

PUBLIEKE DIALOGEN

over het mogelijk maken van een
#goedgesprek in de publieke sfeer

AUTEURS

Jos van Leeuwen

Elke Müller

Stefanie Schuddebeurs

Jan Bats

Arnold Jan Qanjer

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

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

De rapporten kunnen worden gevonden op de site publiekediialogen.nl.

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.



SAMENVATTING

Dit rapport doet verslag over het onderzoeksproject Publieke Dialogen #goedgesprek, dat met een RAAK-Publiek financiering van Regieorgaan SIA en met cofinanciering van de consortiumpartners is uitgevoerd in de periode 1 april 2019 – 31 juli 2021.

Het onderzoeksproject Publieke Dialogen #goedgesprek had twee gerelateerde doelen. Het project beoogde bij te dragen aan het handelingsrepertoire van wijkprofessionals die een rol hebben in dialogen in hun wijk en daarin lastige situaties ervaren: de offline dialoog. Daarnaast had het project als doel om een nieuw online medium te ontwikkelen en te toetsen, waarmee – door de eigenschappen van het ontwerp – publieke dialogen ook online gevoerd worden met de kwaliteiten van een #goedgesprek.

Het onderzoeksproject is uitgevoerd door een consortium van projectpartners, bestaande uit drie kennisinstellingen (De Haagse Hogeschool, Erasmus Universiteit en Hogeschool InHolland), drie gemeenten (Den Haag, Rotterdam en Leiden) en drie maatschappelijke organisaties (ProDemos, Woningcorporatie Vestia en Grey Matters).

Het project is opgezet in drie onderdelen: een vooronderzoek om de kwaliteitsaspecten van dialogen te kunnen vaststellen; een deel actieonderzoek gericht op het verruimen van het handelingsrepertoire van wijkprofessionals; en een ontwerpend onderzoek waarin een online medium voor publieke dialogen werd ontwikkeld.

Vanuit literatuuronderzoek werd een dialoogmodel ontwikkeld dat werd gevalideerd met veldonderzoek. Op basis van dit model, dat factoren beschrijft die van invloed zijn op de kwaliteit van dialogen, werden interventies ontworpen die met de wijkprofessionals werden ingezet en getoetst in de praktijk. De kennis die voortkwam uit deze activiteiten en de evaluatie daarvan werden gebundeld en beschikbaar gemaakt voor wijkprofessionals via een online kennistool.

Het dialoogmodel is tot stand gekomen door een theoretische basis, verkregen uit literatuuronderzoek, aan te vullen met inzichten uit interviews en gespreksobservaties die gedaan zijn in de bij het project betrokken stadswijken. Het resulterende model sluit daardoor goed aan bij de praktijkervaringen van de wijkprofessionals.

Met de kennis van het dialoogmodel werden interventies ontworpen met als doel om wijkprofessionals te ondersteunen en laten experimenteren met methoden om publieke dialogen beter te voeren en begeleiden. Om tot goede interventies te komen is een systematiek ontwikkeld met als uitgangspunt de handelingsverlegenheid van de individuele professional die de betreffende interventie vervolgens ook uitvoerde. De systematiek omvatte ook een evaluatie waarmee effecten en leeropbrengsten konden worden achterhaald en vastgelegd.

De uitvoering van dit deel van het onderzoek werd abrupt onderbroken door de COVID-19 crisis en de maatregelen daaromtrent. Van de geplande interventies in wijken is een deel uitgevoerd maar werd een ander deel per eind maart 2020 onmogelijk omdat de bijeenkomsten waarin deze interventies zouden plaatsvinden werden geannuleerd. In plaats van de resterende interventies zijn observaties gedaan van wijkgesprekken die online doorgang vonden en is middels interviews een antwoord gevonden op de vraag: hoe ervaren wijkprofessionals de verschuiving van hun wijkgesprekken naar de online omgeving? Welke lessen trekken ze en aan welke ondersteuning hebben ze behoefte?

Deze onderzoeksactiviteiten hebben geleid tot een schat aan data met betrekking tot wijkgesprekken op een fysieke locatie en in een online omgeving. Uit de analyse van deze data zijn inzichten gedestilleerd met betrekking tot het handelingsrepertoire van de wijkprofessionals. Deze inzichten zijn verwoord in de online kennistool voor wijkprofessionals.

Voor het tweede projectdoel, het ondersteunen van online dialogen, is ontwerpend onderzoek gedaan dat in het voorjaar van 2021 geleid heeft tot de realisatie van een deliberatieplatform: het Platform voor Publieke Dialogen. Voor dit onderzoek is voortdurend afgestemd met de ontwikkelingen binnen de Gemeente Den Haag met betrekking tot online burgerparticipatie. Als specifieke casus is hierbij het project 'Wijkagenda' geselecteerd, waarin online beraadslaging tussen burgers essentieel is maar met de bestaande middelen nog niet voldoende mogelijk. De eerste conceptuele ontwerpen voor het deliberatieplatform zijn voor deze casus ontwikkeld.

Middels gebruikersonderzoek, interactie-ontwerp en softwareontwikkeling is een deliberatieplatform gerealiseerd dat groepen burgers in staat stelt om via een online chat functie, en met behulp van gereedschappen die de creativiteit ondersteunen, argumenten en meningen uit te wisselen, te brainstormen, lijsten van opties en alternatieven te maken, ideeën te clusteren en prioriteren, en gezamenlijk standpunten te formuleren. Het platform is met externe gebruikers geëvalueerd en bij de oplevering van dit projectrapport gereed voor gebruik in reële projecten van burgerparticipatie.

INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding	5	5 Publieke dialogen online	27
2 Onderzoeksofzet	7	5.1 Onderzoeksmethode	28
2.1 Vooronderzoek	8	5.2 Theoretische basis	29
2.2 Actieonderzoek	9	5.3 Gebruikersonderzoek	31
2.3 Ontwerpend onderzoek	9	5.4 Conclusies uit het onderzoek	32
3 Dialoogmodel	10	5.5 Conceptontwikkeling	33
3.1 Introductie	11	5.6 Detailontwerp	38
3.2 Deliberatie	11	5.7 Technische ontwikkeling	39
3.3 Modelvorming	12	5.8 Experiment en evaluatie	40
3.4 Observaties in wijken	13	5.9 Conclusies	41
3.5 Conclusie	19	6 Samenwerking in onderwijs	42
4 Handelingsrepertoire wijkprofessionals	20	7 Conclusies & reflectie	44
4.1 Onderzoeksmethode	21	7.1 Conclusies	45
4.2 Analysevragen	22	7.2 Reflectie	47
4.3 Leren van interventies	22	7.3 Afgerond maar niet afgesloten	49
4.4 Uitdagingen van online wijkgesprekken	23	8 Referenties	51
4.5 Analyse van de gezamenlijke datasets	24	Bijlage A Dialoogmodel op basis van literatuuronderzoek	54
4.6 Kennistool voor wijkprofessionals	25		
4.7 Conclusies	26		



1 INLEIDING

INLEIDING

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

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

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

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

A

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

B

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

C

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



Fig. 1. Projectteamleden bij de kick-off van WP2.



2 ONDERZOEKSOPZET

2.1 VOORONDERZOEK

Het onderzoek is in drie onderdelen verdeeld:

VOORONDERZOEK

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

ACTIEONDERZOEK

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

ONTWERPEND ONDERZOEK

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

Het vooronderzoek was gericht op het vinden van een solide, wetenschappelijke basis voor het ontwerpen van de interventies ten behoeve van het handelingsrepertoire van wijkprofessionals en het ontwerpen van het online platform voor publieke dialogen. Middels literatuuronderzoek is een overzicht gemaakt van bestaande kennis op het gebied van publieke dialogen, in het bijzonder op het gebied van deliberatieve democratie, public relations en dialoogtheorie. Er zijn verschillende modellen gevonden die kwaliteitsaspecten van deliberatie beschrijven. Hieruit is een model geadopteerd (Friess & Eilders, 2015) dat goed past bij de doelstelling van dit project, en gecombineerd met resultaten uit andere wetenschappelijke bronnen. Vervolgens is het model in werksessies (zie Fig. 2) aangevuld met aspecten die gevonden werden via observaties in de verschillende wijken van de partner-gemeenten en middels interviews met wijkprofessionals. Daarmee is een degelijk en compleet model voor publieke dialogen gedefinieerd – het dialoogmodel.

Hoofdstuk 3 beschrijft dit inventariserend onderzoek en het resulterende model, dat de basis vormt voor de opzet van de interventies in het actieonderzoek, waarvan de uitvoering ook weer tot validatie van het model heeft geleid.



Fig. 2. Impressie van resultaten uit de werksessies.

2.2 ACTIEONDERZOEK

De interventies in het **actieonderzoek** werden ontworpen met behulp van een hiervoor ontwikkeld interventieformulier, waarin factoren als context, doelstelling en betrokkenen van de dialoog werden geïdentificeerd; deze werden gekoppeld aan de aspecten van het dialoogmodel; vervolgens is naar aanleiding van de ontwikkelbehoefte van elke individuele professional een interventie beschreven.

Bij de uitvoering van de interventies werd door de onderzoekers geobserveerd en in een nagesprek geëvalueerd. Dit leidde tot ervaringskennis die, verzameld uit alle interventies, de inhoud opleverde voor de ‘Kennistool Publieke Dialogen’. De ervaringen met de interventies leidden ook tot een evaluatie van en aanvullingen op het dialoogmodel.

De uitvoering van het actieonderzoek was in volle gang in de drie steden tot midden maart 2020, waarna interventies niet meer mogelijk bleken door de maatregelen om COVID-19 te bestrijden. Alle publieke gesprekken in wijken werden geannuleerd of opgeschort. Daarmee zijn alle activiteiten in het actieonderzoek ook stilgevallen. In reactie op deze ontwikkeling zijn de doelstelling en aanpak in het actieonderzoek aangepast en is de aandacht verschoven naar online wijkgesprekken. Door middel van interviews van wijkprofessionals werd ervaringskennis verzameld over de mogelijkheden en worstelingen met het voeren van online gesprekken met wijkbewoners. Deze onverwachte wending in het onderzoek heeft tot waardevolle inzichten geleid en met de aangepaste werkwijze hebben we voldoende materiaal kunnen genereren en analyseren om dat deel van het project met een rijk gevulde kennistool te kunnen afsluiten.

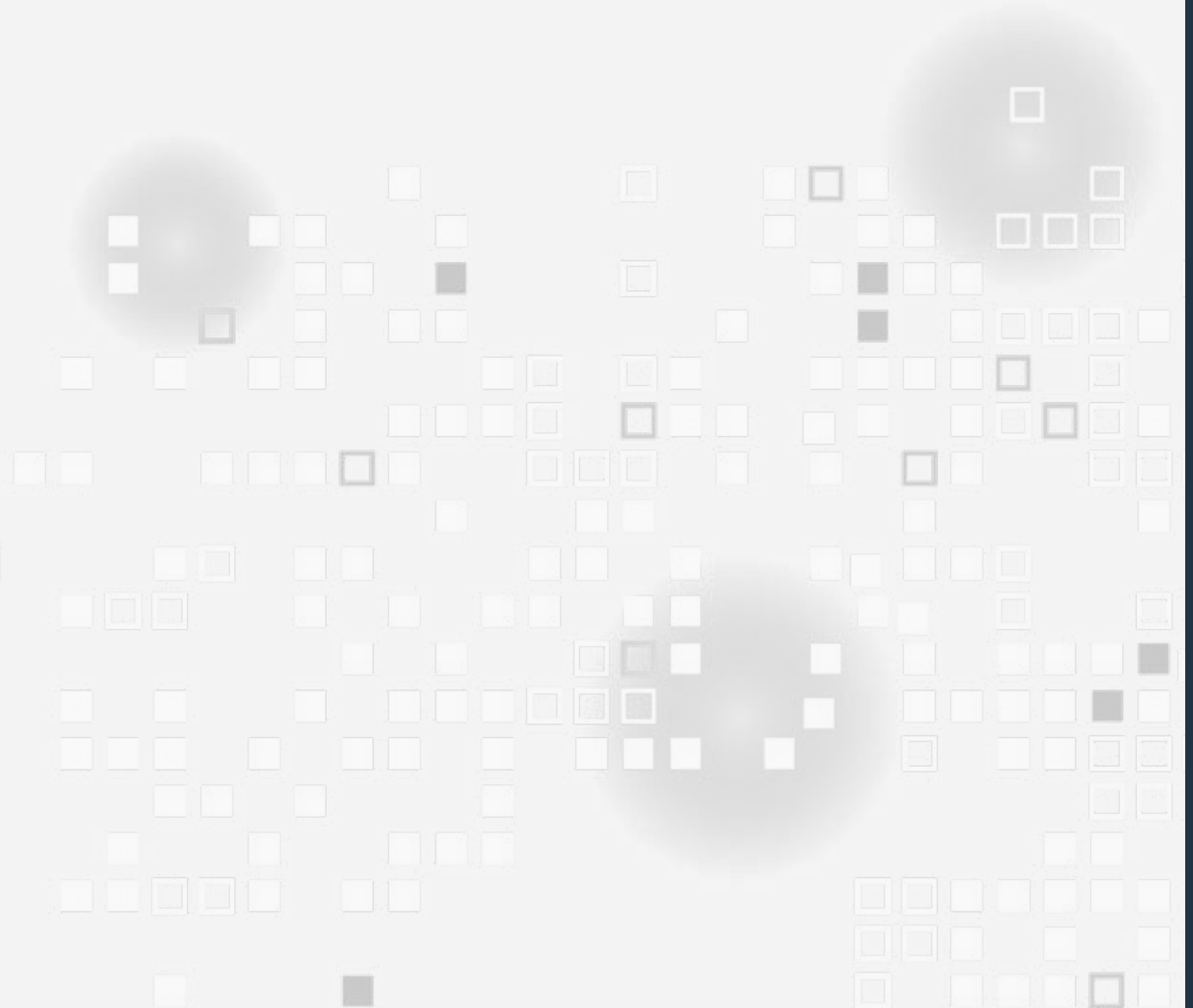
Hoofdstuk 4 handelt over de activiteiten en resultaten in het actieonderzoek met betrekking tot het handelingsrepertoire van wijkprofessionals.

2.3 ONTWERPEND ONDERZOEK

Het derde deel van dit project had als doelstelling om nieuwe vormen van social media te ontwikkelen die tot een meer respectvolle en constructieve online dialoog zouden leiden in relatie tot de wijk. De aanleiding was dat wijkprofessionals observeerden dat de dialoog niet stopt op de drempel van het buurthuis, maar via de online media verder gevoerd wordt.

Uit het vooronderzoek is gebleken dat het zinvol is om in dit onderzoek te focussen op een specifieke vorm van sociale media, namelijk die vorm die gericht is op deliberatie: een dialoog met een politiek doel. Er is internationaal veel onderzoek gedaan naar de kwaliteit van deliberatie, ook wanneer de deliberatie wordt gedaan door niet-politici. Hoewel een deel van dat onderzoek zich richt op online deliberatie, is uit ons literatuuronderzoek gebleken dat er nog niet veel experimenteel onderzoek is gedaan naar hoe het ontwerp van online communicatiemiddelen een deliberatie positief kunnen beïnvloeden. We hebben de doelstelling daarom aangescherpt naar het ontwerpen en ontwikkelen van een online deliberatieplatform dat aansluit bij de behoeften van de betrokken gemeenten met betrekking tot lokale online dialogen en bij de hiaat in de beschikbare kennis over de vormen die een dergelijk platform kan aannemen en op welke wijze een online deliberatie goed kan worden ondersteund.

In een intensief proces van ontwerpen, ontwikkelen en evalueren, is een deliberatieplatform gerealiseerd, eerst als prototype en uiteindelijk als een werkend product. Het platform is getoetst en geëvalueerd en is klaar om ingezet te worden in reële situaties waarbij burgerparticipatie in stadswijken middels online deliberatie kan worden vormgegeven.



A decorative graphic on the left side of the slide, featuring a stylized globe composed of numerous small, light-colored squares. The globe is centered vertically and horizontally relative to the main text. It has a soft, glowing effect, with a larger, semi-transparent sphere behind it, creating a sense of depth and light. The squares are arranged in a grid-like pattern, with some squares being slightly darker than others, giving it a textured appearance.

