

BEKWAAM IN GESPREK

wijkprofessionals experimenteren #goedgesprek

AUTEURS

Dr. Elke Müller

Dr. Gijs van Oenen

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 Dertien interventies door zeven wijkprofessionals	8
2.2 Onderzoeksvraag en doelen	9
2.3. Werkwijze	10
2.4 Data-analyse	12
3. Resultaten	13
3.1 De meest in het oog springende opbrengsten van interventies	14
3.2 Geschiedenis en achtergronden van het werk van de wijkprofessional	18
3.3 Theorie van het democratische proces: niveaus, tegenpublieken, kern/periferie	21
3.4 Grassroot level democratie: de empirie van de wijkdialoog	23
3.5 Rolwisselingen van zowel bewoners als professionals	26
3.6 Handelingsrepertoire van de wijkprofessional	27
3.7 Online vs offline	29
4. Conclusies	30
5. Discussie	32
5.1 Discussie resultaten	33
5.2 Methodologische kwesties	34
Literatuur	35
Appendix: Tabel A	38
Appendix: Tabel B	40

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

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

Dit onderzoeksproject is uitgevoerd door een consortium van projectpartners, bestaande uit drie kennisinstellingen (De Haagse Hogeschool, Erasmus Universiteit Rotterdam en Hogeschool InHolland), drie gemeenten (Den Haag, Rotterdam en Leiden) en drie maatschappelijke organisaties (ProDemos, Woningcorporatie Vestia en Grey Matters). Dit onderzoek is mogelijk gemaakt met een RAAK-Publiek subsidie van Regieorgaan 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 handelingsrepertoire van wijkprofessionals; middels interventies in samenwerking met wijkprofessionals zelf.

ONTWERPEND ONDERZOEK

Een ontwerpend onderzoek waarin een onlinemedium 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 het actieonderzoek gericht op het verruimen van het handelingsrepertoire van wijkprofessionals; middels interventies in samenwerking met wijkprofessionals zelf.

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 hoofdrapport Publieke Dialogen (Van Leeuwen et al. 2021).

Het dialoogmodel bestaat uit drie niveau's:

NIVEAU 1: DE INSTITUTIONELE RANDVOORWAARDEN

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 onder meer 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.

NIVEAU 2: HET GESPREKSPROCES ZELF

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.

NIVEAU 3: HET POLITIEKE RESULTAAT

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 DERTIEN INTERVENTIES DOOR ZEVEN WIJKPROFESSIONALS

In deze deelrapportage richten wij ons op de verslaglegging en analyse van en de reflectie op het tweede deel van het hoofdonderzoek, namelijk het actieonderzoek zoals kort aangestipt in paragraaf 1.2 van de inleiding. Ons actieonderzoek was gericht op het verruimen van het handelingsrepertoire van wijkprofessionals, door hen te laten experimenteren met zogenaamde interventies, in samenwerking met diezelfde wijkprofessionals. Het dialoogmodel werd ten behoeve van het actieonderzoek:

- In eerste instantie concreet vertaald naar het kunnen uitvoeren van interventies;
- In tweede instantie ingezet als instrument om wijkprofessionals te laten experimenteren met nieuwe manieren van handelen tijdens het voorzitten en voeren van een wijkdialoog.

In het actieonderzoek en de reflectie daarop (door zowel de onderzoekers als de wijkprofessionals zelf) stonden drie doelen en daaraan gekoppelde onderzoeksvragen centraal. De onderzoekers beoogden de wijkprofessionals te:

1. Faciliteren bij het voorzitten en voeren van gesprekken in de wijk;
2. Helpen met het motiveren en ondersteunen van burgers om tot een goede vorm van democratische wijkgesprekken te komen (waarbij impact op alle deelnemers wordt beoogd);
3. Laten reflecteren op het eigen professionele handelen (zoals de competenties, vaardigheden en praktische wijsheid).

In deze deelrapportage presenteren wij een beschrijving, analyse en beschouwing van dertien experimenten (door ons dus ook wel 'interventies' genaamd) die zijn uitgevoerd door zeven wijkprofessionals. Daarvan zijn er twaalf fysiek uitgevoerd en vond er één interventie online plaats vanwege de Covid-19 maatregelen die rond de zomer van 2020 volledig zichtbaar werden in de werkwijzen van de wijkprofessionals. Het gaat om negen interventies in Den Haag (in drie verschillende wijken), drie interventies in Leiden (in drie verschillende wijken) en een interventie in Rotterdam (in een wijk).

Onze beschouwing maakt gebruik van theorievorming over democratie en burgerparticipatie, afkomstig uit diverse disciplines zoals de politieke filosofie, sociologie en bestuurskunde.

2.2 ONDERZOEKSVRAAG EN DOELEN

Leidend bij het vormgeven en uitvoeren van de interventies was voor de onderzoekers de volgende vraag. Wat hadden zij tijdens de eerder geobserveerde bijeenkomsten van het vooronderzoek zien gebeuren ten aanzien van:

- Het gesprek zelf?
- De manier waarop de deelnemers zich opstelden?
- De wijze waarop professionals bepaalde vaardigheden inzetten om het gesprek constructief te leiden (of deze handelingsbekwaamheden juist ontbeerden)?

Met deze hoofdvraag en het dialoogmodel in gedachten werd vervolgens een interventieformulier ontworpen. De doelen van de interventies sluiten aan bij onderzoeksvraag 1 (wat zijn de kwaliteitsaspecten van een publieke dialoog?) en 2 (met welke handelingswijzen kan een wijkprofessional bijdragen aan het onderzoek?) van het onderzoeksproject Publieke Dialogen #goedgesprek zoals geformuleerd in paragraaf 1.1.

Hier formuleren we deze doelen specifiek met betrekking tot de uitgevoerde interventies van de zeven wijkprofessionals:

- De vaardigheden en het functioneren van de wijkprofessionals in wijk-gesprekken verder en beter ontwikkelen;
- De democratische kwaliteiten van de bewoners en van de gesprekken versterken;
- De wijkprofessionals vooraf en achteraf op het gespreksproces, de deelnemers en het eigen professionele handelen laten reflecteren (dat wil zeggen de competenties, vaardigheden, skills en 'praktische wijsheid' - vgl. Müller 2019 - van de wijkprofessionals).



2.3 WERKWIJZE

Met behulp van het interventieformulier werd vervolgens in afzonderlijke voorbesprekingen tussen onderzoeker en wijkprofessional besproken welke nieuwe gespreksmomenten er in de wijk op stapel stonden en wat hij/zij graag concreet anders zou willen doen bij het voorzitten en leiden van de wijkdialoog. De opzet van het voorgesprek was steeds om een bepaalde verlegenheidssituatie te vertalen in een concreet leerdoel, en dat vervolgens weer te vertalen naar een concrete interventie. Voor de onderzoekers was van belang dat de – samen met de wijkprofessional – geformuleerde interventie, die meestal uit een aantal ‘kleinere interventiedoelen’ bestond, vertaald kon worden naar ‘het jargon’ van de vijf hoofdarmen en tweeëntwintig ‘subarmen’ (zie Tabel A in de appendix) van het dialoogmodel. Zodoende kon achteraf door de onderzoekers worden geanalyseerd op welke hoofd- en subarmen de (meeste) interventies betrekking hadden, en of er patronen zichtbaar waren tussen de hoofd- en subarmen (zie hiervoor paragraaf 3).

Van de dertien interventiebijeenkomsten zijn door de onderzoekers observatieverslagen gemaakt die ook als materiaal dienden voor het verdere onderzoeksproject. Deze verslagen dienden ook als input voor de nagesprekken met de wijkprofessionals. Na iedere uitgevoerde interventie werd een nagesprek tussen onderzoeker en wijkprofessional gepland om de observaties van de onderzoekers en de ervaringen van de wijkprofessional samen door te nemen. Op grond daarvan werden opties besproken voor een tweede, derde of vierde interventie (afhankelijk van de agendamogelijkheden van de wijkprofessional en later de situatie rondom Covid-19, waardoor niet alle geplande fysieke interventies doorgang konden vinden). Met wijkprofessionals die ruimte hadden om meer dan één interventie uit te voeren, werd er steeds per opvolgende interventie een nieuw voor- en nagesprek gepland. In dit tweede, derde of vierde voorgesprek werd steeds opnieuw gekeken naar de leeruitkomsten van de vorige interventie(s). Deze stapsgewijze aanpak zien we terug in het interventieformulier dat uit twaalf voorbereidende vragen en uit vijf vragen ter nabespreking bestaat. Zie hiervoor respectievelijk paragraaf 2.3.1 waarin we nader ingaan op het voorgesprek met de wijkprofessional en paragraaf 2.3.3 ten aanzien van de nagesprekken met de wijkprofessional.

2.3.1 De voorgesprekken met de wijkprofessionals

Voorafgaand aan de geplande interventies met de dertien wijkprofessional werden een of meerdere voorgesprekken georganiseerd door de onderzoekers om helder te krijgen wat het doel van de interventie zou moeten zijn. Daarbij was de verlegenheidssituatie en het gewenste leerdoel van de wijkprofessionals zelf leidend. De interventie zou voor de onderzoekers bovendien duidelijk te koppelen moeten zijn aan de hoofd- en subarmen van het dialoogmodel (niveau 2). Ook werd er met de wijkprofessional gesproken over de politieke context en de institutionele inbedding van het op handen zijnde gesprek (niveau 1). En voor zover mogelijk, werd ook kort stilgestaan bij het verwachte of gehoopte resultaat, met andere woorden de uitkomst en impact in het politieke proces (niveau 3). In het voorbereidende gesprek kwamen daarnaast steeds de volgende twaalf vragen aan de orde:

1. Welk gespreksmoment komt eraan waar je iets mee wilt en op welke datum en tijd?
2. Wat is je verlegenheidssituatie waar je graag iets aan wilt doen, wat je mogelijk zou willen veranderen?
3. Wat is je probleem of uitdaging daarbij?
4. Wat is je leerdoel?
5. Hoe wil je het anders doen?
6. Welke interventie pas daarbij?
7. Hoe ga je die interventie aanpakken?
8. Welke hulpmiddelen heb je daarvoor nodig?
9. Hoe kunnen we de effecten bij je meten? (Ofwel: waarop moeten de onderzoekers met name letten tijdens het observeren van de interventie?)
10. Welke indicatoren spreken onderzoeker en wijkprofessional samen af waarop we nadien de impact van de interventie kunnen meten?

11. Wat voor effect hoop je dat de interventie heeft? En geef – indien je dit kunt inschatten – een prioritering aan wat het meest van belang zal zijn tijdens de bijeenkomst:

• Het verloop van het gesprek of de dialoog:

- Proces
- Inhoud
- Uitkomst

• De bijdragen van de deelnemers:

- Houding
- Gedrag
- Gevoel
- Overtuigingen

• Het leerproces van de wijkprofessional zelf:

- Houding
- Gedrag
- Gevoel
- Overtuigingen

• De impact van de dialoog (niveau 2) op de institutionele randvoorwaarden (niveau 1) en het resultaat (niveau 3).

12. Op welke niveaus van het dialoogmodel hebben het leerdoel en de interventie volgens de professional en onderzoeker betrekking?

2.3.2 Het observeren van de interventies

Voorafgaand werd door de onderzoekers bij de wijkprofessional gepolst of de aanwezigen tijdens de bijeenkomst bezwaar zouden hebben dat er een onderzoeker kwam meekijken en of er audio-opnamen mochten worden gemaakt. Deze vragen werden door de onderzoekers herhaald aan het begin van de vergadering in het bijzijn van alle deelnemers, meestal gedurende het voorstelrondje. In de meeste gevallen stelden de onderzoekers zich erop in als ‘stille getuige’ notities te maken van de bijeenkomst waarbij ook de volgende zaken werden genoteerd:

- Opstelling van de ruimte.
- Datum en locatie.
- Hoeveelheid aanwezigen en in welke rollen.
- Observatieverslag van de bijeenkomst waarbij de wijkprofessional een interventie uitvoerde.

2.3.3 De nagesprekken met de wijkprofessionals

Naar aanleiding van de gemaakte observatieverslagen, werkten de onderzoekers voor zichzelf uit welke momenten uit de bijgewoonde bijeenkomst volgens hen het beste beschreven in welke mate deze ‘matchten’ met de eerder afgesproken indicatoren, zowel in positieve als negatieve zin. In het nagesprek met de professional werd gereflecteerd op de interventie als geheel, het verlopen gesprek, de bijdragen van de deelnemers en de ervaringen van de professional. In dit nagesprek werden aan de professional (in interactie met de bevindingen van de onderzoeker) de volgende vijf vragen gesteld (waarbij het nagesprek door de onderzoeker zo woordelijk mogelijk werd samengevat en werd toegevoegd aan het reeds gemaakte verslag):

1. Hoe was het om te experimenteren met de interventie?
2. Wat heb je als professional concreet gedaan om de interventie te realiseren?
3. In hoeverre is het je gelukt om de interventie zoals we die van tevoren hadden geformuleerd, toe te passen? Wat zagen de observatoren hier gebeuren?

4. Welk ‘daadwerkelijke’ effect had de interventie volgens de professional en de onderzoeker op:

- Het verloop van het gesprek of de dialoog (proces, inhoud, uitkomst).
- De bijdragen van de deelnemers (houding, gedrag, gevoel, overtuigingen).
- Het leerproces van de wijkprofessional zelf (houding, gedrag, gevoel, overtuigingen).
- De impact van het gesprek (niveau 2) in relatie tot de institutionele randvoorwaarden (niveau 1) en het resultaat (niveau 3).

5. Wat zien de professional en onderzoeker aan mogelijkheden om de interventie in een vervolg te verbeteren? Wat voor leerdoelen wil de wijkprofessional in dat geval herhalen? Zijn er wellicht ook nieuwe leerdoelen die passend zijn bij de context van de vervolgenterventie?

2.4 DATA-ANALYSE

De dertien interventieverslagen zijn door twee onderzoekers in eerste instantie kwalitatief bestudeerd en daarna met behulp van diverse samenvattingen de overzichten ook kwantitatief in kaart gebracht. Na een eerste lezing van de interventieverslagen werd geconcludeerd dat het louter ‘analyserend samenvattingen en vergelijken’ van de antwoorden op de onderzoeksvragen tussen de wijkprofessionals onderling (hetzij kwalitatief, hetzij kwantitatief) de meta-analyse vanuit een wetenschappelijke en filosofische bril niet verder zou helpen. Daarom werd een nieuwe set met drie ‘analyseaspecten’ ontwikkeld met daarbij uitgebreid en gemotiveerd beschreven welke afwegingen de onderzoekers ten aanzien van deze definitieve versie hadden gemaakt.

Tijdens de tweede lezing van de interventieverslagen en de daadwerkelijke start van de analyse is er – vanwege wederom voortschrijdend inzicht – een eindversie van de analysemethodiek gemaakt waarbij de drie analyseaspecten werden teruggebracht tot twee analyseaspecten (met subcategorieën). In het onderstaande overzicht volgt een weergave van deze eindversie, die leidend is voor de gemaakte analyses (zie voor de resultaten paragraaf 3) en de meta-beschouwingen waarin we nader ingaan op de onderliggende systematische, historische en democratische thema’s die een rol spelen bij het voeren van wijkgesprekken, het ontwaren van patronen in het dialoogmodel (niveau 2) en de reflectie op het handelingsrepertoire van de wijkprofessional door zowel de onderzoekers als de wijkprofessionals zelf (zie paragraaf 3). Achter de vragen staat tussen haken in vet weergegeven in welke paragraaf het desbetreffende onderwerp wordt behandeld.

De methodologische kwesties die van meer gedetailleerde aard zijn en ook voer voor discussie vormen, bespreken we in paragraaf 5.

1) Indicaties leerproces professional a.d.h.v. de uitgevoerde interventies:

- a) Inhoudelijke kwesties (**paragraaf 3 en paragraaf 5**)
 - Zijn er dimensies van het dialoogmodel die veel, of juist weinig voorkomen?
 - Richten de inspanningen zich wel op de juiste dimensie?
 - Is inspanning voor maximalisatie van dialoogaspecten wel wenselijk of productief?
- b) Procedurele en metakwesties (**paragraaf 3**)
 - Wat heeft iedere afzonderlijke professional geleerd op niveau 2, als we diens ontwikkeltraject volgen vanaf de eerste interventie tot aan de laatste interventie?
 - Wat valt op als we de voornemens, de interpretaties van de uitkomsten van de interventies, en de ‘bijvangst’ (zowel in het gehele verslag als het nagesprek met de professional) vergelijken met betrekking tot de bril van de wijkprofessional zelf versus de bril van de onderzoekers?
- c) Democratische en politieke metakwesties (**paragraaf 3**)
 - Wat is de impact op niveaus 1 en 3, van het leerproces van de professional zoals dat zich afspeelt op niveau 2?
 - Hoe en waar vindt ‘oscillatie’ (een slingerbeweging) plaats tussen de drie niveaus?

