. Zij kunnen daarmee ook een onafhankelijker positie innemen dan hun collega wijkmanagers.

De ambigue rollen van de wijkprofessionals komt ook naar voren in de geobserveerde gesprekken. Het is opvallend dat in de geobserveerde gesprekken de wijkmanagers en community builders elke keer andere rollen hebben. Soms zijn de wijkmanagers de voorzitter, soms inhoudelijk expert en soms

technisch ondersteuner om te zorgen dat de computer werkt. Voor meer voorbeelden en duiding hoe dit zich precies uit in het gesprek, lees paragraaf 3.2.4.

Het project-perspectief van wijkbewoners

Waar gemeenteprofessionals, en vooral vertegenwoordigers van het stadhuis, vaak informatie inbrengen vanuit continu beleidsperspectief sluiten bewoners juist aan bij wijkgesprekken om mee te denken en doen rond één specifiek project of thema. Dit thema heeft meestal direct betrekking op hun leefomgeving. Ze brengen daarmee in de gesprekken ook vaker argumentatie aan, gereedeneerd vanuit het project. Uiteraard zien de wijkbewoners ook het belang van de grotere beleidslijnen maar de uiting daarvan is toch voor bewoners het meest relevant als het direct betrekking heeft op het concrete gespreksonderwerp: het vormgeven van projecten in hun leefomgeving.

In de geobserveerde gesprekken wisselen de doelstellingen, maar regelmatig gaat het over het samen tot stand brengen van nieuwe projecten ter verbetering van de leefomgeving. Dergelijke projecten hebben in het perspectief van de bewoners vaak een begin en een eind. Ze voelen zich, eenmaal aangehaakt in het proces, sterk betrokken bij dat specifieke project. Bewoners benoemen daarnaast regelmatig dat ze erg hechten aan vaste aanspreekpunten en inzicht in de werkwijze van de gemeente voor de specifieke projecten die hen als bewoners aangaat. Voor meer voorbeelden en duiding hoe dit zich precies uit in het gesprek, lees paragraaf 3.2.4.

De verhouding tussen gemeente en wijkbewoners

De verschillende perspectieven van professionals en wijkbewoners hebben op twee manieren invloed op de wijkgesprekken. Allereerst is het zoeken hoe het continu-perspectief van de gemeente en het project-perspectief van wijkbewoners verbonden kan worden. Regelmatig willen bewoners vanuit het project ook breder gaan bijdragen maar is dat niet altijd mogelijk. Hoe het project-perspectief van de wijkbewoners en het continu-perspectief van de gemeente kan worden verbonden is meestal niet duidelijk.

Gemeenteprofessional: "U, als bewoner zei: 'ik vind dat we daar, als lid van dit overlegorgaan wel recht op hebben; om betrokken te worden in die verdere gebiedsontwikkeling'. En dan zit het 'm in de toevoeging van: 'als lid van dit overlegorgaan', want dit overleg is echt gericht op het AZC en de overlast en onveiligheid daar omheen."

Hiermee geeft de gemeenteprofessional aan dat de bewoner in dit overlegorgaan die zich enkel richt op het AZC, niet over verdere gebiedsontwikkeling mee kan praten. Daarmee schetst men het grotere kader van beleidsafspraken rondom inspraak, een onderdeel van het continu-perspectief waar bewoners proberen direct grip te krijgen op wat er in dit project staat te gebeuren.

Ten tweede verschillen de rollen en verantwoordelijkheden tussen de professional sterk. Hierdoor is het voor bewoners soms onduidelijk hoe ze zich tot de gemeente en tot specifieke wijkprofessionals waar ze mee in contact staan, moeten verhouden. Wat kunnen de verschillende wijkprofessionals daadwerkelijk voor ze betekenen? En wat zijn de grenzen van hun mate van invloed? Duidelijkheid hierover vanuit wijkprofessionals blijkt belangrijk om mensen op lange termijn ook enthousiast en betrokken te houden bij verschillende participatieprocessen in de wijk. Het brede veld van gemeenteprofessionals ten overstaan van de meer project georiënteerde wijkbewoners creëert soms onduidelijkheid.

Dit kan ervoor zorgen dat nieuwe, goedbedoelde processen niet direct omarmd worden. Zo reageert een bewoner bij de introductie van een nieuwe samenwerkingsmethode via een stadslab:

Bewoner: "We zijn een beetje participatie moe. Jullie moeten een keer met ons participeren en wij niet met jullie."

Bewoner: "Dank maar je moet mij niet waarderen, je moet de geluiden uit de wijk waarderen."

Het is voor de gemeente en wijkbewoners vaak gezamenlijk zoeken naar hoe ze zich tot elkaar (moeten) verhouden en welke invloed en betrokkenheid passend is in het participatieproces. De motivatie is er wel, zowel vanuit de gemeente als vanuit de wijkbewoners om elkaars perspectief te leren kennen. Wijkprofessionals willen graag meer weten welke thema's bewoners belangrijk achten in hun wijk en welke voorstellen tot verbetering ze bijvoorbeeld zouden willen doen. Daarnaast willen professionals hen ook graag meenemen in het grotere geheel. Wijkprofessionals proberen echt een brug te slaan tussen gemeente en bewoners.

Wijkprofessional: "Er komt een nieuwe rolverdeling tussen publiek en privaat. Nu wordt er inspraak gevraagd om bezwaren te voorkomen, maar het zou moeten gaan om daadwerkelijk samen plannen te maken en elkaar serieus te nemen."

Bewoners willen graag weten hoe het project binnen het grotere geheel staat van beleidsplannen binnen de gemeente en politieke keuzes. En bewoners waarderen het ook om meegenomen te worden in de werkwijze van het stadhuis en de politieke context waarin hun vragen zich afspelen. In wijkgesprek 5 schetst de voorzitter de wisselwerking tussen gemeentehuis, politiek Den Haag en de media. Op de vraag van een bewoner of de RET mag uitbreiden in het gebied antwoordt de voorzitter vanuit de gemeente:

Gemeenteprofessional: "In de brief is aangegeven dat het hele gebied ontwikkeld gaat worden, volgens mij staat de RET in de brief genoemd, maar het gebied is groter. Er ligt... ook bij mijn weten ligt er niks vast. Hoe gaat dat dan? Dat zijn langdurige processen en procedures en daar zijn veel gegadigden, en daar zal uiteindelijk, daar zal het college - en dat moet de raad ook nog goed vinden - zal daar uiteindelijk een besluit over nemen."

En bewoners willen graag over de brede ontwikkelingen horen:

Bewoner: "Wij als gebiedscommissie worden door de huidige organisatie, de gebiedsorganisatie heel erg goed op de hoogte gehouden over alle ontwikkelingen en voor zover dat kan, voor zover dat mogelijk is, ben ik best bereid om daartussenin te gaan zitten."

Alleen het is vaak zoeken voor wijkbewoners naar hoe ze zich tot de verschillende professionals (moeten) verhouden en welke invloed en betrokkenheid er daarbij is binnen het beleidsproces. Het viel dus op dat de rollen van de wijkmanager en community builders relatief vrij en divers wordt ingericht in de verschillende wijkgesprekken.

Deze diverse en continu veranderende rol van de wijkmanagers of community builders is op zich geen bezwaar. Maar het is wel belangrijk dat per gesprek duidelijk is hoe de verschillende wijkprofessionals elkaar aanvullen. In gesprek 6 met buurtbewoners over de stand van zaken omtrent het plaatselijke asielzoekerscentrum laat een vertegenwoordiger van het gemeentehuis (die ook de voorzittersrol heeft) zich bijstaan door zowel de wijkagent als de manager van het asielzoekerscentrum om het beleidsperspectief van de gemeente aan te vullen met praktijkkennis. De wijkagent bespreekt hierin de stand van zaken in de buurt bespreekt en de manager van het AZC bespreekt hier de stand van zaken betreft het AZC. Tijdens dit gesprek heeft de aanwezige wijkmanager vooral een ondersteunende rol, bijvoorbeeld in de facilitering van de agenda en geeft technische ondersteuning aan de aanwezigen.

Het is daarin vooral belangrijk dat bewoners weten met wie ze nu precies te maken hebben vanuit de gemeente en wat hun rol in het hele proces is, maar ook in het gesprek. Als het duidelijk is bij bewoners wie precies de relevante actoren zijn neemt dat veel onzekerheid weg en dat zorgt voor activiteit. In gesprek 1 zie je de waardering voor deze duidelijkheid:

Bewoner: "We weten nu precies waar we wezen moeten. Het is niet meer zoeken, zoeken, zoeken in de mist."

Bewoner: "We weten nu wie we moeten hebben, die poppetjes zijn nu duidelijk, en we stellen ons voor dat we de bewoners in blokken erbij betrekken."

Afwezigheid van conflict in online gesprekken

Een ander belangrijk thema in de online gesprekken is de afwezigheid van meningsverschillen of spanningen. We zien dat van de 7 gesprekken, maar in één gesprek wat spanning of conflict voorkomt. Dit terwijl juist in de door ons geanalyseerde wijkgesprekken op fysieke locaties, conflictueuze momenten regelmatig voorkomen. Een mogelijke opbouw van spanning zou in codering terug kunnen worden gezien in 'substantial balance of opinion' waarin mogelijk spanning ontstaat doordat er veel balans en diversiteit is in de inhoudelijke argumentatie over het thema dat op tafel ligt. Echter, we treffen in totaal maar 7 coderingen van 'substantial balance' van de in totaal 872 aantal coderingen. Wanneer deze codering wel voorkomt, is meestal aangemerkt dat deelnemers zich uitspreken dat ze het anders zien dan een andere deelnemer en waarom. Maar er ontstaat geen conflict of verbaal 'vuurwerk' in de gesprekken.

Het ontbreken van spanning en conflict in combinatie met weinig inbreng van tegenargumenten tussen deelnemers, kan erop wijzen op de gezelschappen te eenvormig waren qua samenstelling (men is het in grote termen eens). Het zou ook het gevolg kunnen zijn van de online omgeving waarbij iedereen privé inschakelt en wellicht minder geneigd is een tegenargument in te brengen en zich uit te spreken. Het kan ook betrekking hebben op het stadium van het proces waarin de gesprekken plaatsvinden; wellicht waren de gesprekken nog verkennend en lag er nog geen duidelijke keuze op tafel waarover op het scherpst van de snede dient te worden gedebatteerd. We zien tegelijk wel dat de 7 online vergaderingen die we bijwoonden, qua thematiek niet de meest controversiële thema's aansneed. Het ontbreken van conflict kan dus ook gevolg zijn van het feit dat de online gesprekken die doorgingen tijdens de coronamaatregelen meer in het verlengde lagen van brainstorming, beginfase van gesprekken dan van het nemen van besluiten of het omgaan met genomen besluiten door gemeenten, zoals het geval was in conflictueuze situaties in de fysieke observaties.

Daarbij is het opvallend dat een overleg tussen gemeente en bewoners, wat voor de coronacrisis in fysieke vorm plaatsvond en zeer conflictueus van aard was, tijdens coronacrisis expliciet werd uitgesteld gezien de gespannen aard van het gesprek.

'Van de 2 interventies die niet zijn geannuleerd, is 1 bijeenkomst nog relatief ver weg in de toekomst (26-6) waarbij men nog hoopt op een fysieke ontmoeting. Dit overleg is zo geladen en gespannen dat het de vraag is of dit online zal worden gevoerd.'