3 DIALOGMODEL

3.1 INTRODUCTIE

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

Deze onderzoeksvragen lagen ten grondslag aan het literatuuronderzoek en het veldonderzoek waarin publieke dialogen rond controversiële thema's zijn gevolgd: dialogen waarbij het publieke, gedeelde belang niet direct duidelijk is omdat er tegenstrijdige belangen een rol spelen.

Het literatuuronderzoek heeft zich gericht op deliberatieve theorie en dialoogtheorie en hoe de verschillende perspectieven binnen beide stromingen elkaar kunnen versterken en aanvullen.

3.2 DELIBERATIE

“Deliberation refers either to a particular sort of discussion—one that involves the careful and serious weighing of reasons for and against some proposition—or to an interior process by which an individual weighs reasons for and against courses of action” (Fearon 1998, p. 63).

Deliberatie is de kunst van het ‘wegen’ van argumenten rond een bepaalde uitdaging om daarna als burger en als groep burgers een overdachte, geïnformeerde beslissing te kunnen nemen. Waar we in de definitie van Fearon ook het interne afwegingsproces zien, focust men in de theorie over deliberatieve democratie met name op het groepsproces dat zich kenmerkt door het bespreken en verdiepen in argumenten voor en tegen een bepaalde propositie (Abelson et al., 2003).

De aandacht voor theorievorming rond deliberatieve democratie en tot op zekere hoogte ook het bijbehorende empirische onderzoek is zeer gegroeid de laatste decennia. Dryzek spreekt zelfs van een ‘deliberative turn’ in democratische theorie (Dryzek, 2000). Abelson et al. zien deze trend niet alleen in de academische wereld maar ook in andere sectoren zoals de gezondheidssector en het overheidswezen terugkomen en redeneren dat deze focus op deliberatie ook passend is voor de zich ontwikkelende governance-filosofie van wederkerige relaties en het gezamenlijk met andere partners bereiken van maatschappelijke meerwaarde (Abelson et al., 2003). Een recent overzicht van onderzoek op het gebied van deliberatieve democratie wordt gevonden in *The Oxford Handbook of Deliberative Democracy* (Bächtiger, Dryzek, Mansbridge, & Warren, 2018). Alvorens in te gaan op belangrijke factoren die een gesprek al dan niet deliberatief maken, volgen eerst enkele belangrijke aannames van deliberatieve democratie.

Deliberatieve democratische theorie is allereerst een “normative theory that suggests ways in which we can enhance democracy and criticize institutions that do not live up to the normative standard” (Chambers, 2003). Deliberatieve democratie wordt gezien als een belangrijke aanvulling van representatieve democratie, waarbij deliberatie meer recht kan doen aan de diversiteit en pluralisme.

Daaruit voortvloeiend stelt deliberatieve democratie het gesprek centraal in plaats van het stemproces en ziet dat ook als de belangrijkste bron van legitimiteit. Zo focust deliberatieve democratie zich op “the communicative processes of opinion and will-formation that precede voting. Accountability replaces consent as the conceptual core of legitimacy” (Chambers, 2003).

Ten derde worden er positieve effecten en uitkomsten verwacht van deliberatie, zij het dat er onder academici veel debat is over wat deze effecten precies zijn. Dit varieert van het bereiken van consensus over te nemen beslissingen van hoge epistemologische kwaliteit die de legitimiteit van uiteindelijke beslissingen zal versterken (Habermas, 1996), tot meer pragmatische bijeffecten als het versterken van sociaal kapitaal of de wens om draagvlak te creëren voor potentieel onpopulaire besluiten (Abelson et al., 2003). Tegelijkertijd is het onder theoretici geen uitgemaakte zaak dat consensus het doel moet zijn (Thompson 2008, p. 508).

Een vierde belangrijke aanname van deliberatieve democratie is dat het gespreksproces zich aan bepaalde regels moet houden, maar ook hier is onder academici debat welke regels dat precies moeten zijn (Bächtiger and Pedrini 2010, p. 10). Friess en Eilders constateren voorzichtig dat de consensus binnen deliberatieve democratie zich richt op “rational, interactive and respectful communication” (Friess and Eilders 2014, p. 4)

Ten vijfde richt deliberatieve democratie zich specifiek op de publieke sfeer en stelt zij eisen aan wie uitgenodigd zijn voor deliberatie. “Deliberative democracy puts the focus on the public sphere and the question concerning who should be included in the process of deliberation” (Friess and Eilders 2014, p. 5)

3.3 MODELVORMING

Friess & Eilders zetten een behulpzaam model uiteen voor online deliberatie, gebaseerd op de analyse dat theorieën over deliberatieve democratie, hoe divers ook van invulling, allen een relatie leggen tussen A) de randvoorwaarden voor het hebben van een gesprek (input level), B) communicatieaspecten die het gesprek typeren (throughput level) en C) de uitkomsten die resulteren uit het gesprek (output level) (Friess & Eilders, 2015). Dit model voor deliberatie baseren zij op theorie en op empirisch onderzoek.

Het model van Friess en Eilders (zie Fig. 3) biedt een nuttig startpunt voor online en offline publieke dialogen omdat het duidelijk schetst hoe een deliberatief gesprek in een proces staat, in een grotere perspectief van constante interactie tussen publieke professionals en burgers (Abelson et al., 2003). Dit grotere perspectief wordt in dit project ook geobserveerd omdat de gesprekken in de wijken vaak deel uitmaken niet enkel van een deliberatieve opdracht maar van een doorlopend proces van participatie, inspraak en betrokkenheid tussen burgers en professionals.

Het literatuuronderzoek geeft aanleiding om het model van Friess & Eilders verder aan te vullen met het werk van andere theoretici in deliberatieve democratie (Abelson et al., 2003; Burkhalter, Gastil, & Kelshaw, 2002; Fishkin, 2018). Bovendien is het zinvol gebleken om ook dialoogtheorie te betrekken om recht te doen aan zogeheten 'deliberatieve situaties' (Bächtiger, Shikano, Pedrini, & Ryser, 2009), waarin de gespreksvorm en doelstelling niet puur deliberatief zijn, maar er ook andere doelen zijn, zoals het bouwen van relaties, en andere werkwijzen, zoals het delen van verhalen.

Rosenberg maakt onderscheid tussen vier typen van discours, met toenemende rationaliteit en doelmatigheid: (1) proto-discours (het alledaagse gesprek); (2) conventionele discours (gericht op problemen oplossen); (3) coöperatieve discours (problemen oplossen door gedeeld begrip); en (4) collaboratieve (of rationele) discours (gericht op het rationeel vinden van consensus op basis van argumenten) (Rosenberg, 2007). Bächtiger en collega's voegen daar nog competitieve discours aan toe (waarin onderhandeling en eigenbelang voorop staan) en karakteriseert de verschillende types met normatieve standaarden voor: gelijkheid van participatie,

redelijkheid van argumentatie, oriëntatie op gedeeld belang, respect, overeenstemming, interactiviteit, constructiviteit, narrativiteit en mate van onderhandeling (Bächtiger et al., 2009).

Dit levert een verrijking op van de drie elementen in het model waardoor het meer compleet aansluit bij de onderzoeksvraag en de praktijkcontext van dit onderzoek. Bijlage A geeft een beschrijving van het dialoogmodel zoals opgesteld op basis van het literatuuronderzoek. Dit model werd aangevuld met observaties in de wijken.



Fig. 3. Drie niveaus van aspecten in het model voor online deliberatie van Friess & Eilders (2015).

3.4 OBSERVATIES IN WIJKEN

Tussen mei en november 2019 is in vier wijken verspreid over Rotterdam, Den Haag en Leiden onderzoek gedaan in de dagelijkse praktijk van professionals en bewoners naar het voeren van gesprekken over publieke belangen in de wijk. Dit is geoperationaliseerd in:

- Het observeren van gesprekken tussen wijkprofessionals en bewoners over aangelegenheden die het publieke belang raakten;
- Het afnemen van interviews met betrokken professionals over hun ervaring met lastige gesprekken, hun huidige handelingsrepertoire en wat daarin al helpt en nog ontbreekt;
- Het meelopen met professionals in de wijk.

Uit de analyse van de gecodeerde observaties en interviews kwamen inzichten die het dialoogmodel illustreerden en aanvulden. Deze analyse is in detail beschreven in het rapport ‘De wijk in dialoog – kunde en clashes voor een #goedgesprek’.

We bespreken hier achtereenvolgens de drie niveaus in het model.

A. Institutionele randvoorwaarden (input level)

In twee gesprekken valt op dat de ruimte van inspraak en invloed van bewoners op een besluitvorming of gedachtevorming van professionals, onduidelijk is. Dit kan worden geïnterpreteerd als het ontbreken van institutionele randvoorwaarden die een publieke dialoog tot een gelijkwaardig gesprek kunnen maken.

Ter illustratie: in een gesprek met bewoners dat is gearrangeerd om de vraag van bewoners of de opvang van dak- en thuislozen nu wel of niet permanent gaat zijn, blijkt dat het besluit voor permanente opvang allang is genomen door het college van Burgemeester & Wethouders. Daarmee rijst de vraag met welk doel dit gesprek überhaupt nog wordt gefaciliteerd. Is het (wederom) ter informatie? Is er toch nog ruimte om te onderhandelen over de voorwaarden van de opvang, zoals de bewoners hopen en duidelijk uiten in het gesprek? Waar bewoners denken nog iets voor elkaar te kunnen boksen, is de wethouder dit station van overleg allang gepasseerd en is zijn insteek voornamelijk ‘nog eens uitleggen hoe het zit’.

De onduidelijkheid over de institutionele randvoorwaarden in de zin van ruimte van inspraak op de besluitvorming, geeft ruis tijdens het gesprek vanuit onuitgesproken en van elkaar verschillende verwachtingen over welk doel wordt beoogd met dit gesprek en waar men in het gesprek naar toe willen werken. Het gaat hier om het element **constructiviteit** (onderdeel van het gespreksproces) waar je als professional op kunt sturen om de publieke dialoog van grotere kwaliteit te laten zijn, door voor en tijdens het gesprek hier duidelijkheid over te scheppen.

Een vorm van **afwezigheid van macht** die in de gesprekken in de wijken is geobserveerd en die belangrijk is voor het gesprek zelf, is de bereidheid van overheidsprofessionals om te werken aan een gelijkwaardige relatie met bewoners. Die gelijkwaardigheid uit zich vooral in de **dialogische houding** van de professional tijdens het gesprek zelf.



Fig. 4. Dialoogmodel: institutionele randvoorwaarden (institutional input level).

B. Het gespreksproces zelf (throughput level)

B.1 Informatie

Uit de analyse van de observaties bleek een duidelijke relatie tussen **informatie** en **interactiviteit**, waarbij deze categorieën regelmatig in elkaar overlappen en soms lastig van elkaar te onderscheiden zijn in de codering. Ingebrachte argumenten (**informatie**) roepen vragen op (**interactiviteit**), maar ook andere voorbeelden en tegenargumenten (**informatie** en **interactiviteit**). Dit doet zich in zowel positieve als negatieve zin voor. Goed doorvragen door professionals (**interactiviteit**) op een standpunt, creëert bijvoorbeeld in één gesprek een verrijking van **informatie** en stimuleert **balans van tegengestelde meningen**, oftewel een rijkheid in de standpunten en onderbouwing, door vragen als: ‘hoe bedoel je dat precies, wat betekent dat voor jou, herkennen anderen zich hierin, wie ziet dit anders?’

In negatievere zin kan worden opgemerkt dat **informatie** en **interactiviteit** ook in elkaar overlappen omdat **luisteren en reageren op argumenten** zich vaak ook argumentatief manifesteert en gebruikt wordt om sturend en inhoudelijk te reageren. Het voldoet dan niet aan de veronderstelling dat luisteren en vragen stellen altijd open en onderzoekend is, maar in de praktijk vaak geladen met oordeel en emotie. Dit aspect is afwijkend van het ideaal van deliberatie waarin grotendeels wordt gepleit voor het rationeel delen van argumenten om tot het beste begrip van de werkelijkheid te komen. Het doet een groot beroep op de gespreksleider om sturende vragen te horen voor wat ze zijn en de vraagsteller uit te nodigen om zijn eigen perspectief zo eerlijk mogelijk op tafel te leggen, in plaats van dit via sturende vragen implicerend te doen. Dit laatste werd bijvoorbeeld gezien in de verschillende wijze waarop een wijkmanager de dialogen voerde (te sturend) in vergelijking met de community builder van diezelfde wijk (meer open).

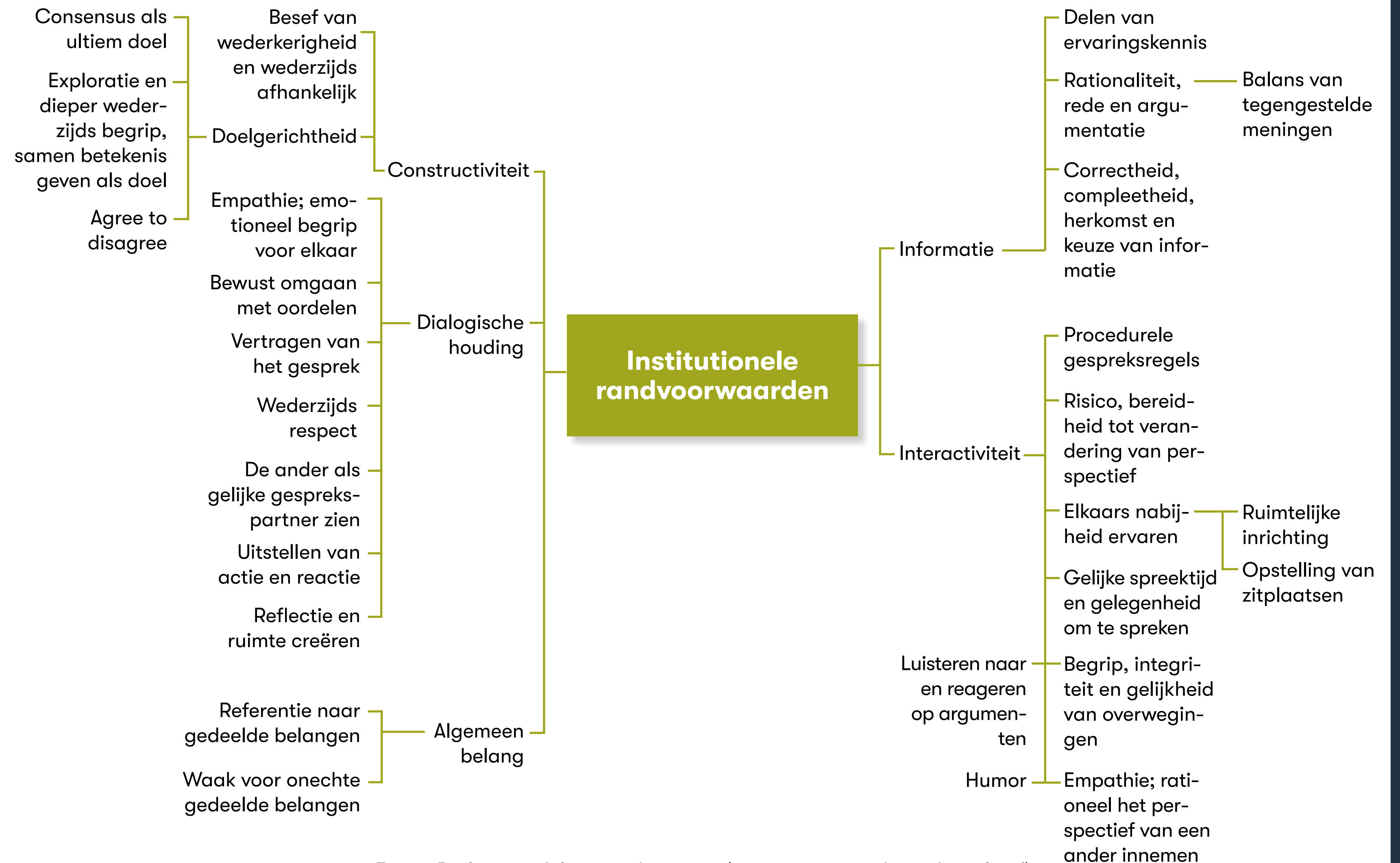


Fig. 5. Dialoogmodel: gespreksproces (communicative throughput level).