2) Rolwisselingen van zowel bewoners als professionals (**paragraaf 3**):

- Op welke momenten en met welke bedoeling veranderen deelnemers tijdens de dialoog (bewoners dan wel officials) van rol?
- Welke factoren of contexten spelen daarin een rol?
- Hoe verhoudt zich dit tot niveaus 1 en 3?



3 RESULTATEN

3.1 DE MEEST IN HET OOG SPRINGENDE OPBRENGSTEN VAN INTERVENTIES

In paragraaf 3.1 zullen we zien dat de interventies voornamelijk invloed hebben gehad op de kwalitatieve aspecten van het voeren van een democratische dialoog (niveau 2 van het dialoogmodel), en in iets mindere mate op de institutionele randvoorwaarden (niveau 1) en nauwelijks tot bijna niet ten aanzien van de impact op het politieke proces (niveau 3). In de paragrafen daarna, benaderen we onze analyses vanuit een meer uitgezoomd perspectief, dat wil zeggen vanuit een grotere filosofisch-sociologisch-bestuurskundige beschouwing op het werk van de wijkprofessional. We zullen daartoe eerst nader ingaan op de geschiedenis en achtergronden van de wijkprofessional (paragraaf 3.2), gevolgd door een theorie van het democratisch proces: niveaus, tegenpublieken en kern/periferie (paragraaf 3.3). In paragraaf 3.4 gaan we vervolgens dieper in op de 'grass root level'-empirie van de wijkdialoog. Daarna kijken we in paragraaf 3.5 naar door de onderzoekers aangetroffen 'rolwisselingen' van zowel bewoners als wijkprofessionals. In paragraaf 3.6 kijken we uitgebreider naar het handelingsrepertoire van de wijkprofessional. Tot slot wijden we in paragraaf 3.7 nog enkele woorden aan de verschillen tussen de twaalf fysieke en de ene online-interventie.

In deze paragraaf kijken we naar de belangrijkste opbrengsten die de dertien interventieverslagen opleveren. Voor dit doel zijn twee samenvattende overzichten en een tabel gemaakt:

Overzicht 1

Samenvatting van de interventies aan de hand van het dialoogmodel (de onderzoekers hebben dit overzicht voor eigen gebruik gehanteerd):

- Waar bestaat de interventie uit en welke indicatoren zijn er gehanteerd?
- Naar welke hoofd- en subarmen van het dialoogmodel (niveau 2) verwijzen de interventies?
- Hoe effectief is de interventie: wat heeft iedere afzonderlijke professional geleerd op niveau 2, als we diens ontwikkeltraject volgen vanaf de eerste interventie tot aan de laatste interventie?
- Waarin schuilt de meeste invloed van de interventie: op het gesprek zelf, de deelnemers of de professional? En wat waren de verschillen tussen het vooraf gehoopte resultaat en de reflecties tijdens de nagesprekken?
- Is er een samenhang tussen niveau 1, 2 en 3 van het dialoogmodel waarneembaar?

Tabel B

Een 'score' van de interventies bij wijkprofessionals aan de hand van het dialoogmodel (zie de appendix):

- Op grond van het voorgaande overzicht, is in deze tabel eenmaal een horizontale telling gehouden hoe vaak de interventie van een wijkprofessional betrekking had op de vijf hoofdarmen en de tweeëntwintig subarmen van het dialoogmodel (niveau 2).
- Ook werd er een verticale telling gedaan waarmee inzichtelijk wordt gemaakt hoeveel subarmen van het dialoogmodel per afzonderlijke interventie verdisconteerd zijn in relatie tot de interventie-indicatoren.

Overzicht 2

Een 'score' van diverse elementen (gesprek-deelnemers-professionals) die spelen tijdens de interventies en samenhangen met het dialoogmodel (de onderzoekers hebben dit overzicht voor eigen gebruik gehanteerd):

- Op grond van de voorgaande overzichten, is in deze spreadsheet een horizontale telling gehouden hoe vaak en wat voor specifieke effecten de interventie had op de door de professional vooraf gehoopte invloed op het gesprek, de deelnemers en het eigen handelen versus de achteraf vastgestelde invloed op het gesprek, de deelnemers en het eigen handelen volgens wijkprofessional én onderzoeker. Deze telling maakt helder waar het meeste effect zat: op het gesprek, de deelnemers of de professionals en hoe 'hoop' en 'uitkomst' zich tot elkaar verhouden.
- Ook is er een verticale telling gedaan waarbij voor iedere afzonderlijke wijkprofessional zichtbaar wordt in welke mate de interventie impact had (niet besproken, niet meetbaar, waarschijnlijk, goed, enigszins, tegenvallend of slecht).

Per overzicht/tabel zullen we de belangrijkste inzichten bespreken. Er hebben in totaal zeven wijkprofessionals meegedaan aan dertien interventies (zie opnieuw Tabel B in de appendix):

- Professional A heeft vier interventies uitgevoerd in twee verschillende wijken in Den Haag.
- Professional B heeft een interventie uitgevoerd in een wijk in Den Haag.
- Professional C heeft een interventie uitgevoerd in een wijk in Den Haag.
- Professional D heeft een interventie uitgevoerd in een wijk in Den Haag.
- Professional E heeft twee interventies uitgevoerd in een wijk in Den Haag.
- Professional F heeft drie interventies uitgevoerd in drie verschillende wijken in Leiden.
- Professional G heeft een interventie uitgevoerd in een wijk in Rotterdam.

Inzichten uit Overzicht 1

De interventies hebben vooral een gehoopt effect, daadwerkelijk effect of vermeend effect op niveau 2 van het dialoogmodel (gesprek, deelnemers, professional). De kwestie of de effecten daadwerkelijk optreden of een vermeend karakter hebben, zien we bijvoorbeeld terug in de verschillende brillen die onderzoekers en wijkprofessionals opzetten bij het achteraf beoordelen van de effectiviteit van de uitgevoerde interventie. In algemene zin kunnen we zeggen dat wijkprofessionals hun eigen handelen wellicht iets positiever waarderen dan de onderzoekers dit doen, zowel vanuit de empirische bevindingen als de filosofisch-bestuurskundige metabeschouwingen. We komen hier uitgebreider op terug in paragraaf 3.6 (handelingsrepertoire van de wijkprofessional).

Daarnaast stellen wijkprofessionals vast dat hun beoogde interventie behulpzaam kan zijn om een positieve impact te creëren op niveau 1: de institutionele randvoorwaarden. Het gaat hierbij om zaken als: bewoners beter meenemen in het politieke spel, samen met burgers de tactiek naar de gemeente toe bepalen, een voorkeur hebben om op een fysieke locatie te vergaderen in plaats van via de mail of digitaal, de status van de dialoog bij de deelnemers helder maken (gaat het om een eerste kennismaking, inspreekmogelijkheid, brainstormsessie, etc.), structuur en frequentie van de overleggen samen met burgers afstemmen, samen reflecteren op democratische rollen en de consequenties daarvan, streven naar een representatieve afvaardiging van bewoners, etc.

Niveau 3 (resultaat, uitkomst en impact op het politieke proces) is volgens de wijkprofessionals en onderzoekers het minst goed meetbaar met betrekking tot de interventies. Een van de redenen hiervoor is dat een interventie natuurlijk slechts een momentopname betreft in een langduriger politiek proces. Als we echter kijken naar impact op microniveau (en niet het grotere democratische proces als geheel), zien de onderzoekers toch dat er wel enkele keren de wens wordt uitgesproken door een wijkprofessional dat er op niveau 3 impact plaatsvindt. Een community builder merkt bijvoorbeeld na haar tweede interventie op de hoop te hebben

dat deze de houding van de wijkvereniging positief zal bijsturen. Diezelfde community builder merkt na haar vierde (en tevens laatste) interventie op dat ze inderdaad een positief resultaat ziet: een actieve bewoner binnen diezelfde wijkvereniging heeft in latere gesprekken met haar aangegeven zijn (onvruchtbare) strijd met de gemeente te zullen staken. Onderzoeker en wijkprofessional concluderen echter samen dat het moeilijk meetbaar is of deze – in haar ogen positieve uitkomst – volledig toe te schrijven is aan de door haar uitgevoerde interventie. Een andere community builder tot slot, geeft ook aan impact op niveau 3 te willen creëren. Haar missie is om bewoners te stimuleren ambassadeur voor de wijk te worden, omdat “je als community builder mensen positief moet stemmen en erbij moet houden”. Ook hier weer is het de vraag of die ene interventie een druppel op de gloeiende plaat is geweest, of daadwerkelijk de doorslag heeft gegeven om bewoners te ‘emanciperen’ of ‘empoweren’.

Inzichten uit Tabel B (zie appendix)

De meeste interventies hebben betrekking op de hoofdarmen interactief (28 maal), constructief (12 maal) en de dialogische houding (11 maal). De interventies hebben in mindere mate betrekking op informatie (9 maal) en publiek belang (4 maal).

Interactief: hierin schuilt de grootste les voor alle wijkprofessionals. In het bijzonder wil men leren om vragen, doorvragen, samenvatten en luisteren beter onder de knie te krijgen en bij deelnemers te faciliteren (8 maal), beter te worden met *procedural rules* (8 maal) en zichzelf en de deelnemers meer duidelijkheid te geven op het gebied wie er wanneer aan het woord komt (8 maal). Opvallend is dat de subarm ‘openstaan om je mening te veranderen en risico’s te nemen’ door geen van de wijkprofessionals wordt genoemd als leerdoel. Wellicht speelt dit wat hen betreft meer bij burgers of zien ze zichzelf als professionals goed in staat om van standpunt te veranderen in een dialoog? De subarm *propinquity* wordt slechts

eenmaal genoemd. Het gaat hier om de manier waarop de zitplaatsen zijn geordend en in hoeverre er fysieke nabijheid wordt ervaren door de deelnemers. Het valt de onderzoekers op (al ten tijde van de observaties) dat hier vaak pragmatisch mee wordt omgesprongen door de wijkprofessionals: afhankelijk van de gereserveerde ruimte wordt er vaak een indeling gemaakt met een carré-achtige opstelling. Pas tijdens de door Covid-19 gestuurde onlinemetingen, zien we dat de kwestie van (het nabootsen van) fysieke nabijheid belangrijker wordt en daadwerkelijk als gemis wordt ervaren ten opzichte van de oude manier van vergaderen.

Constructief: het meest in het oog springt de subarm *mutuality* (het beseft dat wijkprofessional en burger de klus samen moeten klaren; wederzijds afhankelijk van elkaar zijn om zaken voor elkaar te krijgen). Van de zeven wijkprofessionals, speelt dit voor vier van hen een rol van betekenis. Het is vooral een terugkerend thema bij professionals die meerdere interventies uitvoeren. Opvallend daarbij is dat de wijkprofessional die in totaal vier interventies heeft uitgevoerd (een community builder), constructiviteit vooral belangrijk vindt om mee te experimenteren bij interventie 1 en 2, en bij interventie 3 en 4 met name extra inzet op aspecten van de dialogische houding en interactiviteit. Bij een wijkregisseur speelt *mutuality* in interventie 1 en 2 geen enkele rol, totdat hij de laatste interventie online moet uitvoeren en dit ineens wél een belangrijke uitdaging blijkt te zijn. Zijn leervraag is letterlijk “hoe kan ik het wij-gevoel ook online creëren”?

Dialogische houding: op alle subarmen wordt min of meer gelijkelijk gescoord, waarbij het vaakst wordt genoemd ‘reflectie’ en ‘ruimte’ creëren in de dialoog. We zien echter geen enkel leerdoel ten aanzien van equality en de omgang met oordelen. Dit wil niet zeggen dat deze zaken geen rol spelen in het werk van de wijkprofessionals, maar dat er kennelijk geen bewuste behoefte bij hen leeft om hierin dingen anders aan te pakken.

Informatie: de subarm *rationality* komt het meest voor, bij vier professionals is er op dit vlak sprake van een leerdoel. Interessant daarbij is dat dit géén leerdoel betreft van de community builders, maar wel voor een

medewerker sociaal beheer van een woningbouwcorporatie, twee wijkmanagers en een wijkregisseur (een vergelijkbare functie als wijkmanager). Hieruit zouden we kunnen opmaken dat het inzetten van argumenten en redenen waarom iets wel of niet kan (in het geven van informatie aan burgers), voor een community builder een minder grote rol speelt tijdens de gesprekken met burgers óf dat de community builders hierin geen spanning ervaren en er dus ook geen leerdoel aan wilden verbinden. Opvallend is daarnaast dat de subarm *experiential knowledge sharing* (het spreken vanuit ervaringskennis) alleen expliciet wordt genoemd als leerdoel door de medewerker sociaal beheer van een woningbouwcorporatie. Ten aanzien van zijn kennismakinggesprekken met nieuwe huurders, vindt hij het belangrijk om op deze manier de bewoners een welkom gevoel te geven. *Substantial balance* (een balans vinden tussen tegengestelde meningen) wordt slechts door twee wijkprofessionals (ieder een keer) benoemd. Ook daar zit kennelijk geen angel.

Publiek belang: deze hoofdarm wordt zoals gezegd slechts 4 keer verweven aan een leerdoel, alleen bij een community builder en een wijkmanager. Bij de wijkmanager is het goed te verklaren: ze is relatief nieuw in haar functie en moet het gesprek aangaan met een groep door de wol geverfde bewoners. Ze wil graag de neuzen dezelfde kant op krijgen over een nieuw actieplan (een wijkagenda). Deze zelfde wijkmanager stelt ook als enige van de wijkprofessionals een leervraag ten aanzien van *false references to the common good*: eigenbelang van bewoners mag wat haar betreft naast een gedeeld publiek belang staan.

Inzichten uit Overzicht 2

In de voorgesprekken is bij vijf van de zeven professionals duidelijk voorbesproken waar volgens hen het meest een gewenst effect lag: op het gesprek (proces, inhoud, uitkomst), de deelnemers (houding, gedrag, gevoel, overtuigingen), de wijkprofessional zelf (houding, gedrag, gevoel, overtuigingen) of een mix van deze drie. De meesten wensten een mix: effect op het gesprek wordt 8 maal genoemd, effect op de deelnemers ook 8 maal en effect op de professional zelf 6 maal. Hier zijn op zich nog geen baanbrekende conclusies uit te trekken.

Interessanter wordt het als we de gewenste effecten uit het voorgesprek vergelijken met hoe wijkprofessional en onderzoeker hier na de uitgevoerde interventie op reflecteren. Waar door sommige wijkprofessionals geen uitspraken werden gedaan over de gehoopte invloed op een van de drie aspecten, wordt daar in de nagesprekken alsnog aandacht aan besteed.

Het is vervolgens moeilijk te zeggen of bijvoorbeeld ‘goede resultaten’ ten aanzien van de effecten op gesprek, deelnemers of professional altijd gelinkt kunnen worden aan een vooraf duidelijk geformuleerde intentie om het op dit vlak beter te gaan doen. Om een concreet voorbeeld te noemen: een community builder doet in het voorgesprek geen duidelijke uitspraken over haar wens dat de interventie impact zou moeten hebben op de deelnemers. In het nagesprek merkt ze echter op wel degelijk een ‘positieve invloed’ op de deelnemers te hebben ervaren.

In het algemeen kunnen we zeggen dat van de 39 geturfde situaties (dertien interventies maal drie aspecten) er 15 keer een ‘goed’ wordt gescoord op een onderdeel. Dat is dus minder dan de helft van alle situaties. Daarbij moeten we wel vermelden dat van de 39 situaties, 3 aspecten niet duidelijk zijn nabesproken. Maar dan nog blijft 15 maal ‘goed’ steken op minder dan de helft. Wijkprofessionals lijken echter in het geheel positiever op hun uitgevoerde interventies terug te kijken dan deze kwantitatieve scores laten zien. Mogelijke redenen daarvoor, en verschillen tussen de blik van de onderzoeker versus de wijkprofessional, bespreken we in paragraaf 3.6 (handelingsrepertoire van de wijkprofessional).

Ook komt het voor dat er een vooraf gehoopt effect is, maar dat de interventie op dit punt een tegenvallend resultaat geeft. Dit zien we bij drie wijkprofessionals die vooraf hebben aangegeven een positief effect te willen creëren op het gesprek zelf, terwijl bij hen nadien wordt vastgesteld dat het effect tegenvalt. De redenen zijn meestal dat de interventie niet liep zoals gehoopt of dat de interventie in zijn geheel niet voldoende is uitgevoerd.

Een ronduit slecht resultaat (ten aanzien van het effect op de professional zelf) zien we maar een keer terug, bij een derde interventie in een rij van vier. In dat geval liep de interventie slecht of werd in zijn geheel nauwelijks tot niet uitgevoerd. Specifiek bij deze persoon gold dat het een wijkprofessional is die graag ‘ad hoc’ werkt en ondanks alle goede voornemens, in het moment zelf graag vast blijft houden aan deze vertrouwde stijl van werken.