Dit punt roept ook de vraag op in hoeverre er überhaupt sprake is van 'high politics' in deze gesprekken; in hoeverre zijn de wijkgesprekken echte democratische gesprekken met daadwerkelijke impact op beleid dat verder gaat dan enkele hyperlokale interventies in de openbare ruimte? Het valt op dat veel van de online geobserveerde wijkgesprekken proberen in gezamenlijkheid nieuwe stappen in de wijk mogelijk te maken en daarmee in de kern gericht zijn op het stimuleren en faciliteren van positieve samenwerking en minder op het maken van keuzes tussen diverse beleidsopties waarbij meer debat verwacht zou kunnen worden.

Echter, in hoeverre de wijkgesprekken ook daadwerkelijk invloed en macht hebben om bepaalde beslissingen af te dwingen, vraagt nadere analyse, niet enkel over de online gesprekken maar in combinatie met alle geobserveerde gesprekken in project Publieke Dialogen.

Advies

Herken het continu perspectief en project perspectief van professionals en bewoners en benoem de verschillende manieren van redeneren waar nodig, om begrip voor elkaars positie te stimuleren.

Als het voor de langere termijn doelen belangrijk is om bewoners ook mee te nemen in de langere termijn beleidsplannen, neem dan de tijd in gesprekken om stil te staan bij de grotere context van de wijkgesprekken en het project dat voorligt ter bespreking en besluitvorming. Licht de projectinbedding toe!

De rol van community builders en wijkmanagers is zeer divers tijdens de verschillende online gesprekken (in tegenstelling tot de rol van bv de directeur bijzondere projecten of de wijkagent). Wees je als wijkprofessional bewust dat je rol per wijkgesprek verschillend kan zijn en ook anders over kan komen op de wijkbewoners. Denk na wat je specifieke inbreng kan zijn tijdens elk gesprek en wat je rol is ten opzichte van je collega's en maak dit zo nodig en gewenst expliciet.

3.2 PATRONEN IN HET GESPREKSPROCES

In deze paragraaf gaan we dieper in op onze bevindingen rondom patronen in het gespreksproces. In de eerste paragraaf beschrijven we de resultaten van een kwantitatieve analyse op het bestaan van patronen in de data. Daarna analyseren we de verschillende onderdelen van het dialoogmodel en hoe deze vorm krijgen in de gesprekken en met welk effect. De opbouw van paragraaf 3.2 is als volgt:

- Kwantitatieve analyse van gesprekspatronen (3.2.1)
- Het belang van institutionele randvoorwaarden (3.2.2)
- De rol van interactiviteit tijdens de wijkgesprekken (3.2.3)
- De rol van informatie tijdens de wijkgesprekken (3.2.4)
- De rol van een dialogische houding tijdens de wijkgesprekken (3.2.5)
- De rol van constructiviteit tijdens de wijkgesprekken (3.2.6)
- De rol van het benoemen van een gemeenschappelijk belang tijdens het wijkgesprek (3.2.7)
- Effecten en resultaten van de gesprekken

Kwantitatieve analyse van gesprekspatronen

Vanuit een eerste kwantitatieve analyse brengen we hieronder in kaart hoe vaak bepaalde coderingen zijn aangebracht in gesprekken en hoe dit zich verhoudt tot elkaar. Het is van belang duidelijk te benoemen dat het aantal keer dat een codering voorkomt iets laat zien van het aantal momenten in een gesprek dat een bepaalde categorie de aandacht krijgt. Echter, het is niet direct een uitspraak over hoeveel tijd van een gesprek daadwerkelijk wordt besteed aan die categorie; het komt bijvoorbeeld regelmatig voor dat een deelnemer die een behoorlijke omvangrijke inhoudelijke redenering opzet, eenmalig wordt gecodeerd als 'informatie: delen van argumenten'.

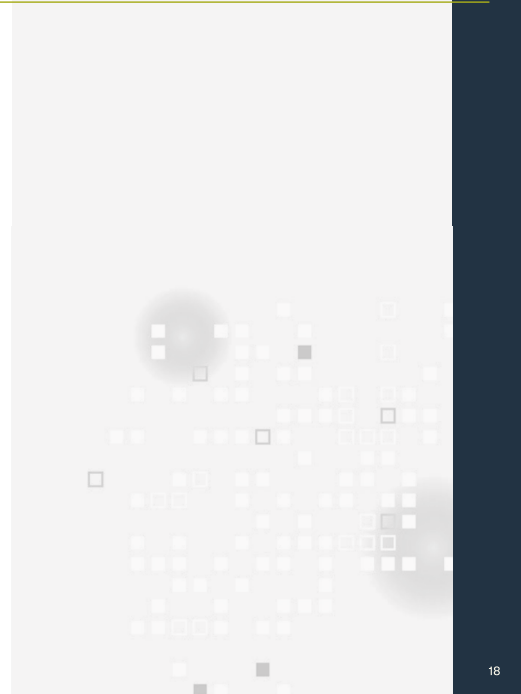
Dat gezegd hebbende, stellen we vast dat het gesprekskenmerk interactiviteit het meeste voorkomt tijdens de zeven online gesprekken. 42,0% van de coderingen van de online gesprekken bestaat uit interactiviteit, wat bijvoorbeeld betekent dat er op elkaars argumenten wordt doorgevraagd en de procedurele regels van het gesprek worden toegelicht zoals de agenda, hoe

het woord te krijgen en andere afspraken rond dat specifieke online gesprek. In 24,2% van de inhoud van de zeven online gesprekken is gecodeerd binnen de hoofdcategorie informatie en grof gezegd wordt daarin dus informatie gedeeld. Bijna tweederde van deze informatie is gecodeerd als de subcategorie rationale argumentatie. Dit betreft het delen van standpunten en argumenten die gebaseerd zijn op logische redenering en feiten. Een voorbeeld van rationale argumentatie vanuit de gemeente is een beschrijving over hoe beleid tot stand komt en welke processen daaraan voorafgaan. Een voorbeeld vanuit bewoners is een onderbouwing hoe bepaald beleid wel of niet aansluit bij de maatschappelijke realiteit in hun leefomgeving. Tegenover rationale argumentatie staat persoonlijke ervaringskennis- en argumentatie. Dan gaat het vaak over bewoners die persoonlijke ervaringen in de wijk inbrengen om hun standpunt te onderbouwen. Bijna eenderde van het gebruik van informatie in de discussie was gebaseerd op deze persoonlijke verhalen. De overige coderingen binnen deze hoofdcategorie hebben betrekking op subcategorie afdoende en correcte informatie.

In 12,2% van de coderingen was er sprake van een dialogische houding. Dat gaat met name over het tonen van begrip en inlevingsvermogen voor elkaars standpunten, momenten waarin gesprekspartners benoemen dat er aannames worden gedaan en deze bevragen, en het maken van ruimte voor reflectie binnen het gesprek.

10,6% van coderingen ging over technische handelingen. Voor veel participanten was het online vergaderen nog wat onwennig dus er werd tijdens de gesprekken veel gesproken over hoe je online bepaalde handelingen moest uitvoeren.

De gesprekskenmerken die in de coderingen minder vaak werden teruggevonden waren constructiviteit 6,5% (het benadrukken van het gemeenschappelijke doel), het benoemen van de institutionele randvoorwaarden 3,1% (zoals bijvoorbeeld verhelderen op welke onderdelen politieke besluitvorming open staat voor beïnvloeding door bewoners middels de gevoerde gesprekken) en verwijzingen naar het gezamenlijk belang van de gedane voorstellen en gemaakte keuzes; 1,5% van de coderingen. Ook weinig teruggevonden zijn verwijzingen naar resultaten en effecten gerealiseerd door het gesprek.



Tabel 2: percentage coderingen per gesprekskenmerk, gerangschikt op percentage (deel 1)

GESPREKSKENMERK	BETEKENIS	AANDEEL IN DE CODERINGEN
Interactiviteit	Doorvragen op elkaars argumenten en ervaringen, inlevingsvermogen in elkaar standpunt laten zien, afstemmen van gespreksregels, verdeling van spreektijd	40,7% (323 coderingen)
Informatie	Gebruik van inhoudelijke argumentatie en/of persoonlijke ervaringen om een standpunt te onderbouwen. Elkaars standpunten met feiten	22,3% (177 coderingen)
Dialogische houding	Begrip tonen voor elkaars standpunten en hierop reflecteren, aannames benoemen, gesprekken temporiseren om inzichten te verwerken	8,8% (67 coderingen)
Technische aspecten	Verwijzingen naar het functioneren van en handelingen in de online omgeving	11,6% (92 coderingen)
Constructiviteit	Benoemen dat men gezamenlijk werkt aan een gemeenschappelijk doel	6,8% (54 coderingen)
Institutionele randvoorwaarden	Ruimte en inkadering van beïnvloeding door bewoners en de gesprekken op besluitvorming verhelderen, ervoor zorgen dat deelnemers een mix aan achtergronden en meningen bevatten en deze vrij kunnen geven	3,8% (30 coderingen)

Tabel 2: percentage coderingen per gesprekskenmerk, gerangschikt op percentage (deel 2)

GESPREKSKENMERK	BETEKENIS	AANDEEL IN DE CODERINGEN
Algemeen belang	Verwijzingen naar het gezamenlijke, algemene belang van de voorstellen en gemaakte keuzes	1,8% (13 coderingen)
Resultaten	Benoemen van resultaten of effecten van het gesprek	0,8% (6 coderingen)
Humor	Momenten waarin een grap wordt gemaakt en/of gelachen	2,3% (18 coderingen)
Stilte	Momenten waarin een stilte ontstaat in het gesprek, langer dan ademhalingspauzes tussen zinnen.	0,5% (4 coderingen)
Totaal		100% (872 coderingen) 100% (79% coderingen)

Noot: het aantal coderingen is niet gelijk aan het aantal zinnen daar er soms meerdere zinnen binnen 1 codering kan vallen of meerdere coderingen binnen 1 zin.

Het valt te verwachten dat de geringe percentages bij constructiviteit, institutionele randvoorwaarden en verwijzingen naar het algemene belang worden veroorzaakt doordat 6 van de 7 geobserveerde wijkgesprekken uit gesprekspartners bestaan die al langere tijd met elkaar optrekken in gesprekken en participatieve projecten. Het onderzoeken van de gezamenlijke belangen en de institutionele randvoorwaarden waaronder men met elkaar in gesprek gaat is altijd belangrijk, maar des te meer wanneer gesprekspartners elkaar nog niet goed kennen en aan het begin staan van een samenwerking. Toch is het niet zo dat de coderingen van constructiviteit en institutionele randvoorwaarden vooral bij 'nieuwe gesprekken' voorkomt, integendeel.

Online wijkgesprek 2 en 3 (een eerste en tweede gesprek over de start van nieuwe samenwerking in een Haagse wijk) en online gesprek 7 (een groep in Rotterdam) zijn relatief nieuwe groepen. Het moet wel genoemd worden dat gesprek 2 en 3, hoewel het een start maakt met een nieuwe samenwerking, met name bestaat uit elkaar al langer kennende bewoners en wijkprofessionals. Interessant is dat in gesprekken 2 en 3 relatief veel tijd, te weten 18,8% en 41,8%, wordt besteed aan het benoemen van het gezamenlijk belang en de randvoorwaarden. Terwijl de Rotterdamse groep, die echt aan het eerste begin staat van een proces over waterberging in hun wijk in gesprek 7 hier juist weinig aandacht aan besteed (2,8%). Zelfs minder dan de al bestaande groepen (Zie tabel 3). Overigens heeft dit geen invloed op de gemoedelijkheid van het wijkgesprek.