B.2 Interactiviteit

Procedurele gespreksregels ontbreken regelmatig. Bij vijf van de elf gesprekken ontbreekt het aan duidelijk vooraf benoemde gespreksregels en gespreksstructuur. Daarmee is het voor deelnemers onduidelijk hoe je aan het woord kunt komen en spreken met name de mensen die makkelijk het woord nemen. Er zijn in deze gesprekken ook veel mensen die totaal niet aan het woord komen. Het ontbreken van duidelijke gespreksregels en structuur heeft een negatieve invloed op de **gelijke spreektijd en gelegenheid om te spreken**. Bijvoorbeeld een brainstorm geleid door een externe facilitator liet zien hoe een duidelijke structuur en werkvorm, waarin alle betrokkenen zeer actief in kleine groepen aan het werk worden gezet en met elkaar in gesprek worden gebracht, heel goed uitwerkt. Het inbrengen van **procedurele gespreksregels** als mogelijke interventie kan leiden tot een verbetering van het gesprek.

Wat in meerdere gesprekken opvalt, is dat de inrichting van de ruimte een invloed heeft op hoe men **elkaars nabijheid** ervaart. Zo is er een overleg gezien waar enkel de wijkraad iedereen kon zien, en de bewoners zelf een stoeltje moesten bijslepen en elkaar niet in de ogen konden kijken. Bij navraag blijkt het vooraf goed nadenken over het type ruimte en de opstelling van gesprekspartners daarin niet iets wat alle betrokken wijkprofessionals bewust inzetten.

Uit de analyse blijkt meermaals hoe **luisteren, empathie** (inlevingsvermogen) en **wederzijds respect** direct na elkaar gecodeerd konden worden. Dit samen opgaan van deze elementen komt in zowel positieve als negatieve zin voor. Als er goed wordt geluisterd, geeft de luisteraar vaak ook blijk van empathie (inlevingsvermogen). Daarnaast bleek dat wanneer een professional zorgvuldig luisterde, de ander in haar eigen woorden probeerde samen te vatten en met inlevingsvermogen te reageren, dat dit leidt tot empathie en bereidwilligheid opwekt bij de beluisterde voor de positie van de professional. Er ontstond een andere verhouding tot elkaar met wederzijds respect. In een gesprek over de komst van een dak- en thuislozenopvang, te midden van een pingpong-gesprek tussen wethouder en bewoner waarin men elkaar vooral argumenten voor de voeten bleef werpen tot een bozige sfeer

aan toe, kon een heldere samenvatting door een stadsdeeldirecteur wonderen doen. Toen zij onder woorden bracht wat zij de bewoners had horen zeggen omtrent hun wensen en zorgen, ontspande de sfeer, en ontspannen de bewoners zich tot constructieve gesprekspartner. In dit aparte geval werd duidelijk hoe **luisteren, empathie** en **wederzijds respect** van de professional voor de bewoner, ook refereert aan het **algemeen belang** en **constructiviteit** opwekt bij bewoners. Dat geeft handvatten om het gesprek in positieve zin te beïnvloeden.

Daar tegenover stond een voorbeeld van een professional die niet begrijpend reageerde op een klacht van een bewoner en dit ook afwijzend verwoordde zonder blijk te geven het verhaal van de bewoner echt goed te hebben beluisterd of van belang te vinden. Dit wekte wrevel en frustratie op bij de bewoner, die de professional ook letterlijk een gebrek aan empathie verweet. Daarbij ontstond een escalatie van argumenten, wederzijds onbegrip en gebrek aan luisteren bij beide partijen.

Wederzijds **respect** en **empathie** blijken in het analyseren van de gesprekken lastig van elkaar te onderscheiden. Dit roept de vraag op hoe empirie en theorie zich tot elkaar verhouden. In de literatuur wordt een onderscheid gemaakt tussen emotionele empathie enerzijds en rationele empathie anderzijds. In het dialoogmodel is ervoor gekozen om emotionele empathie onder te brengen bij het aspect **empathie** van de dimensie dialogische houding en rationele empathie onder te brengen bij het aspect empathie van de dimensie **interactiviteit**. De precieze causaliteit die werkzaam is bij het inzetten van beide typen empathie, moet nog nader worden onderzocht. De gecodeerde observaties lijken erop te wijzen dat rationele empathie vaker wordt ingezet dan emotionele empathie, maar de redenen hierachter zijn nog niet duidelijk. Ook geeft deze analyse van de observaties te denken hoe in de theorie deze twee vormen van empathie zich tot luisteren verhouden.

In de gecodeerde observaties valt op dat de **rationaliteit** van de professional vaak onverenigbaar is met het **delen van ervaringskennis** van bewoners. De reden hiervoor is dat professionals de ervaringskennis niet voor gelijkwaardig en waarachtig aan lijken te nemen. Vice versa ziet de burger het inzetten van rationaliteit door de professional als een gebrek aan luistervermogen en empathie. Dit leidt in alle gevallen tot oplopende conflicten.

In deliberatietheorie is dit aspect niet helemaal nieuw (Bächtiger et al., 2009), maar in bestuurskundetheorieën is hierover al vaak getheoretiseerd aan de hand van het verschil tussen de systeemwereld (van de professional, overheid met regels en bureaucratie) en de leefwereld (fenomenologisch perspectief en behoeften van bewoners) (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2012). Systeem- en leefwereld botsen dikwijls.

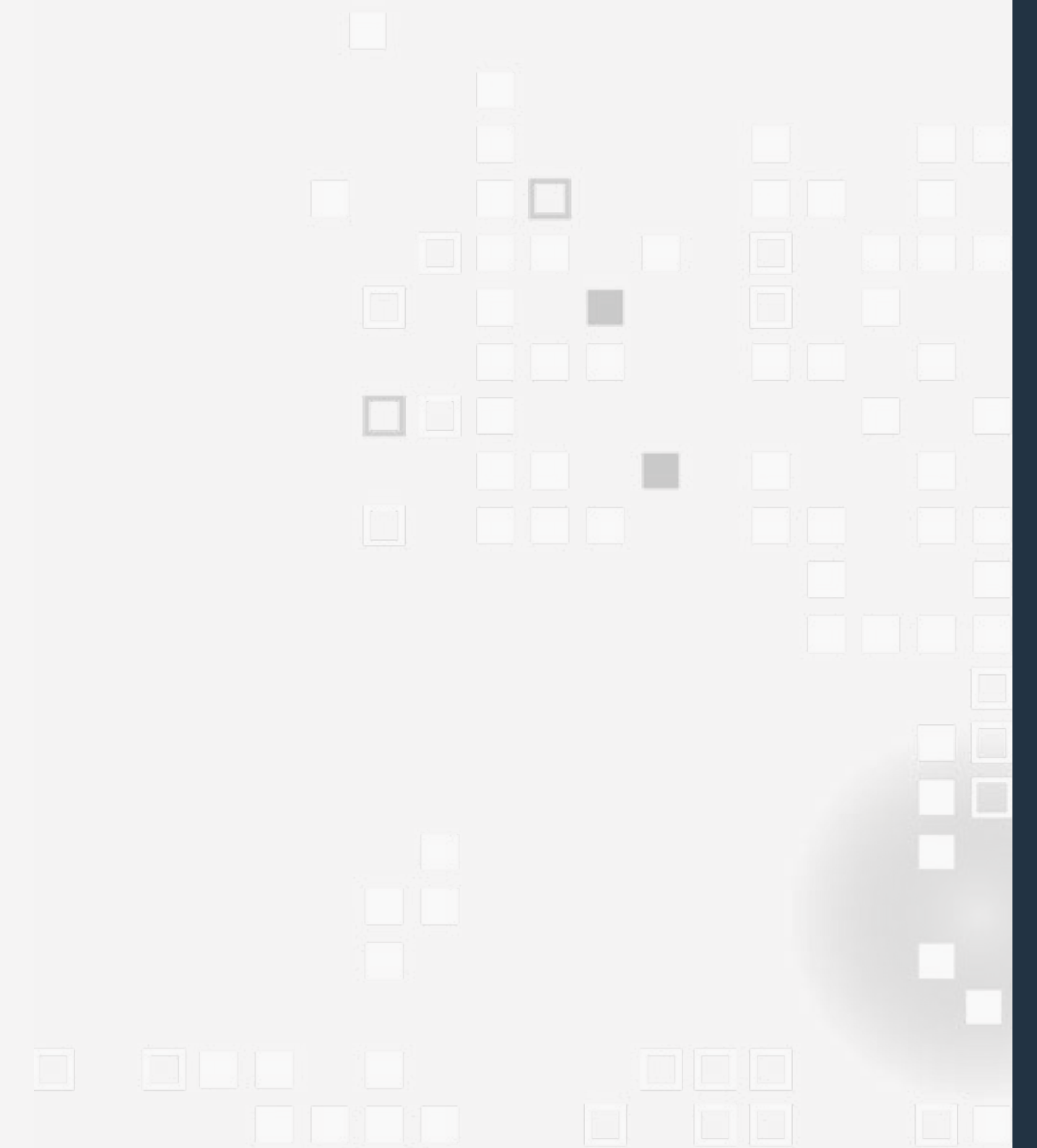
Het valt in diverse gesprekken op dat ook anderen dan de officiële voorzitter een belangrijke impact hebben op de kwaliteit van het gesprek. Zo zien we in meerdere verslagen terugkomen dat wijkagenten en handhaving vaak door het **delen van ervaringskennis** hun inbreng doen omdat zij veel op straat zijn en getraind zijn om informeel met burgers te praten. Zij kunnen daarin mogelijk als bruggenbouwer fungeren tussen de gemeenteprofessional die vanuit de meer abstractere systeemwereld van het stadhuis redeneert en de bewoners die vanuit de meer subjectieve, maar daardoor niet minder waardevolle, leefwereld spreken. In het geval van het eerder besproken conflict in Rotterdam reageerden de politiebeambten concreet en inlevend op de klacht van de bewoner, wat in dit voorbeeld de-escalerend en oplossend werkte tussen de bewoner en gemeenteprofessional.

Elkaars nabijheid ervaren heeft van doen met de **ruimtelijke inrichting** en bijvoorbeeld de **opstelling van zitplaatsen** maar is daar niet geheel toe te herleiden. Het begrip draait om vragen als: kunnen mensen elkaar in de ogen kijken? Kun je elkaars non-verbale lichaamstaal daardoor voldoende interpreteren? Welke invloed heeft een gesprek op locatie ten opzichte van een virtueel (bijvoorbeeld telefonisch of online gevoerd) gesprek? In welke mate kan fysieke nabijheid agressie opwekken of juist de-escalerend werken? In een publieke dialoog in Den Haag werd door een van de ambtenaren aan

het einde van de dialoog hardop (al reflecterend) opgemerkt dat het voeren van een publieke dialoog met burgers voor haar nieuw en waardevol was, omdat zij door de fysieke aanwezigheid van de bewoners (en daarmee de mogelijkheid tot een groepsdialoog) meer begrip kreeg voor de problematiek van de bewoners. Een andere ambtenaar tijdens deze zelfde dialoog toonde door de nabijheid van de bewoners een duidelijke bereidheid tot het aangaan van vervolggesprekken met hen. **Nabijheid** is dus een belangrijke voorwaarde voor wederzijds begrip, **empathie** en het bouwen aan relaties tussen professionals en bewoners.

In een Leidse wijk werd gezien dat als een professional zichzelf geen duidelijke stoel toebedeelt in een tafelgesprek met bewoners, de bereidheid tot het luisteren en het beantwoorden van zijn vragen door de bewoners afnam. Bij een gesprek in Rotterdam viel op dat – door de onhandige opstelling waarbij bewoners in rijtjes achter elkaar waren gezet en richting een tafel moesten kijken waar de professionals aan gezeten waren – een bewoner tijdens zijn staande betoog steeds sterker opschoof richting de tafel om zijn argumenten kracht te kunnen bijzetten.

Humor heeft in gesprekken vaak een bijzondere rol. In drie van de elf gesprekken is er doelmatig gebruik gemaakt van **humor**. Dit is apart gecodeerd en kan als aspect worden toegevoegd aan het dialoogmodel bij **interactiviteit**. In de momenten dat er sprake is van humor met gelach als gevolg, zien we dat dit vaak het ijs breekt en de sfeer er lossier op lijkt te worden. Humor wordt ook wel gebruikt om de aandacht te krijgen als spreker. In drie geobserveerde voorvallen van humor worden grappige opmerkingen geponeerd door de gespreksleiders. Een causaal verband is nog onduidelijk, maar deze gespreksleiders hebben in deze situaties gemakkelijk **toegang tot spreektijd** en kunnen dus snel inspringen in het gesprek met een grappige opmerking. Het zou ook kunnen zijn dat gespreksleiders, vanuit een gevoel van verantwoordelijkheid voor de sfeer, humor onbewust of bewust inzetten om de sfeer te bevorderen. In één gesprek zijn grappen tijdens het overleg ook inhoudelijk gelinkt aan het bevorderen van gelijkheid tussen **gesprekspartners**.



B.3 Dialogische houding

Op vier momenten zijn er expliciet tekenen gezien van een **dialogische houding** in gesprekken, alle malen geïnstigeerd door gespreksleiders. Het bewust kunnen omgaan met (voor)oordelen is een belangrijk onderdeel van een dialogische houding. Drie keer zien we dat een voorzitter van het gesprek ingrijpt als er vooroordelen of oordelen worden uitgesproken. In al deze gevallen wordt gelijk daarna in het gesprek geschakeld naar de categorie **informatie** in het zoeken naar feiten (**rationaliteit**) of het **delen van eigen ervaring**. Zo benoemt een gespreksleider van een wijkcafé over democratie openlijk een discriminerende opmerking over een bevolkingsgroep en bevraagt daarover direct diegene die de uitspraak doet en waar diegene zijn uitspraak op baseert (**rationaliteit**). Een ander voorbeeld was een voorzitter van een beheercommissie over asielzoekerscentrum die vroeg om feitelijke onderbouwing toen een bewoner een gerucht deelde over asielzoekers die, tegen de regels in, in grote groepen en gratis zouden zwemmen en overlast veroorzaken. Ze benoemde 'dat het nu wel heel snel gaat' en er 'aannames worden gemaakt' die ze graag zou toetsen aan de feiten. Daartoe liet ze de professional van het asielzoekerscentrum, de wijkagent en de handhaver aan het woord om te reageren op het gerucht. Ze maakte daarin een brug van het gerucht, wat valt onder **delen van ervaringskennis** via de **dialogische houding** door het oordeel hierin te benoemen, naar **informatie** en **rationaliteit** door de uitvraag naar feiten en argumenten. In een derde voorbeeld refereerde een wijkagent in reactie op het bespreken van vooroordelen aan een eigen ervaring in de wijk waar 'niet alles was zoals het leek' (**delen van ervaringskennis**).

Tenslotte was ook de stadsdeelvoorzitter tijdens een wijkgesprek in Den Haag een voorbeeld met haar dialogische houding, door haar **reflectie** op het gesprek en de klachten van burgers die ze heeft beluisterd. Ze verbond dit ook, net als het voorbeeld rond het asielzoekerscentrum, op knappe wijze met feiten zoals ze die kent (**informatie** en **rationaliteit**) maar met name de ruimte voor reflectie die ze schiep is kenmerkend in dit voorval. Zo bracht ze duidelijke informatie samen met reflectie op hetgeen werd gezegd, naast de al benoemde **empathie** en **wederzijds respect**.

Alle vier deze momenten waren belangrijke interventies die het gesprek deden kantelen door een nieuw perspectief in te brengen. Dat gaf aanleiding om de kernelementen en effecten van een dialogische houding in het actieonderzoek uit te lichten en goed te bestuderen.

