

THUIS IN EEN WIJKGESPREK

ervaringen tijdens de pandemie #goedgesprek

AUTEURS

Dr. Elke Müller
Dr. Jan Bats

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

1. Inleiding	3
1.1 De publieke dialoog op wijkniveau	4
1.2 Onderzoeksopzet	5
1.3 Dialoogmodel in het kort	6
2. Methodiek en instrumenten	7
2.1 Interviews en enquête	8
2.2 Onderzoeksvragen en doel	8
2.3 Methodiek en werkwijze	10
2.4 Data-analyse	11
3. Resultaten	12
3.1 Wijknetwerkers / Community builders	13
3.2 Wijkmanagers / Wijkregisseurs	20
3.3 Overige interviews	31
4. Conclusies	32
4.1 Conclusies	33
4.2 Discussie	35
Bijlage A Analysevragen Werkpakket 2 interviews Publieke Dialogen	36

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

- Publieke Dialogen – over het mogelijk maken van een #goedgesprak in de publieke sfeer
- De wijk in dialoog – kunde en clashes voor een #goedgesprak
- Bekwaam in gesprek – wijkprofessionals experimenteren #goedgesprak
- Een wijkgesprak online – uitdagingen voor een #goedgesprak
- Thuis in een wijkgesprak – ervaringen tijdens de pandemie #goedgesprak
- 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 oog 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 handlingsrepertoire 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 voorlaatst genoemde categorie en analyseert interviews met 21 wijkprofessionals uit drie gemeenten in Zuid-Holland aangevuld met een enquête onder wijkprofessionals en wijkbewoners.

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 impact.



2 METHODIEK EN INSTRUMENTEN

2.1 INTERVIEWS & ENQUÊTE

Om in kaart te brengen hoe wijkprofessionals contact houden met wijkbewoners in tijden van corona zijn er 21 interviews gehouden. In tabel 1 staan de aantallen respondenten per functie en bijbehorende gemeenten verder benoemd.

Bovendien is er een enquête uitgezet onder de wijkprofessionals en bewoners die aanwezig zijn geweest bij de onlinewijkgesprekken. De enquête is uiteindelijk door 15 respondenten uit Leiden, Rotterdam en Den Haag ingevuld. Door 9 wijkbewoners en 6 wijkprofessionals.

N	FUNCTIE
4	Wijknetwerker
3	Community builder
5	Wijkmanager
2	Wijkmanager
2	Wijkregisseurs
1	Rayondirecteur
1	Junior projectmanager
1	Stadsdeelmedewerker
1	Projectleider wijkagenda's
1	Sociaal beheerder woningbouwcorporatie

Tabel 1. Functies van de 21 respondenten

2.2 ONDERZOEKSVRAGEN EN DOEL

Interviews

Tijdens de interviews stond de volgende vraag centraal:

Wat zijn de grootste verschillen in het voeren van gesprekken met burgers/bewoners ten tijde voor corona (vaker offline) en vanaf corona (vaker online)?

Deze vraag is uiteengezet in zes deelvragen die de opzet vormden voor de interviewgids:

- 1) Hoe wordt het contact met bewoners voor en sinds Covid-19 ervaren en vormgegeven?
- 2) Wat zijn de obstakels en dilemma's bij de overgang naar digitaal vergaderen?
- 3) Welke effecten, vaardigheden, houdingen en mentaliteit spelen in de nieuwe situatie een rol voor wijkprofessionals?
- 4) Welke (technische) ondersteuning vanuit de gemeente is geboden en wat is wenselijk?
- 5) Wat zijn de meest opvallende aspecten op technologisch vlak?
- 6) Welke gevolgen heeft de overgang van vergaderen op een fysieke locatie naar een online-omgeving:
 - Op wat voor wijze zijn de randvoorwaarden van het democratisch proces veranderd? (niveau 1 dialoogmodel);
 - Waarin verschilt online vergaderen van fysiek vergaderen? (niveau 2 dialoogmodel);
 - Wat valt op ten aanzien van de impact en het resultaat van het democratisch proces? (niveau 3 dialoogmodel).

Enquête

Naast het afnemen van de interviews over de onlinewijkgesprekken is er naar alle deelnemers (wijkprofessionals en wijkbewoners) een enquête verstuurd.

Het doel van de enquête was om ook van de wijkbewoners inzicht te verkrijgen in hoe zij het online contact hebben ervaren en welke voordelen ze zien ten opzichte van fysiek vergaderen met de gemeente, en hoe hun ervaring zich verhoudt tot die van de wijkprofessionals.

De enquête bestond naast demografische vragen uit zeven verschillende modules. De stellingvragen konden worden beantwoord op een 5-punt Likert schaal: 1. helemaal mee oneens – 5 helemaal mee eens.

In tabel 2, op de volgende pagina, staan de zeven verschillende modules van de enquête kort beschreven.

Afsluitend werd aan de respondenten gevraagd om een cijfer aan de hele online-ervaring van het wijkgesprek te geven.

MODULE

VOORBEELDEN VAN VRAGEN EN STELLINGEN

1. De voorbereiding van de online vergadering	"Ik heb vooraf genoeg informatie gekregen over het inloggen in het onlineplatform."
2. De ervaring van het online samenwerken	"Het samenwerken was productief online." "Bewoners konden hun wensen goed aangeven."
3. De ervaren productiviteit en tempo van de sessie	"Voldeed het online groepsgesprek aan uw verwachtingen betreft productiviteit?"
4. De vertegenwoordiging van de verschillende partijen en groepsgrootte.	"Kunt u aangeven hoeveel participanten aanwezig waren tijdens het gesprek?" "Wat is het maximale aantal participanten waarbij de sessie nog productief zou zijn?"
5. Het verschil tussen online en fysiek vergaderen	"Ik kan achter een computerscherm mijn standpunten minder goed verwoorden dan bij een gesprek op locatie." "Onlinegroepsgesprekken zijn efficiënter dan groepsgesprekken op locatie."
6. De verwachtingen betreft de opvolging	"Het is voor mij duidelijk wat de vervolgstappen zijn." "De gemeente is nu als eerste aan zet."
7. De mate van betrokkenheid bij het proces.	"Ik zou nog meer willen doen voor mijn wijk."
Demografische vragen	Wijk, leeftijd en woonsituatie

Tabel 2: inhoud enquête over de onlinewijkgesprekken

Doel: verdere input online kennistool

Een van de doelen van het onderzoek Publieke Dialogen #goedgesprek is om te komen tot een onlinekennistool die wijkprofessionals kunnen raadplegen voor informatie, casuïstiek, best practices en adviezen.

Het doel van de interviews was om meer inzicht te krijgen in hoe de wijkprofessionals de overgang naar onlinevergaderen met wijkbewoners hebben ervaren en om inzicht te krijgen in wat voor hen de belangrijkste voor- en nadelen zijn. De kennis uit de interviews en de enquête dient ervoor om de kennistool verder in te vullen met casuïstiek en informatie over het voeren van zowel fysieke als onlinewijkgesprekken zodat deze bruikbaar en informatief is voor alle wijkprofessionals.

2.3 METHODIEK EN WERKWIJZE

Interviews

De interviews zijn gehouden in de periode van mei, juni en juli 2020, in de periode van de eerste lockdown na het uitbreken van Covid-19 in februari 2020. In die periode verschoof het frontlijnwerk zo goed als volledig naar online. De respondenten zijn allen benaderd vanuit het Publieke Dialogen #goedgesprek-project. Enkele respondenten werden in hun functie al gevolgd in hun fysieke werkzaamheden en wijkgesprekken ten behoeve van andere onderdelen van het onderzoeksproject. Respondenten waar eerder nog geen contact mee is geweest, zijn per mail benaderd of ze mee wilden werken aan een onderzoek over de impact van corona op het wijkwerk.

Alle interviews zijn met toestemming van de respondenten opgenomen en na afname verbatim getranscribeerd tot transcripten.

Enquête

De enquête is opgesteld in Google Forms. Na zeven verschillende onlinewijkgesprekken in Rotterdam is gevraagd aan de participanten of ze de enquête wilden invullen. De link naar de enquête is vervolgens per mail opgestuurd naar de aanwezige wijkbewoners en wijkprofessionals. Na een week is er een herinneringsmail verstuurd. Bij het sluiten van de enquête hadden negen wijkbewoners en zes wijkprofessionals de enquête ingevuld. De respons is hiermee 12,1 procent en daarmee helaas laag gebleken.

2.4 DATA-ANALYSE

De analyse-aspecten

Interviews

De 21 verbatim transcripten zijn na bestudering, codering, samenvatting en herlezing geclusterd per functieprofiel, stad en deelvraag. Zodoende konden de onderzoekers beter zicht krijgen op de vermeende overeenkomsten en eventuele verschillen tussen functies en steden per deelvraag. Er zijn vier sets gecreëerd om het analyseren van de deelvragen methodologisch nuttiger en makkelijker te maken. Bij set a) en b) werden sommige functies van geïnterviewde wijkprofessionals – omdat zij overeenkomsten vertonen qua werkzaamheden en takenpakket – samengevoegd ten behoeve van de analyse. Set c) betreft een zogenaamde 'restcategorie' die niet kon worden geclusterd in de analyse.

A) Wijknetwerkers (Rotterdam) / community builders (Den Haag) (n=7)

B) Wijkmanagers (Rotterdam en Den Haag) / wijkregisseurs (Leiden) (n = 9)

C) Rayondirecteur / project manager / stadsdeelmedewerker / project-leider wijkagenda / sociaal beheerder woningcorporatie (Rotterdam en Den Haag) (n= 5)

Per functiegroep is geanalyseerd hoe de respondenten geantwoord hebben op de zes deelvragen over 1) hoe het contact met wijkbewoners is gegaan tijdens corona, 2) wat voor de wijkprofessional de grootste dilemma's en obstakels zijn geweest, 3) wat het effect van de dilemma's en obstakels op de professional was, 4) hoe de professional werd ondersteund vanuit de gemeente 5) wat de meest opvallende technische aspecten van onlinecontact betrof en 6) wat de gevolgen van onlinevergaderen zijn voor het werk en de relatie tussen gemeente en bewoner (verwijzend naar de drie niveaus van ons dialoogmodel).

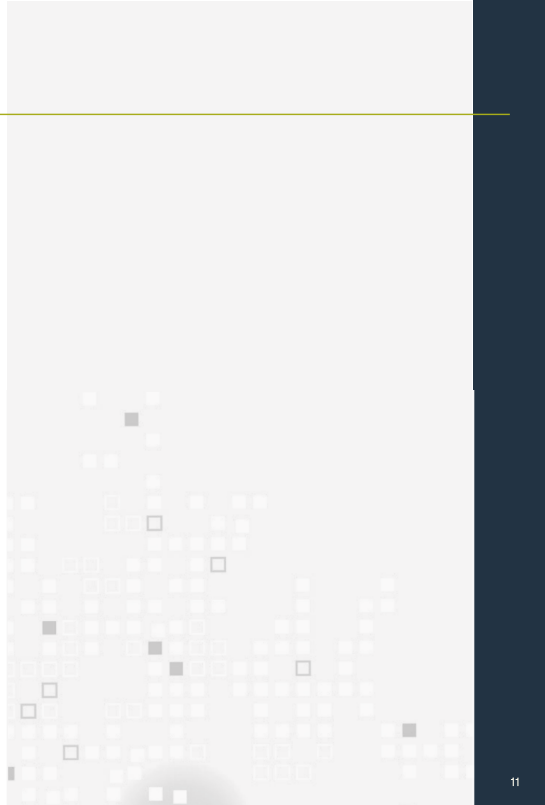
Vervolgens is er per stad gekeken naar opvallende resultaten uit de interviews en welke overeenkomsten er zijn tussen de functies en steden en welke verschillen.

Enquête

De antwoorden van de 15 respondenten zijn vanuit Google Forms per respondent ingevoerd in het statistische analyseprogramma SPSS, versie 25. In SPSS zijn de betreffende beschrijvende en vergelijkende analyses uitgevoerd die in combinatie met de resultaten uit de interviews zullen worden gepresenteerd in de volgende sectie. Door de lage respons (n = 15) zijn er geen significantietoetsen uitgevoerd en zijn alle resultaten slechts beschrijvend en indicatief.

De resultaten vanuit de enquête dienen zodoende vooral om de resultaten uit de interviews verder te duiden vanuit de visie van de bewoner.

In de volgende sectie worden de belangrijkste resultaten uit de interviews en enquête gepresenteerd.





3 RESULTATEN

3.1 WIJKNETWERKERS / COMMUNITY BUILDERS

Centraal in deze rapportage staat de vraag:

Wat zijn de grootste verschillen in het voeren van gesprekken met burgers/bewoners ten tijde voor corona (vaker offline) en vanaf corona (vaker online)?

In deze resultatensectie worden de resultaten van de 21 geïnterviewden en de 15 enquêterespondenten gepresenteerd. De resultaten zijn ingedeeld naar functie van de respondenten waarbij de volgende indeling is gehanteerd:

- A) Wijknetwerkers (Rotterdam) / community builders (Den Haag) (n=7)
- B) Wijkmanagers (Rotterdam en Den Haag) / wijkregisseurs (Leiden) (n = 9)
- C) Rayondirecteur / project manager / Stadsdeelmedewerker / project-leider wijkagenda / sociaal beheerder woningcorporatie (Rotterdam en Den Haag) (n= 5)

Per functie zijn de zes deelvragen geanalyseerd:

- 1) Hoe wordt het contact met bewoners voor en sinds Covid-19 ervaren en vormgegeven?
- 2) Wat zijn de obstakels en dilemma's bij de overgang naar digitaal vergaderen?
- 3) Welke effecten, vaardigheden, houdingen en mentaliteit spelen in de nieuwe situatie een rol voor wijkprofessionals?
- 4) Welke (technische) ondersteuning vanuit de gemeente is geboden en wat is wenselijk?
- 5) Wat zijn de meest opvallende aspecten op technologisch vlak?
- 6) Welke gevolgen heeft de overgang van vergaderen op een fysieke locatie naar een online-omgeving:
 - Op wat voor wijze zijn de randvoorwaarden van het democratisch proces veranderd? (niveau 1 dialoogmodel);
 - Waarin verschilt onlinevergaderen van fysiek vergaderen? (niveau 2 dialoogmodel);
 - Wat valt op ten aanzien van de impact en het resultaat van het democratisch proces? (niveau 3 dialoogmodel).