Wat verder opvalt is dat de vaste groep in gesprek 6 (een Rotterdamse groep die terugkerend de gang van zaken rond een asielzoekerscentrum bespreekt) blijft investeren in het benoemen van de gezamenlijke belangen en doelen. In gesprek 6 wordt ongeveer 10% van de tijd hieraan besteed. Ook in wijkgesprek 4 (presentatie van ontwerpteams over de toekomst van Rotterdam aan bestaande maar samengevoegde groepen) wordt er aanzienlijke tijd besteed aan het benoemen van het gezamenlijke doel.

Tabel 3: Percentage van het gesprek dat gaat over het benoemen van de gezamenlijke doelen en randvoorwaarden uitgesplitst naar de historie per groep

GESPREK HISTORIE	1 BESTAAN	2 NIEUW DOEL MAAR BE- KEND GE- ZELSCHAP	3 NIEUW DOEL MAAR BE- KEND GE- ZELSCHAP	4 SAMENGE- VOEGDE GROEPEN	5 BESTAAND	6 BESTAAND	7 NIEUW
% van het ge- sprek over ge- zamenlijke belangen en randvoorwaarden	2,8%	18,8%	41,8%	8,5%	5,5%	10,1%	2,8%
Bijzonderheden			Opvolging van gesprek 2			Opvolging van gesprek 5	

Tabel 4 laat vooral zien dat het benoemen van gezamenlijke belangen en de randvoorwaarden sterk wisselen per gesprek en niet per se een verband heeft met hoe lang de groep al bij elkaar komt of het onderwerp. In para-
graaf 3.2.2 zal hier verder op worden ingegaan.

Advies:
De meeste gesprekken zijn interactief en informatief. Dit zijn zeer belangrijke doelen in het gesprek, maar verlies niet de gezamenlijke doelen uit het oog. Blijf de randvoorwaarden benoemen of verhelderen. Dit gaat om punten als welke invloed bewoners daadwerkelijk kunnen uitoefenen in het gespreksproces en hoe deze veranderd in het gehele participatieproces, en hoe dit zich de gezamenlijke doelen en randvoorwaarden zich verhoudt tot de politieke realiteit van dat moment.

Institutionele randvoorwaarden

Er wordt in totaal relatief weinig aandacht besteed aan het specifiek benoemen en bespreken van de institutionele randvoorwaarden: het expliciteren van op welke manier bewoners invloed hebben in het beleidsproces. 3,1% van de coderingen betreffen een verwijzing naar institutionele randvoorwaarden.

Tussen de zeven online gesprekken zijn er behoorlijke verschillen in de aandacht die institutionele randvoorwaarden krijgen. Bij gesprek 2 (opstart van een stadslab in Den Haag), 5 en 6 (gesprekken over asielzoekerscentrum in Rotterdam) wordt er in bepaalde mate aandacht besteed aan de invloed die wijkbewoners hebben in het beleidsproces. Bij de andere gesprekken worden de institutionele randvoorwaarden niet of zeer gering besproken. Het valt op dat deze gesprekken 2, 5 en 6 waarin die voorwaarden waarop men participeert meer aanwezig zijn in het gesprek, zich ook bij uitstek laten kenmerken door zeer actieve, kritische en langdurig betrokken wijkbewoners. Wellicht beïnvloedt dat ook de dynamiek en vragen zij meer door op de randvoorwaarden dan andere wijkbewoners.

In gesprek 5 blijft de gemeente bijvoorbeeld investeren in de institutionele randvoorwaarden door bewoners te blijven betrekken in nieuwe netwerken of hen zeer tijdig te informeren.

Gemeenteprofessional: "We hebben ervoor gezorgd dat jullie aan de voorkant van de communicatie zaten, dus zodra de besluiten werden genomen. Ik heb begrepen dat dat goed is gegaan ... voor de leden van de beheercommissie."

Gemeenteprofessional: "Bij de gebiedsontwikkeling Zuidpunt is volgens mij ook een communicatiemeneer of mevrouw vanuit Stedelijke Ontwikkeling. Het is misschien goed om bewoner 1 en bewoner 2 de contactgegevens van die collega te geven. Want dan kan dat gewoon ... dan hoeft de beheercommissie daar niet tussen te zitten, dan hebben jullie rechtstreeks je informatie."

En het versterken van institutionele randvoorwaarden betekent ook met bewoners samen optrekken om nieuwe informatie te verkrijgen over het toekomstige beleid.

Gemeente: "Want dan gaat het echt over: hoe zit het dan met de bezetting en hoe gaat dat dan als er nog mensen zijn tegen de tijd dat de boel sluit en ze zijn nog niet naar hun woning. Ik vind dat met jullie, dat het COA daar ons wel een antwoord op kan geven."

Advies

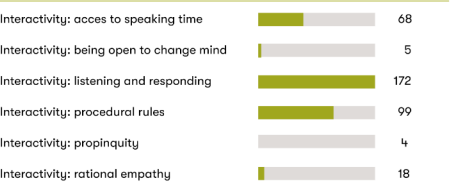
Help bewoners actief om nieuwe contacten binnen de gemeente te maken om daarmee nieuwe informatie te verkrijgen en een nieuwe rol in het beleidsproces

Blijf expliciteren op welke manier bewoners wel en geen invloed hebben op beleid en besluitvorming.

Dialogmodel: De rol van interactiviteit tijdens de wijkgesprekken

Van de in totaal 366 coderingen binnen de categorie Interactiviteit, die gaat over doorvragen op elkaars argumenten, gespreksregels (procedural rules) instellen, eerlijke verdeling van spreektijd garanderen zien we de volgende verdeling binnen de diverse subcategorieën, in kaart gebracht in figuur 1.

FIGUUR 1: INTERACTIVITEIT



Er worden 172 coderingen aangebracht rond ‘listening and responding’ waarin deelnemers onderling blijk geven van luisteren naar elkaars standpunten en hierop doorvragen, daarna 99 coderingen rond procesafspraken en gespreksregels, 68 coderingen rond de manier waarop en mate waarin men het woord krijgt en neemt. We bespreken de meest opvallende patronen in de gesprekken hieronder verder.

Bevinding: online gevoerde wijkgesprekken blinken uit in duidelijke gespreksregels en agendasetting

Het valt op dat in alle online gevoerde wijkgesprekken veel aandacht wordt besteed aan hoe men in gesprek zal gaan tijdens het komend overleg, wat er op de agenda staat, welke doelen men hoopt te halen, hoe men het woord kan vragen en verkrijgen en hoe laat men hoopt af te ronden. Bij de analyse

van dataset 1: fysieke wijkgesprekken, viel eerder juist op dat er zeer weinig aandacht werd besteed aan gespreksregels en doelstellingen. Deze afwezigheid zorgde ervoor dat bij de fysieke wijkgesprekken onduidelijk was hoe men het wordt kon krijgen, wat deelname van gesprekspartners niet bevorderde (zie rapportage dataset 1).

Gespreksbegeleiders maken tijdens alle zeven online gesprekken de gespreksregels expliciet, wellicht nu online de gebruikelijk non-verbale cues van een fysieke vergadering (zoals naar voren leunen, proberen in te breken, of je hand opsteken om het woord te krijgen) minder makkelijk waar te nemen zijn. Echter, dat verklaart niet alle aspecten rond gespreksregels zoals het veel duidelijker benoemen van een agenda en toelichten van de doelen van de bespreking. We verwachten dat de zorgvuldigheid die hier aan de dag wordt gelegd niet zozeer te wijten is aan de online omgeving an sich, maar eerder aan het feit dat de gespreksomgeving zo nieuw is dat wijkprofessionals hun (meestal impliciet gelaten) aannames over hoe het gesprek gevoerd wordt en waarom, expliciteren in deze nieuwe omgeving.

Het is interessant om in de vergelijking tussen fysieke en online vergaderingen verder in te gaan op wie de agenda bepaalt en hoeveel ruimte er wordt gegeven aan wijkbewoners om de agenda te wijzigen. In grote lijnen valt op dat in deze zeven gesprekken, de agenda in de regel vanuit de wijkprofessionals is opgesteld en wordt meegedeeld aan bewoners. Er is in twee gesprekken (5 en 6) expliciet ruimte om hier punten aan toe te voegen. het ‘hogere belang’ van de veiligheid in de wijk.

In relatie tot thema “continu-perspectief en project-perspectief” (paragraaf 3.1) en paragraaf 3.2.4 over de diverse soorten informatie die de professionals inbrengen en hebben in verhouding tot wijkbewoners, zien we hier een mogelijk dilemma ontstaan. Wanneer de wijkprofessional een gedetailleerde en gestructureerde opzet van de vergadering voorstelt, geeft dit enerzijds duidelijkheid rond doelen en gespreksvorm. Echter, dit benadrukt mogelijk ook het wij/zij gevoel vanuit de informatievoorsprong die de gemeente heeft en de leidende rol die de gemeente neemt in de dialoog. Daarnaast leren we uit nagesprekken met wijkmanagers (nagesprek over wijkgesprek 3

en interventie) dat zij soms druk ervaren om de agenda ‘af te tikken’ en daarmee minder makkelijk open de dialoog kunnen aangaan met de bewoners over wat er op dat moment verder leeft.

Een gelijkwaardige dialoog betekent niet dat een agenda losgelaten moet worden, of dat er geen richting aan een gesprek wordt gegeven. De rol van de agenda in een gelijkwaardige dialoog betekent wel dat het opstellen van een agenda samen kan worden voorbereid en er in een agenda ruimte wordt gegeven aan het verbinden van continue perspectief en project perspectief. Vooral ook als de wijkprofessionals en wijkbewoners elkaar al goed kennen. De manier waarop de agenda wordt samengesteld, vraagt nog verdere vergelijking tussen hoe dit plaatsvindt in de diverse datasets (dataset 1: fysiek gevoerde wijkgesprekken, dataset 2: interventies en dataset 3: online gevoerde wijkgesprekken)

Advies

Verdiep je als professional in welke invloed burgers in zowel projectbasis als op langere termijn kunnen hebben en wees daar eerlijk en helder over.

Een agenda geeft structuur en overzicht, maar wanneer eenzijdig opgesteld, benadrukt dit ook ook de leidende positie en informatievoorsprong van de gemeente. Werk daarmee ook met open ruimte in de agenda, waar expliciet de vraagstukken vanuit bewoners in kunnen worden besproken. Of bereid de agenda van de opvolgende vergadering direct samen voor aan het eind van een vergadering.

Bevinding: veel tijd en aandacht aan online communicatiemethoden

Dat er veel aandacht wordt besteed aan online communicatieregels wordt verder onderbouwd door het feit dat de coderingen over procedurele gespreksregels vaak tegelijk opgaan met coderingen over technische aspecten over hoe het gesprek wordt ingericht. Zo zien we dat in 6 van de 7 overleggen aan deelnemers wordt gevraagd hun camera aan te doen. In alle overleggen wordt deelnemers gevraagd hun microfoon uit te hebben, tenzij ze inspreken, om ruis te voorkomen. Er wordt verder afgesproken of men via chat, 'hand opsteken', inspreken of 'zwaaien naar de camera' het woord krijgt. In de meeste gevallen wordt er secuur omgegaan met het voorbereiden van deze nieuwe vorm van overleg online. In 5 van de 7 gesprekken wordt van tevoren een briefing gestuurd aan deelnemers met uitleg over het medium. In deze briefing wordt uitgelegd hoe deze te installeren. Ook starten meerdere gesprekken met de mogelijkheid om een half uur te 'oefenen' met de techniek. In 1 geval worden van tevoren ook zogenaamde 'regels' voor de online vergadering meegestuurd die ook in de vergadering worden toegelicht.