Overweging: er waren ook twee voorvallen waarin vooroordelen wel werden uitgesproken, maar hier niet op werd gereageerd (Den Haag). Is dit handelingsverlegenheid? En wat doet het met (de veiligheid van) het gesprek? Dit bleef in deze voorvallen onduidelijk.

B.4 Algemeen belang

Referentie naar gedeelde belangen kwam in zo'n vier gesprekken voor. Regelmatig is het gedeelde belang verpakt in uitspraken die onder de categorie **informatie** vallen. In een geval was duidelijk dat bewoners elkaar goedgezind waren (**wederkerigheid**) en zich tegelijkertijd ook bewust van het grotere gedeelde belang waarin ze allen hoopten bij te dragen aan een mooiere wijk. Echter, in dit geval was de publieke ruimte waarin zij hun maatschappelijk activiteiten aanboden fysiek beperkt en bracht dit ook een veiligheidsrisico met zich mee. Een goed besef van het gedeelde belang lost niet meteen het probleem op. Het kan wel dienen als stevige basis om nieuwe oplossingen te zoeken.

Twee gesprekken in een andere wijk lieten zeer smalle interpretaties zien van het gedeelde belang, waarbij dit werd teruggebracht tot het belang van een hechte groep inwoners in de wijk zelf. Daaruit kan een mogelijke relatie tussen **wederkerigheid** en **algemeen belang** worden afgeleid: hoe sterker de verbanden onderling tussen bewoners van één bepaalde groep (smalle **wederkerigheid**), hoe meer kans dat het **algemeen belang** in smalle zin wordt verwoord (soms gaat het dan om een **onecht gedeeld belang**).

Een voorbeeld was een agent die een mooi beroep deed op **wederkerigheid** en **algemeen belang**, toen hij bewoners opriep om zich te blijven inzetten voor de veiligheid in de wijk, ook als dat soms frustrerend is. Hij maakt hier slim gebruik van zijn eigen **ervaringskennis**, uit empathie voor de frustratie maar doet tegelijkertijd een appèl op wederkerigheid en algemeen belang.

B.5 Constructiviteit

Het **doel van een gesprek** blijkt regelmatig onduidelijk te zijn. Bij vier van de elf geobserveerde gesprekken was het doel van het gesprek geheel niet of onduidelijk benoemd. Vaak werd het doel niet expliciet toegelicht in het gesprek zelf. Als het wel werd toegelicht, werd dit altijd door de professional gedaan. In twee los van elkaar staande gevallen zagen we een externe partner een bewoner vragen stellen om het doel in beeld te krijgen, waar dan wel serieus op werd ingegaan.

Vanuit de theorie en deze voorbeelden uit de praktijk zijn er aanknopingspunten voor het verbeteren van publieke dialogen. Niet alleen schept stilstaan bij het doel van het gesprek duidelijkheid en helpt het verwachtingen van deelnemers bij te stellen, het verhoogt ook de **gelijkheid tussen gesprekspartners** als iedereen op dezelfde manier geïnformeerd is over de doelen van het gesprek. Een mogelijke interventie zou bijvoorbeeld kunnen zijn een agendapunt waarin alle deelnemers wordt gevraagd om te delen welk doel en verwachting ze hebben bij de publieke dialoog. Zo wordt helder of iedereen hetzelfde soort gesprek wil en kan voeren.

C. Resultaat en effect (output level)

Omdat de observaties zich richten op het verloop van de gesprekken zelf, is het niet altijd duidelijk welk resultaat of effect wordt behaald, ook omdat de gesprekken meestal onderdeel zijn van een grotere gesprekscyclus. Veel onderwerpen zijn dus niet afgerond na een gesprek, maar waar mogelijk worden wel tussentijdse afspraken gemaakt die kunnen worden gezien als resultaat. Denk aan het verbreden van een mediation-traject in een wijk met andere partners of het maken van vervolgafspraken om het proces beter te stroomlijnen en mensen goed te informeren. Soms is het gesprek zelf al het resultaat, bijvoorbeeld een gesprek over het de stand van zaken rond een bestaand asielzoekerscentrum waarin de beelden van bewoners werden getoetst aan meldingen bij de politie en handhaving en informatie van het asielzoekerscentrum zelf. Het is wel opvallend dat het doel van de gesprekken regelmatig onbenoemd blijft of in onduidelijke termen wordt omschreven (zie B.5 Constructiviteit) en vaak enkel door de overheidsprofessional wordt ingebracht.

In enkele gesprekken bestonden er duidelijk verschillen in de zin van hoe en in welke mate deelnemers geïnformeerd zijn over de complexe maatschappelijke situatie waarover wordt vergaderd. In combinatie met onduidelijkheid over het gewenste resultaat ondermijnt dit mogelijk ook de gelijkheid van alle deelnemers aan het gesprek. In een interview met de wijkprofessional achteraf werd helder waar de vragen van diverse deelnemers vandaan kwamen. De wijkprofessional was het best geïnformeerd van allen en had een grote informerende en sturende rol met betrekking tot de besluiten van de wijkraad. Echter, dit werkte wel een informatie en machtsverschil in de hand tussen wijkprofessional, wijkraad en bewoners.

Als bewoners meedoen in een publieke dialoog in een wijk waar veel controversen spelen, kan het delen van gevoelige punten lastig zijn voor sommige bewoners door hun angst dat de wijk daarop zou worden afgestraft. Ook hier zien we de invloed van machtsverschil opspelen. Daarnaast staat er wellicht meer op het spel voor de bewoners dan voor de gemeente. Dit leidt dan weer tot gebrek aan gelijkheid in het gesprek zelf.

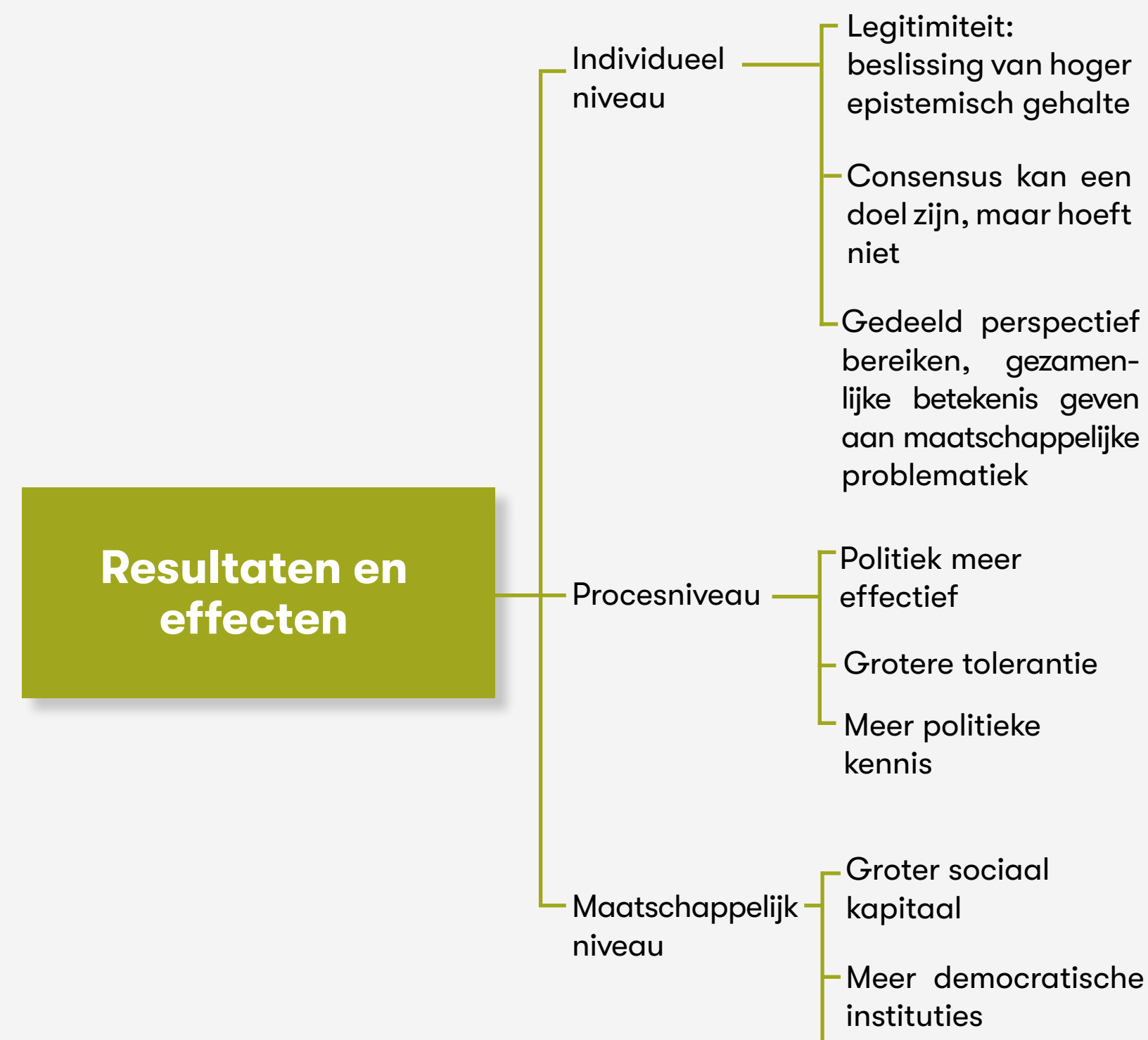


Fig. 6. Dialoogmodel: resultaten en effecten (productive outcome level).

Niet geobserveerd

In de analyse van de observaties valt op dat sommige categorieën bijna nooit worden gecodeerd. Dit geldt bijvoorbeeld voor **risico nemen (interactiviteit)**, **vertragen**, **reflectie** en **uitstellen van acties (dialogische houding)**.

De afwezigheid van **risico nemen**, de openheid om van mening te veranderen, kan meerdere achtergronden hebben. Het zou kunnen dat de specifieke situaties die zijn geobserveerd zich niet leenden voor het wijzigen van je mening. Het kan ook zijn dat het impliciet of expliciet veranderen van mening daadwerkelijk weinig voorkomt in publieke dialogen. Daarnaast is het mogelijk dat het wijzigen van je mening met name een intern en geleidelijk gedachtenproces is, wat men niet (direct) verbaal tot uiting brengt in het gesprek en daardoor niet kan worden opgemerkt in observaties.

Ook **vertragen**, **reflecteren** en **uitstellen van acties** worden weinig geobserveerd en er wordt bijna nooit actief op gestuurd. Het enige zeer duidelijke voorval van reflectie in een wijk in Den Haag had veel positieve effecten op het gesprek, zoals hierboven al beschreven. Dat geeft handvatten om mee te experimenteren ter verbetering van publieke dialogen. In een ander gesprek maakten bewoners juist ruimte voor reflectie in het gesprek door op een metaniveau de ambtenaar te bevragen op zijn houding. Ze benoemden dat ze een gebrek aan een echte gesprekspartner ervaren. De professional reageerde hier zeer gelaten en afwezig op. In dit gesprek was er dus geen direct positief effect op de kwaliteit van het gesprek.

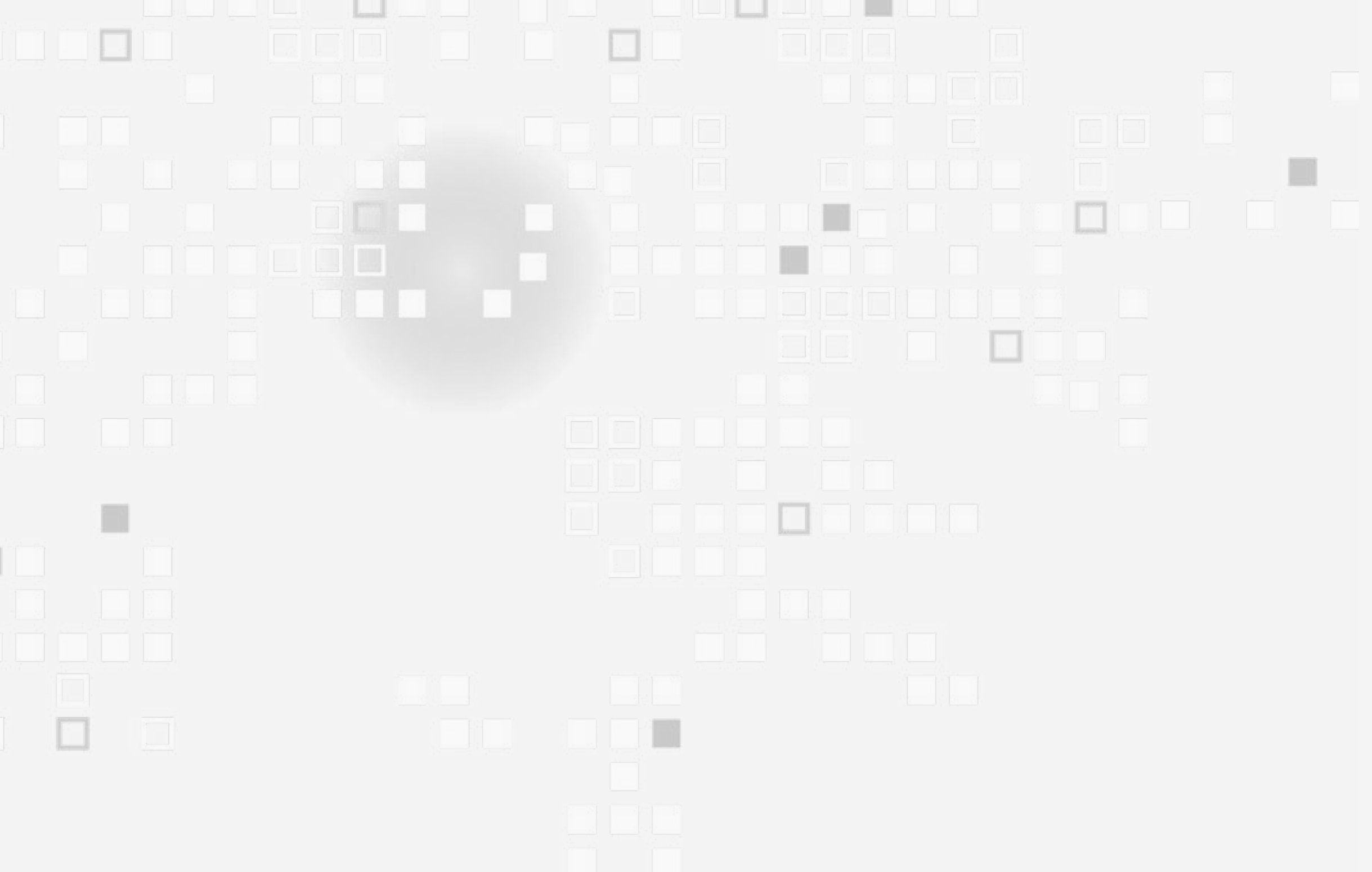
Daarnaast valt op dat **vertragen** en ruimte voor **reflectie** conceptueel niet helder van elkaar zijn te onderscheiden en mogelijk moeten worden samengevoegd.

3.5 CONCLUSIE

Het model van Friess en Eilders is aangevuld vanuit literatuuronderzoek in het domein van deliberatie, het domein van publieke relaties, en het domein van dialoogtheorie. Het resultaat is het theoretische model zoals beschreven in Bijlage A. Middels observaties van gesprekken in de praktijk is dit model gevalideerd en aangevuld en kregen de onderzoekers een beeld van de mate waarin hoofd- en deelaspecten optraden. Daarnaast zijn patronen en verbanden tussen verschillende aspecten waargenomen. Bijvoorbeeld: er kan geen gedeeld belang tussen betrokkenen worden ervaren als deze niet eerst het gevoel hebben dat er een proces heeft plaatsgevonden van het zoeken naar een gedeelde grond. Of: als je meer empathie wil tonen als professional, moet je meer inzetten op luisteren en doorvragen.

Op grond van deze kennis uit theorie en praktijk werd een interventiemodel ontworpen voor het actieonderzoek waarmee werd onderzocht hoe aspecten uit het dialoogmodel een rol spelen in de belevingswereld van de wijkprofessional en een positief effect kunnen hebben op het gesprek zelf, de deelnemers eraan en het handelen van de wijkprofessionals. Het actieonderzoek wordt beschreven in hoofdstuk 4.