DV 1: Hoe hebben de wijkprofessionals het contact ervaren en vormgegeven

Wijknetwerkers/community builders zijn de oren en ogen van de wijk, en dat is aanzienlijk moeilijker ten tijde van corona.

Waar vroeger de contacten met bewoners vooral fysiek verliepen zijn sinds corona de contacten voornamelijk verschoven naar telefonisch contact, internetcontact en contact via sociale media. Veel contacten van voor corona waren ongeplande ontmoetingen. Online proberen de community builders deze ongeplande ontmoetingen door te zetten. Ook werd er in het begin van corona nog wel eens een-op-een afgesproken op anderhalve meter. Wijknetwerkers bellen, mailen, appen en gebruiken Facebook en Instagram om contact te houden. De community builders zijn blij met de verschillende onlinemogelijkheden, maar het gevoel van contact met de wijk is online wel zwakker. Dit verzwakte gevoel van contact met de wijk is vooral problematisch voor de wijken waar nog wel eens overlast is. Bij problemen ging je als community builder graag fysiek langs om de situatie ter plekke te bespreken. Voor alle situaties en contactmomenten met bewoners geldt (niet alleen die waarin overlast een rol speelt) dat je het online niet duidelijk kunt ervaren, doorgronden of aanpakken.

Corona heeft zodoende (vanzelfsprekend) een negatieve invloed op de mate van contact met de wijkbewoners, en dat geldt sterker voor wijken waar bewoners gebaat zijn bij de aandacht van de community builder. Toch zijn er ook positieve ontwikkelingen. Het viel de community builders op dat de wijkbewoners elkaar aan het begin van de coronacrisis meer hielpen dan voor de coronaperiode. Bijvoorbeeld door boodschappen voor elkaar te doen. De coronaperiode maakte fysiek elkaar helpen bijzonderder en exclusief. "Het maakte energie los". En via dit nieuwe contact tussen wijkbewoners komen de professionals ook in aanraking met bewoners met wie voor corona nog geen contact was. De algehele wijkparticipatie en het aantal mensen met wie er contact was steeg juist, al was het uiteindelijke contact minder verdiepend.

De meeste wijkprofessionals bellen, appen en gebruiken Facebook om contact te houden met wijkbewoners. Maar er bestaan verschillen tussen de wijkprofessionals. Het merendeel van de wijknetwerkers/community builders gebruiken Teams echt alleen voor afspraken met collega's, terwijl sommigen Teams ook gebruiken om afspraken te maken met wijkbewoners. Het gaat hier dan meestal om leden van het wijkberaad of andere 'in vergaderen ge-oefende' bewoners.

DV2: obstakels en dilemma's bij de overgang naar online contact

Het belangrijkste obstakel dat de wijknetwerkers/community builders hebben ervaren tijdens de lockdown is dat grote groepen mensen niet goed overweg kunnen met digitale elektronica en moeite hebben om de stap te maken naar onlineomgevingen. Voor bewoners in combinatie met de verschillende digitale omgevingen geldt: onbekend maakt onbemind, en de stap om het te leren kennen ervaren ze als hoog. Het bezoeken van een zaaltje is dan laagdrempeliger voor wijkbewoners.

Leeftijd, beheersing van de Nederlandse taal en of mensen werkzaam zijn in beroepen waar computers worden gebruikt spelen vaak een bepalende rol in het succes van onlinevergaderingen. Vooral wanneer de fysieke bewonersavonden oorspronkelijk vooral ouderen trokken, werkte een digitale versie niet goed.

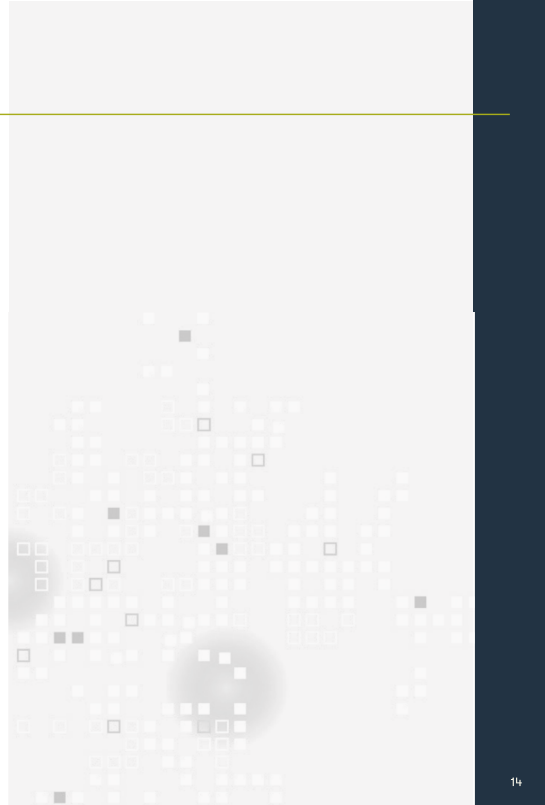
Bewonersavonden die al lang bestaan wil je liever in fysieke vorm doorgang laten vinden. Oudere bewoners geven aan dat ze niet weten hoe het werkt en geen zin hebben om het te leren. Ze missen ook de non-verbale context meer dan jongere bewoners, aldus de geïnterviewden.

Dit creëert een probleem. Wijkraden bestaan vaak grotendeels uit 'seniorleden' en vormen daarmee niet altijd een afspiegeling van de diverse bewonerstypen in de wijk. En ze worden ook niet innovatief als je de nieuwste technologieën niet omarmt en toepast. Anderzijds, als je meer verschillende technologieën gaat gebruiken om bijvoorbeeld fysieke bijeenkomsten met onlinebijeenkomsten af te wisselen, kan je daarmee juist toegewijde oudere bewoners die al jaren veel toevoegen aan wijkraden en wijkgesprekken afschrikken. En naast dat sommige (oudere) bewoners het online niet echt bij kunnen benen, is het ook

gewoon niet zo leuk, en is het niet zo gezellig meer. Participeren wordt nu voor wijkbewoners vooral plichtmatig je taak doen. Veel participatiewerk is gebaat bij een combinatie van 'iets voor de wijk doen en gezelligheid'. Je kunt niet zonder een zaaltje met koffie en koekjes en elkaar gezellig ontmoeten. Dat ligt dan grotendeels stil met de overgang naar het digitale leven. Op het moment dat je geen sociale dingen meer kunt doen in de wijk, is het veel lastiger om mensen te bereiken in de wijk. Sommige wijknetwerkers / community builders bedienen daarin ook een publiek van uitersten: wijken met oudere bewoners die niet digitaal willen participeren en aan de andere kant yuppenwijken die heel digitaal vaardig zijn en dit wel prima vinden zo. Omgaan met deze uitersten maakt het werk interessant maar ook uitdagend.

De functie van wijknetwerker / community builder houdt juist in om zoveel mogelijk doelgroepen in de wijk te bereiken, en doordat de fysieke gesprekken niet tot nauwelijks meer doorgang vinden, is dat een stuk lastiger geworden. Community builders geven aan dat onlinevergaderen met maximaal 6 mensen kan, en het daarna eigenlijk niet meer prettig werkt. Met 20 mensen in Teams overleggen, is niet prettig. Wijknetwerkers en community builders hebben het gevoel dat ze online het overzicht missen dat ze bij fysieke bijeenkomsten wel hebben. Het moet ook allemaal korter en krachtiger. Anderhalf uur digitaal vergaderen is erg intensief, terwijl dat op locatie veel minder energie kost. En er zijn ook gewoon bewoners die geen computer of smartphone hebben. Die bewoners, waar je voorheen gewoon koffie mee ging drinken in een buurthuis, zijn dan niet bereikbaar meer.

De vraag is dus hoe je (tijdens corona, maar ook daarna) nieuwe technologieën kan integreren in het participatieproces, zodat 'nieuwe' bewoners graag willen gaan bijdragen, maar de 'oude' niet gaan afhaken. En voor de community builder moet het ook nog werkbaar en overzichtelijk blijven. Er zijn vaak interne regels bij de gemeenten die het werken lastig maakt. Zo mogen wijknetwerkers en community builders soms zelf geen Teams-link aanmaken voor een onlineoverleg. Het is een hoop gedoe om alle adressen dan aan de ondersteunende collega's van de gemeente door te geven die wel bevoegd zijn om een overleg in te plannen.



DV3: Welke effecten, vaardigheden, houdingen en mentaliteit spelen in de nieuwe situatie een rol voor wijknetwerkers en community builders?

De wijknetwerkers/community builders zeggen dat ze het gevoel verliezen wat er speelt in hun wijk. Dat ervaren ze als irritant en vervelend. De samenleving is aan het veranderen, zo ervaren de geïnterviewden en digitaal is het lastiger om boven op de ontwikkelingen te zitten. Er moet meer bijgestuurd worden sinds corona. De werkdruk is zeer wisselend door alle nieuwe digitale mogelijkheden en het onder de knie krijgen van de nieuwe werkwijzen maakt dat men moet schipperen met de tijd. De respondenten vragen zich continu af: 'hoe kan ik mijn tijd zo goed mogelijk besteden om mensen te helpen?'

Dat komt ook omdat het onlinecontact zo gefragmenteerd is, en lastiger is om te initiëren. Het is moeilijk om de hele tijd met meerdere platforms te moeten werken, met allemaal verschillende applicaties. Door corona is de functie verschoven naar computerwerk. Dat is even wennen. De frontlijnwerkers ervaren nog niet dat ze genoeg regie hebben over hun eigen werkwijze en hebben het gevoel dat ze soms een beetje achter de feiten aanlopen. Ze geven hiervoor verschillende redenen aan:

1. Er vallen door de digitalisering toch bepaalde groepen uit beeld. Mensen die niet online kunnen of willen vergaderen.
2. Soms moesten de wijknetwerkers/community builders zelf aan bewoners uitleggen hoe Teams werkt. Dat is niet erg om te doen, maar deze ICT-ondersteuning kost wel veel tijd en betreft vaak een-op-een-contact waarbij je veel van dit soort kennis herhaalt.
3. Het is moeilijk om informatie (zoals kaarten en plannen) te delen online, er kan veel digitaal, maar dit dan vervolgens ook bespreken en uitleggen is lastiger dan fysiek.
4. Het is moeilijk om een onlinevergadering goed te structureren. Er moeten nieuwe omgangsregels komen, en bij elke vergadering ontwikkelen zich die dan weer net even anders. Ook omdat de respondenten zelf nog niet goed wisten welke digitale omgangsregels wel zouden werken

en welke niet. Vaak moesten de respondenten zelf het 'digitale wiel' uitvinden. Het was ook veel 'aankloten en pionieren'. Het uitproberen en nadenken over hoe je sociale media strategisch inzet is daarnaast een taak op zich.

5. Er is vaak ook gewoon technisch gedoe: inloggen en uitloggen van privé-accounts naar werkaccounts via Citrix kost tijd en is soms frustrerend. Teams was vanuit de gemeente primair bedoeld voor intern overleg. Maar soms wil je het als wijkprofessional ook inzetten voor gesprekken met bewoners. Dat kan dan niet vanuit de gemeente, en moet weer vanuit een privé-account.
6. Tijdens onlinevergaderingen ervaren wijknetwerkers en community builders een andere rol dan tijdens fysieke bijeenkomsten. Tijdens fysieke gesprekken kunnen de respondenten naast hun rol als wijknetwerker / community builder ook gespreksleider zijn. Online is het een must om een externe gespreksleider en een moderator erbij te hebben. Je hebt online als gespreksleider namelijk andere vaardigheden nodig, zoals sneller to the point komen, het simultaan lezen van chatberichten, en het is veel moeilijker om het overzicht te houden of iedereen aan het woord komt en een bijdrage heeft kunnen leveren.

Maar de verschuiving naar online heeft ook bepaalde voordelen. De wijknetwerkers / community builders kunnen hun online kennis en kwaliteiten uitbreiden. Het triggert een pioniersmentaliteit om meer technologisch slim te gaan werken. Improviseren hoort ook bij het vak, vinden ze. Zo is een respondent samen met bewoners actief geworden met de app Hoplr. Deze interactieve app maakt de verbinding binnen buurten sterker. Het genereert voor deze respondent ook weer nieuwe netwerken en toont de respondent welke interesses er spelen in de wijk.

De verschuiving naar online zorgt ook voor nieuwe relaties tussen de gemeente, de geïnterviewde frontlijnwerkers en wijkbewoners. Wijknetwerkers en community builders zagen hun rol namelijk ineens verbreden naar

die van 'helpdeskmedewerker'. Bewoners helpen met digitalisering (Teams, Facebook, Zoom en Skype) is ook waardevol persoonlijk contact, en zorgt ervoor dat bewoners ook andere contacten kunnen versterken dan alleen hun contact met de gemeente. Daarnaast is de focus van sommige community builders (door de verschuiving naar computerwerk) meer komen te liggen op het mede helpen maken van beleid voor de gemeente. Enerzijds is dat wennen, anderzijds worden kwaliteiten en kennis meer waardevol daardoor.

DV4: welke (technische) ondersteuning vanuit de gemeente is geboden en wat is wenselijk?

Ten eerste geven de wijkprofessionals aan dat ze ondersteuning nodig hebben om zich te professionaliseren in het werken met onlinetools. Bijvoorbeeld informatie over welke onlinetools er zijn (en waarmee gewerkt mag worden) en hoe je deze dan kan inzetten. Maar ook welke onlinetool geschikt is voor welk type contact en hoe je onlineparticipatie (want dat is een vak apart) kunt bevorderen. Nu is het toch een beetje zelf alles uitvinden. Een gereedschapskist die daar tips over geeft zou welkom zijn. Dit hoeft niet alleen vanuit IT-afdelingen te komen. Er is ook winst te halen bij het delen van best practices met andere collega's. Hoe doen anderen het? Hoe krijgen zij burgers online aan de slag? Hoe kun je bij grote groepen iedereen zijn zegje laten doen en iedereen erbij betrekken? En een hele belangrijke, en een die voor in de toekomst steeds belangrijker gaat worden: hoe kan je mensen met behulp van digitale middelen letterlijk invloed geven op afstand?

Intern kan er al veel meer van elkaar geleerd worden. Er is bijvoorbeeld binnen de gemeente Den Haag een afdeling rondom participatie die nu veel dingen digitaal doet met bijbehorend budget. De community builders in Den Haag lijken daar niet bij aangesloten te zijn.