Bij zes van de zeven professionals hebben we genoteerd dat er ten aanzien van sommige aspecten (gesprek, deelnemers, professional) een ‘enigszins’ positief resultaat is geboekt. We kunnen hier vaststellen dat tijdens de interventie sommige dingen wel goed gingen en andere minder. De wijkprofessional heeft in de gespreksvoering op grond van de voornemens uit het voorgesprek zaken aangepast, maar blijft ook deels oude werkwijzen hanteren.

Lastiger zijn de categorieën ‘waarschijnlijk effect’ en ‘niet meetbaar effect’. Bij twee professionals zien we dat er ten aanzien van het gesprek en de deelnemers een waarschijnlijk positief effect is opgetreden. In het verlengde hiervan ligt het oordeel ‘niet meetbaar’: dit wordt door de onderzoeker slechts een maal genoteerd, bij de vierde en laatste interventie van een community builder ten aanzien van het aspect ‘effect op de deelnemers’.

3.2 GESCHIEDENIS EN ACHTERGRONDEN VAN HET WERK VAN DE WIJKPROFESSIONAL

Wij achten het van belang om dieper in te gaan op ‘het grotere plaatje’ waarbinnen de wijkprofessionals uit dit onderzoek hun interventies hebben uitgevoerd, omdat we daarmee menen meer zinnige uitspraken te kunnen doen met betrekking tot de vragen:

- a) Hoe de drie niveaus van het dialoogmodel met elkaar ‘oscilleren’ (onderling een slingerbeweging maken);
- b) Hoe het zit met het ‘interventie-leereffect’ bij de wijkprofessional en hoe we het verschil in perceptie op de uitkomsten tussen onderzoekers en wijkprofessionals kunnen verklaren.

Literatuurstudie laat zien dat het werk van wijkprofessionals een lange en complexe historische en institutionele achtergrond kent, die van belang is voor een goed begrip van zowel de mogelijkheden en perspectieven van hun werk, als van de spanningen en dilemma’s die zich hierin voordoen.

Al zo’n beetje een eeuw bestaat er in Nederland opbouwwerk. Hoewel het ook samengaat met of geïnitieerd wordt vanuit particulier initiatief, wordt het gesubsidieerd door de rijksoverheid vanwege zijn pacificatiefunctie – het functioneert, zoals Broekman (1998: 9) het uitdrukt, binnen een ‘beschavingsoffensief’ waarbij deelnemers worden gezien als op te voeden individuen, met de middenklasse burger als model en norm. Opbouwwerk is, vooral na de Tweede Wereldoorlog, in eerste instantie gekoppeld aan het fenomeen van stadsvernieuwing: zij richtte zich op de sociale kant van fysieke ingrepen in de ruimtelijke structuur van de stad. Het gaat onder meer om achterstandsbestrijding, ondersteuning van vrijwilligerswerk, en tegengaan van marktwerking waar die zwakkere groepen benadeelt. Door de autoriteiten wordt het gezien als middel om maatschappelijke tegenstellingen af te vlakken en daarin constructief te bemiddelen (Broekman 1998: 9). In de jaren 60 en 70 raakt het opbouwwerk sterk verder geïnstitutionaliseerd, gesubsidieerd en geprofessionaliseerd, veelal in de vorm van ‘projectmatig werken’. Ondanks het enigszins radicale imago gaat het vooral om educatie en informatie in het contact tussen burgers en (ambtenaren van de) overheid.

In de jaren 70 zien we een tweedeling in het opbouwwerk voortschrijden tussen een primair coördinerende rol en een meer activistisch verbeteren van levensomstandigheden van bewoners; dit laatste mede in het licht van de sterk opkomende emancipatie, waardoor overheidsplannen niet meer zomaar worden aanvaard, en kritisch worden bevestigd. De eerste rol kan worden gekarakteriseerd als ‘het verrichten van hand- en spandiensten in het kader van de gedecentraliseerde politiek-bureaucratische welzijnsplanning’, de andere als ‘het bieden van organisatieadvies en -bijstand aan bewoners in het kader van de stadsvernieuwing’ (Broekman 1998: 13).

Vanaf de jaren 80 wordt dit type werk aan decentrale overheden overgelaten, mede onder invloed van ideologiekritiek op welzijnswerk van met name filosoof Hans Achterhuis. Het raakt daardoor in toenemende mate gedifferentieerd en versnipperd. Opbouwwerk werd in toenemende mate opgenomen binnen brede welzijnsinstellingen. De lokaal politieke context veranderde eveneens. Niet alleen bleken ambtenaren steeds beter opgeleid te worden, maar de politiek verantwoordelijke bestuurders wisselden hun autoritaire optreden uit de vorige perioden steeds meer in voor overleg en inspraakmanagement. Het opbouwwerk ging zich meer richten op samenwerking met hardere sectoren, zoals arbeidsmarkt, justitie en onderwijs. Inzet was daarbij een betere positie voor kansarmen te realiseren. Deze veranderingen impliceerden een zwaarder accent op communicatie- en interactievaardigheden van de werkers (Broekman 1998: 15).

In de jaren 90 zien we ontwikkelingen als Sociale Vernieuwing en Grote Stedenbeleid. Opbouwwerk wordt (nog) sterker ingepast in de ‘new public management’ logica van projectmatige verantwoording en verslaglegging. Terwijl opbouwwerk zich in de jaren 70 vooral bezighield met belangenconflicten tussen bewoners en instanties, wordt (lokaal) burgerschap nu als tamelijk vreedig voorgesteld. Burgers zijn één; professionals hebben de opdracht nabij te komen, vertrouwen te (her)winnen en gezag te ontleen aan empathie, nabijheid en persoonlijke kennis. In lijn met de nu overheersende (neo)liberale opvattingen moeten burgers minder van de overheid verwachten, en voor zichzelf en elkaar zorgen en zo ‘zelfredzaam’ zijn (Tonkens e.a. 2018).

In zijn boek *Gulzig bestuur* spreekt bestuurssocioloog Willem Trommel (2018: 75) van ‘new social governance.’ Dit omvat verplichte inburgering, probleemwijkoperaties, beleidsvorming in netwerken, en het formuleren van een samenbindende Nederlandse nationaliteit. Gesproken wordt van de ‘herovering van het publieke domein’, met kerntaken voor actoren als buurtregisseurs, stadsmariniers, en frontliniewerkers. Van burgers wordt een nieuw soort ‘actief burgerschap’ verwacht. New social governance is de technologie die wordt ingezet om wijken nieuw ‘samenleven’ in te blazen. Trommel ziet hier vier strategieën: financiële verleiding, ketenvorming, bevordering van actief burgerschap, en harde interventie. Financiële verleiding geschiedt primair via subsidies. Vervolgens wordt geïnvesteerd in het smeden van samenwerkingsverbanden tussen woningcorporaties, politie, scholen, welzijnsinstellingen, buurtcomités, winkeliersverenigingen, gemeentelijke autoriteiten en burgers – zogenaamde ‘ketenvorming’. De ketens dienen het algemeen belang; ze werken probleemoplossingen uit en zien er vervolgens ook op toe dat burgers weer oog voor elkaar krijgen (Trommel 2018: 83-84).

In de bestuurskundige literatuur vinden we overigens een nog veel bredere waaier aan functie- en beroepsomschrijvingen die in het werk van wijkprofessionals in de afgelopen decennia is ontstaan. Die waaier vangt aan, zoals in het Urban Intermediaries Working Paper (in het Engels) opgesomd, met Lipsky’s bekende ‘street level bureaucrats’ in 1980 en aanduidingen als ‘policy entrepreneur’ en ‘reflective practitioner’, en omvat ‘boundary spanners’, ‘community leaders’, ‘everyday makers’, ‘hybrid planners’, ‘frontline workers’, ‘collaborative capacity builders’, ‘social entrepreneurs’, institutional entrepreneurs, ‘street level policy entrepreneurs’, ‘dual intermediaries’, ‘everyday fixers’, ‘civic entrepreneurs’, ‘civic engagement practitioners’, ‘community engagement professionals’ en ‘public engagers’ (Smart Urban Intermediaries 2018: 4 en Escobar 2019: 180). Daarnaast bestaan er ook meer typologische indelingen, zoals: (voor actoren in urban regeneration networks) ‘network enthusiasts’, ‘activists’, pragmatists’, en ‘opponents’, en (voor community leaders) ‘career activists’ en ‘community godfathers/mothers’.

Welke factoren zijn het meest verantwoordelijk voor succes van de projecten waarin burgers participeren? In het kader van burgerinitiatieven blijkt het volgende (Igalá, Edelenbos en Van Meerkerk 2019). Het vaakst genoemd worden: een divers netwerk draagt bij aan (zelf)organisatie; organisatievermogen (dat bijdraagt aan interne infrastructuur en financiële continuïteit); ondersteuning door de overheid; respectievelijk ondersteuning vanuit de non-profit sector. Iets lager scoren verder democratische aspecten, leiderschap en de strategische aspecten van de initiatieven. Lastig kwantitatief te bepalen is in hoeverre deze daadwerkelijk invloed hebben. Redelijk duidelijk is dat een relatief grote invloed hebben: organisatievermogen en overheidssteuning. Ook leiderschap is belangrijk, al is hier te weinig duidelijk over de uiteenlopende stijlen van leiderschap. Democratische aspecten spelen een relatief geringe rol, hoewel de auteurs relatief positief zijn over de democratische meerwaarde van burgerinitiatieven en noemen daarbij dat burgers investeren in besluitvormingsprocessen die mede participatie en consultatie van bewoners omvatten, alsmede het delen van informatie, en transparantie inzake interne kwesties en besluitvorming.

Volgens burgerschapsonderzoeker Evelien Tonkens zijn hedendaagse wijkprofessionals maar weinig gericht op het overbrengen van beleid, burgerschap en politieke vormen. “Wijkprofessionals leggen niet uit hoe het beleid is veranderd en wat er dus van burgers verwacht wordt. Ze organiseren geen voorlichtingsavonden waarop de wethouder komt uitleggen waarom de oude vormen van burgerschap niet meer gewenst zijn en wat de visie van de overheid dan nu is. Ze organiseren daar ook geen inspraaksessie over” (Tonkens e.a. 2018: 57). Eerder werken ze via ‘gevoeligmakende beleidstechnieken’, waarbij een appèl wordt gedaan op verlangens, wensen en emoties. Belangrijke voorbeelden van zulke beleidstechnieken zijn ‘voorleven’ en ‘prijzen’: het tonen van gewenste emoties zoals zorgzaamheid, en uitbundig prijzen wanneer burgers zulk gewenst gedrag vertonen.

Actief burgerschap is volgens Tonkens vaak niet spontaan, maar een product van (door de overheid bevorderde of zelfs geregisseerde) interactie tussen overheid en burger.

Lokale beleidsnota’s over lokale burgerinitiatieven bijvoorbeeld gaan er tegenwoordig meestal vaak vanuit dat burgerinitiatieven een product van interactie zijn. De vraag is meestal niet meer hoe de overheid zich zo snel mogelijk kan terugtrekken, maar hoe de interactie tussen burgers en bestuur het beste gestalte kan krijgen. En als het over onderlinge zorg gaat, is men druk in de weer met steunpunten, loketten, prijzen, cursussen, contact-websites en wat men maar kan bedenken om ‘spontane hulp’ te steunen en te stutten (Tonkens 2018: 1).

Wijkprofessionals vandaag de dag werken mede in de context van het overheidsbeleid ter bevordering van burgerparticipatie, zelfredzaamheid en dergelijke. De gemeente Den Haag heeft in 2018 specifiek acht ‘community builders’ aangesteld. Zij worden geacht door versterking van publieke interactie bij te dragen aan veiligheid en vertrouwen in de wijken, en aan de veerkracht van wijkbewoners (Burggraaff 2019: 5). Ze onderscheiden zich net als opbouwwerkers van (gewone) ambtenaren door outreach: ze spreken mensen aan en brengen ze met elkaar in contact; ze zoeken aansluiting bij bestaande netwerken, of gaan het gesprek aan in een portiek. De andere wijkprofessionals van het stadsdeelkantoor gaan ook de wijk in, maar deze aanpak heeft vooral de kenmerken van wijkgericht werken (Burggraaff 2019: 39).

Tussen de benadering van opbouwwerker en community builder bestaan echter ook duidelijke verschillen. De opbouwwerker is veel aanwezig in de wijk, opereert vaak via sleutelfiguren in een straat, en richt zich meer specifiek op zwakkere groepen. Zij verdiept zich daartoe ook in beleid, en subsidieaanvragen (Burggraaff 2019: 6, 38). De community builder richt zich op het bevorderen van publieke interactie en legt de verbinding tussen burger en overheidsorganen. De community builder moet daarbij ‘korte lijntjes’ onderhouden, dat wil zeggen buiten bestaande kaders van verantwoording en hiërarchie om kunnen gaan. Omdat ‘verbinden’ een ‘kerntaak’ is, behoort ‘vergaderen’ mede tot de ‘kerncompetenties’ van de community builder (Burggraaff 2019: 41).

Burggraaff typeert de lastige positie van de community builder als volgt. Uit de beleidsstukken op grond waarvan deze moet werken, valt moeilijk op te maken wat 'participatie' en 'sociale cohesie' eigenlijk zijn, en wat je moet doen om deze te bevorderen. Wie moeten er participeren, en aan wat? Verder is er steeds minder sprake van een directe koppeling tussen 'community' en 'wijk': 'community' is ten eerste een fluïde begrip, en ten tweede bestaan er binnen een wijk meerdere 'communities'. Ten derde worden community builders gezien als opbouwwerkers, terwijl ze dat niet zijn; ook worden zij gezien als onafhankelijke professionals, terwijl zij (ook) gemeenteambtenaar zijn (Burggraaff 2019: 45).

Tot slot zien we dat in het werk van de community builder niet of nauwelijks een politieke, beleidsmatige of democratische dimensie aanwezig is. In de advertentietekst voor community builders in Den Haag worden bijvoorbeeld als competenties genoemd: 'adviseert, signaleert, onderhandelen, flexibiliteit, creativiteit, omgevingsbewustzijn, samenwerken, zelfstandigheid, resultaatgerichtheid' (Burggraaff 2019: 54).

Naar aanleiding van het Haagse Hogeschool-onderzoek in het Laakkwartier in Den Haag schrijft Maarten Haverkamp (2020) dat de opbouwwerker weliswaar een op professionaliteit gebaseerde, onafhankelijke positie heeft – anders dan bijvoorbeeld professionals in dienst van onderwijs, politie, zorginstellingen etc. – maar dat zij uiteindelijk worden afgerekend op basis van output gekoppeld aan vooraf bepaalde doelstellingen en dat zij worden betaald vanuit de gemeente. Zij zijn in feite de uitvoerders van een door de gemeente aanbestede opdracht.

Vanuit hun functieprofiel moeten ze bewoners sterker maken en uiteindelijk zelfstandig. Maar feitelijk, meent Haverkamp, worden opbouwwerkers ingezet om bewoners te werven om taken van de overheid uit te voeren. Vaak komt het erop neer dat opbouwwerkers bewoners werven om taken voor de overheid uit te voeren binnen beleidsdoelen. Dit wordt het initiëren van bewonersinitiatieven genoemd. Omdat ze alleen uren kunnen schrijven als een overheidsdoel wordt gerealiseerd, nemen ze juist zelf de regie, in plaats van bewoners primair te ondersteunen en te faciliteren. Opvallend is echter dat opbouwwerk en hun

management het toch iedere keer wel hebben over bewonersinitiatieven en het in hun kracht zetten van bewoners, dit terwijl het gaat over overheidsbeleid waar bewoners helpen het beleid uit te voeren (Haverkamp 2020: 73-74). Opbouwwerkers houden zich inderdaad niet met bewonersinitiatieven bezig en moeten zichzelf 'empoweren' om als professional een rol te kunnen vervullen binnen de nieuwe samenleving. Hoe die er dan ook uit zal gaan zien en dus niet als werknemer binnen een uitvoeringsorganisatie zoals nu het geval is. Haverkamp (2020: 75) vat de situatie naar aanleiding van een overleg tussen opbouwwerkers, verantwoordelijke ambtenaren en bewoners in 2018 als volgt samen: bewoners vinden dat de opbouwwerker een ondersteunende of meedenkende rol moet hebben bij burgerinitiatieven en dat het eigenaarschap van burgerinitiatieven bij de bewoners ligt. De verantwoordelijke ambtenaar vindt dat er sprake is van burgerinitiatieven omdat de 'trigger' om beleid te maken voor een topic waarin de bewoner als vrijwilliger participeert vanuit de bewoners komt. De opbouwwerker vindt enerzijds dat hij bewonersinitiatieven ondersteunt door bewoners in hun kracht te zetten maar anderzijds bewoners juist onvoldoende 'empowert'.