Bevinding: inzet van diverse gespreksmethoden versterken de interactie en diversiteit aan sprekers

In gesprek 2, 3 en 7 is er samen met de wijkprofessionals teruggekeken op hoe ze zich hebben voorbereid op online wijkgesprekken die we observereden. De professionals gaven aan extra veel energie te hebben gestoken in het opstellen van een interactief aansprekend programma. Deze drie gesprekken maakten ook gebruik van andere hulpmiddelen naast het videobellen, zoals Mentimeter, Miro en het gebruik van 'break out groups', om ideeën van deelnemers te verzamelen en deze met elkaar te delen. Dit heeft effect op de interactiviteit van het gesprek; we zien dat deelnemers die zich minder plenair uitspreken, zich wel uiten middels tools als Mentimeter en Miro of in kleinere break out groepjes.

Advies

Online gesprekken zijn relatief nieuw in participatieprocessen in wijken. Wees daarom extra expliciet over welke afspraken er bij het gesprek gelden, zoals agenda, gespreksregels etc.

Wees zelf minimaal 15 minuten eerder al aanwezig in de digitale ruimte, zodat bewoners kunnen testen of en hoe de online omgeving werkt.

Voor bijna iedereen is het gebruiken van de online tools relatief nieuw. Iedereen is aan het leren en oefenen. Bewoners hebben in de regel veel begrip dat dit ook voor de wijkprofessionals geldt.

Het gebruik van extra online hulpmiddelen naast beeldbellen zoals Mentimeter en Miro geeft het gesprek richting en geeft mensen de mogelijkheid zich op diverse manieren uit te spreken. Dit vergroot de betrokkenheid, gelijkheid en 'access to speaking time' van alle deelnemers

Bevinding: chatfunctie kan interactie versterken maar vraagt aandacht

In 2 van de 7 gesprekken wordt expliciet gebruik gemaakt van de chat. In gesprek 4 met 40 deelnemers, wordt expliciet gevraagd niet het woord te nemen maar opmerkingen en vragen in reactie op de vier presentaties van ontwerpteam met plannen voor de wijk, enkel via chat te stellen. Dit is afwijkend van de andere overleggen waarin in de meeste gevallen waarin vragen plenair via de microfoon kunnen worden gesteld. Hier een citaat van hoe de chatfunctie wordt toegelicht in dit overleg:

Wijkmanager: "Wat belangrijk is, zijn de zoomregels. Allereerst, meld je aan met je naam op Zoom. Dan, we zijn met veertig mensen, dat is heel erg druk dus heel moeilijk om iets gaan zeggen onderling allemaal. Dus luister gewoon, en als je wilt chatten, dat kan ook. Probeer via de chatfunctie vragen te stellen aan iedereen, het is anders te moeilijk om met veertig man hier doorheen te komen."(gesprek 4)

Dit beperkt wel sterk de mate van interactie van het gesprek en ruimte voor discussie tussen deelnemers is er niet. Daarnaast is de chatmethode beperkt; zo worden niet alle vragen uit de chat beantwoord en er is ook geen procesafpraak over of en hoe deze vragen wellicht later kunnen worden beantwoord. Onduidelijk is wat dit doet met de betrokkenheid van de deelnemers wiens vragen niet worden beantwoord. Het komt voor dat collega's van de voorzitter de voorzitter wijzen op vragen die in de chat zijn gesteld.

In gesprek 7 wordt de chatfunctie ook veelvuldig gebruikt door alle deelnemers, naast het stellen van vragen en beantwoorden via beeldbellen zelf. Zo ontstaat er als het ware een 'verdubbeling' van de interactiviteit (met name subcategorie listening & responding) in het gesprek. Het is echter wel een complexe functie; als de chatfunctie veel wordt gebruikt vraagt dit goed schakelen tussen het gesprek 'op beeld' en 'in de chat'. In een nagesprek met de organiserende wijkprofessionals van gesprek 7, stelden zij dat vooral

jongere bewoners gebruik maakten van de chatfunctie en de oudere bewoners zich liever beperkten tot het stellen van vragen en het maken van opmerkingen via beeldbellen. Als deelnemend observator was het interessant te zien hoe chat en beeld elkaar aanvulden, maar het vroeg wel veel om beiden tegelijk te volgen. We kunnen niet zeggen hoe dit voor deelnemers was. Echter, in het nagesprek met de professionals, bleek dat vijf teamgenoten samen deze bijeenkomst vormgaven en deze 'twee' gesprekken niet nadelig vonden.

Gemeenteprofessionals: "Het multi-tasken hebben wij helemaal niet als probleem ervaren; de rollen waren erg goed besproken van tevoren en prima om uit te voeren."

Zo was de moderator enkel en alleen gericht op het modereren van het (beeld) gesprek en hield een andere collega de chatberichten in de gaten. Waar nodig werd collegiaal ondertussen via WhatsApp chat overlegd hoe om te gaan met een vraag in de chat. Dit multi-tasken (proces bewaken, slides, chats lezen, ondertussen met elkaar via WhatsApp berichten uitwisselen) tussen de 5 teamgenoten verliep erg soepel.

Advies

Bedenk van te voren hoe de chat het gesprek kan versterken of hinderen, gezien je doelstellingen en context. Maak duidelijk aan deelnemers hoe de chatfunctie van nut kan zijn of dat je hier liever van af ziet.

Bedenk van te voren hoe vragen geselecteerd en beantwoord zullen gaan worden en hoe omgegaan wordt met niet-beantwoorde vragen. Denk na over hoe vragen geïnventariseerd en gezamenlijk beantwoord kunnen worden

Wijs aparte rollen aan onder collega's bij het gebruik van de chat of andere extra mediums. Denk aan technische ondersteuning bij problemen, het in de gaten houden van de chatfunctie en apart beleggen van voorzitterschap van inhoudelijk presenteren. Dit helpt het online gesprek te stroomlijnen.

Bevinding: onafhankelijke rol van de voorzitter of gespreksbegeleider essentieel om mate van interactie en ruimte voor tegengeluid in gesprek te stimuleren

De codering 'listening and responding' als subcategorie van interactiviteit is meestal neutraal geladen, dat wil zeggen dat het in veel gevallen gaat om reacties op elkaars argumenten en verhelderende vragen om het standpunt van de ander beter te begrijpen. In sommige gevallen is het reageren op elkaar via vragen ook negatief of positief gekleurd en lijkt het daarmee bijna richting argumentatie te gaan, en daarmee overlappend te zijn met categorie informatie. De gespreksbegeleider heeft een belangrijke rol om expliciet onderscheid te maken tussen vragen, argumenten en aannames en waar nodig om verheldering te vragen of in te grijpen.

Het valt op dat de gespreksbegeleider (ookwel voorzitter genoemd in de gesprekken) in enkele gevallen goed is in het innemen van een objectieve rol gericht op het proces. Dat zien we terug bijvoorbeeld in het expliciet vragen om andersoortige inhoudelijke inbreng of het uitnodigen van mensen die nog niet het woord hebben genomen. Daarmee kan een gespreksbegeleider ook de positieve invloed hebben op de inhoudelijke discussie en zorgen dat iedereen aan de buurt komt.

We zien ook een aantal keer juist het verlies van de onafhankelijke rol als moderator. In gesprek 4 waarin deelnemers wordt gevraagd zich te uiten via chat, start de gespreksbegeleider (ook wijkprofessional) het gesprek met zijn vragen en het geven van de eigen mening. Dit doet hij via de microfoon en zonder de chat te gebruiken, waarschijnlijk omdat het voor hem natuurlijk is te spreken, aangezien hij ook gespreksbegeleider is. Daarmee gelden de gespreksregels om vragen en opmerkingen enkel via chat te stellen dus niet voor hemzelf, wat impliciet afbreuk kan doen aan de gelijkwaardigheid van alle deelnemers. Dit in zichzelf hoeft niet direct schadelijk te zijn voor het gesprek, echter, zijn reactie op de presentatie is inhoudelijk kritisch van toon en zo stuurt hij dus meteen het gesprek een bepaalde richting, zonder te verhelderen aan de groep dat hij hier wisselt van rol: van objectieve gespreksbegeleider die waakt over proces zonder inhoudelijke inbreng, naar deelnemer met inhoudelijke inbreng. Dit is een verwarrende situatie die mensen ook kan

kleuren in hun oordeelsvorming over de presentatie zelf.

Aan de andere kant zien we in drie andere gesprekken (gesprek 2, 6 en 7) heel duidelijk dat gespreksbegeleiders juist heel duidelijk de inhoudelijke lijn overlaten aan collega's of andere deelnemers en zich richten op het proces, wat tot gevolg heeft dat de rolverdeling helder is en blijft. In gesprek 6 worden de inhoudelijke onderdelen door de specialisten besproken, zoals de wijkagent en de beheerder van het asielzoekerscentrum.

Maar, in gesprek 6 wisselt de gespreksbegeleider ook zelf af en toe van rol, door inhoudelijk op vragen te reageren als overheidsprofessional en kenner van de beleidsprocessen. Echter, weet ze goed te manoeuvreren tussen de rol van gespreksbegeleider en inhoudelijke expert door ook vaak te erkennen waar haar expertise en kennis stopt.

Bewoner: "Ik heb een vraagje bij het contract van het AZC dat uiteraard afloopt in onze wijk."

Mijn vraag is: er zou sprake zijn van meerdere kleine AZC's die in onze stad opnieuw gevestigd zouden kunnen worden. Is onze wijk daar ook bij?"

Voorzitter (en gemeenteprofessional): "Van dit centrum is duidelijk dat we gaan sluiten. Er is inderdaad door alle provincies aan alle gemeenten gevraagd om na te denken over asielopvang omdat dat opnieuw nodig is. Ook aan onze gemeente. Het huidige kabinet heeft een voorstel uitgewerkt om met kleinschaliger vormen van azc te gaan werken. De vraag of dat ook in onze gemeente gaat komen en zoja hoe dan, die is nog volstrekt onbeantwoord. Daar is nog helemaal niets definitiefs over bekend."

Bewoner II: "Ik wilde vragen wanneer ze er wel meer over weten" (obs: over die kleine AZC's)

Voorzitter: "Ja, dat klinkt misschien flauw maar daar kan ik niets over zeggen want dat weet ik ook oprecht niet. Het is duidelijk dat de politiek over dit centrum een besluit genomen heeft, dit niet zal verlengen en daarom staat het nu niet actief op de agenda."

We zien dat van de 7 gesprekken in één gesprek wat spanning of conflict voorkomt. In het gesprek wordt de voorzitter vasthoudend en kritisch bevraagd door bewoners om duidelijkheid te geven over mogelijke nieuwe komst van asielzoekerscentrum. Dit is een overleg waar wel vaker spanningen voorkomen, en de voorzitter gaat hier zowel empathisch als duidelijk en inhoudelijk op in. Opvallend is dat tegelijkertijd ruimte blijft geven voor meer vragen en tegenwerpingen. Dit is zeer interessant aangezien ze als voorzitter er ook voor kan kiezen om de vergadering in een andere richting te sturen door het onderwerp af te kappen en naar het volgende agendapunt over te gaan, zoals ook wel in andere vergaderingen voorkomt.