Net zo belangrijk is het dat de interne werkwijze bij de gemeente duidelijker wordt. En dat er, naast goede software, ook goede hardware en duidelijke richtlijnen zijn om daardoor effectiever te kunnen werken. Een respondent geeft aan dat hij behoefte heeft aan een duidelijk dashboard met icoontjes van alle applicaties op zijn laptop die klaar zijn voor gebruik en ingezet kunnen worden om het contact met wijkbewoners te verbeteren. Ook moeten medewerkers meer vrijheid krijgen in de keuze van hun pc en smartphone. Minimaal de keuze tussen Android en Apple bijvoorbeeld. En maak het werken met Teams voor wijkbewoners makkelijker.

Het online werken vergt bovendien een andere insteek en mentaliteit van de professionals. Dit moet de gemeente zelf goed inzien. Dat houdt bijvoorbeeld in dat bij sollicitatierondes waarbij nieuwe wijkprofessionals worden gewonnen hier ook rekening mee moet worden gehouden. Je moet online vaardig

zijn, niet snel afgeleid en nog beter kunnen multitasken dan voorheen nodig was. Ook moeten de taken anders verdeeld worden. Er zou meer ondersteuning mogen komen tijdens de online wijkgesprekken. Vroeger konden fysieke gesprekken wel alleen gedaan worden (als er niet teveel bewoners werden verwacht). Maar online is dat echt niet wenselijk. Zoals eerder beschreven, is een goede onlinevergadering gebaat bij extra rollen. Naast de wijkprofessional als gespreksleider, moet er ook een moderator en iemand die de techniek verzorgt, worden ingehuurd. Online moeten er dus minimaal twee extra ondersteuners bij tijdens de online gesprekken; bijvoorbeeld iemand die de chat beantwoordt en iemand die zich ontfert over de technische aspecten.

De gemeente kan ook winst behalen door bewoners beter te begeleiden in de transitie naar online. Een wijknetwerker oppert dat er in wijken zogenoemde 'hubs' kunnen worden opgezet. Dat zijn plaatsen waar bewoners langs kunnen komen en (ondersteund) gebruik kunnen maken van technische faciliteiten zoals Wi-Fi en microfoons. Ook het geven van cursussen hoe bewoners online zouden kunnen vergaderen zou meerwaarde hebben. Bij bewoners spelen bijvoorbeeld privacy issues. Ze willen niet dat mensen in hun woonkamer mee kunnen kijken (en technisch weten ze bijvoorbeeld niet dat je je beeld kunt 'bluren'). Of ze durven niet mee te praten online. Op dit moment krijgen bewoners (uitgezonderd van organen die officieel gesubsidieerd worden door de gemeente zoals wijkraden) nog maar weinig ondersteuning vanuit de gemeente. De gemeente zou best kunnen nadenken hoe ze een dergelijke service aan bewoners kunnen aanbieden. Immers, digitale contacten tussen gemeente en bewoners zullen alleen maar intensiveren, zo is de verwachting.

Aan de andere kant kan de gemeente ook gewoon heel veel leren van bewoners. Hoplr is een succes in een aantal wijken in Den Haag en het helpt de community builder die daarmee werkt in een faciliterende rol. De gemeente moet het soms ook durven om geld in een project te steken zonder daar zelf ook veel inhoudelijke bemoeienis aan te koppelen. Zet de community builder in een faciliterende rol en vertrouw de bewoners.

DV5: wat zijn de meest opvallende aspecten op technologisch vlak?

Wijknetwerkers en community builders gebruiken allemaal veelvuldig WhatsApp en Facebook. Facebook wordt echt gezien als een 'lifeline' om contact met de bewoners te houden. Een belangrijke reden hiervoor is dat veel bewoner deze media al kennen en het ook voor andere doeleinden gebruiken zoals beeldbellen. Zodoende is het gebruik van Facebook en WhatsApp laagdrempelig en intuïtief voor veel bewoners. WhatsApp wordt veel gebruikt, maar wijknetwerkers en community builders zijn zelf bijna nooit lid van grote buurtappgroepen. Ze staan liever in nauw contact met vertegenwoordigers van deze groepen. Naast Facebook en WhatsApp worden eveneens Instagram, Twitter en Teams incidenteel gebruikt. Teams heeft als nadeel dat het vooraf geïnstalleerd moet zijn. Maar Teams is wel het enige middel waarmee wijknetwerkers en community builders mogen vergaderen vanwege privacyrichtlijnen en dergelijke. Maar Teams wordt niet als ideaal gezien om te vergaderen met wijkbewoners. Er is vanuit de wijknetwerkers en community builders consensus dat met maximaal zes bewoners vergaderingen nog prettig kan zijn. Meer kan natuurlijk, maar dan wordt het wel minder prettig dan wanneer de vergadering fysiek zou worden uitgevoerd.

Wat opvalt, is dat vanuit de enquête de wijkbewoners een hoger aantal aangeven dan wijkprofessionals voor welk maximaal aantal participanten onlinevergaderingen nog productief zijn. Waar wijkprofessionals de max voor een productieve vergadering zetten op (gemiddeld) 14 à 15, menen bewoners dat het maximum voor een productieve vergadering (gemiddeld) 21 à 22 personen is.

Bewoners accepteren dus 'grotere' vergaderingen dan de wijkprofessionals als maximum aangeven. Hierbij dient wel gezegd te worden dat de spreiding bij bewoners heel erg groot is. Bewoners denken vooral heel verschillend over hoe groot onlinevergaderingen mogen zijn. Ook schatten bewoners het aantal deelnemers aan de gehouden vergadering hoger in dan wijkprofessionals. Drie van de negen bewoners vonden de groep te klein, terwijl de wijkprofessionals de groepen allemaal precies goed vonden. Het verschil komt ongetwijfeld doordat dergelijke vergaderingen meer inspannend zijn voor de wijkprofessionals omdat zij in de faciliterende rol zitten.

Tabel 3 laat de verschillen cijfermatig zien.

Vanuit de interviews met de wijknetwerkers en de community builders worden door een community builder Hoplr en Next Door genoemd als opkomende platforms. Het grote voordeel van deze twee platformen is dat mensen er 'automatisch' heengaan (zoals ook bij Facebook) en deze platformen bovendien gespecialiseerd zijn in het faciliteren van buurt-netwerken en buurtprojecten. Hoplr, bijvoorbeeld, is een online platform voor buurtcommunities. Dit soort apps geven inzicht in hoe mensen denken over hun wijk en wanneer er veel wijkbewoners aangesloten zijn, geeft het ook een meer diverse blik dan alleen de georganiseerde gesprekken. Wel zijn er nog grote verschillen in hoe wijken dit omarmen. In een buurt in Den Haag zit wel 40% van de bewoners op Hoplr, terwijl dat in een andere Haagse buurt maar 17% is.

De gemeente hoeft geen actieve rol binnen deze apps te gaan spelen maar kan wel stimuleren dat mensen zich bij dergelijke apps en initiatieven gaan aansluiten. De community builder die veel met dit programma werkt, heeft een dashboard aangeschaft op kosten van de gemeente om het gebruik van de app door de wijkbewoners te stimuleren. Laat bewoners hier zelf projecten uitvoeren en probeer als gemeente hierin een ondersteunende rol in te nemen. Dergelijke platformen kunnen erg veel informatie geven over wat er leeft in de wijk. Toen de scholen weer open mochten plaatste diezelfde community builder een poll over wat de ouders hiervan vonden. Hieruit kwam naar voren dat ouders het toch nog niet veilig vonden om hun kinderen naar school te laten gaan. De community builder kon daarmee beter inspelen op de sentimenten die heersten in de wijk.

De gemeente Rotterdam gebruikt verder ook hulpmiddelen (apps) als Mentimeter en Gemeentepeiler. Op zich prettige programma's maar daardoor zijn er wel zes of zeven onlinetools in omloop. Liever zou je er twee of drie hebben waar je alles mee zou kunnen.

	MAXIMUM AANTAL DEELNEMERS WAARBIJ DE VERGADERING NOG PRODUCTIEF ZOU ZIJN	KUNT U AANGEGVEN HOEVEEL PARTICIPANTEN AANWEZIG WAREN BIJ HET ONLINE GESPREK
WIJKBEWONER	21 - 22 (14)	14 - 15 (11)
WIJKPROFESSIONAL	14 - 15 (4)	11 - 12 (2)

Tabel 3: gemiddelden op de vraag naar aantal en maximum aantal deelnemers.

DV6: wat zijn de gevolgen van online vergaderen voor het werk en de relatie tussen gemeente en bewoner?

De meeste wijknetwerkers en community builders hebben een duidelijke voorkeur voor fysieke gesprekken. Zij vinden het belangrijk om contact te hebben met mensen in de wijk, en dat gaat toch het beste wanneer je in de wijk zelf aanwezig bent en met mensen fysiek kunt spreken. Lichaamstaal lezen en inzetten, het interpreteren van non-verbale clues en het kunnen omgaan met negatieve emoties van bewoners zijn in real life een stuk beter behapbaar dan online. De overgang naar het digitaal in contact blijven met bewoners wordt daarom als ambigu ervaren. Een wijknetwerker zegt hierover: "De grootste tool die ik heb, dat ben ik zelf. Dus daar kan geen multimedial-app-digitaal-hets tegenop natuurlijk, om maar even heel arrogant te zijn".

De ambiguïteit zit hem in de volgende observaties. Enerzijds wordt er gesproken over groepen bewoners die het niet prettig vinden om (anoniem) online bijeen te komen. Anderzijds ervaren sommige bewoners online juist een veilig gevoel, minder schaamte en creëert het een grotere betrokkenheid en is het minder anoniem. Dat laatste is het geval wanneer er online een duidelijk voorstelrondje is en de bewoners en overige deelnemers hun camera aanzetten zodat alle deelnemers in beeld zijn. Deze 'zogenoemde tegenstelling' speelt natuurlijk ook bij fysiek vergaderen: kunnen mensen zonder zich te hebben voorgesteld anoniem achter in een vergaderzaaltje wegduiken? Of is er een formele voorstelronde geweest zodat iedereen van elkaar weet 'wie is wie'? De tegenstelling zit hem met andere woorden niet zozeer in 'fysiek versus online' maar in de vraag of de vergadering anonimiteit bevordert of niet.

Het spanningsveld zit hem ook in diverse voor- en nadelen tussen fysiek en online, die niet zo makkelijk tegen elkaar zijn weg te strepen. Kijken we eerst naar de negatieve aspecten, dan valt op dat wijknetwerkers niet graag online vergaderen omdat ze minder makkelijk emoties kunnen lezen door het ontbreken van non-verbale clues. Voor fysiek vergaderen geldt: "Frustraties zie je zelfs bij mensen die niet praten" zegt een professional. Online missen ze dergelijke lichaamstaal. Bovendien zijn bewoners online sneller afgeleid en worden ze ongeduldig bij technische problemen (ze vertonen een korte spanningsboog en gaan multitasken). Ook gedragen ze zich online onge-

schofter als er sprake is van de eerder opgemerkte anonimiteit. Ze uiten zich in dat geval associëler en zeggen extremere dingen dan bij een fysieke vergadering.

Daarnaast ontvangen wijknetwerkers echter óók positieve reacties en ervaringen van bewoners met betrekking tot online vergaderen. De onlinebijeenkomsten zijn vaak succesvol, er komen geïnteresseerde mensen op af die echt iets willen inbrengen, die ideeën hebben en zelf de handschoenen oppakken. Er zijn bij digitale overleggen veel verschillende typen bewoners aanwezig en bewoners die graag constructief willen meedenken.

Toch zien we ook hier dat de digitale wereld (net als bij de kwestie van anonimiteit) de echte wereld soms domweg nabootst: zowel fysiek als online zijn er bewoners die de bijeenkomst gebruiken om te klagen over de gemeente. Enerzijds zeggen de geïnterviewden dat het er op lijkt dat digitale overleggen meer aanzetten tot sociaal gedrag, maar anderzijds wordt door wijknetwerkers juist geconstateerd dat sommige deelnemers bij fysieke overleggen de neiging hebben om al hun frustraties op te kroppen en tijdens fysieke bijeenkomsten al hun emoties eruit te gooien. Bij fysieke bewonersavonden gaat het er vaak rumoerig en ongestructureerd aan toe. Digitaal (met MS Teams) verloopt het meer gestructureerd en komen ook 'de grijze muizen' aan het woord. Met andere woorden: de fysieke overleggen zijn op bepaalde vlakken dus juist minder constructief dan de digitale overleggen.

Al met al zijn wijkprofessionals die als 'core business' het directe contact met burgers rekenen tot hun primaire takenpakket, slechts gematigd positief over de overgang naar het digitale contact. Er zijn zoals gezegd bepaalde voordelen, maar de voorkeur blijft uitgaan naar fysiek contact. Digitale vergaderingen zijn "afstandelijker, killen en zakelijker". Bilaterale overleggen vallen weg en je kunt niet meer alle doelen bereiken als wijkprofessional. Nieuwe ideeën genereren digitaal gaat lastiger. Het online gebeuren geeft niet meer het smeermiddel tussen wijkbewoners dat ook belangrijk is voor het werk van de wijknetwerkers en community builders.

Toch zien sommigen dat er wellicht ook goede dingen uit de coronacrisis kunnen voortkomen: in post-coronatijden zullen hybride overlegstructuren ontstaan. Dit kan interessant zijn om diverse redenen. Een eerste reden is dat er wellicht online participatiemethoden bijkomen. Een andere reden is dat het combineren van online en offline-middelen ideaal is omdat je overdag andere doelgroepen bereikt dan 's avonds. Nog een andere reden is dat voor kleine groepen de online-overleggen heel handig zijn, het levert bijvoorbeeld tijdsbesparing op omdat je geen reistijd meer hebt.