Concluderend kunnen we het volgende zeggen. De functie of rol van 'wijkprofessional' kent een diversiteit aan achtergronden en invullingen, die mede historisch is gegroeid, of bepaald. Een blik op die geschiedenis laat zien dat er zowel een grote variëteit is in typen wijkprofessionals, als grote historische veranderingen en transformaties in de rol die deze wordt geacht te vervullen. Voor ons onderzoek is vooral van belang: de positie die de wijkprofessional inneemt ten opzichte van het openbaar bestuur – dat is doorgaans de gemeente, of betreffen specifieke gemeentelijke diensten of functionarissen, en daarnaast het onderscheid in functie- en rolvulling van opbouwwerker en community builder. De wijkprofessional is bij uitstek een intermediair, die probeert verbindingen te leggen tussen groepen met verschillende posities en belangen. In de praktijk van het werk in de buurt toont de wijkprofessional zich primair als belangenbehartiger van bewoners, maar tegelijk is zij in belangrijke mate gebonden aan randvoorwaarden en beleidsvoornemens van de gemeente. In hoe een wijkprofessional in dit spanningsveld opereert, kunnen we vaak zijn of haar specifieke achtergrond - community builder of opbouwwerker - terugzien. De community builder is er meer op gericht om ver-

bindingen te leggen tussen burger en bestuur ('de burger te binden aan de overheid'), terwijl de opbouwwerker zich eerder de vraag stelt hoe initiatieven van bewoners kunnen worden gerealiseerd en hun belangen kunnen worden behartigd.

Over het spanningsveld kan op grond van literatuuronderzoek het volgende worden gezegd:

- Wijkprofessionals werken vaak meer vanuit persoonlijke inspiratie en capaciteit ('enthousiasme voorleven') dan vanuit overtuigingen of capaciteiten met betrekking tot maatschappij of democratie;
- Burgerinitiatieven zijn vaak verkapte overheidsinitiatieven, waarbij burgers in feite tot onbezoldigde uitvoerders van overheidsbeleid worden gemaakt;
- Organisatievermogen en overheidsondersteuning zijn belangrijker voor effectiviteit (enigszins afhankelijk van hoe dit wordt gedefinieerd) dan bijvoorbeeld democratisch gehalte of doelstelling;
- Bevordering van democratische vermogens of procedures is zelden onderdeel van de activiteiten van wijkprofessionals, dit mede als uitvloeisel van het bovenstaande.

3.3 THEORIE VAN HET DEMOCRATISCH PROCES: NIVEAUS, TEGENPUBLIEKEN, KERN/PERIFERIE

Het uitgangspunt van het onderzoek Publieke Dialogen #goedgesprek is een democratisch dialoogmodel, dat drie niveaus omvat (institutionele randvoorwaarden, kernaspecten van een dialoog en politieke impact). Het dialoogmodel hebben we gebruikt om inbreng en resultaten van de wijkdialoog te analyseren. Dit door eigenschappen en dynamiek van de dialoog te bestuderen op het niveau van de wijkprofessionals, de bewoners en het gesprek zelf. Nadere reflectie op de resultaten en verder literatuuronderzoek heeft tot de overtuiging geleid dat de toepassing van dit model op de wijkdialoog relevanter en meer valide wordt door dit te situeren in een breder begrip van het democratisch proces.

We onderscheiden daartoe tussen meer formele en meer informele niveaus van het democratisch gesprek. Het model is het meest 'direct' van toepassing op de meer formele niveaus, zoals de democratische interactie en procedures in het parlement. In de meer informele sfeer van een wijkbijeenkomst zijn democratische attitudes en procedures niet afwezig, maar hebben ze een minder directe en expliciete vorm. In zulke bijeenkomsten zien en ervaren we als het ware het 'voorportaal' van de democratische dialoog: een minder gestructureerde en minder 'gedisciplineerde' vorm.

De deelnemers aan een dialoog op wijkniveau praten en interacteren op een ruigere en minder georganiseerde manier dan de parlementariërs in Den Haag, of de leden van de gemeenteraad. Deels is dit te verklaren doordat de deelnemers aan zo'n dialoog op wijkniveau in mindere mate beschikken over vaardigheden, competenties en wellicht ook interesse om zo'n dialoog op een formele manier te voeren. Maar het is anderzijds ook te rechtvaardigen, doordat in de wijkdialoog weliswaar veel wordt gecommuniceerd en afgestemd, en voornemens worden geformuleerd, maar geen uitkomsten in politieke zin kunnen worden gegarandeerd. Er is immers geen direct contact en geen formele relatie met politiek verantwoordelijke functionarissen.

In plaats daarvan spreken bewoners met wijkprofessionals en vertegenwoordigers van gemeentelijke diensten of bijvoorbeeld woningcorporaties. Die zijn in dienst van de overheid, of daarmee nauw verbonden, en vertegenwoordigen gemeentelijke diensten, en ze zijn geïnvolveerd in de relevante

bestuurlijke processen. Maar ze dragen geen politieke verantwoordelijkheid, en kunnen maar in beperkte mate toezeggingen doen. De formelere versies van de democratische dialoog zijn daar echter wel op ingesteld. Het is dus logisch en ook zinvol dat zo'n dialoog op lokaal niveau andere karakteristieken en 'deugden' kent dan op centraal niveau. Waarbij er ook nog verschillen zijn in de diverse functies; een community builder heeft een meer vrije rol dan een wijkmanager. Daarnaast hebben ambtenaren sowieso een andere rol en werkwijze dan de politieke vertegenwoordiging en de daarbij behorende protocollen en manieren van communiceren.

Verder is de informele dialoog niet slechts een 'gebrekkige' versie van de 'echte', meer formele dialoog. Het is juist ook van groot belang voor de democratie dat ook op lokaal niveau, en dus op minder geformaliseerde en 'nette' wijze, een vorm van democratische dialoog wordt geïmplementeerd. We hebben meerdere vormen en niveaus van democratische dialoog nodig. Met andere woorden: niet alleen is het om praktische redenen lastig of onmogelijk om in wijkbijeenkomsten eenzelfde niveau van democratische dialoog te bereiken als in gemeenteraad of parlement, het is ook om theoretische redenen niet eens wenselijk.

De praktijk van de deliberatieve democratie, of democratische dialoog, moeten we ons voorstellen als opgebouwd uit verschillende niveaus. Op het 'bovenste' niveau gelden formele regels voor dialoog maar ook formele regels voor verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid; dit is het niveau van bijvoorbeeld parlement en gemeenteraad. Op het 'onderste' niveau, het straatniveau zogezegd van bijvoorbeeld wijkbijeenkomsten, gaat de discussie er informeler aan toe. Dit maakt meer soorten uitlatingen, meer vormen van uitwisseling binnen een minder strikte orde mogelijk; hiermee gepaard gaan minder directe en minder duidelijke vormen van verantwoording en aansprakelijkheid.

We kunnen ons één of meerdere tussenniveaus voorstellen tussen het meest formele 'topniveau' en het 'grass roots-niveau' van de wijkbijeenkomst. Voor ons doel hier hoeven we daar niet verder op in te gaan. Wel is het goed om te vermelden dat de bewoners, of andere betrokkenen, die we op deze niveaus aantreffen, kunnen aanduiden als 'tegenpublieken' – 'tegen', omdat ze 'tegen-

gas' geven aan de formele dialoog in parlement of gemeenteraad. Niet omdat ze die proberen te frustreren of doorkruisen, maar meer in de zin van 'tegengeluid': in de tegenpublieken wordt op een andere wijze stem gegeven aan politieke opvattingen. Niet altijd even gepolijst en gestroomlijnd, maar juist daardoor ontstaat de mogelijkheid om iets op tafel te krijgen dat in het meer 'officiële publiek' niet in beeld komt.

Dat wil niet zeggen dat meteen alles wat in tegenpublieken ter sprake komt, ook onderwerp van gesprek en besluitvorming zou moeten worden. Dan zouden we een soort van directe, of misschien zelfs populistische politiek in het leven roepen. Groep de Mos/Hart voor Den Haag is hier een concreet voorbeeld van. Deze partij zit heel dicht op de praktijk, in interactie met de 'gewone burger' vanuit haar politieke functie. Anders dan in de populistische politiek gebeurt, moeten we ons de verschillende niveaus voorstellen als gescheiden door 'sluizen', of 'filters'. Het bereiken van een bepaalde mate van formalisering en organisatie van de democratische dialoog betekent dat zo'n 'sluis' kan worden gepasseerd. Wat daarvoor precies aan kwaliteiten en vaardigheden is vereist, kan niet precies en formeel worden vastgelegd; zou dat wel kunnen en feitelijk gebeuren, dan zouden we ons sowieso al op het hoogste niveau van de democratische dialoog moeten bevinden.

In de verslagen van de wijkbijeenkomsten (zoals beschreven in diverse afzonderlijke deelrapporten) treffen we frequent discussie en conflict aan over de status van de dialoog, namelijk over toezeggingen (van de zijde van de overheid) en commitments (van de zijde van bewoners). Dat lijkt misschien improductief gesteggel, maar vanuit democratie-theoretisch perspectief kunnen we hier concluderen dat zulke controverses behoren tot de aard van de democratische dialoog zelf. Discussies vinden niet simpelweg plaats op een eenduidig vaststelbaar en constant niveau van de democratische dialoog. Ze bestaan mede uit meningsverschil over het niveau waarop men zich bevindt, of zou moeten bevinden. Dit meningsverschil is ook 'performatief', dat wil zeggen dat zo'n discussie zelf ook mede bepaalt op welk niveau men opereert, in plaats van dit louter te constateren.

Een verwante, maar toch ook op zichzelf belangwekkend en zelfs cruciaal punt van frictie in de bijeenkomsten is die tussen ambtenaar en bewoner. Of anders gezegd, die tussen professional en amateur. Ambtenaren die bij een bijeenkomst aanwezig zijn vertegenwoordigen een gemeentelijke dienst, en hebben daarmee een duidelijke status als vertegenwoordiger van de overheid. En daarmee ook als professional: iemand die niet alleen kennis van zaken en procedures heeft, maar ook wordt betaald om dit te hebben. Dit geldt ook voor andere wijkprofessionals uit ons onderzoek, zoals bijvoorbeeld het verschil tussen de manager van een woningcorporatie versus de wijkbeheerder van een appartementencomplex. Zij zijn evenzeer professional, maar in hoeverre zij als geallieerd met de gemeente of overheid moeten worden aangemerkt, is niet helemaal duidelijk – voor bewoners, maar ook niet voor ter zake kundigen overigens.

Daarnaast, of daartegenover, zijn er de bewoners. Het gaat in de bijeenkomsten over hun wijk, hun problemen en hun belangen, maar zij worden niet betaald om zich daar mee bezig te houden en hebben in beginsel geen speciale kennis van zaken. Daardoor staan zij inhoudelijk op een achterstand ten opzichte van de professionals, maar er manifesteert zich in de bijeenkomsten ook een verschil in status en profijt. Het verschil in kennis kunnen we duiden als een tegenstelling tussen systeemwereld (ambtenaar) en leefwereld (bewoner); in ons dialoogmodel ook wel uitgedrukt als een tegenstelling tussen het uitdragen van ‘rationality’ van de wijkprofessional (het geven van informatie op het gebied van subsidies en procedures) versus de ‘experiential knowledge sharing’ van de bewoner (praten vanuit de eigen ervaring, bijvoorbeeld over het afval op straat of een zelf waargenomen toename van criminaliteit in de buurt).

De bemiddelende wijkprofessional neemt in beide opzichten een bijzondere positie in. Zij is professional, ook in de zin dat zij in dienst is van de gemeente. Maar tegelijk is eigenlijk de inhoud van haar betaalde functie om zich eerder op te stellen als (‘actieve’) burger, of bewoner, dan als ambtenaar. We zien deze typering vooral terug in het functieprofiel van de community builder. Dit type wijkprofessional vertegenwoordigt beide kanten, waarbij zij qua activiteit en ideologie meer aan de kant staat van de bewoner, maar qua

wijze en begrip van opereren (‘netwerken’) meer aan de kant van de overheid opereert. Een community builder uit ons onderzoek merkt in dat kader op: “participatie is een kutwoord, want als bewoner participeer je altijd”. Ze meent ook dat haar collega-ambtenaren op het stadhuis dit nu pas inzien (en daarmee zegt ze indirect zelf een andere rol te hebben, want zij begrijpt dit al veel langer).

In positieve zin merken we op dat specifiek het type bemiddelende wijkprofessional (de community builder) vaak wél in staat is om net als de bewoners te spreken vanuit ‘experiential knowledge sharing’ (de leefwereld), waardoor professional en burger evident elkaars taal spreken. Er is een gedeelde blik op de wereld, gedeeld jargon. Het spreken vanuit ‘experiential knowledge sharing’ zien we bijvoorbeeld ook terug bij wijkagenten, hoewel zij geen deel uitmaakten van onze interventies (maar wel vaak aan tafel zaten tijdens de diverse geobserveerde wijkgesprekken).

In negatieve zin zien we dat een tussenpositie zoals die van de bemiddelende wijkprofessional onvermijdelijk ook vaak ambigue en lastige situaties met zich meebrengt. Er kunnen spanningen ontstaan rondom de professionaliteit van de wijkprofessional. Bewoners waarderen het enerzijds dat deze het voor hen op lijkt te nemen, maar zien ook – meer of minder expliciet – dat dit niet alleen een rol is, maar ook een betaalde rol. Ook dat kan tot wrijving leiden. Uit de nagesprekken met dergelijke wijkprofessionals blijkt bovendien dat ze het soms lastig vinden om niet op de stoel van de burger te gaan zitten: twee community builders en een wijkmanager uit ons onderzoek gaven aan vaak moeite te hebben met de ‘stroperige creativiteit’ van de burger, en dat zij daarom graag zelf ideeën en adviezen willen opperen zodat de synergie in de gesprekken wordt bespoedigd, ze de burger graag woorden in de mond willen leggen als deze zich niet goed of snel genoeg uitdrukt en ze bovendien met enthousiast elan de burger willen overtuigen van bepaalde (door de wijkprofessional) optimaal gedachte routes of besluitprocedures. Van belang is hier tenslotte dat we ook de omgekeerde situatie regelmatig zien: de bewoner die weliswaar amateur is, maar zelf vergader- en organisatiekundigheid heeft ontwikkeld – kennis van zaken, netwerk, discussievaardigheid, en meer. Zo’n door de wol geverfde bewoner kan daarmee

in verschillende opzichten wedijveren met de aanwezige professionals, in het bijzonder met de wijkprofessional. We zien dit deels geïnstitutionaliseerd in de wijkraad (ook wel wijkberaad of wijkvereniging), een geformaliseerd en enigszins georganiseerd (en gesubsidieerd!) orgaan dat tot op zekere hoogte het bewonersequivalent vormt van de status van de wijkprofessional. Dergelijke ‘geprotoprofessionaliseerde’ burgers (vgl. Brinkgreve, Onland en De Swaan 1979) worden door de wijkprofessionals met een scheef oog aanschouwd: enerzijds vormen zij het gewenste resultaat van politieke ‘emancipatie’ en ‘burgerparticipatie’, anderzijds kunnen hun ‘bijdehante trekken’ soms op de zenuwen van de wijkprofessional werken, die dergelijke bewoners vaak als ‘dominant’ typeren. We zien ook dat het juist deze ‘geprofessionaliseerde burgers’ zijn waardoor soms (onbewuste en/of onbedoelde) rolwisselingen optreden in het democratische spel dat tijdens een wijkdialoog wordt gespeeld. We zullen hier enkele voorbeelden van geven in paragraaf 3.5.

3.4 GRASSROOT LEVEL DEMOCRATIE: DE EMPIRIE VAN DE WIJKDIALOOG

In deze paragraaf maken we gebruik van onze analyses van de interventieverlagen naar aanleiding van de wijkbijeenkomsten om te laten zien hoe de hierboven geformuleerde theoretische en institutionele inzichten in de werkelijkheid van de wijkdialoog tot uitdrukking komen. Er zijn hier twee niveaus van analyse: enerzijds een interpretatie gebaseerd op een meer directe toepassing van het dialoogmodel, anderzijds een interpretatie op basis van het ruimere theoretische begrip van de democratische dialoog. We hopen hiermee de wijkdialoog beter te begrijpen dan die zichzelf begrijpt – om het klassiek hermeneutisch uit te drukken. Uit het voorgaande kunnen we een aantal belangrijke inzichten destilleren.

- De wijkprofessional kent niet één, maar meerdere gezichten en identiteiten. Een hele waaier aan profielen en identiteiten heeft zich nationaal maar ook internationaal ontwikkeld – een diversiteit die al aangeeft dat functie en werk van de wijkprofessional niet eenvoudig en eenduidig zijn te beschrijven en vast te leggen. In de Zuid-Hollandse context van ons onderzoek (Rotterdam, Den Haag en Leiden) herkennen we vooral de profielen van de community builder en van de wijkmanager/wijkregisseur, die niet op identieke wijze in het veld staan en ook qua zelfopvatting van elkaar verschillen. De community builder is vooral gericht op verbinding tussen bewoners en overheid ('binding van de burger aan de overheid'), terwijl de wijkmanager/wijkregisseur meer optreedt als vertegenwoordiger van een gemeentelijke dienst, of een gemeentelijk belang.