4 **HANDELINGSREPERTOIRE** **WIJKPROFESSIONALS**

4.1 ONDERZOEKSMETHODE

In diverse wijken van Leiden, Den Haag en Rotterdam hebben de onderzoekers in 2019 en 2020 het dialoogmodel gebruikt om samen met wijkprofessionals te onderzoeken op welke manier zij zich verder konden professionaliseren in het voeren van wijkgesprekken. Daarbij is gekozen voor een kwalitatieve aanpak voor actieonderzoek. Wijkmanagers, wijkregisseurs, rayonmanagers, community builders en een medewerker van een woningcorporatie hebben in overleg met de onderzoekers interventies opgesteld. Middels deze interventies konden de wijkprofessionals experimenteren met hun gespreksvaardigheden tijdens hun volgende wijkgesprek terwijl de onderzoekers het gesprek observeerden. Vervolgens evalueerde de wijkprofessional met de onderzoeker het gehele gesprek en in het bijzonder de interventie.

Het doel van de interventies was om wijkprofessionals te begeleiden en ondersteunen bij:

- het reflecteren op het eigen professionele handelen (zoals de competenties, vaardigheden, skills en praktische wijsheid van de wijkprofessional);
- het voorbereiden, voeren en voorzitten van gesprekken in de wijk.
- het motiveren en ondersteunen van burgers om tot een goede vorm van democratische wijkgesprekken te komen (waarbij impact op alle deelnemers wordt beoogd).

De opzet van elke interventie bestond uit drie onderdelen. Een voorgesprek, de observatie van het wijkgesprek zelf, en een nagesprek.

Tijdens het voorgesprek onderzochten de wijkprofessional samen met de onderzoeker met welke verlegenheidssituatie en enkele daaraan gekoppelde leerdoelen de professional wilde experimenteren tijdens een wijkgesprek. Voorbeelden hiervan zijn: “Hoe kan ik ervoor zorgen dat bewoners meer de richting van het gesprek bepalen dan dat ik dat zelf doe?” en “Hoe kan ik meer inleving tonen in de situatie van de bewoners?” De onderzoekers stelden vervolgens vragen om de verlegenheidssituatie en de leerdoelen verder te onderzoeken en deze om te zetten in toetsbare handelingen, gekoppeld aan de hoofd- en deelaspecten in het dialoogmodel. Deze beoogde handelingen werden geformuleerd als concrete gedragingen tijdens het op handen zijnde wijkgesprek die de wijkprofessional kon uitvoeren om de gesprekken positief te beïnvloeden. Bij de hierboven genoemde voorbeelden van leerdoelen werden de volgende handelingen opgesteld: “Ik ga minder zenden met informatie over subsidieregelingen tijdens het wijkgesprek” (verwijzend naar **informatie**) en “Ik ga meer luisteren en doorvragen tijdens het gesprek als bewoners persoonlijke verhalen vertellen” (verwijzend naar **interactiviteit**). Ten behoeve van het voorgesprek is een vragenlijst opgesteld om samen met de wijkprofessional de verlegenheidssituatie, leerdoelen en handelingen te bespreken en vast te leggen.

Na het voorgesprek volgde de observatie van het wijkgesprek aan de hand van een gestandaardiseerd observatieformulier. Naast dit formulier zijn de wijkgesprekken opgenomen en verbatim uitgeschreven. Zowel het observatieformulier als de verbatim gespreksverslagen zijn gebruikt voor de analyse van het wijkgesprek en de invloed van de specifieke handelingen van de wijkprofessional. Voorafgaand aan de wijkgesprekken is aan de wijkbewoners gevraagd of ze bezwaar hadden tegen het opnemen van de gesprekken. De anonimiteit van de wijkbewoners werd hierbij gegarandeerd. Er zijn geen bezwaren gemaakt.

Tijdens het nagesprek hebben de onderzoekers samen met de wijkprofessionals de wijkbijeenkomst geëvalueerd. Er is onder andere besproken wat de wijkprofessional concreet voor gedrag heeft laten zien, hoe de wijkprofessional het vond om met verschillend gedrag te experimen-

teren en welk effect de hele interventie volgens de wijkprofessional en onderzoeker had op het gesprek (proces en inhoud), de deelnemers en de mindset en houding van de wijkprofessional zelf.

Op 17 maart 2020 werd Nederland met restrictieve maatregelen geconfronteerd. Op dat moment was ongeveer de helft van het onderzoeksplan uitgevoerd maar werd de uitvoering van de overige interventies onmogelijk en is een nieuw onderzoeksplan gemaakt. Door de Coronamaatregelen waren bijeenkomsten in groepen niet langer wenselijk en werden in maart en april 2020 zeven reeds voorbereide fysieke interventies geannuleerd. In reactie daarop is een nieuwe aanpak vastgesteld. Een belangrijk onderdeel daarvan was het observeren van online wijkgesprekken, die in steeds grotere mate voorkwamen, en het interviewen van wijkprofessionals.

Uiteindelijk zijn 12 fysieke interventies uitgevoerd en 1 online, 6 online observaties van online wijkgesprekken, 21 interviews met wijkprofessionals en een enquête van wijkprofessionals en wijkbewoners over het online vergaderen. Het was de wens van de meeste wijkprofessionals om online niet met interventies te werken omdat de gehele online setting voor bijna iedereen erg nieuw was.

4.2 ANALYSEVRAGEN

Bij de analyse van de observaties en verbatim rapportages stonden vier vragen centraal:

1. Welke indicaties van het leerproces van de wijkprofessional a.d.h.v. de uitgevoerde interventies kunnen worden gevonden in de data? (fysieke en online interventies)
2. Hoe is de dynamiek tussen wijkprofessional en wijkbewoners tijdens het gesprek en waardoor verandert deze dynamiek door een interventie tijdens het gesprek? (fysieke en online interventies)
3. Wat is de invloed van de verplaatsing van de wijkgesprekken naar online? (interviews en enquête)
4. Hoe was de dynamiek tussen wijkprofessional en wijkbewoners tijdens het fysieke gesprek vóór COVID-19 en waardoor verandert deze dynamiek tijdens het online gesprek? (interviews en enquête)

4.3 LEREN VAN INTERVENTIES

Er zijn 12 fysieke interventies en 1 online interventie uitgevoerd. Per interventie konden de wijkprofessionals experimenteren met 3 leerdoelen. Het grootste percentage van de opgestelde leerdoelen heeft betrekking op het verbeteren van de interactiviteit tijdens de wijkgesprekken. De wijkprofessionals wilden graag oefenen met Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Ook het geven van duidelijkheid aan bewoners over de procedures van de vergadering en wie wanneer aan het woord kan komen tijdens de wijkvergadering waren vaak genoemde leerdoelen waarmee wijkprofessionals wilden oefenen.

Naast het verbeteren van de interactiviteit tijdens gesprekken formuleren aan aantal wijkprofessionals leerdoelen om de constructiviteit van de wijkgesprekken te verhogen. Het gaat hierbij om het verhogen van het besef van zowel wijkprofessionals als bewoners dat de klus samen geklaard moet worden en dat men wederzijds afhankelijk is van elkaar om de klus optimaal te klaren.

Ook als leerdoel genoemd is het creëren van ruimte en reflectiemomenten in de gesprekken, en hoe argumenten en redenen het best gebracht kunnen worden over waarom de gemeente bepaalde keuzes maakt.

Het effect van de interventies is na elk wijkgesprek geëvalueerd door de wijkprofessional en de tijdens het wijkgesprek aanwezige onderzoeker(s). In totaal zijn er 39 leerdoelen en bijbehorende interventies besproken (3 leerdoelen x 13 interventies). 15 (38,5%) van deze leerdoelen zijn tijdens de evaluaties als behaald bestempeld. Bij 1 wijkgesprek (3 leerdoelen = 7,7%) is de interventie niet goed gegaan. Dit betrof een wijkprofessional die graag 'ad hoc' werkt. Deze wijkprofessional bleef in het moment graag bij de eigen stijl van werken. Van de overige 21 leerdoelen was het effect moeilijker te duiden. Bij deze interventies kon worden gesteld dat er een 'enigszins positief' effect waarneembaar was (18 leerdoelen) of dat het effect helaas 'niet meetbaar' was (3 leerdoelen).

De wijkprofessionals reflecteerden over het algemeen positief op het oefenen met de leerdoelen tijdens de interventies en gaven aan ook in het vervolg met de opgestelde leerdoelen te experimenteren tijdens toekomstige wijkgesprekken.

De interventies en de onderzoeksresultaten die daarbij behaald zijn worden in detail besproken in het rapport 'Bekwaam in gesprek – wijkprofessionals experimenteren #goedgesprek'.



Fig. 7. Een wijkgesprek in de wijk Mariahoeve.

4.4 UITDAGINGEN VAN ONLINE WIJKGESPREKKEN

Kort na de eerste lockdown in maart 2020 zijn 6 observaties uitgevoerd bij online wijkgesprekken. Daarnaast zijn 21 wijkprofessionals geïnterviewd en is een enquête uitgevoerd over de transitie van fysieke wijkgesprekken naar online.

Uit de observaties en interviews blijkt dat Corona het werk van wijkprofessionals over het algemeen heeft bemoeilijkt. Hun werk bestond naast officiële vergaderingen normaliter ook veel uit 'contact maken' in de wijk. Het werk is zodoende uitdagender geworden. Wijkprofessionals moeten nu zowel 'seniorwijken' als 'yuppenwijken' online en fysiek (zoveel als mogelijk) bedienen. De verschuiving naar online heeft de werkdruk verhoogd. Het structureren van online vergaderingen is complex en het creëren van het wij-gevoel is online moeilijker. En dat is juist wel belangrijk bij de wijkgesprekken. Oudere bewoners en mensen die niet in het bezit zijn van goede ICT-middelen haken vaker af wanneer een fysieke vergadering naar online wordt verschoven.

Echter, online gesprekken hebben ook voordelen. Online vergaderingen zorgen ervoor dat een nieuwe groep bewoners wordt aangesproken (jongeren en mensen met jonge kinderen) en dat deze bewoners ook daadwerkelijk meer gaan participeren wanneer een deel van het contact naar online verschuift. Ook zorgt de online omgeving dat zowel positieve als negatieve meningen wat worden uitvergroot. Online wijkgesprekken verlopen daarmee soms juist constructiever dan fysieke gesprekken.

Alle wijkprofessionals concluderen dat online contact met wijkbewoners zeker meerwaarde heeft maar natuurlijk nooit fysiek contact moet gaan vervangen. Het vormt een toevoeging aan fysieke bijeenkomsten maar fysiek blijft de norm omdat elkaar 'in het echt' ontmoeten nu eenmaal het smeermiddel is tussen wijkprofessional en bewoners, en bewoners onderling.

Nog meer dan bij fysieke vergaderingen blijkt uit de observaties dat bij online wijkgesprekken een goede voorbereiding essentieel is voor het succes van de gesprekken. Bij de meest succesvolle en constructieve wijkvergaderingen die zijn geobserveerd waren deze grondig voorbereid, waren de groepen niet te groot en was er onder de deelnemers een duidelijke rolverdeling (vooral tussen de aanwezige wijkprofessionals). Een goede voorbereiding houdt verder in dat wijkbewoners vooraf duidelijke instructies ontvangen over de technische aspecten van de omgeving, er afspraken worden gemaakt over hoe met elkaar online wordt omgegaan, maar ook hoe je het woord kan nemen en dat er vooraf een duidelijke agenda is opgesteld. Een soepele afwisse-

ling is belangrijk tussen de activiteiten die online worden uitgevoerd. Er zijn veel mogelijkheden om een online vergadering interactief en enthousiasmerend te maken, bijvoorbeeld het inzetten van korte activiteiten zoals het werken in subgroepen, Mentimeter en filmpjes, maar dat vergt voorbereiding, timing, ervaring, veel technische kennis en extra inzet om al deze rollen te bemensen. Zonder goede voorbereiding wordt het extra duidelijk dat online natuurlijk de fysieke nabijheid ontbeert en dat ongeschreven omgangsregels minder evident zijn.

Meer details over het onderzoek naar de observaties bij de online gesprekken kunnen worden gevonden in het rapport 'Een wijkgesprek online - uitdagingen voor een #goedgesprek'. Over de interviews met de wijkprofessionals en de enquête wordt gerapporteerd in 'Thuis in een wijkgesprek – ervaringen tijdens de pandemie #goedgesprek'.



Fig. 8. Observatie van een online gesprek met wijkprofessionals en bewoners over de ontwikkeling van een stadslab.

4.5 ANALYSE VAN DE GEZAMENLIJKE DATASETS

Het dialoogmodel, dat in eerste instantie vanuit theorie is opgesteld, is tijdens het actieonderzoek naar de praktijk gebracht, geëvalueerd en empirisch in- en aangevuld. De belangrijkste bevindingen vatten we samen in vijf succesfactoren. Een uitgebreidere verslaglegging van deze resultaten is gepubliceerd via de kennistool voor publieke dialogen: <https://kennistool.publiekedialogen.nl/>

Hoe maak je wijkgesprekken interactief?

Uit de geobserveerde wijkgesprekken komt naar voren dat het verhogen van een positieve interactiviteit tijdens de bijeenkomst samenhangt met het op orde hebben van de ‘procedurele regels’ van het gesprek. Denk aan het vooraf rondmailen van een agenda, het benoemen van een doel van de vergaderingen, het benoemen van rollen en eigenaarschap ten aanzien van de agendapunten. Hiernaast heeft de gesprekstechniek luisteren en nauwkeurig samenvatten een positieve invloed op de interactiviteit van de wijkgesprekken. Wanneer wijkprofessionals bewust bezig zijn met deze techniek en verder doorvragen ontstaat er meer ruimte voor discussie.

Hoe maak je wijkgesprekken informatief?

Uit de wijkgesprekken komt naar voren dat wanneer gemeentelijke wijkprofessionals en wijkbewoners langs elkaar heen praten dit vaak wordt veroorzaakt door het verschillende niveau van informatie van waaruit ze spreken. De gemeente geeft vaak informatie vanuit de procedurele achtergrond, terwijl bewoners het hebben tegen een muur aan te lopen omdat ze nu veiligheid willen en daartoe ook concrete oplossingen zien. Hoewel plannings en verachtingen uit elkaar kunnen lopen is het cruciaal om inleving te tonen in de achtergrond van de bewoners: maak ruimte voor ervaringskennis naast bestuurlijke en feitelijke kennis. Bij iedere vervolgvergadering moet daarom opnieuw aandacht worden gevraagd voor vragen als waar staan we? Wat loopt er goed? Wat heeft meer tijd nodig? En waarom zitten we hier?

Hoe maak je wijkgesprekken constructief?

Tijdens een constructief gesprek zijn de partijen op zoek naar een gemeenschappelijke grond om van daaruit samen aan een doel te werken. Het kan soms lijken het alsof bewoners geen vooruitgang of concrete plannen kunnen creëren. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Allereerst hebben bewonersorganisaties vaak tijd nodig om zelf effectief te gaan samenwerken en tot plannen en uitvoering daarvan te komen. Maar even belangrijk is het voor wijkprofessionals om duidelijk te informeren in welke fase het proces zit. Wanneer je als wijkprofessional ad hoc overlegt met bewoners over plannen en participatieprocessen missen bewoners sneller belangrijke ‘windows of opportunity’ en ligt frustratie op de loer, wat het risico op afhaken vergroot.

Hoe maak je wijkgesprekken gelijkwaardig?

Gemeente, wijkprofessionals en wijkbewoners kunnen soms lijnrecht tegenover elkaar staan in bepaalde kwesties. Dan kan een gevoel van ongelijkheid (vooral bij de bewoners) snel groeien. Vanuit de observaties bleek dat het tonen van empathie vanuit de gemeente en wijkprofessionals een belangrijke manier was om dit gevoel van ongelijkheid bij de bewoners te verminderen. Het is belangrijk dat gemeenteprofessionals, maar natuurlijk ook bewoners, echt de moeite nemen om zich te verdiepen in de positie van hun gesprekspartners, met hun standpunten, argumentatie, gevoelens en praktijkervaringen. Empathie kan worden bevorderd als oordelen, vooroordelen en verwijten worden besproken en worden getoetst en er ruimte is om ook zorgen te benoemen. Het helpt om het gesprek daarbij 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 en daarmee ook afwijkende zienswijzen tijdens het gesprek.