Conclusie Wijknetwerkers en community builders

- Wijkmedewerkers ervaren de coronacrisis als een negatieve invloed op hun werk. Het is moeilijker om contact te hebben. Ze missen de fysieke afspraken met wijkbewoners.
- Wel zien ze dat wijkbewoners meer zijn gaan participeren om elkaar te helpen in deze moeilijke periode. En daardoor hebben ze nieuwe contacten met wijkbewoners kunnen leggen die ze daarvoor niet kenden.
- Leeftijd, laaggeletterdheid en weinig ervaring met computers (bijvoorbeeld in werk) hebben een negatieve invloed op het succes van online vergaderingen.
- Het werk is uitdagender geworden: je moet zowel 'seniorenwijken' als 'yup-penwijken' op de juiste manier online en fysiek bedienen.
- De vraag is hoe je (tijdens corona, maar ook daarna) nieuwe technologieën kan integreren in het participatieproces, zodat 'nieuwe' bewoners graag willen gaan bijdragen, maar de 'oude' niet gaan afhaken. En voor de community builder moet het ook nog werkbaar en overzichtelijk blijven.
- De verschuiving naar online heeft de werkdruk verhoogd. Er is 'technisch gedoe' en het wiel moet door iedereen apart worden uitgevonden. Het structureren van onlinevergaderingen is complex en wijknetwerkers en community builders ervaren dat ze online een andere rol hebben dan fysiek. Online voelen ze zich meer een vertegenwoordiger van de gemeente dan een gespreksleider en een wijkprofessional die midden in de wijk staat. Online is daarom ondersteuning in de vorm van een moderator en technisch specialist prettig.
- De gemeente moet werkprocessen meer gaan structureren, en meer samenwerking en overleg faciliteren tussen de verschillende afdelingen die over participatie en burgers gaan. Ook moet er meer aandacht komen voor wat er technologisch kan en mag.
- De gemeente moet actiever in de wijken mensen helpen met de transitie naar onlinecontact met de gemeente.
- Wijknetwerkers en community builders gebruiken WhatsApp en social media zoals Facebook veelvuldig. Dit zijn zeer belangrijke nieuwe kanalen geworden.
- Wijkbewoners accepteren grotere vergaderingen dan wijkprofessionals ideaal vinden. Dit komt doordat onlinewijkvergaderingen voor wijkprofessionals intensiever zijn, maar het laat zien dat bewoners grotere groepen niet als negatief ervaren (maximaal 21).
- Onlineplatformen die buurtnetwerken en buurtprojecten faciliteren, zoals Hoplr en Next Door zijn opkomend. De gemeente hoeft hier geen leidende rol in te nemen, maar kan wel dergelijke platformen faciliteren en promoten. Op deze platformen kunnen gemeenten een leergierige rol aannemen. Beperk het aantal gebruikte platformen wel tot 2 of 3.
- Online vergaderingen zijn geen vervanging van maar een toevoeging aan fysieke bijeenkomsten. Naast dat er andere bewoners participeren zorgt de onlineomgeving ook dat positieve en negatieve meningen wat worden uitvergroot.
- Online-avonden verlopen daarmee soms constructiever dan fysieke avonden.
- Maar fysieke avonden blijven de norm omdat fysiek contact nu eenmaal het smeermiddel is tussen wijkprofessional en bewoners, en bewoners onderling.

3.2 WIJKNANAGERS / WIJKREGISSEURS

DV 1: Hoe hebben de wijkprofessionals het contact ervaren en vormgegeven

Net als bij de wijknetwerkers en de community builders gingen de wijkmanagers en wijkregisseurs voor de lockdown regelmatig fysiek langs bij wijkbewoners en wijkpartijen. Ze spreken net als de wijknetwerkers en community builders van incidentele en toevallige ontmoetingen en vergadermomenten die op afspraak plaatsvonden. Voor corona waren er 'natuurlijke vindplekken' om met bewoners in contact te komen of fysieke participatiebijeenkomsten. De incidentele en toevallige ontmoetingen zijn door corona weggevallen. Dit wordt door alle geïnterviewden als een gemis ervaren. Een groot verschil met de wijknetwerkers en community builders is wel dat deze beroepsgroep voornamelijk professionals en 'beroepsburgers' spreekt: de georganiseerde bewoners van de Rotterdamse wijkraden, Haagse wijkberaden en Leidse wijkverenigingen.

Bij het uitbreken van corona worden in de drie steden in eerste instantie veel vergaderingen waarin bewoners actief zijn uitgesteld (omdat men toen nog dacht dat corona wel voorbij zou zijn rond september 2020). En daarmee worden veel projecten tijdelijk even stilgelegd. Maar wanneer al snel blijkt dat corona een lange termijn invloed gaat hebben worden snel veel projecten ook weer opgepakt. Er is veel diversiteit in hoe de verschillende groepen en projecten worden opgepakt.

In Rotterdam, bijvoorbeeld, ging een bewonersgroep niet over op onlinevergaderen (deze bewonersgroep krijgt geen ondersteuning vanuit de gemeente in tegenstelling tot de wijkraden) terwijl de Rotterdamse wijkraden al snel switchten naar onlinevergaderen. Het helpt hierbij dat de wijkraden een eigen Facebookpagina hebben en ondersteuning krijgen vanuit de gemeente. In Den Haag werden in eerste instantie veel wijkvergaderingen uitgesteld, maar gaandeweg ontstond er een mix van fysieke bijeenkomsten op veilige afstand en een overgang naar onlinevergaderen. In lijn met de coronaregels werden fysieke bijeenkomsten met bijvoorbeeld 50 verwachte aanwezigen teruggebracht naar 25 aanwezigen, door deze in meerdere rondes te organiseren. De terugkoppeling van een vóór Covid-19 uitgevoerd onderzoek door onderzoekers van De Haagse Hogeschool en de wijkmanager vond plaats in

twee aparte rondes zodat alle bewoners op anderhalve meter konden zitten.

Ook in Leiden komen projecten tot een halt. Na de eerste stillegging worden de bewonersavonden waar mensen geen internet en apparatuur hebben fysiek doorgezet met inachtneming van de veiligheidsmaatregelen. Maar ook deze bijeenkomsten worden geannuleerd wanneer medewerkers van buurtcentra zelf corona krijgen.

Interessant is dat door corona 'oude en nieuwe' communicatiekanalen om met bewoners contact te houden gecombineerd worden gebruikt. In Rotterdam wordt snel na het uitbreken van corona regelmatig online vergaderd met grote groepen bewoners (bijvoorbeeld de gebiedscommissie-vergaderingen waarbij bewoners ook kunnen inspreken), in combinatie met fysiek uitgedeelde vragenlijsten in de wijk of onlinevragenlijsten of reactieformulieren. De nieuwe vormen van onlinecommunicatie worden vooral toegevoegd aan 'oude' vormen. De communicatiekanalen die voor corona werden gebruikt, worden nog steeds ingezet. Denk aan: advertentiepagina's in regionale buurtkranten en uitnodigingen voor online meetings via huis-aan-huis-flyers. Mensen die zich aanmelden, krijgen een link voor de Teams-vergadering. Ook maakt Rotterdam gebruik van livestreams.

In Den Haag werd, in plaats van een fysieke bijeenkomst, in een wijk een brief aan bewoners verstuurd met een online-stemcode, zodat bewoners konden stemmen wat moest worden opgeknapt in de wijk. Dit was succesvol en er kwam veel respons op. In Leiden werd een onlinebijeenkomst in de vorm van een Webinar gehouden. Deelnemers van dit Webinar zijn bereikt via een mailinglist, de lokale stadskrant en het wijkblad, en reguliere al lopende contacten via het participatietraject. Een Leidse wijkregisseur plaatst hierbij wel een belangrijke kanttekening: "Je kunt niet alles digitaal willen doen. Er zijn tijdens corona ook enquêtes gehouden op straat. Ook om goed wil te tonen vanuit de gemeente naar bewoners toe die niet online willen".

Naast de vergaderingen met grote groepen wijkbewoners hebben wijkmanagers en wijkregisseurs ook veel contact met professionele wijkpartijen. Dit contact gaat veelal per mail, WhatsApp, en telefonisch. Ook worden er met deze professionele wijkpartijen fysieke meetings op kleine schaal en op anderhalve meter georganiseerd waarbij de wijkmanagers en wijkregisseurs zelf naar de mensen toe gingen (maximaal 1 à 2 afgevaardigde bewoners) of via bijvoorbeeld een infoopstelling zoals een spreekuur konden langskomen voor een een-op-een-gesprek. Deze gesprekken werden soms ook weleens buiten doorgezet, totdat het vanwege de kou niet meer ging. De opkomst was echter niet altijd hoog bij deze een-op-een-sprekken. In Leiden bijvoorbeeld viel deze tegen.

Tot slot zien we dat naast een mix van oude en nieuwe communicatiekanalen er ook positief wordt gesproken over hybride vormen van vergaderen: daarbij gaat het om een combinatie van offline en online tijdens één vergadering. Een Haagse wijkmanager hoopt dat dit bij het thema energietransitie kan leiden tot een mix aan hybride bijeenkomsten. In Leiden zijn ook hybride overleggen geweest: de ene helft bewoners was thuis online, de andere helft was fysiek aanwezig (in armere delen van bepaalde Leidse wijken).



DV 2: Wat zijn de obstakels en dilemma's bij de overgang naar digitaal vergaderen?

Net als bij de wijknetwerkers en de community builders geven de wijkmanagers en wijkregisseurs aan dat het belangrijkste obstakel is dat verschillende wijkbewoners zelf de stap naar online niet willen/kunnen maken.

Vooral oudere bewoners geven aan dat onlineoverleggen niet hun voorkeur heeft en ze graag de overleggen met inachtneming van de coronaregels fysiek laten doorgaan. Ze vinden de knopjes moeilijk, weten niet hoe het werkt, horen online niet goed en missen het overzicht en de non-verbale context. Ook hebben niet alle oudere bewoners even makkelijk toegang tot onlinevergaderen.

Naast ouderen zijn er ook nog andere groepen die minder makkelijk te bereiken zijn online. Het valt op dat plaatselijke Rotterdamse ondernemers terughoudend zijn. In Leiden verlopen ook de onlinegesprekken met lagere-inkomensgroepen moeizaam. Deze groepen kunnen minder makkelijk meekomen online. En ook met anderstaligen is het online moeilijker communiceren. En computers zijn ook gewoon bij gezinnen nog vaak een beperkt goed. Er zijn gezinnen waarbij te veel mensen met een laptop samen moeten doen. Dat leidt soms zelfs tot vechtpartijen.

Met onlinevergaderen worden er dus belangrijke groepen mensen uitgesloten. De menselijke maat verdwijnt en dat is bij het bereiken van sommige groepen juist erg belangrijk. Een Rotterdamse wijkmanager zegt: "De bewoner die behoefte heeft aan contact en het juist wel prettig vindt om naar zo'n bijeenkomst te komen omdat hij dan ook andere dingen kan vragen, ja dat is anders nu."

Anderzijds vormt het ook een kans om nieuwe andere partijen te bereiken. Vooral hoogopgeleide jongeren geven juist wel de voorkeur aan online. Ze zijn sneller enthousiast over onlinevergaderen en zien het minder als een bezwaar, ze denken sneller: 'het zal wel, het zal mijn tijd wel uitzetten'.

Naast dat bepaalde groepen moeilijker bereikt kunnen worden en het menselijk contact sterk is verminderd heeft online vergaderen ook een aantal andere nadelen.

Intern bij de gemeenten geldt dat dankzij bepaalde restricties het onlinewerken soms als onpraktisch wordt ervaren. Een Rotterdamse wijkmanager beschrijft de volgende situatie:

"Wij hebben de restrictie dat we geen ICT-producten stapelen. Dat houdt dus in dat ik wel een telefoon van het werk mag en daarnaast mag ik of een laptop of een iPad. In verschillende functies heb ik vaak gewisseld tussen laptop en iPad. Als ik veel onderweg ben en ik moet onderweg ook uitwerken kies ik voor een laptop. Hoef ik alleen maar te lezen en er wat bij te krabbelen dan kies ik voor een iPad. Maar nu met thuiswerken zie je dat MS Teams conflicteert met Citrix, dat is ons systeem waarin wij werken. Dus dat maakt dat je al twee devices moet hebben. Ik heb dus een laptop gekocht en ik heb een desktop hier thuis staan, anders kan ik niet overleggen en mijn documenten zien. Dat vind ik wel heel onpraktisch. Maar ik kan me zo voorstellen als je wellicht in een andere situatie zit dat het wel echt een probleem kan zijn."

Een Rotterdamse collega vult hem aan:

"Soms printte je nog eens wat uit. Dat mag eigenlijk niet meer bij ons, dus je hebt dan wel echt je iPad bij je. Maar dan heb je je iPad bij je als document. Nu heb je je iPad bij je als beeld. Als je dan geen computer hebt, dan wordt dat lastig. Of je hebt één device. En MS Teams werkt bij mij gewoon niet goed in Citrix dus dan heb ik echt wel een probleem."

Vaak baseren de wijkprofessionals hun keuzes ook op wat het makkelijkste is voor de wijkbewoners. En dat is niet vergaderen via MS Teams. De gemeenteprofessionals mogen vaak alleen MS Teams gebruiken voor intern gebruik. Vergaderen met externen in Teams kan wel maar is lastig want een aparte ondersteuner moet dan de deelnemers allemaal apart uitnodigen. Vooral bij ad hoc vergaderingen, als je dan even iets online snel wil bespreken werkt dat niet prettig. Een Rotterdamse wijkmanager beschrijft dit als volgt:

"Ik verkies WhatsApp beeldbellen niet boven Teams, maar ik merk gewoon dat het voor heel veel mensen veel praktischer is. Het scheelt weer met het maken van een link. Vooral externe mailadressen toevoegen is gewoon lastig, omdat we natuurlijk in een gesloten systeem zitten bij de gemeente Rotterdam. Vaak hebben mensen dat verbanden het niet goed doen of de lijn is overbelast. En ik ben praktisch. Jongens we maken gewoon heel snel een WhatsApp-groep aan en dan hebben we het zo klaar."

En wanneer onlinevergaderingen dan wel officieel doorgang vinden, ervaren de wijkprofessionals de mogelijkheden als beperkt. Een wijkmanager uit Den Haag wilde een externe professional inhuren, maar dat ging niet omdat Teams toen nog niet zoveel mensen in beeld liet zien. Het is zakelijk, niet spontaan en onpersoonlijk. Dingen als samen koken met bewoners in buurthuizen kan allemaal niet online. En je hebt online minder gevoel wie er nu precies aanwezig is en hoe de informatie overkomt, en wat ermee gebeurt. Zeker als het grote vergaderingen betreft, zoals met 120 aanwezigen. Een Rotterdamse wijkmanager stelt: "Wie hoort mijn informatie en wat gebeurt ermee?"

Het bemoeilijkt ook het collegiaal samenwerken. Je kunt niet makkelijk met collega's onderling even seinen. Je hebt minder 'embodyed' contact met elkaar, je kan elkaar minder goed zien tijdens de vergadering. Je zit gewoon alleen achter de computer.