- Aansluitend daarbij is er het spanningsveld waarin iedere wijkprofessional opereert. Sowieso behoort tot haar taakomschrijving dat zij zonder duidelijke eigen status moet bemiddelen tussen burger en bestuur, en in dat opzicht vaak 'tussen twee vuren' staat. Maar net als de burger functioneert de wijkprofessional vooral als verlengstuk van het openbaar bestuur; ook wordt zij net als de bestuursambtenaar afgerekend op 'resultaten' (zoals die worden geformuleerd vanuit het beleidskader van de gemeente). Dit strijdt echter met de zelfopvatting van de wijkprofessional, die zichzelf minstens evenzeer 'aan de kant van de burger' positioneert. Dat geldt nog in sterkere mate voor de community builder dan voor de wijkmanager.

- Het functioneren van de wijkprofessional in de buurtbijeenkomsten hoeft niet zozeer gericht te zijn op, of te resulteren in, het bevorderen van aspecten van democratische dialoog. Eerder beoogt zij burgers te ondersteunen, of 'resultaten te boeken'. De democratische dialoog heeft vooral te maken met de wijze waarop burgers onderling in gesprek gaan, en (al dan niet) tot overeenstemming komen, zonder 'bevoogding' van buitenaf. Hier doen we er goed aan ons te realiseren dat in de setting van het wijkoverleg het niet goed mogelijk, en deels ook niet wenselijk, is om een democratische dialoog in volle omvang te realiseren. Daarvoor ontbreken voorwaarden als representativiteit en/of afspiegeling (namens wie spreken de aanwezigen?) en verantwoordelijkheid respectievelijk 'aansprakelijkheid': de aanwezige gesprekspartners zijn geen formele verantwoording schuldig aan de aanwezige burgers. De buurtdialoog blijft een informele vorm van gesprek. We moeten dus ook het optreden van de wijkprofessional in dat kader zien. Op het niveau van de wijkdialoog is een andere vorm, of niveau, van democratie aan de orde dan in de Tweede Kamer of gemeenteraad. We moeten er dus ook andere normen voor aanleggen.

- In de wijkdialoog zien we vaak een strijd worden uitgevochten, impliciet of expliciet, rondom de status van professional en die van amateur. Verlangens en eisen die worden uitgesproken naar beide zijden – van burger richting wijkprofessional en vice versa – zijn vaak gerelateerd aan een bevestiging van, of een kritiek op, deze status. We hebben hier te maken met een lastige maar onvermijdelijke dynamiek. Enerzijds gaan bewoners die vaak participeren en daarin vaardigheden hebben ontwikkeld, in de kwaliteit van hun optreden lijken op professionals. Anderzijds zijn juist wijkprofessionals te typeren als 'professionele amateurs', of 'amateuristische professionals': het zijn professionals die worden betaald om als amateur op te treden (in dat opzicht verschillen zij overigens niet van politici!).

Het is om meerdere redenen lastig, en ook niet altijd inzichtelijk, om deze aspecten als het ware 'een op een' te koppelen aan – fragmenten uit – de wijkgesprekken. Daarom volgen hier ter algemene toelichting een aantal illustratieve momenten en observaties uit de wijkgesprekken.

Een wijkmanager spreekt afzonderlijk met een van de leden van het wijkberaad, met als doel om eerder in bijeenkomsten in de wijk ontstane spanningen en miscommunicatie weg te nemen en de verhoudingen te verbeteren. Het gaat in grote trekken over de vraag of voortzetting van bepaalde wijkactiviteiten ook voortzetting van subsidie nodig is. Of dit gesprek goed loopt – een voorbeeld is van een goede democratische dialoog – is afhankelijk van hoe je kijkt naar de verhoudingen en naar wat er 'op het spel staat' en met name ook hoe de positie van de wijkprofessional hier moet worden gezien. Als je deze ziet als bemiddelaar, die is gericht op empowerment of op resultaten, dan is de uitkomst niet heel gunstig: de wijkbewoner lijkt weinig coöperatief en blijft bij zijn eerder ingenomen posities. Maar als je de wijkprofessional meer ziet als vertegenwoordiger van de overheid, dan is de dynamiek van het gesprek begrijpelijker: de wijkbewoner is hier meer in een politieke strijd verwickeld. Ook wordt die dynamiek inzichtelijker wanneer je het gesprek ziet vanuit het spanningsveld tussen professional en amateur: de wijkbewoner in kwestie is zo door de wol geverfd dat hier in feite sprake is van een confrontatie tussen twee professionals. Dit gesprek bevindt zich met andere woorden al op een hoger niveau van het democratisch systeem. Dat er weinig 'voortgang' wordt geboekt in praktische zin, doet daar niet aan af.

Ook de persoon van de wijkprofessional doet ertoe. Sommige wijkprofessionals zijn van zichzelf uit eerder resultaatgericht dan ondersteunend, empowerend, of bemiddelend. Bewoners enthousiasmeren staat bij hen in dienst van resultaten bereiken, dingen 'erdoor duwen'. We zien soms ook een zekere irritatie bij zulke wijkprofessionals, die menen dat bewoners 'hun kansen niet pakken'. Dit is een bekend onderdeel van de dynamiek tussen professionals en amateurs. Dat kan ertoe leiden dat als het gelukt is om iets 'door te drukken', bewoners zich na afloop afvragen: 'ja maar nu is er iets doorheen geduwd wat we eigenlijk niet (zo) wilden'. Dan is er dus 'resultaat geboekt,' maar niet zozeer in termen van het democratisch proces, en in zekere zin zelfs ten koste van het democratisch proces.

We zien in meerdere gevallen dat er weliswaar uitvoerig wordt gesproken over streeve interactie tussen bewoners en gemeente, maar dat de interactie zoals die ter plekke plaatsvindt daar niet door wordt bevorderd. Toch zouden we kunnen concluderen dat hier wel de ‘verbinding tussen wijkbewoner en overheid is versterkt’, in de ‘meta-zin’ dus dat de gebreken in de relatie uitvoerig onderwerp van gesprek zijn geweest. Tevens betoogt de betreffende wijkprofessional in deze bijeenkomst dat zij dingen aan bewoners wil overlaten, maar doet zij dat in feite niet. Hier zien we opnieuw de spanning tussen resultaatgerichtheid bij de wijkprofessional, en de bredere doelstellingen zoals empowerment van de bewoners en het bevorderen van het democratisch proces.

In een bepaalde wijkbijeenkomst wordt nogal gesteggeld over status en betekenis van de ‘wijkagenda’, respectievelijk een ‘plan van aanpak’. Het gaat om een document dat mede is voortgekomen uit eerdere wijkbijeenkomsten. Het gaat in op kwesties die de buurtbewoners zelf hebben aangegeven belangrijk te vinden, zoals veiligheid en woonruimteverdeling. De wijkprofessional probeert door verwijzing naar dit document – in het bijzonder de vier richtingen of speerpunten die daarin zijn omschreven – richting te geven aan de bijeenkomst, en aan de te bereiken uitkomsten. De wijkprofessional legt voor: dit zijn slechts richtingen, jullie zijn nu aan zet om deze richtingen in te vullen. Sommige van de bewoners geven tegengas door een (meta) discussie te engageren over de status van het document: is het nu een plan van aanpak of een wijkagenda, een verschil waarvan (kennelijk) afhangt hoe verbindend het stuk is ten opzichte van de bewoners: hebben zij zich geëngageerd aan bepaalde acties of inzichten (en dus ook om andere even te laten rusten)?

Wat moeten we hiervan denken? We kunnen dit interpreteren als een ‘gebrek’ (aan democratische bereidheid) aan de kant van deze bewoners – dus een falen van de democratische dialoog, respectievelijk een obstructie daarvan: dwarse bewoners die zich niet willen schikken in de uitkomsten van de eerdere democratisch gevormde inzichten. Waaraan bijvoorbeeld ook de gemeente zich heeft geëngageerd. Dit kan belemmerend of frustrerend zijn voor de wijkprofessional, die dan behoefte kan hebben aan een alternatieve handelingsoptie, of strategie – een retorische, een inhoudelijke, of een procedurele.

Maar we kunnen het ook uitleggen als een succesvolle politiek-democratische strategie van de kant van de bewoners – dus juist van een professionaliteit in politiek bedrijven! In plaats van te weinig democratische motivatie, is hier dus misschien juist sprake van meer dan voldoende democratische vermogens. Maar hier dus democratisch in de zin van: in staat om tegenspel te bieden aan de gemeente, zij het dat dit hier via de ‘tussenpersoon’ van de wijkprofessional geschiedt.

Zouden we van mening zijn dat de wijkbewoners hier ten onrechte proberen terug te komen op eerder (wijk)democratisch genomen beslissingen over onderwerpen en richtingen, dan zou een handelingsoptie voor de wijkprofessional kunnen zijn om explicieter of nadrukkelijker aan te geven in welke fase van het proces men zich bevindt (‘gepasseerd station’, en dergelijke). Maar daarmee wordt wel, in Habermas’ terminologie, een ‘sluis’ gepasseerd en bevindt men zich in een meer geformaliseerde fase van het democratisch proces, wat zich mogelijk niet goed verdraagt met de meer informele vorm van de wijkbijeenkomst.

Een van de bijeenkomsten onderscheidt zich doordat hier geen open uitnodiging was aan bewoners, maar specifiek de vier meest actieve bewoners van de wijk waren uitgenodigd om samen met de wijkprofessional te reflecteren op het afgelopen jaar. Dit leidt tot een interessante ‘metadialoog’, waarin de voorwaarden voor productief en democratisch vergaderen expliciet ter discussie komen. Een van de bewoners brengt bijvoorbeeld het instrumentele karakter van dit soort inspraakbijeenkomsten in: is het niet vooral een bestuurlijke strategie om formele bezwaarprocedures achteraf te voorkomen, of de pas af te snijden? Ook worden meer ‘geavanceerde’ inzichten besproken over hoe de gemeente te benaderen, of ‘om’ te krijgen.

Boeiender nog wordt het wanneer de aanwezige onderzoeker expliciet het dialoogmodel waarop het onderzoek berust, ter sprake brengt in de groep – nu dus als onderdeel en middel van de ‘professionalisering’ van deze (subgroep van) bewoners. Het gaat om kwesties als: wat waren de institutionele randvoorwaarden, liggen er al bindende besluiten, wat is nog de speelruimte? In dit specifieke geval is deze professionalisering dus equivalent aan ‘bewoners helpen hun doel te bereiken’ – dat doel is namelijk: professioneler worden in de democratische dialoog. Opvallend is dat de wijkprofessional zich in deze discussie afzijdig houdt, waarschijnlijk omdat zij meer geïnteresseerd is in het bereiken van concrete doelen dan in de professionalisering van de democratische dialoog.

Bij ‘normale’ vergaderingen is er doorgaans een voorzitter die een orgaan of gremium vertegenwoordigt en een bepaalde ‘agenda’ of (inhoudelijk) doel nastreeft. Bij veel van de wijkbijeenkomsten is echter de voorzitter de (wijk) professional zelf, die als doel heeft de bewoners bij te staan en de sfeer goed te houden. Wijkprofessionals blijken echter over het algemeen slechte voorzitters. Mogelijk komt hun bemiddelende rol beter uit de verf wanneer de vergadering wordt voorgezeten door een andere professional, bijvoorbeeld een collega van een gemeentelijke dienst.

Het voorzitten van een vergadering waarin zowel professionals als amateurs (wijkbewoners) participeren en waarin de belangen uiteenlopen, is ook zeker niet eenvoudig. De wijkprofessional die zich ook in de rol van voorzitter bevindt, neemt misschien te veel verschillende taken tegelijkertijd op zich. We zien ook dat in zulke situaties een geprofessionaliseerde bewoner niet zelden de facto een sturende rol in de vergadering weet te verwerven. Of een van de aanwezige vertegenwoordigers van ambtelijke diensten. Soms zijn inderdaad ook andere ambtenaren aanwezig, die niet (zozeer) bemiddelen maar een specifieke afdeling of dienst vertegenwoordigen. Zij zijn goed inhoudelijk op de hoogte en gewend aan professioneel vergaderen. Zij kunnen de wijkprofessional bijstaan, maar ook ‘overrulen’ op basis van hun kennis, maar niet zelden ook op basis van hun vergadervaardigheden. In de richting van de bewoners geldt dat deze ambtelijke professionals gegeven hun positie weliswaar meer duidelijkheid kunnen geven of wellicht zelfs concrete

toezeggingen kunnen doen, maar dat zij hier doorgaans niet op uit zijn. Hun doel is eerder iets als ‘draagvlak creëren’ via voorlichting, plus een (noodzakelijk) beperkte mate van inzicht bieden in randvoorwaarden en doelen.

Ondanks dat veel wijkprofessionals aangeven dat het behalen van resultaten voor hen een belangrijke doelstelling is, kenmerken veel van de bijeenkomsten zich door afwezigheid van duidelijke besluiten en doorzettingen. Veelal overheersen vage conclusies en vervolgacties waarvan de opbrengst of meerwaarde onduidelijk is: ‘meenemen’, ‘oppakken’, ‘doorgeven’, ‘lijntjes uitzetten’, ‘nog eens benadrukken’, ‘straks in een ander gremium weer aankaarten’, enzovoorts. Deels moeten we dit zien als een consequentie van het ‘grass roots level’ van de democratische dialoog op wijkniveau: er zijn geen formele verantwoordingsrelaties en er kunnen (dus) geen bindende toezeggingen worden gedaan. Er blijft dus een constitutieve onduidelijkheid bestaan – dat wil zeggen een onduidelijkheid die eigen is aan deze situatie, en ook aan het functioneren van de wijkprofessional. Juist deze onduidelijkheid van positie, bevoegdheden en verantwoordelijkheden geeft aan de wijkprofessional een zekere discretionaire ruimte waarin deze zich kan bewegen. Maar tegelijk leidt dit tot een onduidelijkheid over wat de wijkprofessional beoogt en wat deze kan ‘leveren’, wat tot frustratie kan leiden bij zowel bewoners als de wijkprofessional zelf.

Wat hier ook een rol speelt, is dat de constitutieve onduidelijkheid voor de wijkprofessional zelf een middel is om de eigen rol en positie te bestendigen. Het zou kunnen zijn dat zulke professionals de facto meer bezig zijn met aanleg en onderhoud van hun eigen (bijdrage aan) het wijkdemocratische ‘ecosysteem’ dan met het bijstaan van bewoners, effectief bemiddelen, of met faciliteren van democratische processen. Dat zou niet heel vreemd zijn, al is het maar omdat uit de wetenschappelijke literatuur bekend is dat ambtenaren over het algemeen geneigd zijn op die wijze te opereren (‘ambtenaren zijn budgetmaximaliseerders’). En wellicht zelfs iedere professional. We vermelden dit dus niet zozeer als kritiek, maar eerder in het kader van een poging om de dynamiek van de vergaderingen en de rol van de wijkprofessional daarin beter in beeld te krijgen.

3.5 ROLWISSELINGEN VAN ZOWEL BEWONERS ALS PROFESSIONALS

Eerder stelden we vast dat ‘geprofessionaliseerde burgers’ een aanleiding kunnen vormen voor het soms (onbewust en/of onbedoeld) optreden van rolwisselingen in het democratische spel dat tijdens een wijkdialoog wordt gespeeld. In deze paragraaf geven we daar meer uitleg over en laten we er een aantal concrete voorbeelden van zien.

Voormalig Denker des Vaderlands Daan Roovers merkte onlangs in een essay op dat in ons systeem politicus en kiezer zijn verworpen tot klant en koopman. Dit vertaalt zich volgens haar ook terug op het democratische niveau van de wijkpolitiek. In Roovers’ woorden: “In het paradigma van de verzorgingsstaat aan het einde van de vorige eeuw waren burgers in de eerste plaats afhankelijk en onmondig; in de participatiemaatschappij zijn burgers assertief, calculerend en uit op hun eigenbelang” (Roovers 2021). Hoewel deze constatering aansluit bij enkele van onze eigen bevindingen, delen wij niet haar analyse en oplossing voor genoemd probleem. Roovers meent namelijk: “De ‘calculerende burger’ staat alleen en onmachtig tegenover een grote, onverschillige overheid” (ibid.). Als remedie voor deze volgens haar ‘niet aanspreekbare overheid’ stelt zij voor dat de overheid burgers meer serieus moeten nemen en daardoor “de overheid is er voor de burger, niet omgekeerd” (ibid.).