Hoe maak je wijkgesprekken van algemeen belang?

In wijkgesprekken is regelmatig sprake dat de aanwezigen zowel eigen belangen als gedeelde belangen hebben. En regelmatig conflicteren deze belangen met elkaar. Op het moment dat er ook tussen de stakeholders onderling conflicten in het spel komen wordt het steeds onduidelijk wat nu het algemene belang is en wat persoonlijke belangen zijn.

Om te identificeren of een wijkgesprek over algemeen belang gaat zijn er drie vragen die gesteld kunnen worden. De eerste vraag is of het onderwerp iedereen in de buurt aangaat? Voorbeelden zijn herprofilering van een plein, de komst van een AZC of het plaatsen van een nieuw afvalstelsel. Sociale gebeurtenissen vallen hier vaak buiten, zoals de organisatie van een jaarlijkse barbecue. De tweede vraag is of er groepen mensen zijn die niet profiteren. Het is inherent aan het dienen van het algemene belang dat er een spanningsveld ontstaat als er wijzingen in de publieke ruimte worden gedaan. Sommigen gaan erop vooruit, maar anderen gaan erop achteruit. De derde vraag is of er voldoende wordt onderzocht hoe een brug kan worden geslagen tussen het vaak noodzakelijke publieke belang en de gevoelens om dit belang te dienen. Pas als wijkprofessionals aandacht geven aan welke onderliggende waarden er spelen in het spanningsveld tussen algemeen belang en persoonlijk belang kan consensus worden bereikt.

4.6 KENNISTOOL VOOR WIJKPROFESSIONALS

De resultaten van het actieonderzoek met betrekking tot het handelingsrepertoire van wijkprofessionals zijn gebundeld in een online ‘kennistool’ – een website waar wijkprofessionals kennis kunnen nemen van de ervaringen en leerpunten die uit het onderzoek resulteerden. Met de kennistool beogen we een online medium te realiseren dat de kennis openstelt voor toekomstige uitbreiding en het mogelijk maakt om een actieve community rond deze kennis te vormen.

De informatie over het handelingsrepertoire is gestructureerd in vier categorieën:

- **Praktijkvoorbeelden**
Hier worden geanonimiseerde casussen beschreven die zijn afgeleid van de observaties die zijn gedaan in het onderzoek. De casussen beschrijven typerende situaties van handelingsverlegenheid, gevolgen en mogelijke interventies daarbij.
- **Verdiepende kennis**
Dit onderdeel biedt theoretische achtergrond bij de casussen, succesfactoren en werkwijzen. Hier maken we een verbinding tussen de observaties en analyses daarvan en de kennis die het literatuuronderzoek heeft opgeleverd.
- **Succesfactoren**
De analyses van de data uit het veldonderzoek hebben geleid tot het vaststellen van een reeks factoren die invloed hebben op de mate van succes van het begeleiden van een publieke dialoog. Deze factoren zijn beschreven als antwoord op vijf vragen:
 1. Hoe maak je een wijkgesprek interactief?
 2. Hoe maak je een wijkgesprek informatief?
 3. Hoe maak je een wijkgesprek constructief?
 4. Hoe maak je een wijkgesprek gelijkwaardig?
 5. Hoe maak je een wijkgesprek van algemeen belang?

Deze factoren vormen een selectie van aspecten uit het dialoogmodel, waarvan gebleken is dat ze bij uitstek relevant waren bij de geobserveerde wijkgesprekken en interventies.

- **Werkwijzen**
Hier beschrijven we voorbeelden van interventies die een wijkprofessional zelf kan uitvoeren. Dit begint met de handelingsverlegenheid en het probleem dat daaruit volgt. We definiëren een doel en een aanpak voor de interventie en geven aanwijzingen voor reflectie na het uitvoeren van de interventie.

Alle onderdelen van de kennistool zijn onderling gerelateerd. Na het lezen van een praktijkvoorbeeld vindt de lezer links naar bijvoorbeeld relevante werkwijzen en succesfactoren.

De kennistool is gepubliceerd op de site <https://kennistool.publiekediialogen.nl>

The screenshot shows the 'Publieke Dialogen' website interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Praktijkvoorbeelden', 'Verdiepende kennis', 'Succesfactoren', and 'Werkwijzen'. The main content area features a yellow circular graphic with two people talking. Below it are two text boxes with quotes from residents. The first quote is from 'Bewoner 1 tegen beleidsmedewerker' and the second is from 'Bewoner 2 tegen beleidsmedewerker'. Below the quotes is a section titled 'Context/situatie' and another titled 'Probleem en inzet', both containing descriptive text about the situation at an asylum seeker center.

Fig. 9. Een van de praktijkvoorbeelden in de Kennistool voor Publieke Dialogen.

4.7 CONCLUSIES

Aan de hand van het dialoogmodel zijn wijkprofessionals uit Den Haag, Leiden en Rotterdam gevolgd en geobserveerd. Het dialoogmodel bleek een bruikbaar model om wijkprofessionals te ondersteunen in hun werk. Het geeft wijkprofessionals handvatten om zich te professionaliseren in hun werk en nieuwe leerdoelen op te stellen. Uit de empirische data komt naar voren welke aspecten van het dialoogmodel in het bijzonder een rol spelen in hoe een wijkgesprek meer *interactief*, *informatief*, *constructief*, *gelijkwaardig* en *van algemeen belang* kan worden gemaakt. Deze succesfactoren zijn, samen met praktijkvoorbeelden, werkwijzen en achterliggende kennis gepubliceerd in de online kennistool voor publieke dialogen: <http://kennistool.publiekedialogen.nl>.

De bestendigheid van de uitgevoerde interventies en het nut van de online kennistool in het werkproces van wijkprofessionals zijn belangrijke aandachtspunten voor de periode na dit project. Het is zaak om verder te onderzoeken hoe we optimaal kunnen aansluiten bij de wensen van wijkprofessionals zodat ze de online kennistool daadwerkelijk gaan gebruiken in hun werkproces. Het middel is alleen succesvol als het voor de gebruiker meerwaarde heeft en 'triggert' om er regelmatig een kijkje te nemen.



5 PUBLIEKE DIALOGEN ONLINE

5.1 ONDERZOEKSMETHODE

In het domein van social media kan een spectrum van soorten platforms worden onderscheiden. Aan de ene kant van dit spectrum vinden we de algemene social media platforms, zoals Facebook.com en Twitter.com, die – afgezien van de commerciële doelstelling – gericht zijn op een breed publiek en communicatie zonder specifiek doel over welk onderwerp dan ook. Ergens midden in het spectrum vinden we platforms met een smallere doelstelling en specifiek publiek, bijvoorbeeld nieuwsplatforms zoals Reddit.com en discussieplatforms zoals de discussiepagina's van Wikipedia.org. Aan het andere uiterste van het spectrum zijn er de specifieke platforms die worden ingezet voor een selecte doelgroep of specifieke onderwerpen met een vooropgezet doel, bijvoorbeeld besluitvorming, probleemoplossing, of een inventarisatie van meningen. Voorbeelden hiervan zijn LiquidFeedback.org en ConsulProject.org, platforms waar burgers initiatieven voor verbetering in hun wijk kunnen indienen en daarover tot een besluit komen via stemmen.

In dit onderzoeksproject is een platform voor deliberatie ontwikkeld waarbij de kwaliteit van de dialoog voorop staat en dat goed aansluit bij gemeentelijke ambities op het gebied van burgerparticipatie. Dit hoofdstuk beschrijft die ontwikkeling. Een uitgebreidere rapportage over het ontwerpproces kan worden gelezen in het rapport 'Publieke Dialogen Online – een nieuw medium voor burgerparticipatie'.

Het onderzoek in dit deel van het project is opgezet en uitgevoerd in drie fasen. In de eerste fase lag de nadruk op het vinden van de gebruikersbehoeften en een basisconcept dat daarbij past. In de tweede fase is dit concept uitgewerkt en gerealiseerd in een werkend prototype dat kon worden getest met interne proefpersonen. In de derde fase is het concept verbeterd en in detail uitgewerkt, zijn nieuwe functionaliteiten toegevoegd en technisch geïmplementeerd en is het platform in productie genomen om te testen en evalueren met externe proefpersonen.



Fig. 10. Drie fasen in werkpakket 3.

Wijkagenda's als uitgangscasus

In de Gemeente Den Haag wordt de komende jaren voor elke wijk een zogenoemde Wijkagenda gemaakt: wijkbewoners stellen een meerjarige wijkagenda vast door middel van een participatief proces dat ondersteund wordt met een online platform, waar bewoners ideeën kunnen indienen en steunen met hun stem. Dit proces biedt veel ruimte voor experimenteren met nieuwe online vormen van publieke dialogen en het is daarmee een uitstekende casus voor het gericht ontwikkelen en evalueren van het deliberatieplatform in dit project.

Naast de gelegenheid die de casus van de Wijkagenda's biedt voor dit project, dienen zich ook andere mogelijkheden aan om het nieuwe platform in te zetten voor burgerdeliberatie, bijvoorbeeld de zich ontvouwende dialoog tussen burgers en gemeentelijke overheid over energietransities in de verschillende wijken.

5.2 THEORETISCHE BASIS

Het literatuuronderzoek heeft inzicht gegeven in het belang en de potentie van online deliberatieplatforms. Het dialoogmodel beschreven in hoofdstuk 3 is een afspiegeling van de meest belangrijke aspecten van deliberatie en publieke dialogen. Naast de beschrijvende bronnen voor online deliberatie zijn er veel bronnen die rapporteren over onderzoek naar het meten van de kwaliteit van deliberatie en deliberatieplatforms. Veel minder bronnen zijn gevonden die rapporteren over hoe dit soort platforms te ontwerpen, ten einde de kwaliteit van deliberatie te optimaliseren.

In de literatuur over het gebruik van online platforms voor deliberatie wordt vergeleken hoe deliberatief discussies zijn in verschillende soorten platforms, zoals Facebook pagina's, nieuws websites en nieuws forums (Esau, Friess, & Eilders, 2017; Karlsson, 2010; Oz, 2016; Zhang, Cao, & Tran, 2013). Dahlberg plaatst een dergelijke analyse van online discussies in de theorie van Habermas over de publieke sfeer (Dahlberg, 2001, 2018). Monnoyer-Smith en Wojcik maken een vergelijking tussen on- en offline deliberaties (Monnoyer-Smith & Wojcik, 2012). Specifieke aandacht is er voor hoe wordt omgegaan met controversen op online social media en hoe dit al dan niet leidt tot polarisatie (Garimella, De Francisci Morales, Gionis, & Mathioudakis, 2017; Garimella, Morales, Gionis, & Mathioudakis, 2018; Semaan, Robertson, Douglas, & Maruyama, 2014). Graham en Wright analyseren de rol en invloed van dominante posters (gebruikers die veel posts schrijven) op platforms (Graham & Wright, 2014).

Naast kwalitatieve analyses wordt de kwaliteit van online deliberatie ook gemeten. Daarbij vooral gezocht wordt naar een correct en bruikbaar model met meetbare indicatoren. Een belangrijk instrument hiervoor is de Discourse Quality Index, die voor de kwaliteitsbepaling van zowel offline als online deliberaties wordt ingezet (Steenbergen, Bächtiger, Spörndli, & Steiner, 2003; Steiner, 2012). Ook het model van Friess en Eilders is een zinvol aanknopingspunt voor de evaluatie van online deliberatieplatforms, zij het dat dit model nog niet direct meetbare indicatoren bevat (Friess & Eilders, 2015).

Er zijn daarnaast nog veel andere benaderingen voor het evalueren van online deliberaties (Aichholzer & Westholm, 2009; Himmelroos, 2017; Mendonça, 2015; Stromer-Galley, 2007). Het werk van Bächtiger is interessant, dat meetbare aspecten definieert en relateert aan vijf typen discours (Bächtiger & Pedrini, 2010; Bächtiger et al., 2009), zie Fig. 11.

	Rational Discourse	Cooperative Discourse	Competitive Discourse	Conventional Discourse	Proto Discourse
Participation Equality	Full	Full	Partial	Partial	None
Justification Rationality	Medium to high	Medium to high	Low or high*	Low to medium	Low
Common good Orientation	High	High	High	Medium	Low to medium
Respect	Very high	High	Low or medium*	Medium	Medium
Agreement	Very high	High	Low	Medium	Medium
Interactivity	Very high	High	Medium	Low to medium	Low
Constructivity	Very high	High	Low	Medium	Low
Story-telling	Low	Medium	Medium	High	High
Bargaining	Not present	Present (Promises, but very few or no threats)	Present (Promises and threats)	Present (Promises and threats)	Rare (Promises and threats)

Fig. 11. Discourstypen vergeleken op basis van hun kenmerken (Bächtiger et al., 2009).

Het literatuuronderzoek gaf ook een beeld van de design kwaliteiten van online deliberatie in projecten waarin geëxperimenteerd is met nieuwe vormen en nieuwe eigenschappen van online deliberatieplatforms. Bijzonder inzichtvol is het artikel van Towne en Herbsleb dat een uitgebreide uiteenzetting biedt van ontwerpaspecten en ontwerpprincipes die in overweging genomen moeten worden bij het ontwikkelen van online deliberatieplatforms. Dit omvat de volgende onderwerpen (Towne & Herbsleb, 2012):

- Design to Attract Contributions – open, flexibel, laagdrempelig, interactief
- Design for Navigability – doorzoekbaar, betekenisvolle organisatie van informatie
- Design for Usability – gebruiksvriendelijk, intuïtief, ondubbelzinnig
- Design for Quality Content – niet anoniem, gericht op interacties, beoordelingsstelsel
- Design for Adoption – inpasbaar in bestaande processen, duidelijk doel, gericht op sociale processen

Er zijn verschillende voorbeelden van bestaande platforms waar deliberatie een rol speelt. Consul is een softwareplatform waarmee instellingen en organisaties direct burgerparticipatieprocessen kunnen uitvoeren. Het omvat: verzamelen van burgervoorstellen, het faciliteren van een interactief publiek debat, het peilen van de mening van burgers, organiseren van stemmingen, het ondersteunen van co-creatie tussen ambtenaren en burgers bij het schrijven van beleidsvoorstellen, participatie bij het opstellen van begrotingen en wetgeving.

ConsiderIt is een platform gericht op het formuleren en uitwisselen van argumenten. Het geeft gebruikers visuele ondersteuning in het argumenteren en het positioneren van meningen (Kriplean, Bonnar, Borning, Kinney, & Gill, 2014; Kriplean, Borning, Morgan, Bennett, & Freelon, 2011; Kriplean, Morgan, Freelon, Borning, & Bennett, 2012; Kriplean, Toomim, Morgan, Borning, & Ko, 2011, 2012).

Andere auteurs experimenteren met specifieke eigenschappen en kenmerken van online deliberatieplatforms, om specifieke effecten te bereiken, zoals het vasthouden van de aandacht van gebruikers (Klein, 2012), het navigeren door een timeline (Faridani, Bitton, Ryokai, & Goldberg, 2010), het weergeven van verschillende standpunten, en het tegengaan van zogenaamde echo chambers en polarisatie (Munson & Resnick, 2010; Nelimarkka, Laaksonen, & Semaan, 2018; Nelimarkka, Rancy, Grygiel, & Semaan, 2019).

Inspiratie uit offline participatie

Burgerparticipatie speelt zich vaak offline af. Twee vormen van offline deliberatieve democratie, de burgerraad en deliberatieve polling, zijn een beproefd middel om burgers intensief bij politieke besluitvorming te betrekken. In dit participatietraject wordt een representatief geselecteerde groep burgers uitgenodigd om samen te delibereren over een urgente kwestie.