En dan is een uur tegen een scherm aankijken ook gewoon erg lang. Het zien en horen van elkaar is online een stuk minder prettig dan bij een fysieke bijeenkomst. Dat maakt het ook erg vermoeiend. Je wil het zo kort mogelijk maken en eerder ophouden.

En ten slotte is de technologie soms ook niet zo betrouwbaar. Vaak geldt dat bewoners geen goede verbinding hebben thuis, de Wi-Fi hapert, de computer loopt vast, het beeld werkt niet, en mensen missen soms tools of een handleiding om goed mee te vergaderen (of ze vinden de digitale handelingen die je moet uitvoeren om mee te praten juist lastig). Mensen hebben daarnaast hun eigen infrastructuur zoals apparatuur en providers. Het probleem met de bewonersgroepen en buurtgroepen is dat deze vaak geen computer bezitten, dat ze niet uit de voeten kunnen met downloaden en het werken met linkjes. Sommige wijken zijn slecht gedigitaliseerd. Mensen hebben soms geen internet. Het is te duur en ze hebben geen apparatuur. Digitale bijeenkomsten zijn in algemene zin (dus voor alle gebruikersgroepen) qua techniek dus nooit betrouwbaar: de ene keer werkt het wel goed, dan weer niet. En het hangt ook erg af van de gebruikte apparatuur: laptops hebben niet dezelfde faciliteiten als een desktop.

DV3: Welke effecten, vaardigheden, houdingen en mentaliteit spelen in de nieuwe situatie een rol voor wijkprofessionals?

Het werk is complexer geworden en mentaal uitdagender. Een wijkmanager heeft het gevoel zichzelf steeds te moeten herinneren aan de nieuwe manier van werken.

Het nieuwe werken komt niet direct in je systeem. Ook is de inhoudelijke rol tijdens de vergaderingen anders geworden. Wat de wijknetwerkers en community builders ook al opviel is dat je als professional meer een sturende rol aanneemt in een online wijkgesprek, in plaats van dat je een dialoog faciliteert. Ook moeten ze de klok meer in de gaten houden dan bij een fysieke dialoog. Onlinevergaderingen vergen meer discipline dan fysieke vergaderingen, zowel voor wijkbewoners als voor de wijkprofessionals.

Maar het is roeien met de riemen die er zijn. Je moet nieuwe dingen proberen en van tevoren niet zeggen dat iets niet werkt. Een wijkmanager benoemt het belang van een pragmatische houding: "Je bent al snel tevreden met wat er kan, het gaat al met al niet slecht. Het alternatief is dat je helemaal niets doet."

Dat houdt niet in dat de wijkmanagers en wijkregisseurs er niet het beste uit willen halen. Het geeft ook nieuwe leerervaringen. Een wijkmanager uit Rotterdam zegt dat hij bewuster is geworden wat je wel en niet vertelt (doordat je niet iedereen ziet). En als mis je overzicht, aan de andere kant kan je juist goed bijhouden in de participantenlijst wie er aanwezig is: "Af en toe kijk ik op het plusje welke naam er staat en of het iemand is van een andere afdeling."

Maar over het algemeen hopen ze allemaal dat ze snel weer terug kunnen naar meer fysieke contacten. Ze missen vooral de nabijheid van collega's en de wijkgesprekken met bewoners. Een wijkmanager uit Rotterdam zegt er niet aan te moeten denken nog 10 jaar door te gaan zo. Een Haagse wijkmanager is van mening dat de online dialooggesprekken en online brainstormsessies uiteindelijk minder opleveren.

Er is gewoon een duidelijke meerwaarde in het fysiek bij elkaar komen: een grote kring met mensen fysiek bij elkaar brengt vaak veel. De verrijking van fysiek vergaderen met burgers en met collega's samenwerken, is vooral dat

je van elkaar leert en elkaar makkelijker feedback geeft. Daarmee hangt samen dat je je fysiek in een ruimte met mensen beter kunt concentreren op een gesprek. Het is moeilijk om lang geconcentreerd te blijven in een digitaal gesprek.

Toch kent onlinevergaderen natuurlijk wel een aantal voordelen. Maar het is lastig om een balans te vinden tussen wanneer iets online moet en wanneer fysiek. Enkele Haagse wijkmanagers ervaren sterk een dilemma tussen de voordelen van onlinevergaderen (reistijd is minder lang, gaandeweg heb je skills opgedaan, we moeten ons nu eenmaal aanpassen aan de nieuwe situatie, thuiswerken kan fijn zijn) versus de voorkeur om fysiek bij elkaar te blijven komen. Een wijkregisseur uit Leiden beaamt dit. Je hebt geen reistijd meer. Je kunt ook bij de cv zitten. En direct na het eten vergaderen. Alles is sneller te regelen. Maar je bent ook weer veel tijd kwijt met zakelijke dingen zoals uitleggen hoe de microfoons werken. Een collega uit Den Haag ziet de voordelen van het gebruik van websites en sociale media om in contact te blijven en te informeren, maar dit is iets heel anders dan het leuk vinden om digitale gesprekken te voeren (heeft in feite nul behoefte om online-gesprekken te voeren, doet het omdat het moet).

En niet onbelangrijk: in Leiden merken ze op dat een groot nadeel van digitaal werken is dat het je netwerk verkleint.

Naast de invloed op het werkplezier en de werkwijze van de wijkprofessional speelt natuurlijk ook (het versterken van) de eigen digitale vaardigheid van de wijkprofessional een belangrijke rol in de nieuwe situatie. Meer dan voor corona moeten de wijkmanagers en wijkregisseurs van veel verschillende digitale platformen en communicatiemiddelen weten hoe het werkt.

Over het algemeen geven de wijkmanagers en wijkregisseurs aan dat ze voldoende digitaal vaardig zijn. Veel van deze vaardigheden hebben ze zich in relatief korte tijd eigen gemaakt. De opgedane vaardigheden moeten vooral praktisch toepasbaar zijn. 'De techniek achter de techniek' is niet zo interessant.

Geïnterviewden geven aan dat ze bijeenkomsten hebben leren begeleiden waarbij regelmatig 40 tot 50 deelnemers aanwezig zijn. Bovendien hebben enkele wijkmanagers in Rotterdam en een wijkregisseur in Leiden ervaring opgedaan met Webinars. Een andere Leidse wijkregisseur heeft een training gedaan om onlinevergaderingen voor te zitten. De wijkmanagers gaven aan dat het ongeveer 3-4 weken kost om geoefend te raken in onlineoverleggen.

Echter kost dit wel veel inzet en geduld om alles onder de knie te krijgen, en dat komt naast de reguliere werkzaamheden die gewoon doorgang hebben. En er zitten grenzen aan wat je uiteindelijk met de techniek kan, dus soms investeer je tijd terwijl je uiteindelijk niets aan deze tijdsinvestering hebt. De wijkregisseur die de training voor onlinevoorzitten heeft gedaan vertelde hierover: "Wij werken op twee systemen, onze eigen werkomgeving en de omgeving van dat ding, die mevrouw wist dat niet. Dus dat was een cursus die helemaal eigenlijk, nou ja langs ons heen ging omdat het niet op onze situatie van toepassing was".

Een wijkmanager uit Den Haag geeft aan dat ze nog steeds niet helemaal zeker is over haar digitale vaardigheden. Applicaties als Miro zouden best een toegevoegde waarde kunnen zijn, alleen het kost te veel tijd en geduld om het onder de knie te krijgen en dat is tijd die ze zeker nu niet heeft.

DV's: welke (technische) ondersteuning vanuit de gemeente is geboden en wat is wenselijk?

In alle drie de gemeenten wordt vanuit de gemeente ondersteuning gegeven. Wel moet je er soms zelf actief naar op zoek gaan zoals in Rotterdam. Maar dan kunnen de wijkmanagers ook veel vinden. Zo is er op intranet een cursus te vinden over hoe je het beste voor de camera kan zitten en hoe je de belichting goed regelt. Er worden verschillende applicaties gebruikt om de wijkmanagers te ondersteunen. Verder is in Rotterdam Gemeentepeller in gebruik (een applicatie waarmee gemeenten op een makkelijke manier peilingen kunnen uitzetten bij bewoners). Dergelijke apps werken goed in wijken waar de bewoners digitaal vaardig zijn. Verder gebruikt Rotterdam NotuBiz voor gebiedscommissievergaderingen. Hiermee kunnen bewoners via de website opzoeken welke vergaderingen er zijn, en kunnen ze meeluisteren. Inspreken kan niet automatisch maar de mogelijkheid is wel om dat aan te melden en te regelen via de griffie of via een medewerker. Maar dat moet je als bewoner wel weten, en je moet daarvoor ook de vaardigheden hebben.

Over het algemeen heeft de gemeente Rotterdam een alerte houding. Ze signaleren en informeren burgers door actief naar gemeentewebsites en livestreams te verwijzen. En de communicatie-afdeling van de gemeente heeft een eigen Facebookpagina.

Ook in Den Haag en Leiden is er ondersteuning. In Den Haag is er het Haags Samenspel dat sinds 2020 wordt opgezet en waarin veel jonge mensen met IT-kennis samenwerken. Dit betreft het opzetten van een brede ondersteuning van Haagse participatietrajecten. Bovendien heeft Den Haag Studio B in de openbare bibliotheek met heel veel informatie over online en digitaal werken. Alleen het is jammer dat je er vaak niet aan toekomt om daar nou echt even voor te gaan zitten.

In Leiden hebben wijkregisseurs verschillende cursussen kunnen volgen als 'hoe leid je een Webinar?'. Teams komt de laatste tijd met updates en dat wordt ook wat centraler in de gemeente gedeeld.

Alle gemeenten geven dus ondersteuning aan de wijkprofessionals, maar nu online werken een stuk relevanter is geworden is extra ondersteuning erg prettig. Die gewenste ondersteuning ligt zowel bij de juiste inzet van technologie (hoe zorg je dat de bewoners op de hoogte zijn en hoe gebruik je de techniek optimaal?) als op technisch vlak (hoe werkt de techniek?).

Een van de belangrijkste punten is dat wanneer je met bewoners online samen kan werken, deze bewoners daar wel eerst van op de hoogte moeten zijn. Bewoners moeten ook gemakkelijk online kunnen komen en weten waar ze moeten zijn. En daar kan nog wel een slag gemaakt worden.

Burgers weten nu nog niet allemaal heel goed hoe je als gemeente precies bereikbaar bent, online. En dat wordt relatief belangrijker omdat de wijkprofessionals nu minder fysiek zichtbaar zijn in de wijk. De Rotterdamse professionals geven bijvoorbeeld aan dat burgers behoefte hebben aan andere media dan waar de gemeente officiële licenties voor hebben (dat is nu alleen MS Teams en de livestreams). Misschien kan er een tool voor bewoners centraal worden gesteld waarmee ze makkelijker kunnen participeren. Of in ieder geval een handleiding hoe ze nu zo goed mogelijk kunnen meedoen. Cursussen en campagnes voor bewoners over digitale middelen en hoe bewoners mee kunnen doen zouden ook wenselijk zijn. En niet alles hoeft natuurlijk via een computer (soms hebben wijkverenigingen bijvoorbeeld geen laptop) of via kanalen die de bewoners niet kennen. Laten we de telefoon en Facebook niet vergeten. Misschien kunnen we onderzoeken of we daar meer mee kunnen doen. "Als er meer dingen kunnen via de telefoon kun je ook doelgroepen bereiken die nu niet digitaal kunnen."

En het is ook echt interessant en belangrijk om te onderzoeken welke behoeften bewoners hebben: "De bal moet meer bij de bewoners liggen: wat willen zij zelf?"

Verder kan ondersteuning ook gaan over hoe je de techniek als wijkprofessional zelf zo goed mogelijk kan inzetten en gebruiken. Volgens de Haagse wijkmanagers is er behoefte aan trainingen over hoe je online brainstormsessies kunt begeleiden, met bijvoorbeeld Miro. Een wijkmanager uit Rotterdam geeft aan interviewtechnieken te willen leren, en een wijkregisseur uit Leiden zou graag willen leren hoe je sfeer creëert tijdens onlinevergaderingen. Hoe kun je bijvoorbeeld smalltalk gebruiken om een positieve en leuke online sessie te organiseren?

Bovendien is er **allemaal** veel werk bijgekomen. Dat houdt ook in dat er moet worden gekeken naar welke personele ondersteuning daarvoor kan worden geboden. Een wijkmanager uit Rotterdam maakt bijvoorbeeld zelf **alle** vergaderverslagen. Er is nu geen capaciteit om dat uit te besteden, maar het kan nuttig zijn om opnieuw naar de takenpakketten te kijken. Beide wijkmanagers in Den Haag geven aan dat ze tijdens de onlinevergaderingen nog een extra collega hebben die verantwoordelijk is voor de techniek, in het bijzonder met betrekking tot vergaderingen die meer skills eisen zoals brainstormsessies. Dus dat er iemand wordt ingehuurd om dit soort sessies technisch op te zetten. Dit kost nu veel tijd en geld. Het is afhankelijk van het project of er budget voor is. Maar het Haagse Samenspel is daarin een goede eerste stap.