Advies

Treed je als wijkprofessional op als begeleider of voorzitter van het gesprek? Wees je dan bewust dat je meerdere rollen tegelijk vervult; hoewel je wellicht in het gesprek de interactie onafhankelijk wilt leiden, ben je altijd ook professional vanuit een gemeentelijke rol. Let erop de rollen te blijven scheiden, maar wees je bewust dat bewoners je desondanks ook zien als wijkprofessional en je vanuit je wijkprofessional rol benaderen.

Laat als voorzitter of gespreksbegeleider de inhoudelijk kant van de avond over aan andere wijkprofessionals of experts, om zelf de discussie erover 'onafhankelijk' te kunnen begeleiden.

Als je als voorzitter van rol wisselt, bijvoorbeeld van het modereren van het gesprek naar het actief inbrengen van een inhoudelijk standpunt, maak dit dan expliciet en probeer tegelijkertijd de 'onafhankelijke discussie' te blijven bewaken

Dialogmodel: De rol van informatie en argumentatie tijdens de wijkgesprekken

Tabel 4: overzicht coderingen binnen hoofdcategorie informatie

	GESPREK 1	GESPREK 2	GESPREK 3	GESPREK 4	GESPREK 5	GESPREK 6	GESPREK 7	TOTAAL
Informatie: argumentatie vanuit ervaring	22	8	5	10	3	6	3	57
Informatie: argumentatie vanuit kennis	49	14	13	9	12	10	5	112
Informatie: balans in argumentatie	0	0	0	2	2	3	0	7
Informatie: voldoende, juistheid	4	0	0	14	7	10	0	35
TOTAAL	75	22	18	35	24	29	8	211

Bevinding: online gesprekken maken gebruik van argumenten vanuit kennis en ervaring

In de gesprekken is veel ruimte voor het delen van informatie, argumenten en ervaringen. In totaal coderen we rond dit thema 211 maal, waarvan 112 coderingen gaan over het delen van inhoudelijke standpunten en onderbouwing vanuit kennis, 57 codering over het delen van standpunten en argumenten vanuit ervaring, 35 coderingen waarin het gesprek gaat over het in kaart brengen van de benodigde, juiste en voldoende informatie voor alle deelnemers en 7 coderingen over het expliciet maken van een tegenargument dan tot dan toe besproken in het gesprek.

Oftewel: we zien in de zeven gesprekken vooral veel aandacht voor het in kaart brengen van standpunten en de daarbij onderbouwingen vanuit kennis, maar ook ruimte voor het inbrengen van standpunten en bijbehorende onderbouwing vanuit eigen ervaring.

Deze 'argumentatie vanuit ervaring' voegt een extra dimensie toe aan de gesprekken tussen wijkprofessionals en wijkbewoners. Het toont op een concrete manier waar wijkgesprekken en participatieve processen om draaien en tegelijkertijd waar burgers tegenaan lopen in hun contact met de gemeente. In gesprek 1 vertelt een bewoner over haar ervaring met het aanvragen van subsidie voor speltoestellen in het park:

Wijkbewoner: "Uiteindelijk ben ik heel tevreden over dat we die subsidieaanvragen hebben liggen. Het lastige vond ik wel dat de aanvragen eigenlijk op naam moesten staan. Ik wilde het niet op persoonlijke titel doen en het is uiteindelijk gelukt om het op titel van de wijkraad te doen. Maar het was wel lastig om dat voor mekaar te krijgen. Het is sowieso wel iets wat veel energie kost, zulke grote subsidiebedragen aanvragen".

Omdat het in de gesprekken vaak gaat over de leefomgeving van bewoners, is het ook voor de hand liggend dat men concrete ervaringen inbrengt. Deze ervaringen laten zien hoe de relatie tussen bewoners en gemeente functioneert en waar bewoners tegenaan lopen. En daarmee zijn ze een waardevolle toevoeging tot het gesprek.

Waar bewoners vaak nieuwe kennis in de vorm van eigen ervaringen inbrengen, delen wijkprofessionals vooral rationele informatie die tot dan toe onduidelijk of onbekend is voor bewoners. Denk aan het bijpraten over politieke processen of het updaten over de stand van zaken over voorgenomen besluiten in eerdere gesprekken binnen de interne organisatie. Hier hoort het schetsen van de politieke realiteit bij:

Wijkprofessional: "Wat ik zelf merk is dat er toch echt een politieke sturing is. Nieuwe wethouders die hun eigen punt willen maken, dat de politieke context maakt dat dingen stopgezet worden, iemand die niet wil voortborduren op andere dingen."

Bevinding: het expliciet inbrengen van (vragen over) correcte en afdoende informatie wisselt

Regelmatig controleren de voorzitters bij de deelnemers of de door de gemeente ingebrachte informatie en argumentatie helder en afdoende is. Dit betreffen in totaal 35 coderingen van de 211 in deze hoofdcategorie rond informatie. Let wel, in drie van de zeven geobserveerde gesprekken was niet direct sprake van het inbrengen van of bevragen van de correctheid of volledigheid van informatie in het overleg. Dit kan betekenen dat iedereen overtuigd was over de volledigheid en correctheid van de informatie in de groep, of dat de inhoud niet voorop stond in deze gesprek, maar dit eerder ging om het bouwen van relaties. Dit vraagt verdere analyse, ook in vergelijking tot fysieke wijkbijeenkomsten.

Advies

Maak ruimte voor onderbouwing vanuit zowel feiten als ervaringen in het gesprek over de leefomgeving.

Wijkprofessionals hebben vaak een informatievoorsprong betreft de politieke realiteit en bewoners betreft de praktijkuitwerking van beleid in de wijken. Deze laatste kennis is net zo relevant en waardevol. Het effectief uitwisselen en integreren van deze verschillende typen informatie vergt inzet.

Het informatieverval tussen wijkprofessional en wijkbewoner kan miscommunicatie tot gevolg hebben. Val in dat geval terug op het gezamenlijke belang van de wijkbijeenkomst en kijk hoe beide typen informatie bijdragen aan dit gezamenlijke belang.

Nodig uit tot vragen van deelnemers en let op een goede en correcte informatievoorziening van allen, zodat de gedachtevorming ook op grond van goede informatie kan plaatsvinden.

Als de meningen sterk uiteen liggen tussen wijkprofessionals en wijkbewoners, staat er juist wat op het spel: deelnemers zijn vaak ook erg betrokken in dergelijke gesprekken bij hun wijk en de plannen die worden besproken. Een manier om hiermee om te gaan is deelnemers uit te dagen om niet alleen de meningen en argumentatie vanuit ervaring of kennis te delen, maar (zo passend) ook de onderliggende zorgen uit te spreken. Dit is een interventie op niveau van dialogische houding en kan een manier zijn om elkaars positie beter te begrijpen.

Dialogoelodel: de rol van dialogische houding tijdens de wijkgesprekken

In tabel 5 is in kaart gebracht hoe vaak deelnemers binnen een gesprek een element van dialogische houding (zoals: respect tonen, bewust omgaan met oordelen, reflectiemoment inbrengen) laten zien.

Tabel 5: overzicht coderingen binnen hoofdcategorie dialogische houding

	GESPRESK 1	GESPRESK 2	GESPRESK 3	GESPRESK 4	GESPRESK 5	GESPRESK 6	GESPRESK 7	TOTAAL
Dialogisch houding: respect	1	1	3	3	4	6	0	18
Dialogische houding: (emotionele) empathie	20	2	0	1	0	2	6	31
Dialogische houding: bewust omgaan met oordelen	0	0	0	0	2	3	0	5
Dialogische houding: gelijkwaardigheid	1	9	2	1	3	6	3	25
Dialogische houding: reflectie en creëren van ruimte	0	2	0	0	2	5	0	0
Dialogische houding: slowing down	0	0	0	0	1	1	0	2
Dialogische houding: suspenderen, uitstellen van acties	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAAL	22	14	5	6	12	23	9	91

We zien uitschieters in de coderingen van emotionele empathie in gesprek 1 (20 coderingen), waarbij deze met name gaan over herhaaldelijke begripvol en bemoedigend reageren van de gespreksleider. Daarnaast valt het aantal momenten waarin 'gelijkwaardigheid' wordt gecodeerd op in gesprek 2 en valt gesprek 6 op door herhaaldelijk terugkerende coderingen van diverse elementen van een dialogische houding. Naast deze kwantitatieve blik, waar we zo nog verder op terug komen, is het interessant voor de analyse van dialogische houding om te kijken naar die momenten waarin het gesprek iets kritischer wordt, er bijvoorbeeld zeer kritische vragen worden gesteld vanuit bewoners aan professionals tot of licht aanvallende opmerkingen richting wijkprofessionals. In een aantal gevallen zien we dan juist ook wijkprofessionals pogen een dialogische houding aan te nemen en hierin slagen.

Voorzitter: Tja, dat klinkt misschien flauw, maar daar kan ik niets over zeggen want dat weet ik ook oprecht niet. Het is duidelijk dat de politiek in Rotterdam een besluit genomen heeft over het niet verlengen (van dit AZC) en daarom staat het nu niet actief op de agenda..

(„korte andere uitwisseling..“)

Bewoner II: Ik hoop nu dat we na vijf jaar AZC, wel verschoond mogen blijven van een kleinere AZC hier.

Voorzitter: ik hoor je opvatting en dat is ook terecht dat je die hebt en ventileert.

Je zegt eigenlijk: als jullie nou iets weten, informeer ons dan en zorg dat we dit niet uit de krant hoeven halen.

Ik wil je toezeggen dat zodra er serieus iets speelt, dat we jullie wel zullen meenemen ondanks het feit dat er sowieso geen AZC hier meer komt.

Bevinding: dialogische houding kan wellicht continu en projectperspectief verbinden

In bovenstaand fragment uit gesprek 6, zien we dat de voorzitter (gemeente-professional) bewust omgaat met een aantal oordelen ('dat klinkt misschien flauw' 'ik hoop dat we verschoond mogen blijven van'), maar ook het onderwerp niet eenzijdig afrondt maar telkens open vraagt of er nog andere commentaren zijn en daarnaast de vraag serieus beantwoordt. Daarin handelt ze, in theoretische termen gesproken, vanuit wederzijds respect en met oog op gelijkwaardigheid van alle diverse inbreng, ook die met een kritische ondertoon. Het gevolg voor het gespreksproces zelf is dat het gesprek gaande blijft en bijdragen oproept van diverse deelnemers. De voorzitter brengt ook empathie op voor de doorklinkende zorg dat er geen kristalheldere 'noot meer een AZC' uitspraak ligt waar de bewoners zich aan zouden kunnen vasthouden, zonder anderzijds valse beloften te doen. Hierin zien we eigenlijk een poging om de verschillende perspectieven (continu perspectief van de overheid met het project perspectief 'noot meer een AZC hier' van bewoners) beiden in beeld te houden in het gesprek. Een praktische manier om dit te doen is dat de voorzitter verderop in het gesprek ook het inhoudelijke politieke proces aan bewoners toelicht, waarmee ze de dialogische houding dus aanvult met informatieve argumenten en inzichten.

In gesprek 2 merken we op dat er relatief vaak verwezen wordt naar gelijkwaardigheid (9 keer). Hier wordt door bewoners meermalen een beroep gedaan om gelijkwaardig mee te kunnen doen in participatieprocessen, met dezelfde informatiepositie als professionals en daarmee is ook vaak indirecte referentie naar institutionele randvoorwaarden aan de orde. Het betreft zeer ervaren en betrokken bewoners, die ook goed inhoudelijk op de hoogte zijn van politieke ontwikkelingen.