De burgerraad is een vorm van democratie “gebaseerd op overleg en besluitvorming tussen burgers” (Mommers & Rovers, 2020). De burgerberaad wordt gevormd door een loting onder een representatief samengestelde groep burgers en vormt daarmee een dwarsdoorsnede van de samenleving. “De uitkomst van een burgerberaad is een gezamenlijk besluit of een set aanbevelingen die door de vraagsteller – idealiter de politiek – wordt gebruikt om besluiten te nemen” (Mommers & Rovers, 2020). Het idee van de burgerraad is afgeleid van Deliberative Polling, een Amerikaans concept ontwikkeld door Stanford professor James Fishkin (Fishkin, 2018). De burgerraad is meestal een louter fysieke bijeenkomst.

5.3 GEBRUIKERSONDERZOEK

Om de behoeften bij bewoners nader in beeld te krijgen, is een reeks van activiteiten uitgevoerd. Er is geobserveerd tijdens een wijkbijeenkomst in de Haagse Bomen- en Bloemenbuurt waar bewoners, organisaties en ondernemers de mogelijkheid kregen om ideeën in te brengen voor de wijkagenda van die buurt. Dit heeft inzicht gegeven in de motivaties van bewoners om aan deze activiteit deel te nemen en in hun communicatiebehoeften op dat moment. De aanwezigen wilden graag uiting geven aan hun ideeën en daarop direct feedback ontvangen, waren op zoek naar resonantie bij medebewoners maar vooral ook bij de gemeenteambtenaren. Er was behoefte om het idee dat men wilde inbrengen in redelijk detail te beschrijven en uit te leggen en daarover in gesprek te gaan met elkaar. Ideeën – ook die van anderen – werden zo onderbouwd met ervaringen en aanvullende informatie en er werden meningen en mogelijke oplossingen uitgewisseld. Er waren ook vragen aan de gemeenteambtenaren over het vervolgproces.

Vervolgonderzoek naar gebruikersbehoeften werd gehinderd door de COVID-19 maatregelen, maar de eerste bevindingen, samen met de uitgebreide onderzoeksresultaten uit pilotstudies met studenten in afstudeerprojecten van De Haagse Hogeschool, waren een voldoende uitgangspunt voor een eerste ideation: het formuleren van user stories en scenario's.

In het najaar van 2020 is een verdiepend gebruikersonderzoek uitgevoerd, in samenwerking met het ontwerp- en onderzoeksbureau KO. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van Cultural Probes, een kwalitatieve onderzoeksmethode om proefpersonen op creatieve wijze te bevragen op behoeften, wensen en meningen, en in co-creatie kansen en mogelijkheden te verkennen. Aan het onderzoek hebben meegedaan 9 burgers en 3 gemeentelijk medewerkers. Middels de cultural probes en de daarop volgende interviews werden de deelnemers bevraagd over:

- hun associaties met burgerparticipatie;
- wat hen motiveert om als burger te participeren;
- hoe zij burgerparticipatie hebben ervaren;
- hun ideaalbeeld voor processen van burgerparticipatie.

De onderzoeksresultaten gaven een beeld van drie overkoepelende inzichten:

1. Bewoners en professionals ervaren bij participatie nog vaak een wij/zij gevoel. Er is van beide kanten behoefte aan veel meer mét elkaar. Vooral bewoners ervaren nog niet dat er een echte dialoog gevoerd wordt.
2. Bewoners én professionals streven naar een gelijkwaardige dialoog. Professionals voelen hiervoor verantwoordelijkheid, maar worstelen met de uitvoering hiervan.
3. Er is behoefte aan een plan en een duurzame structuur voor participatie, waarbij maatwerk en duidelijkheid voorop staan.

Vervolgens zijn drie waarden geïdentificeerd die gedeeld werden door de participanten:

- A. Vertrouwen, gebouwd op oprechtheid en waardering voor elkaar.
- B. Inclusiviteit, middels representativiteit en toegankelijkheid.
- C. Transparantie: openheid, eerlijkheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid.

Deze inzichten en waarden hebben richting gegeven aan de conceptontwikkeling en zijn belangrijk in de reflectie op de uiteindelijk gerealiseerde functionaliteiten van het deliberatieplatform.

5.4 CONCLUSIES UIT HET ONDERZOEK

Het literatuuronderzoek, de voorstudies en het gebruikersonderzoek hebben geleid tot inzichten over hoe burgerparticipatie wordt begrepen, wat ervan verwacht wordt. De belangrijkste voordelen die met burgerparticipatie bereikt kunnen worden, zijn:

1. Het ophalen van informatie en ideeën (tips) van de bevolking over publieke kwesties;
2. Het identificeren van publieke normen en waarden (waar gaan we naar toe?);
3. Het bereiken van publieke ondersteuning (draagvlak) voor het nemen van besluiten;
4. Het vermijden van langdurige conflicten en kostbare vertragingen door consensus te ontwikkelen tussen de betrokken partijen, gebruikers en de partijen die betalen.

User stories

De verwachtingen en wensen van mensen over burgerparticipatie vatten we samen in zogenoemde user stories, die verwoord zijn vanuit verschillende perspectieven.

Vanuit het perspectief van de burger:

Als buurtbewoner wil ik gehoord worden door de gemeente, zodat ik de gemeente kan vertrouwen, me betrokken kan voelen en kan deelnemen in het verbeteren van onze leefomgeving.

Als buurtbewoner wil ik mijn zorgen kunnen uiten zodat ik mijn betrokkenheid en solidariteit met de buurt kan tonen.

Als buurtbewoner wil ik mijn mening kunnen uiten zodat ik mijn verantwoordelijkheid kan nemen als lid van de gemeenschap.

Als buurtbewoner wil ik de mogelijkheid hebben om mij als actief lid van de buurtgemeenschap te profileren.

Als actief lid van de buurtgemeenschap wil ik geestverwanten vinden zodat we gezamenlijk meer impact kunnen hebben.

Als burger wil ik invloed kunnen uitoefenen op het beleid dat mij direct raakt, zodat ik besluitvorming kan sturen in een richting die voor mij of mijn omgeving belangrijk is.

Vanuit het perspectief van de wijkprofessional:

Als gemeenteambtenaar wil ik weten wat er in de buurt gebeurt, zodat ik mijn beleid kan aanpassen aan wat de mensen willen.

Als gemeenteambtenaar wil ik weten hoe bewoners willen meedoen, zodat ik kan voldoen aan de verwachtingen van burgerparticipatie.

Als gemeenteambtenaar wil ik luisteren naar de zorgen van buurtbewoners en ernaar handelen, zodat zij vertrouwen krijgen in het beleid van de gemeente.

Als gemeenteambtenaar wil ik bouwen aan een coöperatieve, samenwerkingsrelatie met bewoners, zodat ik optimaal gebruik kan maken van hun ideeën en we samen een op maat gemaakt beleid kunnen maken.

5.5 CONCEPTONTWIKKELING

Ontwerp vragen

Het ontwerpproces werd gedreven door ontwerp vragen die volgden uit het gebruikersonderzoek:

- Hoe kunnen we een gevoel van gezamenlijkheid faciliteren bij het voeren van een dialoog in een online omgeving?
- Hoe kunnen we een gevoel van gelijkwaardigheid faciliteren bij het voeren van een dialoog in een online omgeving?
- Hoe kunnen we binnen een duurzame structuur voor een participatietraject ook ruimte bieden aan maatwerk?
- Hoe kunnen we duidelijkheid bieden over proces en inhoud bij het voeren van een dialoog in een online omgeving?
- Hoe kunnen we in een dialoog in een online omgeving rekening houden met de waarden vertrouwen, inclusiviteit en transparantie?

Conceptvorming

Werkende vanuit deze ontwerp vragen zijn, in een reeks van ontwerp sessies in het projectteam, concepten ontwikkeld en concrete oplossingsrichtingen bepaald. Er waren ontwerp sessies op verschillende abstractieniveaus, bijvoorbeeld over de specifieke use-case van de wijkagenda's en over meer generieke oplossingen, maar ook over bepaalde soorten van interactie-elementen voor concrete functionaliteiten.

Ter illustratie, in een van de sessies kwam deze vraag aan de orde: "Hoe kunnen we reflectie in de dialoog inrichten?" met als mogelijke oplossingen: een time-out knop om over het proces te praten; een tool om meningen met elkaar te vergelijken; ruimte geven aan persoonlijke verhalen; stimuleren tot elkaar waarderende vragen stellen. Fig. 12 toont een aantal schetsen van deze ideeën. De use-case van de Wijkagenda's was een zinvolle casus om tot concrete ontwerpen te komen voor de interface van een deliberatieplatform.

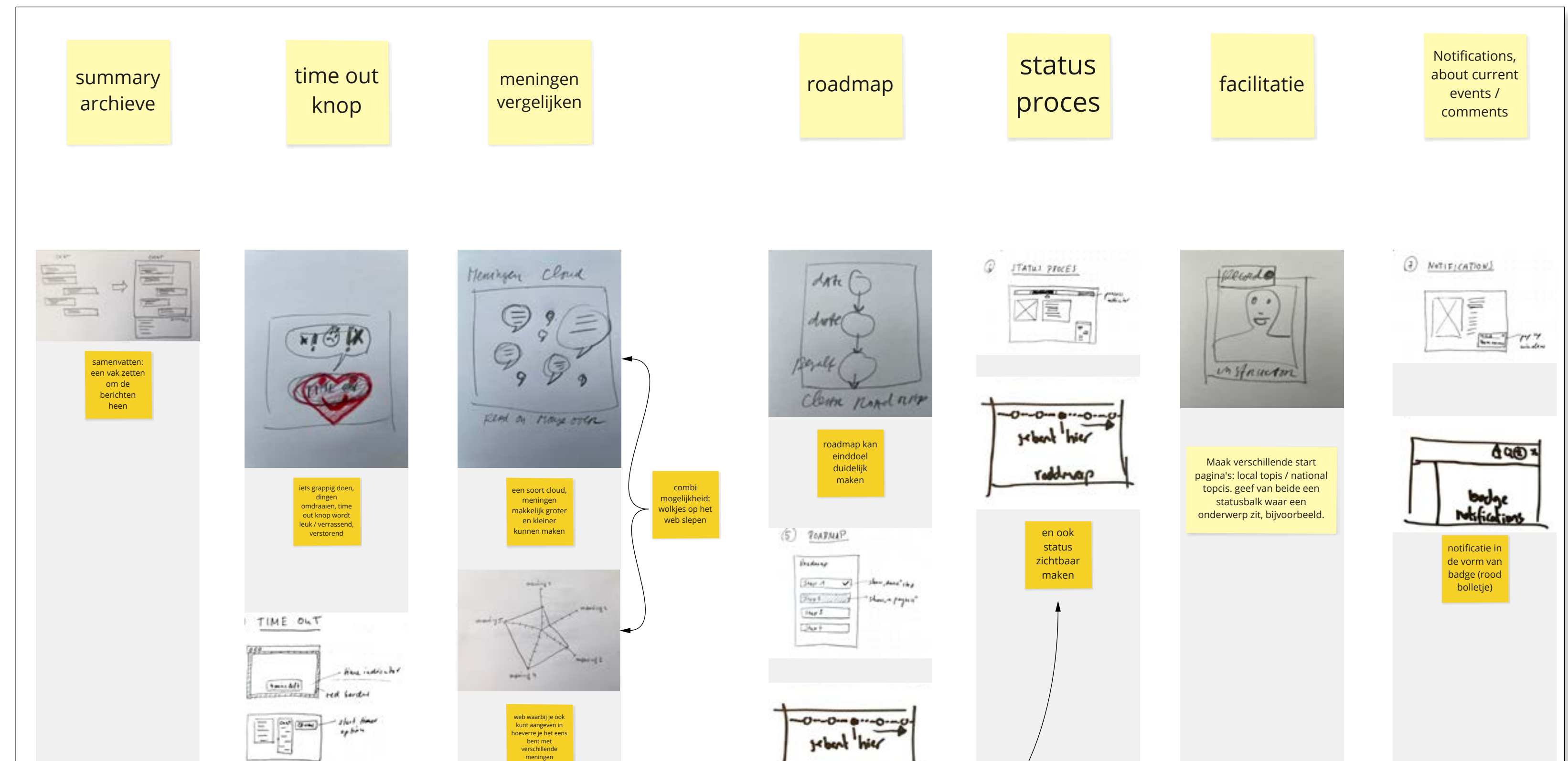


Fig. 12. Geschetste deeloplossingen uit een van de ontwerp sessies

Fase 1: twee conceptringingen: De Nieuwe Wijkagenda en De Digitale Burgerraad

Het gebruikersonderzoek in fase 1 heeft geleid tot een grote verzameling van potentiële functionaliteiten voor het platform en mogelijkheden voor conceptualisatie en ontwerp daarvan. In de eerste iteratie in het ontwerpproces zijn er twee concepten ontwikkeld: een voor de casus van de Haagse Wijkagenda's en een tweede voor het idee van een digitale burgerraad.

Concept 1 – De Nieuwe Wijkagenda

Uitdaging

Bewoners hebben vaak goede ideeën om hun buurt of wijk te verbeteren. Daarom stellen gemeenten, samen met bewoners, wijkagenda's vast. Deze agenda's worden opgesteld door bewoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen uit de wijk, samen met gemeenteambtenaren.

Via de huidige website voor de wijkagenda's kunnen buurtbewoners ideeën insturen over hoe hun leefomgeving verbeterd kan worden. De ideeën worden beoordeeld door een commissie van gemeenteambtenaren en vervolgens samengevoegd tot algemene agendapunten. Op deze agendapunten wordt door de bewoners gestemd om een geprioriteerde wijkagenda samen te stellen.

De huidige site voor de wijkagenda's is efficiënt voor het verzamelen van ideeën van individuele burgers. De site biedt echter geen ruimte voor gezamenlijke ideevorming, voor dialoog over ideeën, of voor het gezamenlijke formuleren van de agendapunten voor de wijk.

Concept

In dit project ontwikkelden we een concept voor de site dat bewoners de mogelijkheid biedt om in dialoog tot gezamenlijke ideeën te komen, om middels dialoog tot een prioritering te komen en verwante ideeën te categoriseren en samen te brengen in het formuleren van agendapunten. Dit is een proces dat burgers samen met gemeenteambtenaren uitvoeren.

Onderscheidende kenmerken

Het nieuwe concept voor de wijkagenda maakt het groepsbewoners mogelijk om samen in diepgang te delibereren en samenwerken in het vormen van ideeën voor de wijk. Zo vinden zij gemakkelijker raakvlakken met elkaar, ook over controversiële onderwerpen. De opbouw van het platform is modulair, biedt tools voor groepsvorming en voor het vergelijken en samenvoegen van ideeën, en het platform is flexibel inzetbaar en makkelijk met nieuwe tools uit te breiden. Er zijn tools die een respectvol overleg en productieve samenwerking mogelijk maken, bijvoorbeeld door het benoemen van voor- en nadelen, het uitwisselen en wegen van argumenten, en het gezamenlijk schrijven van agendapunten.

Fig. 13 en Fig. 14 tonen onderdelen van de interface voor overleg in een groep en het gezamenlijk schrijven van een agendapunt.