Vanuit de notie van protoprofessionalisering (geprofessionaliseerde burgers) zien wij echter dat de machtsverhoudingen tussen burger en overheid – althans op wijkniveau – lang niet zo scheef liggen als Roovers doet voorkomen. Burgers die zich hebben bekwaamd in vergaderen, netwerken, organiseren en politiek bedrijven, vormen letterlijk een ‘dominante factor’ waar wijkprofessionals niet altijd makkelijk mee weten te dealen. Een wijkmanager geeft eerlijk toe dat ze een dubbelzinnige houding heeft ten opzichte van dergelijke bewoners: enerzijds ziet ze in dat deze bewoners een sleutelrol vervullen in hun wijk en in het politieke proces van de stadsdeelpolitiek, en anderzijds vindt ze het soms moeilijk om deze bewoners volledig serieus te nemen omdat ze met haar collega-professionals makkelijker kan schakelen en zij elkaar bovendien onderling kunnen aanspreken op elkaars verantwoordelijkheden. Ze spreekt de bewoners stiekem het liefst ‘als laatsten’ en tegelijk ziet ze hen wel degelijk als ‘professioneel’. De rollen hebben dus iets van ambiguïteit in zich.

Dergelijke rolwisselingen kunnen daarnaast óók optreden in de rolverdelingen tussen collega-ambtenaren onderling. We hebben in de interventieverlagen twee duidelijke voorbeelden hiervan gevonden. In het eerste voorbeeld betreft het een overleg over de groenvoorzieningen in een buurt met bewoners, de community builder (in de rol van procesbewaker van de bijeenkomst) en een collega-ambtenaar van het groenbeheer (in de rol van informatieverstrekker aan de bewoners). Op enig moment in de vergadering doet de ambtenaar van het groenbeheer onverwacht een procesvoorstel, waarmee hij uit zijn rol schiet. Vice versa vraagt de community builder verderop in de bijeenkomst ineens aan haar collega “hadden we nog andere dingen?” waarmee zij op haar beurt de agenda enigszins uit handen geeft. In de reflectie met de community builder op deze twee incidentjes na de interventie, blijkt zij hier zelf niet zwaar aan te tillen: ze heeft gemerkt dat de bewoners positief reageerden en om dit enthousiasme is het haar vooral te doen als community builder.

In het tweede voorbeeld nam een wijkregisseur zich voor om – naast zijn rol als technisch voorzitter – het inhoudelijke deel van zijn collega over te nemen omdat zij (in het pré-coronatijdperk) met een heftige verkoudheid kampte en daarom tijdens de vergadering liever op de achtergrond bleef. In de praktijk bleek dat zij toch vaak zelf het woord nam zonder dat de voorzitter haar nadrukkelijk het woord had gegeven. De wijkregisseur merkte nadien op het vervelender te vinden door collega’s in de rede te worden gevallen dan door bewoners. Maar ook hier leek de onderzoeker zwaarder te tillen aan de rolwisselingen dan de wijkprofessional zelf.

3.6 HANDELINGSREPERTOIRE VAN DE WIJKPROFESSIONAL

Wat valt op als we de voornemens en de interpretaties van de uitkomsten van de interventies vergelijken door de bril van de wijkprofessional versus de bril van de onderzoekers? Er lijkt een lichte discrepantie te bestaan tussen beide brillen: wijkprofessionals oordelen in de nagesprekken positiever over de uitgevoerde interventies dan de kwantitatieve analyses van de verslagen laten zien. Dit zouden we als volgt kunnen verklaren en duiden:

- **Verschil in waarneming:** de fenomenologische subjectieve blik van de wijkprofessionals versus de meer gedistantieerde objectieve blik van de onderzoekers. Een wijkregisseur meent door de interventies daadwerkelijk van ‘onbewust bekwaam’ naar ‘bewust bekwaam’ te zijn geëvolueerd. Het gaat hier om een intern niet altijd voor de buitenwereld zichtbaar (psychologisch) leerproces, waarbij de onderzoeker niet goed kan ‘meten’ of de effecten blijvend zijn en hoe groot de impact – naast de reflectie van de wijkprofessional op zijn eigen handelen – is op de overige deelnemers en het gespreksproces.

- Dit ‘interne leerproces’ kent ook een omgekeerd perspectief: een community builder nam zichzelf voor om na ieder besproken agendapunt een korte samenvatting te geven en hardop de actiepunten vast te leggen en te benoemen wie wat zou oppakken. De onderzoeker observeerde een aangename vergadering en constateerde een geslaagde interventie: de wijkprofessional werd niet in de rede gevallen, alle agendapunten werden helder samengevat en de deelnemers leken positiever te reageren dan normaliter (de community builder stelt in het nagesprek: “Ik weet niet of dat aan de inhoud of aan het gesprek lag. Mogelijk maakte het samenvatten dat het vertrouwen extra werd bekrachtigd”). Interessant is echter dat de community builder – ondanks het positieve perspectief van de onderzoeker – tijdens het gesprek dezelfde chaos in haar hoofd ervaarde als bij eerdere gesprekken. Objectief (aan de buitenkant) zag ze inderdaad een verbetering, maar subjectief (in haar eigen hoofd) leek de interventie weinig verschil te maken.

- De wijkprofessionals bemerken bij zichzelf vaak kleine positieve veranderingen (bijvoorbeeld baat hebben bij het beter structureren van de ‘procedural rules’) terwijl de onderzoeker vanuit het project een ‘bias’ heeft op een ‘grootsere uitkomst’: de dialoog moet kwalitatief sterk verbeteren opdat er

meer gebeurt dan ‘vergaderlijstjes die efficiënter door de wijkprofessional worden afgevinkt’. Zoals uit de metabeschouwingen blijkt, hebben wijkgesprekken veelal een informeel karakter, terwijl het ontwerp van het dialoogmodel (ondanks de input van wijkprofessionals tijdens het ontwerp ervan) toch meer ‘ideologisch’ geënt was. Dat wil zeggen vanuit een formeel perspectief op democratische dialogen met een door waarden gedreven uitgangspunt dat dialogen door middel van de 22 kwalitatieve aspecten (de subarmen) tot ‘betere’ gesprekken moeten leiden. Beter in de zin van: respectvoller, empathischer, met een goede balans tussen consensus willen bereiken versus ‘agree to disagree’ kunnen verdragen, etc. En ook: de vooronderstelling van de onderzoekers dat het project Publieke Dialogen #goed gesprek bijdraagt aan het vormgeven van ‘echte gesprekken over conflicterende publieke belangen in de wijk’ versus de gemeenplaats van het ‘afwerken van door de gemeente vooraf opgestelde agenda’s’.

- De onderzoekers valt het op dat een aantal wijkprofessionals blijft vasthouden aan bestaande routines; aan aangeleerde werkwijzen. Deels geven ze aan ‘niet geleerd te hebben voor het voeren van dialogen’. En deels blijken de in de gehele carrière opgedane vaardigheden prima te werken in het praten met burgers. We kunnen daarmee constateren dat wijkprofessionals bewust en onbewust hun ‘praktische wijsheid’ (vgl. Müller 2019) inzetten en dat de wil tot verandering er vooral een blijkt te zijn van nieuwsgierigheid; van het vrijblijvend willen experimenteren tijdens een interventie om het eens anders te doen, zonder dat er voor de wijkprofessional een plicht aan vastzit dat het voortaan anders móet.

- Is het bovendien ergens niet te veel gevraagd om iemands ingesleten (en lang niet altijd onbruikbare) handelingsrepertoire door middel van slechts één of enkele interventies rigoureus om te kneden tot andere niet eerder gerepeteerde werkwijzen? Zeggen we zelf ook niet dikwijls “zo doe ik dat nou eenmaal”?

- Daarnaast zien we dat wijkprofessionals tijdens hun interventies tussen de minimaal 3 en maximaal 10 (!) leerdoelen laveren (gemiddeld zijn het er 5). Is het achteraf gezien niet te veel gevraagd van de wijkprofessionals om hen én op het verbeteren van de ‘procedural rules’, én op het bewaken van de spreektijd, én op het meer empathisch reageren, én op het creëren van reflectie en ruimte tijdens het gesprek, et cetera, aan te sturen? Misschien is het achteraf gezien best ambitieus om je op zoveel leerdoelen te moeten richten terwijl je een vergadering moet leiden, het gesprek enthousiast wilt afronden, kennis moet maken met nieuwe ambitieuze wijkraadbewoners, en je eigen rol moet bewaken in het politieke proces. Zouden we het zelf als onderzoekers beter hebben gedaan?

- We zien ook dat conflicterende deugden en kernwaarden een interventie in de weg kunnen staan. Een wijkmanager vond achteraf dat hij de interventie niet goed genoeg had uitgevoerd. Hij nam zich van tevoren sterk voor met een gestrekt been het gesprek in te gaan met een zeer ervaren bewonerslid van de wijkraad. Achteraf constateerde hij het tijdens het gesprek in tweestrijd te hebben verkeerd: hij vond het lastig om zijn voornemens uit te voeren omdat hij veel waarde hecht aan het willen helpen van burgers. In zijn rol van wijkmanager (waarbij hij weliswaar dicht bij de burger staat dan zijn collega-ambtenaren op het stadsdeelkantoor, maar daarentegen verder weg staat van de burger dan een community builder) neigde hij er toch naar de langdurige harmonieuze banden met de wijkraad niet te willen verstoren. Daarmee parkeerde hij de belangen van de gemeente toch enigszins, tot zijn eigen chagrijn.

- Een andere wijkregisseur stelde – op vergelijkbare wijze – dat hij de vooraf voorgenomen interventie om zich minder te laten interrumpen door bewoners, niet volledig had uitgevoerd omdat hij vanuit zijn kernwaarde ‘dienstbaarheid’ zoveel mogelijk mensen het woord wil geven, en dan is het niet zo erg om in de rede te worden gevallen, zo meende hij. Anders dan de wijkmanager uit het eerste voorbeeld, oordeelde de wijkregisseur dus milder over zijn niet geheel geslaagde interventie. Je zou kunnen zeggen dat het willen vasthouden aan bepaalde karaktereigenschappen of kernwaarden zwaarder weegt dan het koste wat kost strikt uitvoeren van een voorgenomen interventie, wellicht vanwege de opgebouwde ‘praktische wijsheid’ van professionals.

- Tot slot willen we ook aandacht besteden aan een zeer uitzonderlijk moment waarbij een community builder het gesprek met behulp van ‘praktische wijsheid’ (vgl. Müller 2019) een zeer intelligente draai gaf. Deze wending was niet voorzien in het licht van de voorbesproken leerdoelen. Wel kunnen we zeggen dat zij tijdens het gesprek een creatieve toevoeging leverde aan de voorgenomen onderdelen van de interventie. Toen zij te maken had met een actieve en enigszins ijdele bewoner die dreigde het bijltje erbij neer te gooien vanwege gebrek aan erkenning door buurtgenoten en een tegenstribbelende gemeente, spiegelde ze zijn gedrag door met voorbeelden uit haar eigen carrière te komen waarbij ze soortgelijke ervaringen had opgedaan. Daarbij vertelde ze uitgebreid wat ze zelf had ondernomen om de koe bij de horens te vatten. Dit leek de bewoner en het gesprek in positieve zin te helpen; bij een vervolggesprek dat ze had met dezelfde bewoner, bleek deze te zijn bijgedraaid.

Het toepassen van praktische wijsheid vertoont in dit voorbeeld verwantschap met het door Donald A. Schön gemunte begrip ‘reflection-in-action’ van diens ‘reflective practitioner’: “When we go about the spontaneous, intuitive performance of the actions of everyday life, we show ourselves to be knowledgeable in a special way. Often we cannot say what it is that we know. When we try to describe it we find ourselves at a loss, or we produce descriptions that are obviously inappropriate. Our knowing is ordinarily tacit, implicit in our patterns of action and in our feel for the stuff with which we are dealing” (Schön 2003/1983: 49).

Wat kunnen we op grond van deze observaties concluderen met betrekking tot de zelfopvatting en zelfreflectie van de wijkprofessional op diens eigen handelen? Een van de belangrijkste conclusies uit de analyse van de gespreksverslagen vanuit het (bijgestelde) theoretische kader is dat naast de meer objectiverende karakterisering van de rollen die de deelnemers vertolken, ook de reflectie van die actoren op hun eigen rol van groot belang is. Dit zowel voor het begrip van de situatie op theoretisch niveau, als voor realisatie van de beoogde uitkomsten van de gesprekken. Dit geldt in de eerste plaats voor de wijkprofessional, omdat dit de centrale figuur is in het project.

3.7 ONLINE VS OFFLINE

Uit de voor- en nagesprekken, maar ook uit het verloop van de wijkdialoog zelf, zijn een aantal indicaties te halen die inzicht kunnen geven in de zelfopvatting van de wijkprofessional, en de mate en wijze waarop deze op het eigen handelen reflecteert. De zelfopvatting van de wijkprofessional komt in het observatieproces deels ook in de vorm van zelfkritiek naar voren. De wijkprofessional wordt immers gevraagd welke aspecten hij of zij zou willen verbeteren in het functioneren in het wijkgesprek. Vaak heeft dit te maken met een (karakter)eigenschap die de wijkprofessional aan zichzelf toeschrijft. Sommigen typeren zichzelf bijvoorbeeld als 'snelle denkers' die de zaken eigenlijk beter en sneller doorzien dan de bewoners, en dan de neiging hebben 'dingen erdoor te duwen'. Dat kan in strijd zijn met de doelstelling van hun optreden, bijvoorbeeld: bewoners empoweren. Of contraproductief werken, zoals wanneer bewoners het gevoel krijgen dat er nu iets wordt 'doorgedrukt' wat zij eigenlijk niet zo wilden.

Andere wijkprofessionals hebben moeite met wat zij ervaren als de 'stropeligheid' van het proces in de wijkbijeenkomsten, of met bewoners die 'hun kansen niet pakken'. Dit weerspiegelt een zelfopvatting van doorpakken, dadendrang en (gerichtheid op) effectiviteit. Wijkprofessionals die duidelijker vanuit een ambtelijke dienst of verantwoordelijkheid werken, zijn zich doorgaans meer bewust dat ze in zo'n bijeenkomst sturend te werk (moeten) gaan, ook al omdat ze zich voor de uitkomsten van het overleg in eigen (ambtelijke) kring moeten verantwoorden.

Deze uitkomsten kunnen tot slot tot relevante vervolgonderzoeksvragen leiden waarin een explicitering van de zelfopvattingen van de wijkprofessional centraal staat. De volgende vragen kunnen daarbij behulpzaam zijn:

- Wat voor typologie van 'stijlen' van de diverse geobserveerde wijkprofessional-optredens kunnen we destilleren uit ons onderzoek (zoals beschreven in diverse afzonderlijke deelrapporten)?
- Behoort tot de zelfreflectie van de wijkprofessional ook in hoeverre de zelfopvatting overeenstemt met de werkelijkheid van het eigen optreden?

- Leidt reflectie op deze zelfopvatting, zoals dat met name in het nagesprek met de observator/onderzoeker plaatsvindt, tot meer (structurele) zelfreflectie door de wijkprofessional?
- En leidt zulke (meer structurele) reflectie ook tot daadwerkelijke verandering in het toekomstige optreden tijdens de wijkdialoog, dus op de langere termijn?

Uit de vergelijking tussen de twaalf fysieke versus de enige online-interventie komt naar voren dat het wij-gevoel online moeilijker valt te realiseren doordat iedereen om de beurt in beeld komt (de technische stand van zaken van het medium Teams aan het begin van de Covid-19 pandemie). Het is lastiger om een gevoel van wederzijdse betrokkenheid bij een gedeeld belang en/of over een gezamenlijk doel vorm te geven wanneer er geen fysieke nabijheid is. Vaardigheden van een voorzitter die dit enigszins kunnen compenseren, en die we in ons dialoogmodel beschrijven als kwalitatieve aspecten van de dialogische houding, zijn: het vertonen van emotionele empathie, het uitstralen van enthousiasme en het gebruik van humor.

De conclusies die we in deze paragraaf trekken moeten we echter enigszins subjectief duiden: het gaat om de ervaring (en duiding achteraf) van slechts één wijkregisseur. Waren er meer interventies online uitgevoerd, dan had dit wellicht nog andere inzichten opgeleverd. In dit kader is het dan ook relevant om te verwijzen naar de deelrapportage Thuis in een wijkgesprek – ervaringen tijdens de pandemie #goedgesprek. Daarin worden 21 interviews met wijkprofessionals en een enquête onder wijkprofessionals en bewoners besproken en geanalyseerd. Deze interviews en enquêtes stonden geheel in het licht van de vraag hoe – vanwege de door Covid-19 vanaf medio maart 2020 ingestelde lockdown – de overgang van fysiek naar onlinevergangen is verlopen.



4 CONCLUSIES

4. CONCLUSIE

We trekken conclusies op basis van de bijgewoonde interventies, de gespreksverslagen en de algemene beschouwingen. Wijkprofessionals manifesteren zich op verschillende manieren in wijkgesprekken, afhankelijk van persoonlijkheid, functieomschrijving en omstandigheden. Vanuit een empirische blik zien we dat wijkprofessionals weliswaar niet gestudeerd hebben voor het voorzitten en in goede banen leiden van publieke dialogen op wijkniveau, maar dat ze dit wel zo goed mogelijk doen met de kundigheid die tot hun beschikking staat (uit eerder opgedane werkervaring en levenskennis). We zien daarnaast – net als de professionals zelf – dat er een groot verschil is tussen het goed kunnen afvinken van een agenda met vergaderpunten versus het voeren van een echte dialoog. In het eerste zijn de wijkprofessionals meer bedreven dan in het tweede. Hiervoor zijn twee verklaringen te geven. Het komt deels omdat het voeren van een echt gesprek meer vaardigheden en competenties vereist dan een vergadering technisch voorzitten, en deels omdat het politieke bedrijf (op wijkniveau) niet is toegerust op het voeren van een ‘echt’ gesprek over de publieke zaak waarbij de agendapunten niet de onderliggende basis vormen.