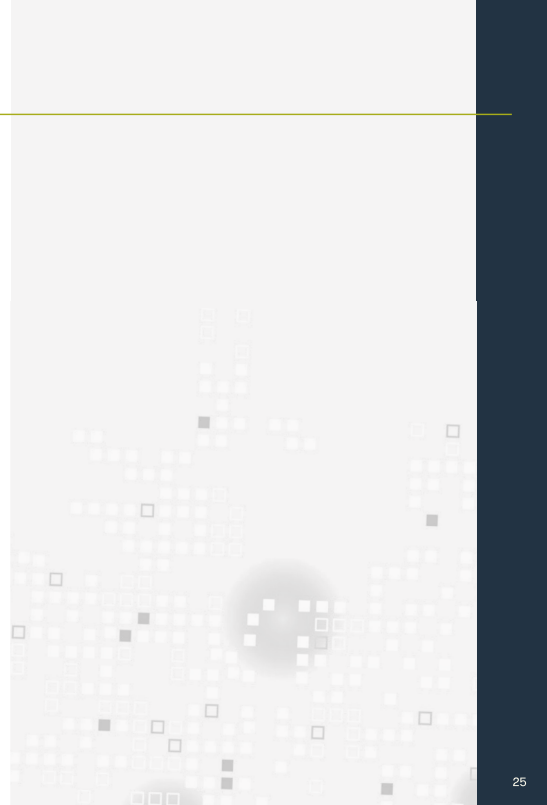
En tot slot is er natuurlijk ook nog de wenselijke ondersteuning op technisch gebied. Hoe werken **alle** verschillende technische mogelijkheden die je hebt als wijkprofessional en werken **alle** technische platformen **allemaal** naar behoren? In Rotterdam stellen de wijkmanagers dat de infrastructuur nog verbeterd kan worden. Verbindingen zijn soms niet goed, of het beeld werkt niet. Er kan heel veel met de beschikbare digitale middelen maar nu wordt nog niet al het potentieel benut omdat wijkmanagers en wijkregisseurs soms zelf **alles** moeten uitvogelen. Een training zou dan wel handig zijn: hoe je praktische functies kun inzetten tijdens het onlinevergaderen met burgers (mensen apart zetten, ze terughalen en dingen laten kiezen). Teams heeft zich beter ontwikkeld het afgelopen jaar, maar moeilijkheden blijven. Een wijkmanager uit Rotterdam: "Maar het delen van zaken, het wisselen tussen verschillende programma's, dat gaat nu vind ik toch wel wat via een omweg hè. Bijvoorbeeld als ik inderdaad naar die chat ga, dan moet ik eerst op een

knop drukken, en dan op het moment dat ik naar de chat ga dan ben ik je daar weer kwijt, weet je wel. Zou daar wel trainingen in willen hebben."

Sommige 'problemen' zitten ook gewoon in Teams zelf en zijn misschien moeilijk op te lossen met gemeentelijke ondersteuning. Een wijkregisseur uit Leiden vindt het echter wel jammer dat als je een presentatie deelt, je **of** het hele scherm gevuld hebt met de presentatie, **of** het hele scherm met mensen. Hij zou ook graag extra functies willen zoals een agenda die altijd zichtbaar is en waar punten afgevinkt kunnen worden zodat je overzicht houdt tijdens de vergadering. Dat is vooral handig voor a) als een vergadering wordt opgenomen en je dingen wilt terugzoeken en b) mensen later binnenkomen bij de vergadering. Maar fijn is dat je goed presentaties kan geven in Teams en de chatfunctie wordt altijd goed gebruikt.

Een wijkmanager uit Rotterdam geeft verder aan wel behoefte te hebben aan overzichtskaarten die je kan delen, aanpassen en verspreiden over de beschikbare digitale middelen.

En **alles** is nu wel erg talig. Er is ook wel behoefte aan beeldende digitale technieken. Misschien kan er bekeken worden hoe je ook online meer beeldend te werk kan gaan zodat je ook andere doelgroepen zou kunnen bereiken.





DV 5: Wat zijn de meest opvallende aspecten op technologisch vlak?

Er worden bij de gemeenten veel verschillende applicaties gebruikt voor veel verschillende toepassingen. En er wordt veel hybride gewerkt. In Den Haag bijvoorbeeld zitten slechts een paar mensen fysiek op kantoor terwijl andere mensen thuis inloggen op hun iPad. Voor intern overleg wordt in alle gemeentes Teams gebruikt. Dat wordt niet door iedereen als meest ideale applicatie gezien. Een Rotterdamse wijkmanager zegt: "De gemeente kiest voor het meest veilige middel (Teams) en niet het beste middel (Zoom)".

In Rotterdam wordt voor het contact met de politie bellen en WhatsApp gebruikt. WhatsApp beeldbellen wordt sowieso veel gebruikt. Dat kan met vier mensen tegelijk en werkt praktischer dan Teams omdat er geen links hoeven worden aangemaakt. Verder wordt in Rotterdam de Gemeenteteiler-app gebruikt die speciaal voor Rotterdam is ontwikkeld, en gebruiken ze voor gebiedscommissievergaderingen Notubiz. In Rotterdam worden verder vergaderingen gestreamd via Facebook, wat een groot succes is. Bewoners zijn hier erg over te spreken. In Den Haag is ervaring opgedaan met Miro bij een brainstormsessie met een stadslab. Hiervoor is wel een extern bureau ingeschakeld omdat het zelf complex was om alles op een goede manier te faciliteren.

Er moet ook gewoon nog veel ontdekt en geëxperimenteerd worden. Maar dat kost tijd in de vorm van pilots. Daarin moeten ook keuzes gemaakt worden. Een wijkmanager uit Rotterdam stelt: "Bewoners zijn gebaat bij het gebruik van media als Duo, Google Meet en WhatsApp. De gemeente ondersteunt deze media echter niet."

DV6: Welke gevolgen heeft de overgang van vergaderen op een fysieke locatie naar een online-omgeving?

Op wat voor wijze zijn de randvoorwaarden van het democratisch proces veranderd? (Niveau 1 dialoogmodel);

Er is consensus bij de geïnterviewden dat het contact met de bewoners minder is geworden door corona, ook met 'beroepsburgers' (burgers die regelmatig bijdragen aan participatieprojecten). Een wijkmanager in Rotterdam wijt dit aan het ontbreken van de inloop in het buurthuis. "Ik denk dat wij heel veel de bewoners missen die bij een huis van de wijk even een kopje koffie gingen drinken, of een krantje lezen, of een cursus gingen doen. Waar wij dan gewoon regelmatig naar binnen stappen. Die mis ik nu allemaal, absoluut."

Met het ontbreken van de sociale functie van het buurthuis verliezen de wijkmanagers bepaalde groepen uit het oog. Dit zijn vooral de mensen die ook de sociale kant van participatie belangrijk vinden, wat nu in de coronaperiode niet goed mogelijk is. Dit zijn waarschijnlijk vaak de wat oudere bewoners. De groep mensen die je online niet bereikt is best groot. Opvallend genoeg lijken bijvoorbeeld ook plaatselijke ondernemers online niet goed aan te sluiten. Aan de andere kant bereik je andere groepen online juist beter. Een wijkregisseur uit Leiden zegt: "Er is online een andere populatie dan bij fysieke bijeenkomsten."

Maar tegelijkertijd blijft het belangrijkste vraagstuk van participatie ook spelen bij onlinebijeenkomsten. Zowel fysiek als online zijn het vaak dezelfde mensen die meedoen. Mensen die niet meedoen hebben vaak andere dingen aan hun hoofd en bereik je zowel fysiek als online niet.

Maar online heeft dus wel het voordeel dat je er andere groepen treft die je juist fysiek minder goed kan bereiken. Bovendien sluiten er meer mensen aan online. Kwamen er bij de fysieke bijeenkomsten vaak al veel mensen in Rotterdam, online is de animo nog groter. Het is digitaal nou eenmaal makkelijker om aan te haken en het kost minder (reis)tijd voor bewoners. Een wijkmanager in Rotterdam heeft bijvoorbeeld weleens online vergaderd met 120 bewoners tijdens een conferentie. Wanneer een vergadering via Facebook wordt

gestreamd kunnen er wel 600 volgers zijn. Vooral jongeren schuiven dan online aan. Dat kan heel snel gaan. Buurtbewoners zitten allemaal in ap-pgroepjes. Een wijkmanager vertelt hoe dat dan verder verloopt:

"Als je dan een bewoner appt van let op jongens volgende week staat er iets gepland bij de gebiedscommissie, dan je weet je vaak dat daar ook heel veel mensen gaan kijken naar die vergadering online. Voor een gebiedscommissievergadering informeren wijkmanagers de bewoners van tevoren, ik hoef me er niet op voor te bereiden. Dat wordt extern gedaan. Als een wijkmanager zelf het gesprek aangaat met bewoners, moet hij/zij /hen dat zelf organiseren."

Een andere wijkmanager zegt: "Voor een gebiedscommissievergadering informeer ik vaste bewoners waar al contact mee is van tevoren via mail of telefoon over de datum en wat voor type vergadering het is, meeluisteren of inspreken. Daarnaast bellen mensen zelf naar 14010."

Dergelijke grote groepen zijn niet altijd heel constructief. Online, meer dan fysiek, is de wenselijke groepsgrootte afhankelijk van het onderwerp en de benodigde interactie. Wil je persoonlijke aandacht geven dan kan dat online maximaal met 6-9 mensen. Als er meer bewoners komen heb je een extra voorzitter of procesbegeleider nodig online. Bovendien moet de techniek het ook aankunnen. Hoe groter de groepen, hoe beter de apparatuur moet zijn, en hoe meer collega's mee moeten draaien. "Alleen dan moet je toch ook weer opnameapparatuur aanschaffen. Je moet iemand hebben die dat dan weer de ether ingooit".

Het moeilijke is ook dat je gewoon nooit echt goed kan voorspellen hoeveel bewoners er komen bij een bijeenkomst. Een wijkmanager legt uit

dat hij al jaren ervaring heeft maar zowel voor als na corona nog steeds geen vinger kan leggen op de verwachte opkomst van mensen. Het maakt niet uit of de bijeenkomst fysiek of online is. Verder moet je met een nieuwe aanwas aan wijkbewoners soms ook discussies opnieuw voeren over inmiddels gepasseerde onderwerpen. Dit wordt soms wel eens als vervelend ervaren.

Uiteindelijk is het interessant om te zien hoe het zich nu gaat ontwikkelen. Enerzijds willen de geïnterviewden graag terug naar de situatie van vroeger met meer fysieke ontmoetingen, anderzijds zijn er ook voordelen aan online vergaderen. De inspraakavonden met wijkbewoners gaan veel beter fysiek, terwijl vergaderen met collega's prima online kan.

Bij het dilemma tussen fysiek en online blijft de belangrijkste vraag nog steeds: hoe bereik je de wijk op de beste manier? Al zijn onlinebijeenkomsten voor sommige doelgroepen wel echt een toevoeging, de fysieke bijeenkomsten blijven toch het fijnste. Het werkt gewoon het makkelijkste en je kan tijdens fysieke bijeenkomsten het beste contact maken met bewoners. Wijkprofessionals geven aan online ook minder regie te hebben over de bijeenkomst. Een wijkmanager uit Rotterdam vertelt hoe dat werkt: "Alleen de mensen die zich aanmelden, krijgen een link. Dat gebeurt door het secretariaat. Het vervelende is dat bewoners zelf die link doorsturen aan anderen. Dan krijg je mensen in de vergadering die je zelf niet hebt uitgenodigd."

Er valt ook nog veel te leren hoe we bewoners er online bijhalen. Voor de wijkprofessionals is de transitie naar online dagelijkse kost, maar de wijkmanagers geven aan dat dit voor de wijkbewoners niet zo vanzelfsprekend is. De gemeenten kunnen meer tijd en aandacht besteden aan het 'meenemen' van de wijkbewoners naar online. Een wijkmanager uit Rotterdam geeft het volgende voorbeeld:

"Het wijkcomité komt in principe twee keer per maand bij elkaar. Dat is nu digitaal. Is daar heel veel communicatie over geweest? Nee, het staat natuurlijk wel op de Rotterdamsite, dus je kunt het wel vinden als bewoner. En het is misschien ook wel logisch nadenken. In deze tijd dat we niet meer fysiek bij elkaar komen. Maar daar wordt niet heel veel richtbaarheid aan gegeven. Dus er zit een bepaalde gewinning in deze periode en daarmee zit er ook een onderaardse stroom waarin we ervan uitgaan dat bewoners mij wel via MS Teams kunnen benaderen. Terwijl ik denk van ja, een gemiddelde bewoner of een pensionada die weet helemaal niet hoe er nu over vergaderd wordt. Hoe moeten zij nu weten dat ze mij via MS Teams kunnen bereiken of dat dat een optie is?"

Onlinevergaderen kost ook meer tijd om voor te bereiden, en het draaien van de avonden is vaak ook intensiever. Om een onlinevergadering goed te laten verlopen moet je heel veel voorbereidingen treffen. Het is belangrijk, veel meer dan bij fysieke avonden, om goed na te denken over wat je als professional precies wil bereiken en welke onderwerpen je wil bespreken. Onlineavonden organiseren is ook lastig als je alles alleen moet doen. Het verdelen van rollen tussen collega's is heel belangrijk online. Bijvoorbeeld, een gespreksleider, een persoon voor de technische dingen, en een of twee gespreksleiders werkt het prettigste. Het is belangrijk om deze rollen van tevoren goed vast te leggen want online werkt spontaniteit nou eenmaal niet zo goed. Dan wordt het al snel rommelig. Ook bewoners moeten het kunnen namelijk. In Leiden gingen de onlinevergaderingen moeizaam omdat er vertraging op de lijn zat en mensen elkaar niet uit lieten spreken. Dat is online echt moeilijk aan te pakken. Zeker bij mensen die je nog niet goed kent (door de nieuwe onlinedoelgroep).

Sommige wijkmanagers kozen ervoor om de fysieke avonden doorgang te laten vinden. Ondanks alle restricties waren er nog steeds mogelijkheden om op een veilige manier bijeen te komen. Na de eerste lockdown heeft een wijkmanager in Rotterdam doorgewerkt in kleinere groepen met afgevaardigden van bewonersgroepen. Per gesprek kwamen dan een à twee bewoners als afgevaardigden om de situatie in de wijk te bespreken. Deze gesprekken waren zeer inhoudelijk en zinvol.

Uiteindelijk willen sommigen een soort hybride vorm creëren, waarin het beste van fysiek en online wordt gecombineerd. Maar dat is nog niet zo makkelijk, want dit hangt erg af van de thema's en capaciteit van de gemeente, en of de bewoners uiteindelijk online kunnen en willen meedoen. Of de andere wijkprofessionals online mee kunnen doen (agenten en handhavers mogen nog niet op Teams, wat overleggen lastig maakt). Tenslotte is het uiteraard belangrijk of je het zelf prettig vindt om online te werken.

Waarin verschilt onlinevergaderen van fysiek vergaderen? (Niveau 2 dialoogmodel);

Allereerst is het online belangrijker om de zaken nog beter voor te bereiden. Je moet van tevoren handleidingen opsturen en duidelijke instructies geven. Je moet goed uitleggen hoe de deelnemers online mee kunnen en moeten doen. Het is belangrijk om de regels helder te maken en deelnemers persoonlijk te benaderen om dingen uit te leggen, zowel in de uitnodigingsmail als aan het begin van de onlinevergadering. Een Rotterdamse wijkmanager geeft een opsomming waar zoal aan gedacht moet worden:

"Online heb je goede afspraken nodig, goede gespreksleiding, een goede agenda, een goede uitnodiging, een goed programma, een goede gespreksleider, verslag plus terugkoppeling en dergelijke. Bijvoorbeeld ook het werken met handjes opsteken, en het vragen stellen via de chat aanmoedigen."