Bewoner: "Burgers willen niet opnieuw het aapje op hun schouder hebben van zo'n stadslab, want het is lastig om als bewoners de juiste informatie aan de voorkant al te hebben. Ik doe niet mee als het een plek is waar we enkel als burgers met elkaar iets moeten bedenken. Dan liever niet."

Wijkprofessional: "Het moet sowieso zijn iets van verschillende partijen. Niet alleen van bewoners, voor ons als stadsdeel, is het een plek waar je het gesprek kan voeren, juist gelijkwaardig."

Bewoner: "Het is dan wel belangrijk dat je ook alle stukken en informatie krijgen, dat je dan op gelijkwaardige manier je kunt inlezen en deelnemen aan de gesprekken."

Bevinding: zeer weinig gebruik van ruimte voor reflectie

Tot slot valt op dat er zeer weinig gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om binnen een gesprek ruimte voor reflectie te creëren, wat zo praktisch kan zijn als vragen of er nog nieuwe agendapunten moeten worden toegevoegd richting het einde van het gesprek of de diverse standpunten rustig samen te vatten. Ook zijn er amper momenten van stilte in de gesprekken. Terwijl, wanneer dit wel ingebracht wordt, het ook ruimte voor nieuwe opmerkingen of vragen geeft. Dit is een mogelijke groeirichting van gesprekken online.

Advies

Stiltes zijn niet verkeerd, ze geven alle deelnemers de tijd om vragen te bedenken en te stellen.

Vraag, bijvoorbeeld als het gesprek anders loopt dan gedacht, tijdens het gesprek hoe bewoners het gesprek ervaren en speel op het antwoord in.

Gelijkwaardigheid in het gesprek en de verschillende rollen (wijkprofessionals en wijkbewoners) botsen soms. Onderzoek dan de gezamenlijke belangen en welke invloed elke partij heeft om die belangen te vervullen (de institutionele randvoorwaarden). Maak hier regelmatig tijd voor vrij om dit duidelijk te hebben van alle betrokkenen. Ook later in het gesprek als beleidssituaties zijn veranderd.

Dialogoemodel: de rol van constructiviteit tijdens de wijkgesprekken

Tabel 6. Overzicht coderingen binnen hoofdcategorie constructiviteit

	GESPREK 1	GESPREK 2	GESPREK 3	GESPREK 4	GESPREK 5	GESPREK 6	GESPREK 7	TOTAAL
Constructiviteit: agree to disagree	0	0	4	0	0	0	0	4
Constructiviteit: consensus as final goal	1	0	13	0	0	1	0	15
Constructiviteit: exploration and deeper understanding for new shared meaning	0	2	0	1	0	0	0	3
Constructiviteit: mutuality, realizing inextricably linked	5	12	11	2	0	3	1	34
TOTAAL	6	14	28	3	0	4	1	56

Dialogoemodel: de rol van het benoemen van een gemeenschappelijk belang tijdens de wijkgesprekken

Verwijzingen naar het gemeenschappelijk belang tijdens de online gevoerde wijkgesprekken was minimaal aanwezig in de gesprekken; in totaal gaat het om 13 coderingen verdeeld over gesprek 3 en 5. Omdat het zo weinig coderingen betreffen, is er verder weinig uit te concluderen dat gestaafd kan worden door de data. We nemen ons wel voor om deze bevindingen naast de coderingen van fysieke observaties te leggen en vergelijkend te bestuderen.

Bevinding: weinig verwijzingen in het gesprek tot wat men probeert te bereiken

Zoals bij de bevindingen rond dialogische houding al is opgemerkt, is het niet vanzelfsprekend dat er binnen de wijkgesprekken wordt gereflecteerd op het gesprek zelf. Het is meer voor de hand liggend om bij de inhoud te blijven. "Constructiveness" in de literatuur wordt divers geïnterpreteerd maar gaat ruwweg over het innemen en expliciet maken van wat je met elkaar wilt bereiken in dit gesprek en hoe je dat denkt te doen. Zo kan het zijn dat men benoemt dat het doel is er samen uit te willen komen (consensus as final goal), of juist benoemt dat er geen overeenstemming wordt bereikt, zijn maar dat ze daar akkoord mee gaan (agree to disagree) of dat men juist bewust benoemt graag elkaars standpunt beter te willen begrijpen en verkennen zodat ze tot iets meer gedeeld beeld van de werkelijkheid kunnen komen (exploration to come to shared meaningmaking) of expliciet maken dat ze voelen dat ze van elkaar afhankelijk zijn en problemen samen willen oplossen (mutuality).

In onze analyse zien we weinig coderingen van dergelijke opmerkingen terugkomen.

Er wordt wel regelmatig in gesprek 2 en 3, welke ook opvolgend aan elkaar zijn binnen hetzelfde gespreksproces en met overeenkomende deelnemers, gerefereerd aan het belang van samenwerking vanuit een idee dat men het met elkaar moet en wil oplossen. In dit gesprek, meer dan in andere gesprekken, wordt interessant genoeg ook meer over gedeelde belangen en randvoorwaarden gesproken. Het is niet goed te zeggen wat dit veroorzaakt en wat dit tot gevolg heeft. We zien wel dat de deelnemende bewoners en wijkprofessionals al langer met elkaar optrekken en in deze gesprekken ook aankaarten dat ze echt verder samen willen werken en niet zonder elkaar kunnen in het ontwikkelen van nieuwe wijkplannen – en projecten. Er spreekt veel commitment uit over en weer.

3.3 OFFLINE VERSUS ONLINE

Er wordt relatief vaak aan technische aspecten gerefereerd in de online gesprekken, te zien aan de 92 coderingen die we in 7 gesprekken aantreffen. Daarbij gaat het met name over hoe de techniek in de praktijk te gebruiken, uitleg over het uitzetten en aanzetten van ieders microfoon en camera's of het proberen in te laten schakelen van iemand met technische problemen. Hier is aan het begin van alle gesprekken vaak ruim tijd voor.

De coderingen rond technische aspecten hangen sterk samen met procedural rules over hoe het gesprek wordt ingericht en hoe men het woord krijgt. Meer hierover staat toegelicht in paragraaf 3.2.1.

In gesprek 6 doet een bewoner een voorstel aan de voorzitter hoe de techniek het gesprek kan bevorderen, wat omarmd wordt door de voorzitter en vervolgens ook veel gebruikt wordt in de loop van het gesprek door diverse deelnemers. Dit laat iets zien van de gelijkwaardigheid tussen voorzitter en deelnemers op positieve manier in dit overleg, wat wellicht ook een effect is van deze nieuwe vorm van vergaderen:

Voorzitter: "Goed, dan wil ik iedereen vragen om dat (obs: microfoon uit) zo te houden. En dan moeten we eraan denken, dat als je straks iets wilt zeggen, dat je dan je microfoon weer AAN zet. Want anders

Bewoner: "Mag ik even?" (observatie: onderbreekt)

Voorzitter: "Ja, Casper"

Bewoner: "Als je met je muis over het scherm gaat, daar zie je bijna onderin ook een aantal icoontjes. Daar zit ook een handje, als jij nu afsprekt met iedereen, dat als je iets wilt zeggen, dat je dan je handje opsteekt door daarop te drukken, en als je dan klaar bent met je verhaal bent, dat je het handje dan weer omlaag doet... Het is maar even een tip, wat wij ook altijd gebruiken binnen de gebiedsteams. Einde van dit bericht" (obs: lachend)

We zien dat er flexibel en creatief wordt omgegaan met de techniek; als bijvoorbeeld in een overleg het een wijkagent niet lukt in te schakelen via haar computer, wordt ze live ingebeld door de voorzitter via de telefoon en spreekt ze zo via de luidspreker van deze telefoon in op de vergadering. Ook wordt de techniek soms ook luchtig benaderd, als er iets misgaat wordt er een grapje gemaakt om de spanning te breken. Dit zijn mooie voorbeelden van creatief vakmanschap.



4 CONCLUSIES EN HANDELINGSREPETOIRE

4.1 CONCLUSIES

In dit onderzoek stonden de volgende deelvragen centraal:

- Welke thema's en patronen kunnen worden geïdentificeerd in online wijk-gesprekken tussen gemeente en bewoners en op welke manier beïnvloeden deze patronen de voortgang van de gesprekken?

- Welke rol speelt de online omgeving en de bijbehorende technische aspecten in de wijkgesprekken?

- Welke suggesties geven de observaties voor het handelingsrepertoire van de wijkprofessional?

In de resultaten sectie zijn de analyses en bevindingen aan de hand van zeven online geobserveerde wijkgesprekken besproken. In deze paragraaf zullen we de belangrijkste conclusies formuleren en een aanzet doen hoe de inzichten het handelingsrepertoire van wijkprofessionals kunnen verbreden.

Diverse perspectieven en wisselende informatiepositie tussen deelnemers werkt soms belemmerend

Gemeenteprofessionals en wijkbewoners gaan vanuit verschillende achtergronden en belangen met elkaar in gesprek. Maar welke van deze achtergronden spelen nu een belangrijke rol in het gesprek?

In de literatuur wordt door Habermas (1987) onderscheid gemaakt tussen de systeemwereld, waarvan uit de gemeente- en wijkprofessionals geneigd zijn vanuit te redeneren en de leefwereld, waar in de regel bewoners vanuit redeneren. De systeemwereld is alles wat ontwikkeld is aan instituten, instellingen en structuren in termen van economie, politiek en onderwijs. De leefwereld is het domein van de ervaring, hoe mensen elkaar ervaren in en buiten deze systemen. Beide leefwerelden moeten niet als aparte domeinen gezien worden maar zijn juist nadrukkelijk met elkaar verbonden.

Kijkend vanuit de analyse en bevindingen in de zeven online gevoerde wijkgesprekken, zien we aanleiding dit onderscheid tussen systeemwereld en leefwereld verder te specificeren en

te beschrijven. Uit de gesprekken komt naar voren dat vanuit hun achtergrond de gespreksdeelnemers allemaal een verschillend perspectief hebben op het beleid en daarmee invloed heeft op hoe 1) hoe professionals en bewoners zich tot elkaar verhouden en 2) de rol en type kennis die de verschillende gespreksdeelnemers hebben.

1) De verhouding tussen gemeente en bewoners

Uit de gesprekken komt naar voren dat de gemeente vaak initiator is van een participatief proces over een bepaald thema in een bepaalde wijk, zoals de herinrichting van een park of inspraak op plannen van een waterberging. Echter, de wijkprofessionals die zich daarmee bezighouden, laten in hun opstelling en gedrag in de gesprekken ook een bredere politieke agenda en beleidsagenda van de stad meewegen in hun inbreng tijdens gesprekken. De bredere continue beleidsagenda speelt hierin een belangrijke rol. Zowel in relatie met andere projecten in de stad, als de langdurige beleidsagenda voor de toekomst. Tijdens de wijkgesprekken brengen de gemeenteprofessionals naast projectmatige informatie ook regelmatig kennis in over de langlopende politieke en beleidsachtergronden van het project.