Vanuit een theoretisch oogpunt kan worden gezegd dat wijkprofessionals vooral veel met zichzelf bezig zijn, dat wil zeggen met de consolidatie en uitbreiding van de eigen positie, eerder dan met de bevordering van doelen van de bijeenkomst, of van de deelnemers. Vergelijk hier Hans Achterhuis’ conclusies destijds (1979) over welzijnswerk: aanbod scheidt vraag. De strekking van dergelijk werk in de wijk is ‘zichzelf en het eigen werkveld onmisbaar maken’. Met andere woorden: er moet weer meer vergaderd worden, etc. Dat is het kapitaal van betrokkenen. Als ze spreken over resultaten, bedoelen ze vaak: dat er weer nieuwe afspraken zijn gemaakt voor vervolgoverleggen, etc. Meer systeemtheoretisch geformuleerd: wijkprofessionals (maar zij niet alleen) zijn mede druk bezig met het opzetten, bewaken en uitbreiden van hun eigen ‘ecosysteem’.

Voorts blijkt er bijna steeds een duidelijke spanning te worden gevoeld, en uitgespeeld, tussen professionals (ambtenaren) en vrijwilligers (burgers), waarbij de wijkprofessional een ongemakkelijke tussenpositie inneemt als ‘ambtenaar die wordt betaald om als burger op te treden’. Een typerend

voorbeeld uit onze verslagen vormt een uitspraak van een bewoner die het verschil in status quo doorziet en dit tijdens een bewonersavond onder leiding van een wijkmanager verder op het spits drijft door enigszins pinnig op te merken: “ik ga geen subsidies aanvragen als ik er niet voor krijg betaald”.

Een belangrijke rol hierin spelen vaak terugkerende strategische kwesties als de ‘wijkagenda’ en ‘budgetten’. Een wijkagenda impliceert commitment, en budgetten zijn niet alleen praktische middelen om projecten te realiseren, maar ook hulpbronnen in het arsenaal van de wijkprofessional om diens bemiddeling te rechtvaardigen: hij/zij heeft immers (betere) toegang tot zulke middelen, kent de weg en weet hoe, waar en wanneer de procedures in werking treden. En hij of zij kan hiermee bewoners onder druk zetten om te gaan handelen, langs bepaalde lijnen, en instemming te betonen (‘alle neuzen dezelfde kant op’): er is immers budget, te besteden voor zus en zo, enzovoorts.

Dit type analyse of conclusie is niet voorzien in de oorspronkelijke onderzoeksopzet, maar wordt wel ondersteund door de literatuur en dit heeft duidelijke consequenties gehad voor de methodologie: we hebben bewust gekozen voor een meer kwalitatieve in plaats van kwantitatieve benadering. Op deze consequenties gaan we in paragraaf 5 uitgebreider in.





5 DISCUSSIE

5.1 DISCUSSIE RESULTATEN

In deze paragraaf reflecteren we op kritische wijze op de uitgangspunten en doelstellingen van de interventies. In een wetenschappelijk opgezet onderzoek worden resultaten enerzijds verantwoord op basis van een weloverwogen theoretisch raamwerk, maar worden zulke theoretische uitgangspunten en doelstellingen anderzijds ook gaandeweg kritisch bezien en mogelijk heroverwogen in het licht van de geboekte onderzoeksresultaten. In het onderhavige onderdeel van het onderzoek hebben we in drie opzichten die uitgangspunten en doelstellingen aangepast, op basis van een kritische analyse van de onderzoeksverslagen en verdere literatuurstudie. In alle gevallen gaat het om de beste 'toepassing' van het gebruikte dialoogmodel op de specifieke dynamiek en context van het wijkgesprek.

Ten eerste concluderen we dat toepassing van het dialoogmodel niet zo eenduidig en direct kan geschieden als eerder werd aangenomen. De elementen en onderverdelingen van het model zijn weliswaar tot op zekere hoogte goed bruikbaar om inzicht te geven in de wijze waarop de wijkprofessional opereert, maar wij menen tevens op grond van verdere reflectie dat we in de analyse ook rekening moeten houden met de specifieke positie van de wijkbijeenkomst in het meer omvattende geheel van 'de democratische dialoog'. Niet alle aspecten en dimensies van het dialoogmodel zijn van toepassing op het lokale 'grass roots'-niveau van de buurt dialoog, ook niet in normatieve zin.

Ten tweede is in de opzet en uitwerking van de onderzoeksverslagen te veel de nadruk komen te liggen op het functioneren en de doelstellingen van de wijkprofessional. Positie, rol en bijdrage van andere deelnemers – zowel bewoners als andere professionals – aan de gesprekken blijft zo onderbelicht. Die aspecten moeten we daarom beter naar voren brengen. Omdat hiervoor empirische data vanuit de observaties van de interventies niet of onvoldoende beschikbaar zijn, doen we dit vanuit literatuurstudie en theorie.

Ten derde blijkt dat de rol van de wijkprofessional, in de context van democratische bestuursstructuren en politieke aspiraties, vanuit theoretisch perspectief moet worden herbezien. Dit om een adequaat antwoord te kunnen geven op de vraag naar de 'democratische meerwaarde' van de inbreng van de wijkprofessional in de wijkbijeenkomsten. We menen dat hier ook verschillen tussen typen wijkprofessionals – community builders, wijkmanagers, wijkregisseurs, enzovoort – een rol spelen. Dit speelt zowel objectief als subjectief, dus zowel qua taakomschrijving als qua zelfreflectie van de professional op de eigen rol en functie.

5.2 METHODOLOGISCHE KWESTIES

Een wetenschappelijk opgezet onderzoek is methodologisch onderbouwd. In de uitvoering van het onderhavige onderzoek stuiten we onvermijdelijk ook in de methodologie op kwesties die nader beschouwd of bijgesteld moesten worden. Hier volgt een korte inventarisatie met tien van zulke kwesties die zich voordeden in ons onderzoeksproject:

1. De interventies hadden vaak louter betrekking op enkele deelaspecten van het dialoogmodel. Een voorbeeld ter illustratie: een community builder wil vooral inzetten op het meer constructief laten verlopen van de vergadering en is minder geïnteresseerd in het aspect van ‘informativiteit’. Uit de observaties en nagesprekken blijkt echter dat er tijdens de interventie onbewust of onbedoeld ook meer ingezet wordt op ‘informatie’. In dat geval hebben de onderzoekers er bij de kwantitatieve tellingen in de samenvattende overzichten en Tabel B toch voor gekozen om met een ‘holistische blik’ naar de interventie te kijken. Met andere woorden: als tijdens de interventie het aspect van informatie wel degelijk een (onbedoeld) bijgevolg of optredend kenmerk is van het inzetten op meer constructiviteit, dan is dit meegenomen in de tellingen (en dus ook in de kwalitatieve analyses).

2. In lijn met het voorgaande: het kan voorkomen dat we in de analyse een bepaalde factor als belangrijk zien in de interactie tijdens de wijkbijeenkomst – bijvoorbeeld empathie – terwijl er niet vooraf op is gestuurd dat deze factor kenmerkend is voor een bepaald type interventie. We weten simpelweg niet hoe het verloop zou zijn geweest met minder of geen empathie. In het algemeen kunnen we stellen (op grond van andere observatiesets) dat het vertonen van empathie wel degelijk een positieve invloed heeft op ‘zware’, moeilijke gesprekken met een gespannen sfeer.

3. Soms ontbreekt in de onderzoeksverslagen een heldere beschrijving van de politieke context die nodig is om te kunnen bepalen wat telt als ‘resultaat’ of ‘adequaat handelen’ van de wijkprofessional. Dit geldt ook voor kennelijk aanwezige randvoorwaarden of de voorgeschiedenis van een kwestie die in een wijkgesprek ter discussie staat.

4. In de onderzoeksverslagen noteert en turft de observator op drie soorten van effect: op het gesprek (proces, inhoud, uitkomst), op de deelnemers (houding, gedrag, gevoel, overtuigingen), en op de professional (houding, gedrag, gevoel, overtuigingen). Dit effect is niet altijd goed vast te stellen omdat a) kennis over de feitelijke follow-ups doorgaans ontbreekt (zijn bepaalde toezeggingen nagekomen, zijn vervolgacties verricht, enzovoorts) en b) wijkprofessionals mogelijk sociaal wenselijke antwoorden geven.

5. Uit de verslagen blijkt ook dat er weinig is gezegd of genoteerd over het effect op de deelnemers (bewoners dan wel ambtenaren of andere betrokkenen), of over het gespreksproces zelf, dus is het logisch dat de wijkprofessionals achteraf vooral op hun eigen optreden tijdens het wijkgesprek reflecteerden.

6. Bij de beoordeling van het optreden van de wijkprofessional kan uiteraard een verschil optreden tussen de opvatting of beleving van de wijkprofessional en het oordeel van de onderzoeker. De subjectieve beleving van de wijkprofessional kan echter op zichzelf een belangrijke (succes)factor zijn; de (loutere) overtuiging dat de eigen benadering of methode valide of effectief is, kan significant bijdragen aan succesvol opereren. Daarbij spelen ook subjectieve overtuigingen als ‘zo ben ik nu eenmaal’ een rol. In de ogen van de onderzoekers zijn dit soort overtuigingen minder productief, terwijl ook hier geldt dat het lastig te zeggen is of dergelijke ‘negatieve overtuigingen’ per se tot een slecht (of goed) gespreksresultaat leiden.

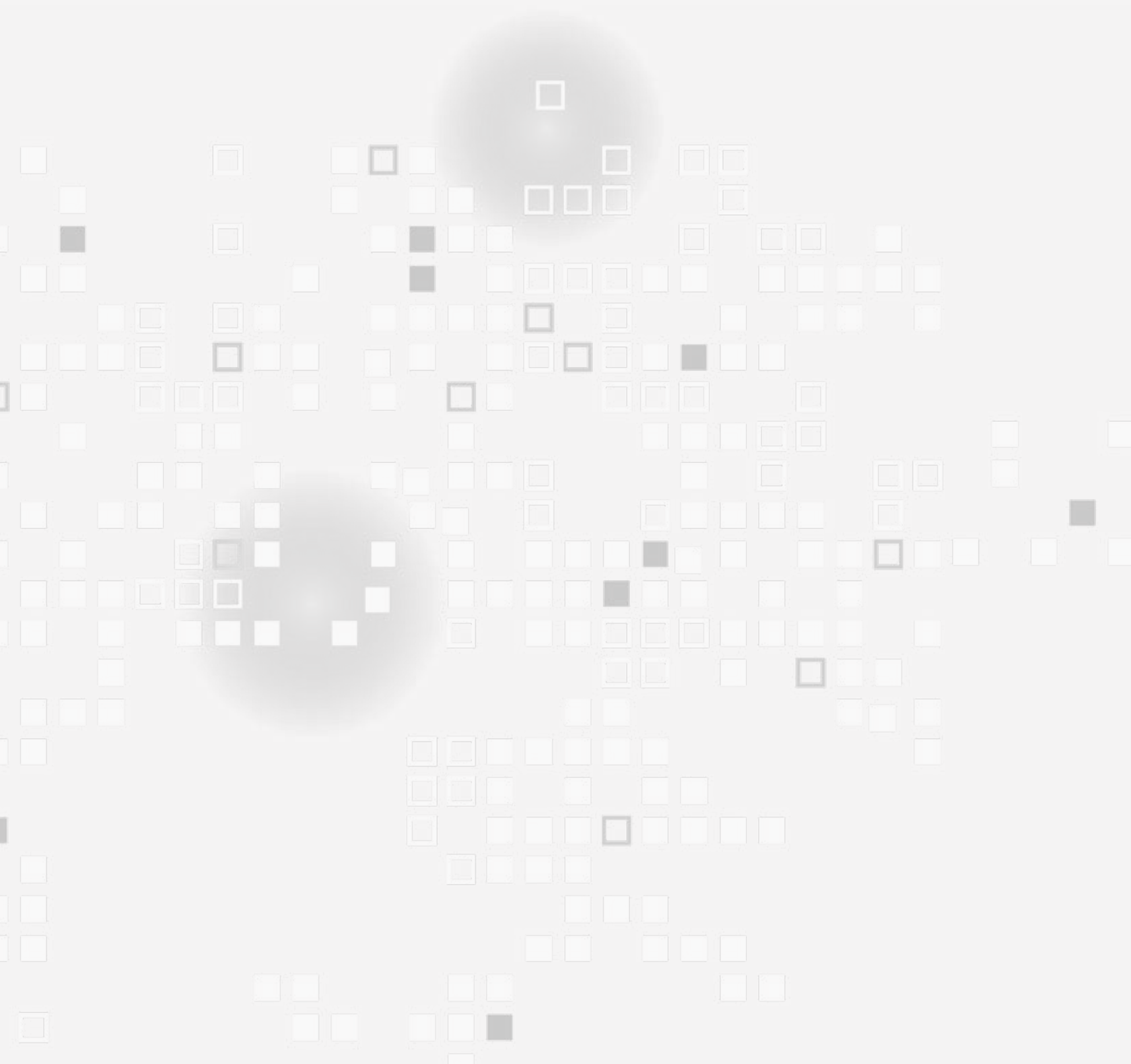
7. In de (na)gesprekken worden, zoals werd gepland, bevindingen geuit over rolvulling en professionalisering. Die bevindingen zijn mede gebaseerd op het achterliggende theoretische dialoogmodel. Omdat we de toepassing en de context van dat model op enkele punten hebben herzien in het licht van de resultaten van het onderzoek, is het ook nodig om de bevindingen uit de nagesprekken te herijken. Relevant daarbij zijn: reflectie op de (eigen) rol/functie enerzijds; inzichten uit de literatuur; de verschillen tussen typen wijkprofessionals en (in) hoe(verre) betrokkenen die verschillen zelf percipiëren.

8. Hoe een verslag wordt opgesteld, gelezen en geïnterpreteerd, kan mede afhangen van verdere of eerdere betrokkenheid bij de materie, of bij aanwezige

personen. Zo kan de observator een bias hebben in observatie en verslaglegging. Ook komt voor dat de onderzoeker zelf observator was, of dat deze een of meerdere betrokkenen al kent uit eerdere observaties of contacten. Zulke kennis beïnvloedt mogelijk de interpretatie. Daarnaast kan de ene onderzoeker een verslag anders interpreteren dan de andere, mede vanwege verschil in theoretische invalshoeken en achtergronden. Het kan dan gaan om onderscheiden (en te scheiden) aspecten (bijvoorbeeld filosofische, sociologische, psychologische), maar ook om een conflicterende visie of uitleg.

9. Er bestaat op verschillende manieren een zekere betrokkenheid van observatoren en onderzoekers bij het object van onderzoek. In relatief simpele vorm uit zich dit in het gegeven dat onderzoekers soms een dubbele pet op hebben: nu en dan nemen zij bijvoorbeeld actief deel aan de gesprekken die zij observeren. In een enkel geval brengt een observator de theorie achter de observatie als onderwerp in het gesprek in. Maar ook meer structureel is er sprake van betrokkenheid van het onderzoeksproject bij de agendavorming van de gemeente. Zo zijn de invoering en inhoud van de wijkagenda van een bepaalde wijk in Den Haag mede gestuurd vanuit een eerder door De Haagse Hogeschool uitgevoerd onderzoeksproject dat verwant is aan Publieke Dialogen #goedgesprek. In die zin zou je kunnen spreken van een vorm van ‘actieonderzoek’: er wordt geïntervenieerd in het te onderzoeken proces, en er zijn politieke en financiële commitments bij de uitkomsten van het project. Dit is op zichzelf niet problematisch (gezien het adagium van actie-onderzoek: ‘niet alleen halen maar ook brengen’), maar vraagt wel om expliciete reflectie op de eigen positie en rol door al degenen die hierin een (semi-)ambtelijke functie vervullen.

10. Die kwestie van medebetrokkenheid als actie-onderzoeker kunnen we op (meta)theoretisch niveau overigens constructief verdisconteren, daarbij mede aansluitend bij de heroverweging van de theoretische uitgangspunten. Kort gezegd behelst dit het (systeem)theoretische inzicht dat iedere partij die in het wijkgesprek is betrokken, hierin mede percipieert en stuurt vanuit de eigen commitments en vanuit de eigen belangen/visies.