Ook de bijeenkomst zelf moet goed voorbereid worden. Online is er een kortere spanningsboog en je kan als gespreksleider niet verwachten dat mensen geconcentreerd een uur luisteren online. Digitaal is onpersoonlijker en 'platter' en mensen (vooral ouderen) missen de non-verbale context die juist zo belangrijk is om goed geconcentreerd te blijven. Als wijkprofessional moet je online een langere sessie (langer dan 45 minuten) dus 'opknippen' in meerdere kleine sessies. Hiermee wordt de voorzitter ook belangrijker. Die moet zorgen dat alles goed verloopt. Een Rotterdamse wijkmanager legt uit hoe dat werkt:

"Ik zou denk ik niet zo snel opteren voor een bijeenkomst waar je informatie wil geven en dan informatie wil ophalen. Ik zou daar dan denk ik eerder een andere vorm voor kiezen. Meer een getrapte wijze van overleggen of iets. Dus ik zou het meer in deeltjes opknippen om toch die persoonlijke aandacht te kunnen geven en om mensen persoonlijke ruimte te kunnen geven. Vaak wil men bij een bewonersbijeenkomst heel graag gezien of gehoord worden. Of men wil informatie komen halen."

Met goede voorbereiding en goed voorzitterschap kunnen online-bijeenkomsten wel 'dichtbij' fysieke bijeenkomsten komen. Bij twee vergaderingen over een nieuw ontwerp van een stadspark, een met bewoners en een met ondernemers, worden er veel vragen gesteld en ontstaat er een prettige interactiviteit. De ontwerpers kunnen de plankkaarten natuurlijk niet op tafel leggen, maar met het delen van de presentatie gaat het ook. Er wordt op een prettige manier informatie gedeeld en over deze informatie gesproken.

Toch heeft voor alle geïnterviewden als het op bewonersparticipatie aankomt fysiek de voorkeur. De wijkmanagers en wijkregisseurs benadrukken de fysieke nabijheid te missen van zowel bewoners als collega's. Het gaat daarbij om de non-verbale communicatie; emoties, elkaar juist interpreteren, van elkaar leren, feedback kunnen geven en ontvangen, en makkelijker geconcentreerd kunnen blijven in gesprek.

De Haagse wijkmanagers leggen verder uit dat online echt minder fijn werkt. Je ziet online niet altijd alle gezichten. Je moet anders opletten. Je kijkt online alleen naar degene die aan het woord is. Je kijkt vooral de mensen aan die aan het praten zijn, het is moeilijker om overzicht te houden over de hele groep. Bij een online-meeting kijk je alleen naar een scherm: je mist daardoor dingen en informatie zoals non-verbale cues (lichaamstaal en -houding). Details ontbreken online (iemand in een hoekje zien wegvallen met praten). Dertig man voelt heel anders dan dertig man fysiek: je ziet niet waar mensen zitten, en het is niet duidelijk wanneer je aan de beurt komt. Onlinevergaderen is volgens een Leidse wijkregisseur heel zakelijk. Het heeft geen sfeer, en die sfeer erin krijgen is heel lastig. Deels komt dat doordat er geen 'smalltalk' is. Terwijl een goede vergadering die mix wel moet hebben: zakelijk versus menselijk contact. Humor werkt volgens deze wijkregisseur ook nauwelijks digitaal, terwijl dat nu juist zo kan ontladen. Lichaamstaal ontbreekt ook. Het lezen van mensen is een belangrijk deel van dit werk. Ook kun je mensen digitaal niet rangschikken. Ook mis je de nuance in het gesprek, de verduidelijking van statements of chatberichten ontbreekt. Help daarom om de deelnemers de vraag te laten formuleren. Dan komt er meer nuance in vergelijking met wat iemand schrijft in de chat.

Maar denken aan al die verschillende taken is wel complex. Bovendien heb je ook nog alle verschillende onderdelen op je beeldscherm die je allemaal in de gaten moet houden. Online heb je de chat, het beeld, de presentatie, en dan al die gezichten op het scherm naast elkaar.

"Met bewoners is onlinevergaderen echt een stuk lastiger. Ik heb van de week een presentatie gehad over een nieuwbouwplan, en dan moeten mensen dus... hun vragen typen en dan merk je dat je niet meer... Tenminste, ik merk dat ik niet meer naar dat plan kijk maar al naar die vragen ga zitten kijken.... Het leidt heel erg af, laat ik het zo zeggen."

Deels is het gewenning. In Leiden ontstond er al snel een goede onlinevergaderdiscipline. En ook in de andere steden gingen de vergaderingen online vaak prima. Maar zoals een Leidse wijkregisseur concludeert: het blijft balanceren tussen de dialoog/discussie de ruimte geven en de procedurele kant in de gaten houden. Online is dat veel moeilijker dan fysiek, en dat wordt niet snel makkelijker.

Wat valt op ten aanzien van de impact en het resultaat van het democratisch proces? (Niveau 3 dialoogmodel).

Uiteindelijk is het afwachten wat precies de invloed is op het democratisch proces. De wijkmanagers doen er alles aan om de democratische processen doorgang te laten vinden, maar zijn wel bevreesd. Een wijkregisseur uit Leiden heeft de angst dat als dit nog een à twee gaat duren, alles wat is opgebouwd weg is. Vooral bewoners uit lagere-inkomensgroepen zijn lastiger te bereiken dan. Daar moet wel voor gewaakt worden. De gemeenten gaan namelijk gewoon door met plannen ontwikkelen. Dat staat niet stil. Een Rotterdamse wijkmanager stelt:

"De plannen gaan door, corona of niet."

En je moet bewoners dus binnenboord houden om over die plannen te spreken. Online is dat lastiger dan fysiek. Een Haagse wijkmanager legt uit waarom:

"Er komen veel andere dingen naar voren in een onlinegesprek. Daardoor is het lastiger om je vooraf gestelde doel te halen."

Maar uiteindelijk moeten de wijkmanagers roeien met de riemen die ze hebben. En als het online moet, dan maak je er het beste van. Het feit dat mensen kunnen inspreken, en dat ook doen, is uiteindelijk het belangrijkste. Daarmee kan het oordeel van bijvoorbeeld een gebiedscommissie nog bijgesteld worden. Ook draagt online bij aan de openheid van het besluitvormingsproces.

Conclusie wijkmanagers en wijkregisseurs

- Bij het uitbreken van corona worden in eerste instantie veel vergaderingen uitgesteld door de wijkmanagers en wijkregisseurs. Al snel hierna wordt een mix van onlinevergaderingen en veilige fysieke vergaderingen opgestart (fysieke vergaderingen bijvoorbeeld in grotere zalen met kleinere groepen). Online wordt gecombineerd met 'oude' communicatiemiddelen, zoals het uitdelen van vragenlijsten in de wijk of het uitdelen van flyers met een onlinestemcode.
- Wijkmanagers en wijkregisseurs hebben veel contact met professionele wijkpartijen, zoals buurttraden. Deze bijeenkomsten gaan veelal fysiek door in kleinere groepen met een aantal bewonersafgevaardigden.
- Het belangrijkste obstakel in de noodzakelijke transitie naar online is dat bepaalde groepen plotseling niet goed meer worden bereikt. Het gaat hier vooral om ouderen, ondernemers, anderstaligen en lagere-inkomensgroepen.
- Groepen die juist beter worden bereikt zijn hoogopgeleide jongeren.
- Andere nadelen aan online zijn dat onlinecontact beperkend, plat en zakelijk is, dat het niet altijd even betrouwbaar is en dat er restricties op bepaalde software geldt bij de gemeenten wat het onlinewerken belemmert.
- Het werk is door de coronarestricties complexer en mentaal uitdagender geworden. Het nieuwe (online) werken zit niet direct in het systeem. Het heeft invloed op heel veel facetten van het werk. Vergaderingen moeten anders voorbereid en voorgezeten worden. Het werken vergt een gedisciplineerdere aanpak. Het kost ook meer tijd om bewoners voor te bereiden op onlinevergaderingen.
- Onlinevergaderen kent wel een aantal voordelen: minder reistijd, thuiswerken is fijn, er worden andere doelgroepen bereikt en er worden nieuwe dingen geleerd.
- Het is lastig om een balans te vinden wanneer iets fysiek moet en wanneer iets online kan. Bovendien kost het eigen maken van hoe je goed onlinevergadert veel tijd.
- Er is al veel goede ondersteuning, zoals in Den Haag het Haagse samenspel en studio B.
- De gemeente kan de wijkmanagers en wijkregisseurs verder nog op drie vlakken ondersteunen. 1) Bewoners helpen om aan te kunnen haken bij de verschuiving naar online (gemeenten zouden meer moeten onderzoeken wat bewoners zelf online willen). 2) De wijkmanagers en wijkregisseurs helpen hoe ze de techniek zo goed mogelijk kunnen gebruiken en inzetten (bv. training hoe je Miro het beste kan gebruiken of hoe creëer je sfeer online?). 3) Ondersteuning op technisch gebied (hoe werken alle technische mogelijkheden nu precies).
- Uiteindelijk is het kwalitatieve contact met de bewoners minder geworden, vooral met bewoners waarbij het sociale aspect een belangrijke drijfveer achter participatie is.
- Online trekt wel meer bewoners. Sommige bijeenkomsten worden online weleens door 600 mensen gevolgd. Deze sessies zijn dan vooral informatief en voegen maar weinig toe aan de echte kwalitatieve dialoog.
- Nu kost onlinevergaderen nog erg veel tijd, het voorbereiden is intensiever evenals het uitvoeren van de vergadering zelf.
- Maar uiteindelijk zal er een soort hybride vorm komen waarin het beste van fysiek en online wordt gecombineerd. Hoe dat eruitziet is echter nog niet bekend. Want ook al kost het nu veel extra energie, uiteindelijk kan online ook weer bijdragen aan het verder verbeteren en transparant maken van het besluitvormingsproces.

3.3 OVERIGE INTERVIEWS

Vijf geïnterviewden zijn qua functieprofiel niet goed te clusteren in onze analyses. Het betreft een rayondirecteur / project manager / stadsdeelmedewerker / projectleider wijkagenda / sociaal beheerder woningcorporatie uit Rotterdam en Den Haag.

We bespreken de meest opvallende inzichten uit deze interviews daarom in deze aparte paragraaf.

Een respondent uit Rotterdam was begin 2020 net bezig met een groot project waar 1540 huishoudens bij waren betrokken. In maart 2020 zou er een grote bijeenkomst worden gehouden, maar die moest vanwege corona worden verzet in digitale vorm in september. In het interview wordt het succes van deze specifieke vergaderavond uitvoerig besproken. Bepalend voor dit succes was dat er vooraf erg veel aandacht aan de technische opzet was besteed door de projectmanager en vier collega's. De vijf professionals hadden ieder hun eigen rol tijdens de onlinevergadering en tevens hadden ze een WhatsAppgroep om tijdens de vergadering signalen aan elkaar door te kunnen geven. De vijf rollen bestonden uit: een dagvoorzitter (procesbegeleider), een moderator die de chat bijhield en signalen doorgaf op WhatsApp, iemand die de films en PowerPoints opstartte en aan elkaar praatte, een inhoudelijk expert en iemand die stand-by stond mochten er technische problemen zijn met Teams. Vooraf kregen de bewoners een door de gemeente zelfgeschreven instructie hoe ze Teams moesten gebruiken. Hoewel er van de 1540 huishoudens uiteindelijk maar 12 bewoners digitaal aanschoven, was er een goede discussie met positief ingestelde deelnemers. Sommige mensen zaten bij de bureaus waardoor het wellicht 15 of 16 bewoners waren. Het doel van de avond bestond uit informeren, bewoners actief betrekken bij de plannen en reacties oproepen. De duidelijke rolverdeling maakte dat bewoners enthousiast vragen stelden, zowel mondeling als via de chatfunctie.

Uit het interview met een andere respondent uit Rotterdam zien we enkele zaken terugkomen die ook bij de wijkmanagers, wijkregisseurs, wijknetwerkers en community builders een rol spelen: de soms hobbellige overgang van fysieke vergaderingen naar onlinevarianten, problemen bij bewoners vanwege slechte Wi-Fi, doelgroepen die afvallen, mensen die online sneller zijn afgeleid en slechter luisteren, etc. Het blijven boeien van mensen is daarnaast lastig. De ideale groeps-

grootte voor een brainstorm met collega's ligt op maximaal vijf of zes personen. Ook deze respondent heeft weinig extra ondersteuning gehad (diverse rollen) tijdens een online-overleg: collega's die letten op de opgestoken handjes, mensen die de vragen van bewoners verzamelen, collega's die letten op de inhoud en hoe bewoners erbij zitten. Enerzijds heeft ze dit gemist, anderzijds merkt ze op dat de vaardigheden bij professionals binnen de gemeente zijn gegroeid waardoor ondersteuning minder nodig is. Met betrekking tot onlineparticipatie is er wel behoefte aan nieuwe tools (die visualisaties mogelijk maken) en voor zover deze tools al bestaan: dit vergt meer digitalisering van het werkproces binnen collegadiensten in de fysieke sfeer. Tot slot valt nog een overeenkomst op met de andere interviews: qua randvoorwaarden stelt de rayondirecteur dat je online pas slaagt, als je duidelijke spelregels (procedural rules) organiseert. En dit hangt ook samen met een technische randvoorwaarde: als je bijvoorbeeld eerst de vragen van bewoners digitaal verzamelt, ga je (noodzakelijkerwijs) ook de spelregels vooraf scherper stellen en anders inrichten.

Een respondent uit Den Haag kaart zaken aan die we al eerder hebben besproken. Ze doet een suggestie voor het trainen van onlinevaardigheden van burgers maar zegt tegelijk dat ze niet weet of mensen zich daarvoor inschrijven als er geen aanleiding voor is. Uit eigen ervaring geeft ze de suggestie dat je voor een digitale sessie zeker 15 minuten moet nemen om iedereen te laten inloggen. Ze vindt het jammer dat ambtenaren van de gemeente vanwege de AVG-wet geen Zoom mogen gebruiken, want Zoom is leuker en gebruiksvriendelijker in gebruik dan Teams en het voordeel is ook dat je break-out rooms hebt en polls kunt uitvoeren onder bewoners.