Tegenover dit continue perspectief van de gemeenteprofessionals staat het projectperspectief van de wijkbewoners. Wijkbewoners laten vooral het daadwerkelijke (vaak specifiekere) participatiethema leiden zijn voor hun inbreng in het gesprek. Denk aan de inrichting van een beweegroute binnen de herinrichting van een park of de komst van een asielzoekerscentrum in hun wijk. Hoewel we hier geen directe data over beschikbaar hebben, lijkt hun betrokkenheid en motivatie daarmee vooral gebaseerd om iets te kunnen bijdragen aan een specifiek project dat hen interesseert. Wijkbewoners hebben daarbij vaak praktische ervaringskennis inbrengen over de uitvoering en gevolgen van het project en het beleid op hun leefomgeving. De achtergrond en inbreng van de wijkbewoners is zeer divers. Van bewoners, die een keer komen kijken tot protoprofessionals die zeer veel kennis hebben op specifieke beleidsterreinen. Wijkbewoners geven inzicht in hoe beleid hun leefwereld beïnvloed.

2) De rol van verschillende wijkprofessionals

Binnen de gemeenteprofessionals bestaan aanzienlijke verschillen hoe het continu perspectief zich uit in het gesprek. De relatie tot het gemeentehuis lijkt hier een belangrijke factor in te zijn. Wanneer gemeenteambtenaren die dichtbij het stadhuis staan aanwezig zijn bij de gesprekken staan de gesprekken vaker in het teken van huidige beleidslijnen, de relatie met andere projecten en de lange termijn plannen van de gemeente. Vaak nemen deze gemeenteprofessionals een centrale rol in tijdens de gesprekken.

Professionals die juist ver weg staan van beleid, zoals wijkagenten en managers van asielzoekerscentra hebben vooral een rol als uitvoerder van beleid. Zij geven tijdens de wijkgesprekken veelal feitelijke en praktische ervaringskennis over de huidige situatie.

Wijkprofessionals als wijkmanagers en community builders staan hier tussenin. Hun rol is wat meer ambigu. Ze zijn werkzaam voor de gemeente maar ook nauw betrokken bij de wijk in

specifieke participatieprojecten en werken daarin veel samen met de bewoners. Deze ambigue rol toont zich ook tijdens de gesprekken. vaak hebben ze meer een vrije rol, en er is geen vastomlijnde positie voor hen. De context van het gesprek is voor wijkmanagers en community builders dus extra relevant. Wijkmanagers en community builders gaan in de regel het gesprek aan om ideeën op te doen, maar het kan tijdens het gesprek nodig zijn dat ze zich uiten over beleidsideeën, of een beleidsrichting van de gemeente moeten uitleggen.

In tabel 7 staan de verschillende rollen kort beschreven en hoe de specifieke rol zich uit in het gesprek en wat voor type kennis deze rol over het algemeen inbrengt.

Deze indeling van de professionals en bewoners op beleidsperspectief en achtergrond is uiteraard een versimpeling van de realiteit. Het dient vooral om een globale uitgangspositie te beschrijven die ons is opgevallen in de geobserveerde wijkgesprekken en daarmee de grote lijnen in kaart te brengen. Deze indeling dient vooral gebruikt te worden om te begrijpen hoe actoren met verschillende achtergronden zich verhouden en hoe deze rollen elkaar kunnen aanvullen. In paragraaf 4.2 handelingsrepertoire wordt hier verder invulling aan gegeven.

Tabel 7: 4 verschillende typen rollen in het gesprek

ROL BINNEN HET BELEID	ACTOREN	KENNISINBRENG	UITING ROL IN HET GESPREK
Professionals betrokken in wijkgesprekken	Gemeenteambtenaren, zoals directeuren specifieke projecten, rayondirecteur	Kennis over beleidslijnen en bredere politieke agenda	Neemt vaak centrale en verantwoordelijke rol in tijdens het gesprek
Formele relatie tot gemeentehuis	Wijkprofessionals, gemeentelijke front-line workers zoals wijkmanagers en communitybuilders	Verbinden van de perspectieven van gemeente en bewoners.	Zeer diverse rol afhankelijk van de context. Heeft vaak een meer vrije rol in het gesprek: voorzitter, technisch ondersteuner, probeert tot gezamenlijke taal en consensus te komen. Haalt vaak ideeën op tijdens gesprekken. Maar moet soms ook beleid uitleggen.
Geen/ nihil ————— nauw	Wijkagenten, managers azc, sociaal beheerder woningbouwvereniging – niet direct in dienst van de gemeent	Feitelijke kennis van 'de straat'; praktische kennis over gang van zaken in de wijk zelf	Brengt feitelijke praktijkkennis in het gesprek vanuit hun expertise en ervaring. Pakt daarmee soms verbindende rol tussen projectperspectief en continu perspectief.
Wijkbewoners	Wijkagenten, managers azc, sociaal beheerder woningbouwvereniging – niet direct in dienst van de gemeent	Zeer diverse kennis, maar in de regel praktische kennis over de consequenties van beleid op de brede leefomgeving.	Zeer diverse rollen tijdens het gesprek

Spanning en conflict grotendeels afwezig in online gevoerde wijkgesprekken

Zoals met meer diepgang besproken in paragraaf 3.1 komt het in de online gesprekken niet tot conflicten en is er enkel in 1 gesprek sprake van lichte spanning. Spanning of conflict is geen voorwaarde voor een goed participatief proces of deliberatie, integendeel. Echter, een gezonde afweging van argumenten en informatie is dat wel. Daarmee valt in deze zeven gesprekken op dat er ook weinig voorvallen zijn in de gesprekken waarin men elkaars argumenten echt betwist of uitdaagt met tegenargumenten.

Het ontbreken van spanning en conflict in combinatie met weinig inbreng van tegenargumenten tussen deelnemers, kan erop wijzen dat de gezelschappen te eenvormig waren qua samenstelling (men is het in grote lijnen eens). Het zou ook het gevolg kunnen zijn van de online omgeving waarbij iedereen privé inschakelt en zich wellicht minder snel zich uitspreekt als men het anders ziet dan tot dan toe is ingebracht door andere deelnemers.

Het kan ook betrekking hebben op het stadium van het proces waarin de gesprekken plaatsvinden; wellicht waren de gesprekken nog met name verkenkend en lag er nog geen duidelijke keuze op tafel waarover op het scherpst van de snede dient te worden gedebatteerd. Wat dat betreft valt op dat de 7 online vergaderingen die gevolgd zijn qua thematiek niet de meest controverse thema's aansneet. Het ontbreken van conflict kan dus ook gevolg zijn van het feit dat de online gesprekken die doorgingen meer in het verlengde lagen van brainstorming, beginfase van gesprekken dan van het nemen van besluiten of het omgaan met genomen besluiten door gemeenten, zoals het geval was in conflictueuze situaties in de fysieke observaties.

Daarbij is het opvallend dat een overleg tussen gemeente en bewoners, wat voor de coronacrisis in fysieke vorm plaatsvond en zeer conflictueus van aard was, tijdens coronacrisis expliciet werd uitgesteld gezien de gespannen aard van het gesprek.

Dit punt roept ook de vraag op in hoeverre er überhaupt sprake is van 'high politics' in deze gesprekken; in hoeverre zijn de wijkgesprekken echte democratische gesprekken met daadwerkelijke impact op beleid dat verder gaat dan enkele hyperlokale interventies in de openbare ruimte? Het valt op dat veel van de online geobserveerde wijkgesprekken proberen in gezamenlijkheid nieuwe stappen in de wijk mogelijk te maken en daarmee in de kern gericht zijn op het stimuleren en faciliteren van positieve samenwerking en minder op het maken van keuzes tussen diverse beleidsopties waarbij meer debat verwacht zou kunnen worden.

Echter, in hoeverre de wijkgesprekken ook daadwerkelijk invloed en macht hebben om bepaalde beslissingen af te dwingen, vraagt nadere analyse, niet enkel over de online gesprekken maar in combinatie met alle geobserveerde gesprekken in project Publieke Dialogen.

Conclusies omtrent gesprekspatronen

Als we globaal naar de coderingen kijken, zijn we dat in de wijkgesprekken de meeste aandacht uitgaat naar het uitwisselen van argumenten en informatie en naar interactie: het luisteren en reageren op elkaar alsmede afspraken over hoe met elkaar in gesprek te zijn. Binnen het uitwisselen van argumenten en informatie valt nog op dat wijkprofessionals die een nauwere relatie hebben met het stadhuis, vaak rationele kennis inbrengen en argumentatie die ook vaak relateert aan de langere termijn beleidsplannen en besluitvormingscyclus (continu perspectief). Bewoners en wijkprofessionals die meer op uitvoering gericht zijn, spreken meer in vanuit ervaringskennis en relateren aan de directe leefomgeving (project perspectief). Deze stijlen van informatie en argumentatie delen kunnen elkaar goed aanvullen en mogelijk ook botsen. In de online gevoerde gesprekken kwam het weinig tot echte spanning of conflicten. We concluderen dat de uitvoerende professionals een bemiddelende rol kunnen innemen om beide perspectieven te verbinden. We zouden dit graag verder staven in relatie tot andere gesprekken (fysiek gevoerde gesprekken en interventies).

We merken op dat de online gevoerde gesprekken uitblinken in het toelichten en hanteren van gespreksregels. Ook worden de agenda en doelstellingen expliciet genoemd. Dit in contrast tot de fysiek gevoerde gesprekken, waar deze onderdelen vaak onduidelijk bleven in onze analyse (dataset 1). Dit zullen we verder uitwerken in vergelijking met elkaar.

Er wordt in totaal relatief weinig aandacht besteed aan het specifiek benoemen en bespreken van de institutionele randvoorwaarden. En ook de gemeenschappelijke doelen blijven onderbelicht in de gesprekken. Dat is een groeirichting van de gesprekken. De randvoorwaarden waarop je met elkaar in gesprek gaat (wat is de beïnvloedingsruimte, wat zijn de kaders) helder met elkaar delen, lijkt vanuit theoretisch perspectief essentieel om een vruchtbaar gesprek te hebben dat ook qua resultaten positief effect heeft op individuele deelnemers alsmede de daadwerkelijke impact van de gesprekken (komen tot nieuwe projecten bijvoorbeeld). We zien in 1 gesprek ook irritatie als de randvoorwaarden weinig helder zijn voor deelnemers.

Het volgen van een strakke agenda binnen deze gesprekken schept duidelijkheid voor de verschillende actoren. Maar als deze primair vanuit de gemeente wordt opgesteld benadrukt de agenda ook juist de informatievoorsprong van de gemeente. Het opstellen van de agenda's met de verschillende actoren kan ervoor zorgen dat de verschillende rollen en posities beter tot hun recht kunnen komen.

4.2 HANDELINGSREPETOIRE EN AANBEVELINGEN

We concludeerden al eerder dat er regelmatig door professionals enerzijds en bewoners anderzijds vanuit een heel andere achtergrond en perspectief wordt gesproken. Hieronder kijken we verder naar manieren om deze perspectieven te overbruggen en die handvatten bieden voor een andere in-steek van wijkgesprekken.

1. Rollen en posities verhelderen

Tijdens de gesprekken wordt de afstand tussen continu en project perspectief een aantal keer overbrugd. Allereerst helpt het wanneer wijkprofessionals duidelijkheid geven over hun rol in het gesprek en verhouding tot politieke beleidsprocessen en hoe ze die rol invulling geven in de wijkgesprekken. Een andere praktische conclusie hieraan gerelateerd is dat bewoners het enorm op prijs stellen als ze worden geïnformeerd welke professional aanspreekpunt is voor welk beleidsonderdeel. Dat geeft duidelijkheid en vertrouwen en overbrugt een stuk van het verschil in perspectief op praktische wijze; de bewoners weten bij wie ze met hun projectmatige vragen terecht kunnen.