LITERATUUR

A Systematic Literature Review of Citizen Initiatives, Their Main Characteristics, Outcomes, and Factors (2019). *Voluntas*

Achterhuis, Hans (1979). *De markt van welzijn en geluk*. Ambo

Asen, Robert (November 2000). Seeking the 'counter' in counterpublics. *Communication Theory*, pp. 424-446

Brinkgreve, Christien, Jan Onland en Abram de Swaan (1979). *De opkomst van het psychotherapeutisch bedrijf*. Het Spectrum

Broekman, Harry (1998). *Handboek opbouwwerk. Methoden, technieken en terreinen*. Gradus Hendriks stichting

Burggraaff, Wim (2020). Van niemand en van iedereen. Community builders in Haagse wijken. Lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling en Kenniscentrum Governance of Urban Transitions, De Haagse Hogeschool

Dahlberg, Lincoln (2011). Re-constructing digital democracy. An outline of four 'positions'. *New media & society*, 13/6, pp. 855-872

De doe-democratie (2013). Kabinetsnota ter stimulering van een vitale samenleving. Den Haag

Edelenbos, Jurian e.a. (2020). Community-based initiatives in the urban realm: what conditions their performance?. *Journal of environmental planning and management*

Escobar, Oliver (2019). Facilitators: the micropolitics of public participation and deliberation. In: Elstub (Ed.), *Handbook of democratic innovation and governance*. Edward Elgar

Fishkin, James (2018). *Democracy when the people are thinking. Revitalizing our politics through public deliberation*. Oxford University Press

Habermas, Jürgen (1962). *Strukturwandel der Öffentlichkeit*

Habermas, Jürgen (1981). *Theorie des kommunikativen Handelns*

Habermas, Jürgen (1992). *Faktizität und Geltung*. Suhrkamp

Haverkamp, Maarten (2020). Over de terugtrekkende overheid, burgerinitiatieven en opbouwwerk. In: Jaswina Bilari-Elawi, Wim Burggraaff (Red.), *Verandering door actieonderzoek. In stadslabs werken aan nieuwe sociale praktijken*. Van Gorcum, pp. 68-78

Haverkamp, Maarten. Balanceren in Laak (deel van voortgangsrapportage "Nieuwe perspectieven op Laak"). <https://laakvitaal.nl/wp-content/uploads/2019/05/Balanceren-in-Laak.pdf>

Igala, Malika, Jurian Edelenbos en Ingmar van Nieuwkerk (2019). What explains the performance of communitybased initiatives? Testing the impact of leadership, social capital, organizational capacity, and government support. *Public management review*

Igala, Malika, Jurian Edelenbos en Ingmar van Nieuwkerk (2019). Citizens in Action, What Do They Accomplish? *Voluntas*

Kampen, T. e.a. (Red.) (2013). *Affectief burgerschap. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Van Genneep

Kruiter, Albert-Jan en Willemijn van der Zwaard (2014). Dat is onze zaak. Over eigenaarschap in het publieke domein. RMO

Leeuwen, Jos van en Elke Müller (2018). Publieke dialogen #goedgesprek. Projectvoorstel SIA RAAK-Publiek, De Haagse Hogeschool

Müller, Elke (Red.) (2019). *Aristoteles in actie. Praktische wijsheid voor professionals in het onderwijs*. ISVW Uitgevers

Müller, Elke (2020). Publieke dialoog gunnen en vergunnen. Deelstudie 3 van Duidelijk Duindorp. Publiek leren in een stadslab. Platform Connected Learning en Platform Goed bestuur voor een betere wereld, De Haagse Hogeschool, pp. 118-158

Nederhand, José en Ingmar van Nieuwkerk (August 2017). Activating citizens in Dutch care reforms. Framing new co-production roles and competences for citizens and professionals. *Policy & Politics*

Oenen, Gijs van (2018). *Overspannen democratie. Hoge verwachtingen, paradoxale gevolgen*. Boom

Rooij, Harrie van, Margit van Wessel en Noelle Aarts (2019). Over zelfredzame burgers gesproken. Hoe ambtenaren een buigzaam burgerschapsideaal vormgeven. *Beleid en maatschappij*, 46/4

Roovers, Daan (2021). Vertrouwt de overheid haar burgers nog? *De Volkskrant*, 18 januari 2021, katern Opinie en Debat, p. 20 (<https://www.volkskrant.nl/columns-opinie/trouwt-de-overheid-haar-burgers-nog-b42e16c5>)

SCP (2012). Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid? Sociaal en Cultureel Rapport

Schön, Donald, A. (2003/1983). *The reflective practitioner. How professionals think in action*. Ashgate

Smart urban intermediaries (November 2018). Connecting people, changing communities. Urban intermediaries working paper

Tonkens, Evelien (2019). Vijf misverstanden over de participatiesamenleving. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*

Tonkens, Evelien, Thomas Kampen en Mandy de Wilde (2018). Affectief burgerschap. Waarom beleid verleidt in plaats van overtuigt. In: René Gabriëls e.a. (Red.). *Het hart op de tong*. Amsterdam University Press, pp. 39-61

Trommel, Willem (2018). *Gulzig bestuur*. Uitgeverij Lemma.

Wilde, Mandy de (2015). *Brave new neighbourhood. Affective citizenship in Dutch territorial governance*. Dissertatie Universiteit van Amsterdam

WRR (2005). *Vertrouwen in de buurt*. Sdu

APPENDIX: TABEL A

Bronvermelding: de teksten van Tabel A zijn ook verschenen op de door ons ontwikkelde website voor wijkprofessionals.

Zie: <https://kennistool.publiekedialogen.nl>

Tabel A: Dialoogmodel – uitleg van de kwalitatieve aspecten (deel 1)

5 HOOFDARMEN	22 SUBARMEN	UITLEG
Constructief	<p>'Agree to disagree'</p> <p>Consensus / exploratie naar een gemeenschappelijke grond</p> <p>Wederzijds belang</p>	<p>Tijdens een constructief gesprek ben je in feite samen op zoek naar een gemeenschappelijke grond. Er kunnen grote onderlinge verschillen bestaan in uitgangspunten, visies en verwachtingen naar de toekomst toe. Door samen te onderzoeken of er toch iets van een gedeeld perspectief is, wordt het makkelijker om samen aan een doel of missie te werken. Je realiseert je beiden dat er sprake is van een wederzijds belang en dat het in ieders voordeel is om samen te werken. In negatieve zin ben je misschien wel tot elkaar veroordeeld om samen te werken en moet je er simpelweg het beste van maken. Jullie zullen het diep van binnen nooit eens met elkaar worden, maar kunnen wel leven met de notie van 'agree to disagree'. In positieve zin zou het zelfs kunnen zijn dat de verschillen bij aanvang helemaal niet zo groot blijken te zijn, of dat deze gaandeweg worden beslecht. Er kan op een eenvoudige manier consensus worden bereikt over de gemeenschappelijke richting die uit het gesprek voortkomt. Als er meerdere gesprekken gepland staan, dan is het zaak om die constructiviteit te waarborgen door tussentijds te toetsen of iedereen nog op hetzelfde spoor zit.</p>
Publiek belang (van algemeen belang)	<p>Publiek belang</p> <p>Foutieve verwijzingen naar het publieke belang</p>	<p>Een wijkgesprek dat van algemeen belang is, moet dat op drie manieren zijn. Ten eerste moeten de onderwerpen die worden besproken het publieke belang dienen. Met publiek wordt bedoeld: het gaat om aangelegenheden met een maatschappelijk belang zoals de herprofilering van een plein, de komst van een AZC, het plaatsen van een nieuw afvalstelsel, et cetera. Het gaat dus in mindere mate om sociale aangelegenheden in een buurt zoals de door burens gezamenlijk georganiseerde jaarlijkse straatbarbecue. Ten tweede is het inherent aan het publieke belang dat niet iedereen ervan profiteert of er blij van wordt als er wijzigingen optreden in de openbare ruimte en de manieren waarop we (moeten) samenleven. Het gaat er nogmaals om dat er een groter belang wordt gediend: de komst van een AZC is noodzakelijk omdat bepaalde doelgroepen, zoals vluchtelingen, huisvesting nodig hebben. Er is vaak een spanningsveld zichtbaar tussen het publieke belang en het eigenbelang. Verwijzingen naar het eigenbelang onder het mom van een groter belang, worden ook wel 'foutieve verwijzingen naar het publieke belang genoemd'. Denk aan bewoners die menen dat de komst van een AZC nadelig is voor hún veiligheid. Daarom is het ten derde belangrijk om tijdens wijkgesprekken goed te onderzoeken of er een brug kan worden geslagen tussen het vaak noodzakelijke publieke belang en gevoelens van afkeer en angst om dit publieke belang te dienen. Door niet alleen de focus te leggen op de agendapunten met zijn 'publieke onderwerpen' maar óók aandacht te besteden aan de manier waarop het gesprek wordt gevoerd, is er meer kans dat deelnemers zullen denken: 'dit gesprek is van algemeen belang, ook al ben ik het nog steeds niet eens met de komst van een AZC'.</p>
Dialogische houding (gelijkwaardig)	<p>Wederzijds respect</p> <p>Gelijkwaardigheid</p> <p>Emotionele empathie</p> <p>Het gesprek vertragen</p> <p>Omgang met (voor)oordelen</p> <p>Het uitstellen van acties</p> <p>Reflectie en ruimte creëren</p>	<p>We kennen allemaal de uitspraak 'we zijn niet gelijk maar wel gelijkwaardig'. Daarmee bedoelen we dat mensen weliswaar onderling kunnen verschillen ten aanzien van hun uiterlijk, talenten, intelligentie, komaf, economische positie, seksuele geaardheid, religieuze voorkeur, et cetera, maar dat ieder mens van nature evenveel respect verdient. In de praktijk is dat echter lastig omdat mensen zich laten leiden door statusverschillen. Tijdens een wijkgesprek spelen onderhuidse vormen van ongelijkheid ook vaak op. Voor een wethouder is het makkelijker om gehoord te worden dan voor een bewoner met een bijstandsuitkering. Hoewel we als mensen in de kern genomen dus gelijkwaardig aan elkaar zijn, strooien macht en het misbruik maken van machtsposities vaak roet in het eten. Het is belangrijk dat alle aanwezigen elkaar met wederzijds respect tegemoet treden en echt de moeite nemen om zich te verdiepen in de standpunten van de ander. Professionals en bewoners die begiftigd zijn met het vermogen zich empathisch in te leven in anderen, hebben daarbij een voorsprong. Het maakt dat zij de ander als 'een doel in zichzelf' beschouwen en niet als 'een middel tot een doel' behandelen. Empathie kan worden bevorderd als oordelen, vooroordelen en verwijten worden besproken en getoetst. Het helpt daarbij om het gesprek af en toe te vertragen: om het gespreksritme af te stemmen op zaken die extra aandacht behoeven. Door reflectie en ruimte te creëren voor diverse zienswijzen tijdens een gesprek, hoef je niet 'aan een dood paard te trekken'. Ook het uitstellen van acties, dus waardering tonen voor het tempo waarop zaken geregeld kunnen worden, draagt bij aan een sfeer van gelijkwaardigheid en wederzijds respect.</p>

APPENDIX: TABEL A

Tabel A: Dialoogmodel – uitleg van de kwalitatieve aspecten (deel 2)

5 HOOFDARMEN	22 SUBARMEN	UITLEG
Informatief	<p>Beargumenteed</p> <p>Balans tussen verschillende opvattingen</p> <p>Het delen van ervaringskennis</p> <p>Er is voldoende kloppende informatie binnen handbereik</p>	<p>We noemen een gesprek informatief als er informatie, kennis en argumenten worden uitgewisseld tussen gespreksdeelnemers en er een goede balans is tussen verschillen in opvatting. Tijdens een gesprek verwachten we van sprekers bovendien dat de feiten kloppen en dat argumenten worden onderbouwd met redenen of motieven. Dat laatste gebeurt vaak op twee verschillende manieren. Een manier is om rationele beweegredenen te geven waarin bijvoorbeeld wordt verwezen naar studies uit de krant of een autoriteit die veel van het onderwerp afweet. Een andere manier is om vanuit de eigen ervaring te spreken. Iemand beweert bijvoorbeeld dat de wijk een stuk minder veilig is geworden in vergelijking met het jaar ervoor omdat hij met zijn eigen ogen ziet dat er sinds een paar maanden drugsdealers bij het plein actief zijn. Tot slot is een gesprek informatief van aard als de deelnemers van mening zijn dat ze alle informatie, kennis en argumenten binnen handbereik hebben die nodig zijn om het doel en het proces van het gesprek te begrijpen.</p>
Interactief	<p>LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen</p> <p>Van mening durven veranderen</p> <p>Procedurele gespreksregels</p> <p>Rationele empathie</p> <p>Toegang tot spreektijd</p> <p>Fysieke nabijheid</p>	<p>Hoewel drugsgebruik geen goed idee is tijdens een publieke dialoog, is er één uitzondering en dat is de LSD van iedere goede dialoog: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Het maakt dat voorzitters en deelnemers tijdens een gesprek zich beter kunnen inleven in de argumenten en zienswijzen van anderen. Het zorgt er ook voor dat je meer openstaat om van gedachten te veranderen en het risico te nemen je gestolde overtuigingen overboord te gooien. Specifiek voor voorzitters draait interactiviteit bovendien om het op orde hebben van enkele ‘procedurele regels’ zodat de structuur van de bijeenkomst zichtbaar wordt. Denk aan het vooraf rondmailen van een agenda, het benoemen van het doel van de vergadering, het expliciteren van rollen en eigenaarschap ten aanzien van actiepunten en het bespreken van de notulen. Ook is het belangrijk om een bijeenkomst duidelijk te openen (mensen welkom heten) en af te ronden (uitspraken doen over de voortgang). Tijdens een dialoog moet ook duidelijk zijn hoe je het woord krijgt en moet iedereen het gevoel hebben genoeg spreektijd te krijgen. Tot slot is de indeling van de ruimte van belang: kan iedereen elkaar aankijken? Zijn er genoeg mogelijkheden om non-verbale lichaamstaal te uiten en te interpreteren?</p>

APPENDIX: TABEL B

Legenda:

Regel 1: DH = Den Haag / LE = Leiden / RO = Rotterdam

Regel 2: A = wijkprofessional A, etc.

Regel 3: cijfer 1 = interventie 1, etc.

Regel 4: W1 = wijk 1 waar deze wijkprofessional de interventie heeft uitgevoerd, etc.

Tabel B – Dialoogmodel score interventies wijkprofessionals (deel 1)

NIVEAU 2 DIALOOGMODEL	SUBARMEN DIALOOGMODEL	DH	DH	DH	DH	DH	DH	DH	DH	DH	LE	LE	LE	RO	SCORE
		A 1 W1	A 2 W1	A 3 W1	A 4 W2	B 1 W3	C 1 W3	D 1 W3	E 1 W3	E 2 W3	F 1 W4	F 2 W5	F 3 W6	G 1 W7	
Constructief (12)	Agree to disagree	Ja						Ja							2
	Consensus / exploration	Ja						Ja	Ja	Ja					4
	Mutuality	Ja	Ja					Ja	Ja			Ja			6
Publiek belang (4)	Common good	Ja	Ja							Ja					3
	False reference									Ja					1
Dialogische houding (11)	Mutual respect								Ja	Ja					2
	Equality														
	Emotional empathy					Ja	Ja								2
	Slowing down				Ja				Ja						2
	Omgang oordelen														
	Suspenderen											Ja			1
Reflectie / ruimte	Ja	Ja		Ja				Ja						4	

APPENDIX: TABEL B

Legenda:

Regel 1: DH = Den Haag / LE = Leiden / RO = Rotterdam

Regel 2: A = wijkprofessional A, etc.

Regel 3: cijfer 1 = interventie 1, etc.

Regel 4: W1 = wijk 1 waar deze wijkprofessional de interventie heeft uitgevoerd, etc.

Tabel B – Dialoogmodel score interventies wijkprofessionals (deel 2)

NIVEAU 2 DIALOOGMODEL	SUBARMEN DIALOOGMODEL	DH	DH	DH	DH	DH	DH	DH	DH	DH	LE	LE	LE	RO	SCORE
		A 1 W1	A 2 W1	A 3 W1	A 4 W2	B 1 W3	C 1 W3	D 1 W3	E 1 W3	E 2 W3	F 1 W4	F 2 W5	F 3 W6	G 1 W7	
Informatief (9)	Rationality					Ja	Ja		Ja		Ja				4
	Substantial balance			Ja			Ja								2
	Exp. knowl. sharing					Ja									1
	Sufficiency / correctness								Ja	Ja					2
Interactief (28)	Listening & responding	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja		Ja	Ja		Ja				8
	Being open / risk														
	Procedural rules				Ja	Ja	Ja	Ja			Ja	Ja	Ja	Ja	8
	Rational empathy			Ja	Ja						Ja				3
	Access speaking time			Ja				Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	8
	Propinquity										Ja				1
TOTAALSCORE PER WIJKPROFESSIONAL		6	4	4	5	5	7	3	10	5	7	3	3	2	