In Den Haag is ook een respondent geïnterviewd die zich bezighoudt met de wijkagenda's. De wijkagenda uitrollen bestaat uit meerdere fasen en het was met de komst van corona nog best lastig om te denken of en hoe deze fases gedigitaliseerd konden worden. Het instrument van de wijktafels is moeilijk om online te doen. Omdat het gaat om grote groepen mensen (15 à 20) is het niet vanzelfsprekend om de kwalitatieve bijdragen digitaal vorm te geven. Dezelfde hobbels en dilemma's uit de andere interviews komen ook in dit interview naar voren: er is weinig ondersteuning vanuit de gemeente geweest, niet alle bewoners doen mee online, het is lastig om mensen online het woord te geven, er is

een gebrek aan digitale vaardigheden bij deelnemers, etc. Ook deze respondent is bekend met Hoplr en Miro. Het nadeel van Hoplr is dat laaggeletterden niet meedoen. En bij Miro mis je het spontane gesprek terwijl iedereen 'fysiek geeltjes plakt' op een muur.

Een respondent van een woningbouwcorporatie zag zijn huisbezoeken en gesprekken met bewoners in het water vallen door corona en moest ineens veel per brief en telefoon doen. De overlastgesprekken met bewoners kwamen te vervallen. Maar ook de leuke gesprekken waarbij bewoners participeren in projecten (en waarbij ze samen dingen verzinnen met de woningbouwcorporatie) vonden geen doorgang meer. Alleen bij calamiteiten (bijvoorbeeld brand en lekkages) mocht hij nog op pad, en later af en toe op gepaste afstand in wijkcentra vergaderen met andere wijkprofessionals. Met bewoners is er helemaal geen sprake van online-overleggen omdat de doelgroepen zich daar niet voor lenen (mensen met bepaalde problematieken beschikken niet over de juiste technische middelen, daarnaast kun je precieze gesprekken beter face-to-face in de woning ter plaatse bespreken). Met collega's van de woningbouwcorporatie wordt wel Teams gebruikt. Dat laatste wordt als verre van ideaal ervaren vanwege vertraging op de lijn en haperende microfoons en camera's. Ook het door elkaar praten en het missen van de mimiek maakt dat het weinig prettig is. Ook deze professional meent dat het maximum om nog fijn te vergaderen online, ligt op vier à vijf personen. Ga je richting de tien, dan wordt het al snel een 'janboel'. Bewonerscommissies die kleiner zijn dan drie mensen worden nog wel op de wijkpost ontvangen. Ook voor de woningbouwcorporatie heeft corona een groot effect gehad op de totale werkwijze van het sociaal beheer in de wijk. Omdat hij geen zicht meer had op kwetsbare groepen en deze niet meer kan helpen – behalve bij calamiteiten – zegt hij: "Voor mijn vakgebied is corona killing. Let-terlijk". Met bewonerscommissies wordt vooral via WhatsApp contact onderhouden. In de wijk Moerwijk is bovendien vanwege corona in 2020 een pilot gestart om met bewoners te beeldbellen. Technisch liep dat alleen niet zo lekker waardoor de telefoon toch het meest gebruikte medium blijft om met bewoners in contact te blijven.



4 CONCLUSIES

4.1 CONCLUSIES

Uit bovenstaande resultaten zijn de volgende 10 conclusies opgesteld:

1. De winst voor onlinevergader tools zoals Teams zou erin gelegen zijn als deze de context van het fysieke omgangsverkeer nog beter zou kunnen nabootsen. De vraag is echter hoe je de 'fenomenologie' van het alledaagse leven digitaal kunt vangen, denk bijvoorbeeld aan:

- Een vergadersetting als cirkel in plaats van platte vierkante beelden op je scherm.
- Mensen kunnen laten seinen; signalen geven.
- Non-verbale clues opvangen en interpreteren.
- Omgaan met heftige emoties en mensen die elkaar in de rede vallen.
- Meer gebruik van humor en het creëren van sfeer (de gezelligheid van koffie met koekjes).
- Het gelijktijdig kunnen verwerken van door de technologie geïsoleerde functies als 'handje opsteken' en 'chatten in tekstkaders'.
- Het vasthouden van aandacht.

2. Aansluitend op het eerste punt moet 'hybride werken' waarbij offline en online elkaar gaan aanvullen en afwisselen (als postcorona-alternatief) niet klakkeloos worden ingezet, maar moet er nu al goed worden gebrainstormd samen met gemeentes, wijkprofessionals en andere stakeholders hoe technologieën een middel kunnen zijn om vergadelaars en de publieke dialoog op een constructieve manier te faciliteren (en alleen op momenten waarbij dat bruikbaar is) in plaats van technologie als een doel in zichzelf te zien. Technologiegebruik geeft een ambigu beeld en het is belangrijk om verder te denken dan de gebruikelijke 'voor- en nadelen'. Interessant is in ieder geval wel dat tijdens corona ook de 'oude communicatiekanalen' door gemeentes in gebruik bleven genomen. Dus buurtkranten, flyers en brieven. Ook dat is een vorm van hybride werken.

3. Er is behoefte bij professionals aan meer ondersteuning vanuit de gemeente. Bijvoorbeeld in het faciliteren van meerdere rollen tijdens een onlinevergadering (voorzitter, moderator, techneut, etc.). Hoewel veel wijkprofessionals gaandeweg de coronacrisis zelf het wiel hebben uitgevonden en digitaal steeds vaardiger zijn geworden, kan het geen kwaad om ook eens te reflecteren op de twee coronajaren (2020-2021) die achter ons liggen: wat ging er goed? Wat ging er niet goed? Waar is de komende tijd nog behoefte aan?

4. De gemeentes zijn – aangaande de AVG-verordening – vrij rigide in het voorschrijven van MS Teams. Gezien de noodzaak om op innovatieve wijzen in contact te blijven met bewoners en andere stakeholders in wijken, is het echter van belang dat gemeentes enigszins buigzaam kunnen zijn wanneer wijkprofessionals niet voorgeschreven media gebruiken zoals Zoom, beeldbellen via WhatsApp, etc. Sterker nog: voor gemeentes kan het interessant zijn meer open te staan voor het gebruik van andere (nieuwe) technologieën, waarbij beter onderzoek moet worden hoe AVG-richtlijnen daar niet onder hoeven te leiden.

5. Ook bewoners die de digitale middelen niet hebben om mee te doen zouden beter moeten worden geëquipeerd door de gemeente: creëer bijvoorbeeld hubs (met werkplekken op anderhalve meter) waar goede apparatuur aanwezig is, Wi-Fi, etc.

6. Er is een duidelijke behoefte aan het delen van best practices tussen wijkprofessionals:

- Hoe kun je onlineparticipatie inzetten, en welke tools zijn daarbij handig? Dat is niet alleen een technisch verhaal.
- Hoe kun je social media zoals Facebook niet alleen als communicatiemiddel gebruiken maar ook strategisch inzetten (dus meer als een middel tot een doel)?

7. Gemeentes moeten niet alleen zorgen voor goede software, maar ook voor goede hardware. Het gaat daarbij om pc's, laptops, tablets en smartphones. Geef wijkprofessionals duidelijke richtlijnen in het gebruik ervan en creëer een overzichtelijk dashboard met iconen van waaruit alle apps te openen zijn.

8. Randvoorwaarden binnen de democratie (niveau 1 dialoogmodel):

- Alle zaken die nodig zijn voor een goede vergadering zoals een verslag mailen vooraf en achteraf, een agenda opstellen, notuleren, het opstellen van gespreksregels et cetera, moeten met de komst van digitaal vergaderen vooraf nog beter worden doordacht. De techniek is hierin bovendien zelf sturend: als je vooraf digitaal vragen ophaalt bij bewoners, heeft dit ook weer effect op de wijze waarop je de onlinevergadering opzet en welke regels je dan toepast. Zaken als informeren versus brainstormen, vragen stellen versus commitment creëren en dergelijke, moeten beter worden doordacht in een online setting.

- Onder de randvoorwaarden valt ook de vraag in hoeverre er tijdens bijeenkomsten sprake is van een representatieve afspiegeling van de bevolking. Deze rapportage laat zien dat online oudere groepen afvallen en juist andere groepen (jongeren, mensen met jonge kinderen) aanhaken. Ook hier kunnen we niet simpel stellen dat dit 'slecht versus goed nieuws' is.

- Grote groepen mensen kun je online niet bedienen als wijkprofessional. Het verzorgen van 'live streamings met een showeffect' en het werken in online subgroepen bieden hiervoor succesvolle oplossingen, maar daar zijn voor gemeentes wel extra tijd, personeelscapaciteit, digitale middelen, expertise en geld mee gemoeid.



9. Kernaspecten van een goede dialoog (niveau 2 dialoogmodel):

- In de interviews kwam het vaakst naar voren dat er met digitaal vergaderen problemen zijn gemoed op het vlak van de 'procedural rules' en 'informatie' delen en uitwisselen. Ook onderdelen van 'interactiviteit' zoals het gebrek aan fysieke nabijheid werden talloze malen als nadeel ingebracht. Constructief vergaderen is online mogelijk, als het goed wordt voorbereid, de groepen niet te groot zijn en er meerdere rollen kunnen worden ingezet. Het aspect van het publieke belang wordt met name bedreigd in relatie tot veranderde randvoorwaarden (burgers die online niet meedoen, anoniem en asociaal gedrag online, etc.). Aspecten van de dialogische houding zoals empathie tonen, je gelijkwaardig opstellen, rust laten vallen in het gesprek, et cetera, kwamen niet duidelijk aan bod in de interviews maar dit is geen reden om aan te nemen dat deze onbesproken onderdelen niet relevant zijn.
- Als we fysiek vergaderen vergelijken met digitaal vergaderen, zien we vooral een ambigu beeld terug. Zowel fysiek als online zijn er participerende burgers, asociale schreeuwers, stille luisteraars, mensen met een korte en lange spanningsboog. Het succesvol en constructief vergaderen heeft nogmaals van doen met de groepsgrootte, extra voorbereiding, de mogelijkheid om rollen te verdelen, het inzetten van leuke intermezzo's zoals een Mentimeter en filmpjes, enzovoort. Dat mensen genoeg digitale middelen hebben om mee te doen, wil echter niet zeggen dat ze zich ook comfortabel voelen om online te overleggen.

10. Resultaat en impact op het politieke proces (niveau 3 dialoogmodel):

- Vooral voor wijknetwerkers en community builders geldt dat het digitale werken het behalen van lange termijn doelen bemoeilijkt omdat het moeilijk is het weefsel van een wijk volledig digitaal op peil te houden.
- Er bestaat een angst dat als corona nog lang gaat duren, alles wat je in wijken hebt opgebouwd, weg is. Vooral bewoners uit lage inkomensgroepen zijn heel angstig en hebben hun energie hard nodig om te overleven.

4.2 DISCUSSIE

Met de eerste coronalockdown veranderde de invulling van het Publieke Dialoogen #goedgesprek onderzoek. Oorspronkelijk stond het actie-onderzoek in het teken van het observeren en evalueren van interventies; observatiemomenten waarin wijkprofessionals konden leren en experimenteren in hun gesprekken met bewoners.

Na de eerste lockdown zijn verschillende gesprekken afgelast of verschoven naar online. Na overleg met betrokkenen is besloten om de onlinegesprekken te gaan observeren. Het merendeel van de respondenten koos ervoor om online geen interventies meer te oefenen. De grootschalige transfer naar online was voor de meesten nieuw. Ze wilden zich volledig op de onlinesetting kunnen richten en niet op een mogelijke interventie.

Niet alle fysieke gesprekken zijn verschoven. Verschillende gesprekken zijn ook afgelast. De wijkprofessionals die bijeenkomsten niet online doorgang hebben laten vinden zijn niet meer gesproken waardoor de representativiteit van de interviews over de onlineervaringen niet hetzelfde is als de oorspronkelijke opzet voor de interventies. Voor een vervolgonderzoek is het interessant om de wijkprofessionals die niet naar online zijn overgegaan te spreken over hun motivatie en mogelijke obstakels. Toch hebben de interviews een goed beeld gegeven hoe verschillende wijkprofessionals de ervaring naar online hebben ervaren en zijn er interessante lessen uit getrokken voor een hybride vorm van (combinatie van online en fysiek) werken.



BIJLAGE A

ANALYSEVRAGEN WERKPAKKET 2

INTERVIEWS PUBLIEKE DIALOGEN

Wat zijn de grootste verschillen in het voeren van gesprekken met burgers/bewoners ten tijde voor corona (vaker offline) en vanaf corona (vaker online) als je let op de volgende zes aspecten:

1. Hoe is contact gehouden sinds maart met de buurt? Wat is daarin gewijzigd? Zijn er online groepen of individuele gesprekken gevoerd, en zo ja, in welke mate? En waarom wel/ waarom niet?
2. Wat zijn de grootste dilemma's of obstakels van de professionals in deze nieuwe context?
3. Effect op professional:
 - A) Welke nieuwe vaardigheden heeft dit gevraagd van de professional? Is dit gelukt om deze te verwerven?
 - B) Wat vroeg dit van de professionals qua mentaliteit of flexibiliteit of... (vonden ze het eigenlijk leuk?)
4. Ondersteuning professionals:
 - A) Technisch gezien: hoe was de ondersteuning vanuit de gemeente (technisch, kennis verspreiden, is er online begeleiding bijv ingehuurd etc)
 - B) Wat zegt men over een steunende of stimulerende rol vanuit management, wethouders of collega's over wel/niet online gaan?
5. Technische aspecten:
 - A) Welke technologische mediums werden er gebruikt en wat is daar opvallend aan?
 - B) Zijn er pilots gestart en wat is daar opvallend aan?
6. Zo er over online gesprekken wordt verteld, welke effecten beschrijven de professionals:
 - A) Over hoe de gesprekken met buurtbewoners liepen?
Als mogelijk, let op het dialoogmodel: gaat het veel over dezelfde punten als men observaties doet over hoe de gesprekken gaan? (NB: anna,

morgen lopen we het model rustig door)

- Interactiviteit (codeer hier ook verbale en non-verbale communicatie verwijzingen en ervaren nabijheid)
- Informatie delen, argumenten uitwisselen
- Verwijzing naar het publiek belang (common good)
- Dialogische houding
- Common good

B) Wat betreft de impact van corona en andere manier van gesprekken voeren op resultaat van gesprekken? (level 3)

C) Wat betreft de institutionele randvoorwaarden? (level 1) (voorbeeld: komen er evenveel mensen, komen dezelfde of andere mensen?