Daarnaast zien we dat het delen van ervaringskennis vanuit wijkprofessionals zoals wijkagenten, boa's en managers van het asielzoekerscentrum soms een brug vormt tussen het continue perspectief (welke soms te ver afstaat van de behoeften en belangen van bewoners om duidelijkheid op hun wijkniveau) en project perspectief van bewoners. De inbreng kenmerkt zich door concreet terug te verwijzen naar praktische impact op de wijk van bepaalde beleidskeuzes. We zoeken dit graag verder uit in relatie ook tot de fysieke gesprekken, om meer voorbeelden te kunnen geven en de conclusie verder te staven.

2. Dialogische houding mogelijk manier om continu en projectperspectief te overbruggen

Een tweede conclusie die we trekken, is dat in een aantal gevallen de afstand tussen continu en project perspectief wordt overbrugd niet alleen door de inhoudelijke praktische toevoeging vanuit wijkwerkers en projectwerkers, maar ook door het inleven in elkaars perspectief en elkaar expliciet meenemen in de realiteit van elkaars perspectief. Ook wel vanuit de theorie het innemen van een dialogische houding genoemd. We zien bijvoorbeeld een voorzitter zowel begrip opbrengen voor de zorgen van bewoners voor hun leefomgeving (empathie, rust, omgaan met oordelen) alsmede informatie met hen te delen op een toegankelijke manier over de meer abstracte beleidsprocessen en politieke besluitvorming alsmede de verwachte timing hiervan (continu perspectief, delen van argumenten en informatie). Dit slaat een brug in dit gesprek tussen de twee perspectieven. Meer hierover is toegelicht in paragraaf 3.25. Deze eerste bevinding vraagt verdere analyse in relatie tot de geobserveerde fysieke wijkgesprekken.

3. Helderheid geven over randvoorwaarden

Een kwalitatief verdiepende dialoog tussen gemeente en wijkbewoners heeft baat bij actieve, geïnformeerde en langdurige ge-engageerde wijkbewoners (en wijkprofessionals). Het bespreken van institutionele randvoorwaarden is hierbij een belangrijke factor. Institutionele randvoorwaarden betreft het expliciteren van op welke manier bewoners invloed hebben in het beleidsproces.

In de gesprekken wordt er in wisselende mate aandacht besteed aan de institutionele randvoorwaarden. In de gesprekken waar de institutionele randvoorwaarden veel aandacht krijgen, komt naar voren dat 2 elementen nadrukkelijk een positieve rol spelen bij het bespreken van de institutionele randvoorwaarden.

a) Blijf tijd besteden aan het bespreken van de rol van de wijkbewoners in het beleidsproces, en laat zien hoe die rol veranderd over tijd en beïnvloed wordt door de politieke realiteit. Informeer bewoners tijdig wanneer het project en de rol van de bewoners veranderd door de politieke realiteit. Zoek continu samen met bewoners naar de mogelijkheden tot samenwerking en wees eerlijk in welke mogelijkheden er wel en niet is voor bewoners in het participatieproces.

b) Help bewoners bij het maken van nieuwe connecties en introduceer ze actief in nieuwe netwerken. Bewoners vinden het belangrijk om een vast contactpunt te hebben, maar anderzijds snappen ze goed dat de professionals verschillende taken en verantwoordelijkheden hebben. Een keer afspreken met de verschillende wijkprofessionals geeft ze ook meer inzicht in de werkwijze van het gemeentehuis en hun eigen rol in het beleidsproces. Trek als wijkprofessional hier ook samen in op met de bewoners.

4. Blijf gezamenlijke doelen onderzoeken en geef helderheid over resultaten

Ook al zijn de gesprekken in een ver stadium, het blijft belangrijk om de gezamenlijke doelen en randvoorwaarden een plek te blijven geven in de gesprekken. Uit de analyse van de online wijkgesprekken komt naar voren dat het bespreken van de gemeenschappelijke doelen en randvoorwaarden erg varieert tijdens de gesprekken. Dit valt te verwachten daar elk gesprek in een andere fase zit en over andere onderwerpen gaat. Tegelijk valt op dat die zeldzame momenten dat doelstelling en randvoorwaarden wel gezamenlijk worden besproken, er vindt verdieping en toenadering ontstaat tussen de gespreksdeelnemers. Het benoemen waarom iedereen ook alweer met elkaar aan de tafel zit, ook verderop in de gesprekscyclus, blijft belangrijk voor het verhelderen van verwachtingen.





5 DISCUSSIE

5.1 DISCUSSIE RESULTATEN

In dit onderzoek stonden de volgende deelvragen centraal:

- Welke thema's en patronen kunnen worden geïdentificeerd in online wijk-gesprekken tussen gemeente en bewoners en op welke manier beïnvloeden deze patronen de voortgang van de gesprekken?
- Welke rol speelt de online omgeving en de bijbehorende technische aspecten in de wijkgesprekken?
- Welke suggesties geven de observaties voor het handelingsrepertoire van de wijkprofessional?

Om deze vragen te beantwoorden zijn zeven online wijkgesprekken geobserveerd en geanalyseerd, was om te kijken hoe deze gesprekken zich online ontwikkelen. Terwijl zeven observaties een goede start is om tot een eerste indicatie te komen, is verder onderzoek nodig om de conclusies verder te staven.

Bovendien zijn de zeven wijkgesprekken zeer divers van aard geweest. Zowel in de fase waar het gesprek zich bevindt, als het onderwerp en de rol van de aanwezige wijkprofessionals. Deze diversiteit versterkt de breedte van de discussies, maar kan er ook voor zorgen dat bestaande patronen moeilijk herkenbaar zijn in de data, of dat een geanalyseerd patroon als een belangrijke conclusie is gepresenteerd terwijl het slechts in een bepaalde context en setting maar een rol speelt.

In de komende twee paragrafen zullen we de gevonden resultaten kort en kritisch bespreken, waarbij we eindigen met de bespreking van enkele methodologische kwesties.

In deze analyse zijn we tot een indeling van wijkprofessionals en wijkbewoners gekomen. Aan de hand van de dimensies 1) wijkperspectief en 2) type kennis hebben we professionals in 3 kwadranten ingedeeld en bewoners tot 1 kwadrant (zie figuur @@). Uiteraard zijn we er ons van bewust dat dit een sterke versimpeling is van de realiteit en dat zowel professionals als bewoners niet zo eenduidig in deze kwadranten kunnen worden geplaatst. Alleen al de diversiteit van de wijkbewoners omtrent politiek perspectief en kennis van zaken is zeer hoog. Hiernaast kunnen er belangrijke factoren een rol spelen in de relatie tussen wijkprofessionals en wijkbewoners die moeilijk te observeren zijn. De gemeente heeft bijvoorbeeld uiteindelijk de formele beslissingsbevoegdheid. De context van de formele invloed zijn niet te observeren waardoor ervoor is gekozen om formele invloed ook niet mee te nemen in de kwadrantenindeling van de actoren.

Toch kan dit schema en de indeling in deze kwadranten helpen om de onderlinge relatie tussen de wijkprofessionals en wijkbewoners beter te begrijpen. Het kan inzicht geven bij het voorbereiden van wijkgesprekken in wat de rol is van de verschillende actoren in een wijkgesprek en of er een vertegenwoordiger van een kwadrant mist.

Wat de toegevoegde waarde is van deze indeling moet zich in de praktijk uitwijzen. Dit onderzoek onder zeven online observaties is onderdeel van een groter onderzoek naar hoe we wijkprofessionals kunnen faciliteren bij het voeren en voorzitten van gesprekken in de wijk. De resultaten van alle deelonderzoeken zullen input geven voor een online tool die wijkprofessionals kunnen gebruiken bij het voorbereiden en voeren van (online) wijkgesprekken. De resultaten uit de deelonderzoeken zullen gebruikt worden in deze tool en constant worden geüpdatet naar aan de hand van de ervaringen van de gebruikers van de tool.

Ook de conclusie betreft de fasering van de gesprekken zal worden geëvalueerd in deze tool. In dit rapport is er een opzet beschreven hoe de verschillende fasen in het participatieproces ingevuld kunnen worden. De opzet, inhoud en uitvoer van de gesprekken zijn zeer persoonlijk verbonden met wat de wijkprofessional belangrijk vinden. Er is natuurlijk niet 1 optimale opzet

van het perfecte wijkgesprek. De gedane suggesties in deze rapportage dienen daarom ook vooral te worden geïnterpreteerd als suggesties om het gesprek vorm te geven in combinatie met de eigen inzichten.

Het dialogenmodel is een behulpzaam kader geweest om de online gesprekken te analyseren. Anderzijds is het toepassen van het model bij de analyses niet zo eenduidig. De wijkbijeenkomsten zijn onderdeel van een 'grotere democratische dialoog'. Het model geeft veel ruimte om op detail niveau gesprekken te analyseren, maar juist relatief weinig mogelijkheden om de waarde van de gesprekken binnen deze democratische dialoog te analyseren. Het model legt veel nadruk op het precieze functioneren van de gesprekken zelf en rolneming daarbinnen van alle gesprekspartners maar geeft minder houvast en informatie over in hoeverre de dialoog toegevoegde waarde geeft aan democratische processen op de lange termijn.

Daarnaast hebben we zeven zeer diverse wijkgesprekken kunnen observeren in een tijd waarin deze online vorm een noodoplossing was door de covid-19 pandemie. Dit heeft ongetwijfeld invloed op de voorbereiding en bekendheid met het fenomeen van online gespreksvoering. Het zou interessant zijn in vervolgonderzoek de ontwikkeling van online wijkgesprekken verder te volgen en te zien of en hoe deze trend zich ook verder professionaliseert en welke invloed dit heeft op de bestuurlijke context waarin wijkgesprekken online plaatsvinden en welke positie zij binnen die context gaan innemen. Tot slot moeten we vaststellen dat het, zeker gezien de context van de pandemie, lastig is gebleken om de lange termijn impact van de afzonderlijke wijkgesprekken goed te doorgronden. Daar zou langere termijn onderzoek over de impact van wijkgesprekken op resultaten zoals in politieke besluitvorming of beleidsverandering voor nodig zijn.

5.2 METHODOLOGISCHE KWESTIES

Tot slot een korte inventarisatie van de (wetenschappelijke) beperkingen van deze onderzoeksopzet.

- Uiteindelijk zijn **alle** zinnen in de verbatim rapporten gecodeerd volgens het dialoogmodel. Dit heeft ervoor gezorgd dat **relatief neutrale** coderingen zoals 'luisteren en reageren' veelvuldig is toegepast terwijl deze juist niet de kern van het wijkgesprek omvatten.

- De gespreksverslagen zijn door verschillende onderzoekers gecodeerd. Weliswaar hebben ze verschillende pagina's samen gecodeerd, het is niet uit te sluiten dat de onderzoekers de zinnen in de verschillende gespreksverslagen enigszins anders hebben gecodeerd. Dit kan de kwantitatieve analyse van de zeven online observaties in Atlas TI hebben beïnvloed.

- Sommige coderingen beslaan slechts een paar woorden, terwijl bij andere coderingen (zoals luisteren en reageren) soms meerdere zinnen werden uitgewisseld. De kwantitatieve analyse van de coderingen moet dus ook niet beschouwd worden als hoeveel tijd wordt besteed aan de onderdelen van het dialoogmodel, maar meer welke onderdelen uit het dialoogmodel een rol spelen in de dialoog en hoeveel nadruk op deze onderdelen wordt gelegd in het online gesprek.