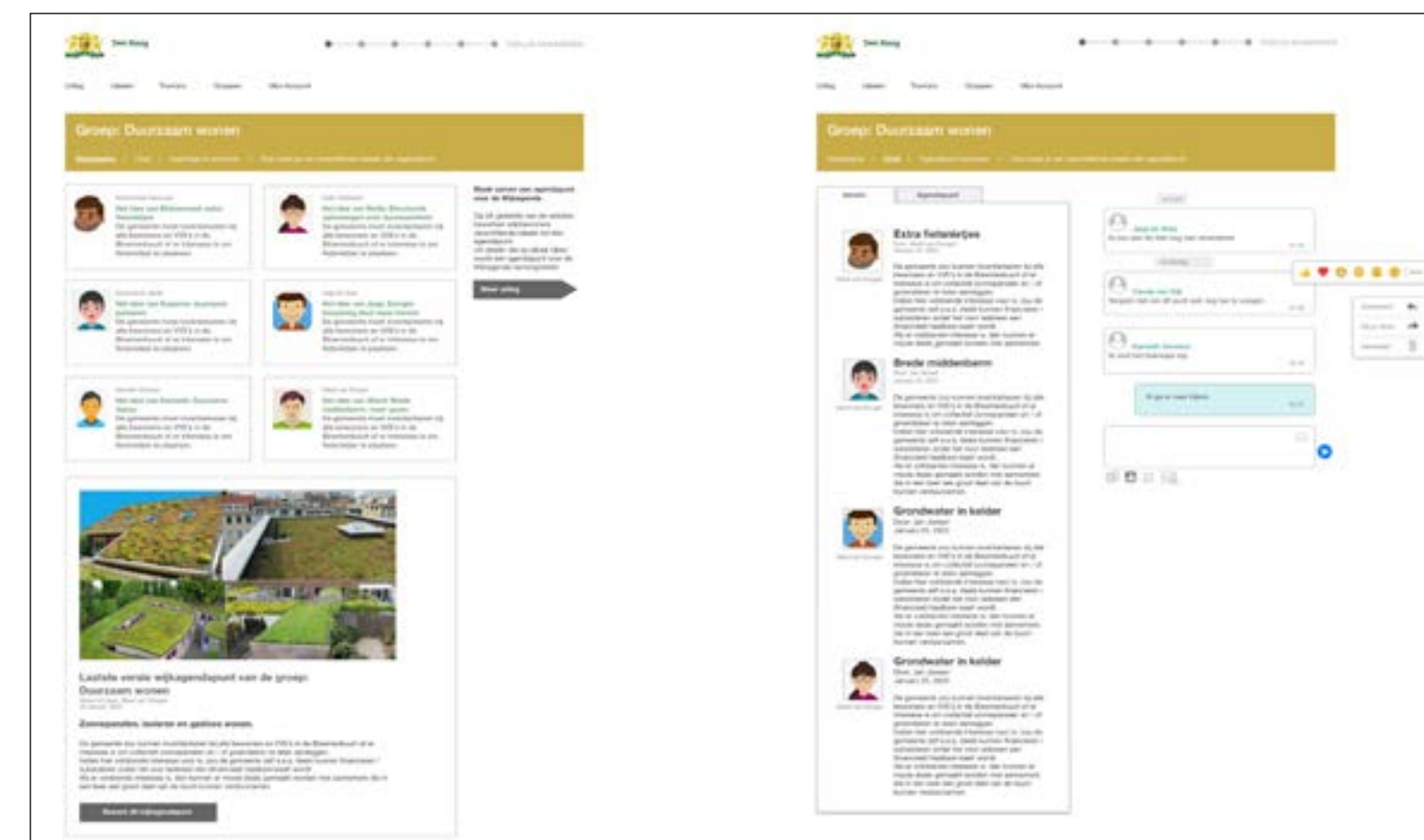


Fig. 13. De nieuwe Wijkagenda – ontwerp van de pagina's voor groepsvorming. https://miro.com/app/board/o9J_kpH2wA4=

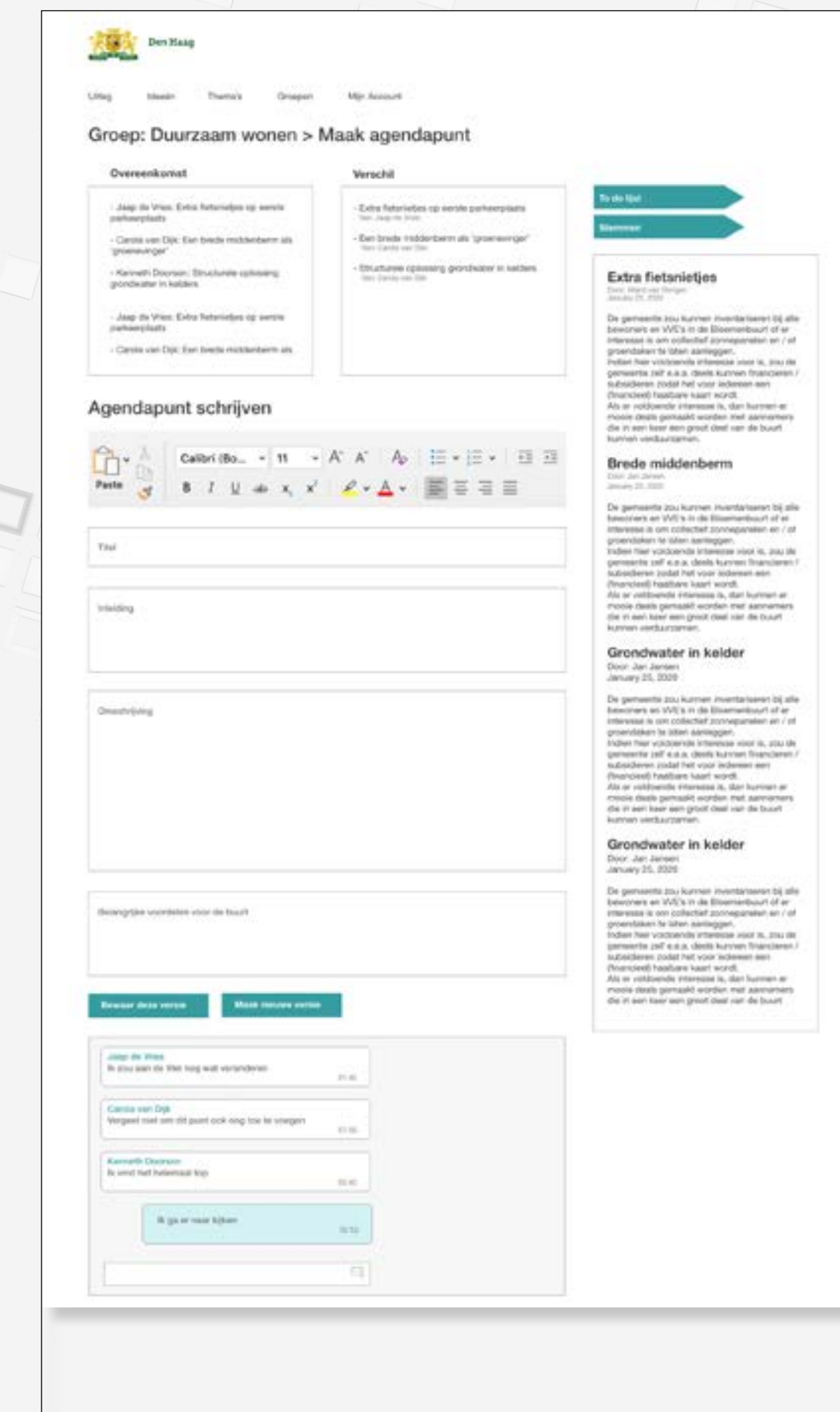


Fig. 14. Deliberatie voor de Wijkagenda – concept interface voor het gezamenlijk schrijven van een agendapunt.

Concept 2 – De Digitale Burgerraad

Uitdaging

In een goed functionerende democratische samenleving is er ruimte voor diverse meningen, voelen burgers zich gehoord door de overheid en hebben zij de gelegenheid om deel te nemen aan het vormgeven van beleid dat hen aangaat. Technologie kan hier een katalyserende en bemiddelende rol spelen, bijvoorbeeld met nieuwe middelen voor community-building en voor samenwerking tussen burgers en overheden. Belangrijke aspecten zijn gelijkwaardigheid, inclusiviteit, overleg, dialoog en democratie, maar ook creativiteit, openheid en transparantie.

Burgers zijn vaak niet goed geïnformeerd over belangrijke publieke kwesties. De resultaten van opiniepeilingen zijn vaak een oppervlakkige zwart-wit weergave van wat er speelt in de samenleving. De ruimte voor nuance ontbreekt. Burgers, die overspoeld worden door informatie, kiezen vaak voor wat wetenschappers ‘rationele onwetendheid’ noemen. De noodzaak om weldoordachte afwegingen te maken ontbreekt en men is niet gemotiveerd om tijd en moeite te steken in het verzamelen van genuanceerde informatie om zo tot een genuanceerd oordeel te komen (Stanford Center for Deliberative Democracy, 2021).

Een burgerraad, een selectie van burgers die zijn aangewezen om een politiek besluit of advies te formuleren, is een oplossing die zijn waarde heeft bewezen in een fysieke omgeving. Een online omgeving voor het organiseren en ondersteunen van een burgerraad zou de mogelijkheden en inzetbaarheid ervan kunnen verruimen.

Concept

Een digitale burgerraad stelt burgers in staat om met diepgang deel te nemen aan besluitvorming en debatten over beleidskwesties die hen persoonlijk aangaan. Zo raakt een burger beter geïnformeerd, krijgt de gelegenheid om tegengestelde argumenten en meningen te verkennen en af te wegen en kan daardoor beter geïnformeerde beslissingen nemen.

De digitale burgerraad is een interactief platform waarop burgers kunnen overleggen over kwesties van lokaal of nationaal belang. Dit concept is gebaseerd op Deliberative Polling®, ontwikkeld door James Fishkin, professor aan het Stanford Center for Deliberative Democracy (Fishkin, 2018). In een burgerraad wordt een groep mensen bij elkaar gebracht om een beleidskwestie te bespreken en samen te beslissen over wat zij vinden dat er moet gebeuren door meer over een onderwerp te leren en er met diepgang over te discussiëren. De digitale burgerraad maakt het concept van de burgerraad mogelijk middels online middelen, zodat men niet in fysieke ruimten bijeen hoeft te komen.

Een aselechte maar representatieve steekproef van burgers wordt uitgenodigd om online met elkaar te delibereren. De groep wordt van tevoren zorgvuldig en divers geïnformeerd over het te bespreken onderwerp. De deelnemers gaan in gesprek met experts die verschillende kanten van de zaak belichten en met politici met diverse politieke agenda's.

Onder leiding van getrainde moderators discussiëren ze in kleine groepen. Ze wisselen standpunten uit, wegen verschillende meningen en bedenken vragen. Het resultaat van de deliberatie mag beschouwd worden als een representatieve afspiegeling van wat een groter publiek zou concluderen wanneer zij de kans zou krijgen om beter geïnformeerd te worden en met meer diepgang maatschappelijke onderwerpen te bespreken.

Onderscheidende kenmerken

Burgerraden werden tot nu toe vooral face-to-face georganiseerd. Een digitaal platform kan middelen zoals video-vergaderen en andere ondersteunende digitale tools bieden die tijdens het proces flexibel ‘on-demand’ kunnen worden ingezet. Hierdoor kunnen leden van de raad elkaar tijdbesparend, efficiënter en in een veilige omgeving ontmoeten.

Een belangrijk onderdeel van zo'n platform is een makkelijk toegankelijke digitale kennisbank, die zich blijft vernieuwen, waar relevante informatie is opgeslagen. Het beschikbaar stellen van diverse, genuanceerde informatie met verschillende invalshoeken, is een van de belangrijkste functionaliteiten van het platform.

‘Analoge’ burgerraden vinden synchroon plaats. Burgers komen een paar weekenden samen en beraadslagen voornamelijk ‘live’ tijdens dit evenement. Dit concept bestaat uit een hybride platform dat behalve voor een live event ook geschikt is voor asynchroon overleg via chat en een verzameling ondersteunende tools. Fig. 2019 toont een uitwerking van dit concept.

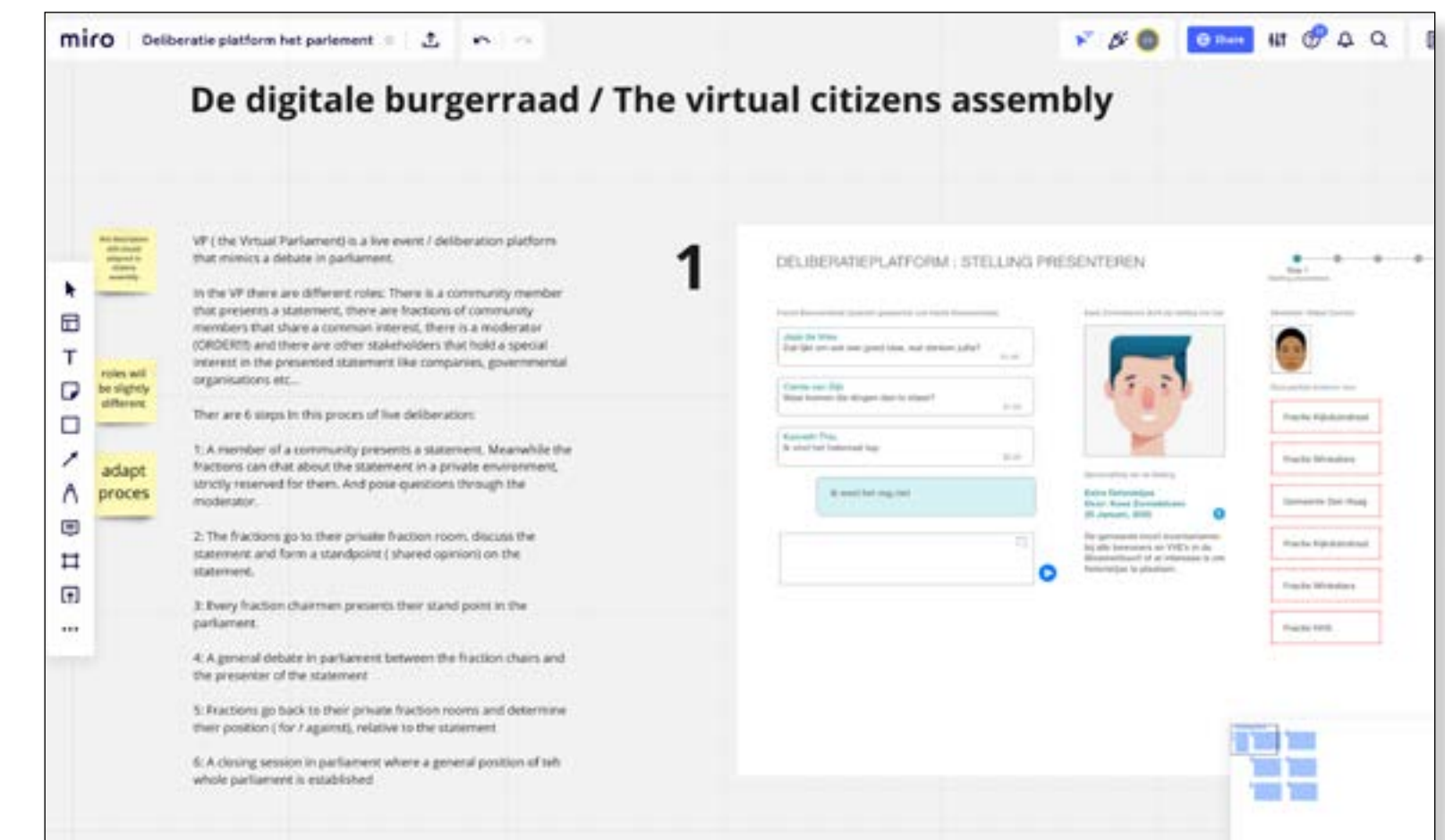


Fig. 15. Miro-board bij de bespreking van het concept ontwerp voor de Digitale Burgerraad. https://miro.com/app/board/o9J_kp4wUxc=/

Fase 2: Conceptiteratie

In fase 2 is een keuze gemaakt uit de twee concepten en een iteratie uitgevoerd om te komen tot een concreet interactie-ontwerp. De twee concepten voor de nieuwe wijkagenda en de digitale burgerraad hebben veel gemeenschappelijke functionaliteit, maar de digitale burgerraad is complexer, zowel qua functionaliteit als qua technische realisatie. In de tweede fase van conceptontwikkeling is niet meer specifiek ontworpen voor de casus van de wijkagenda's, maar voor een generieke publieke dialoog.

Het modulaire deliberatieplatform

De kern van het vernieuwde concept is dat het deliberatieplatform wordt ingericht met gereedschappen bekend uit het domein van design thinking, om daarmee de dialoog op een creatieve en inspirerende manier te ondersteunen. In de interactie met het platform begint een dialoog met een eenvoudige chat functionaliteit en worden door de deelnemers of een moderator gaandeweg gereedschappen ingezet die helpen richting te geven aan het denken, het uitwisselen van ideeën en argumenten, of het peilen van meningen.

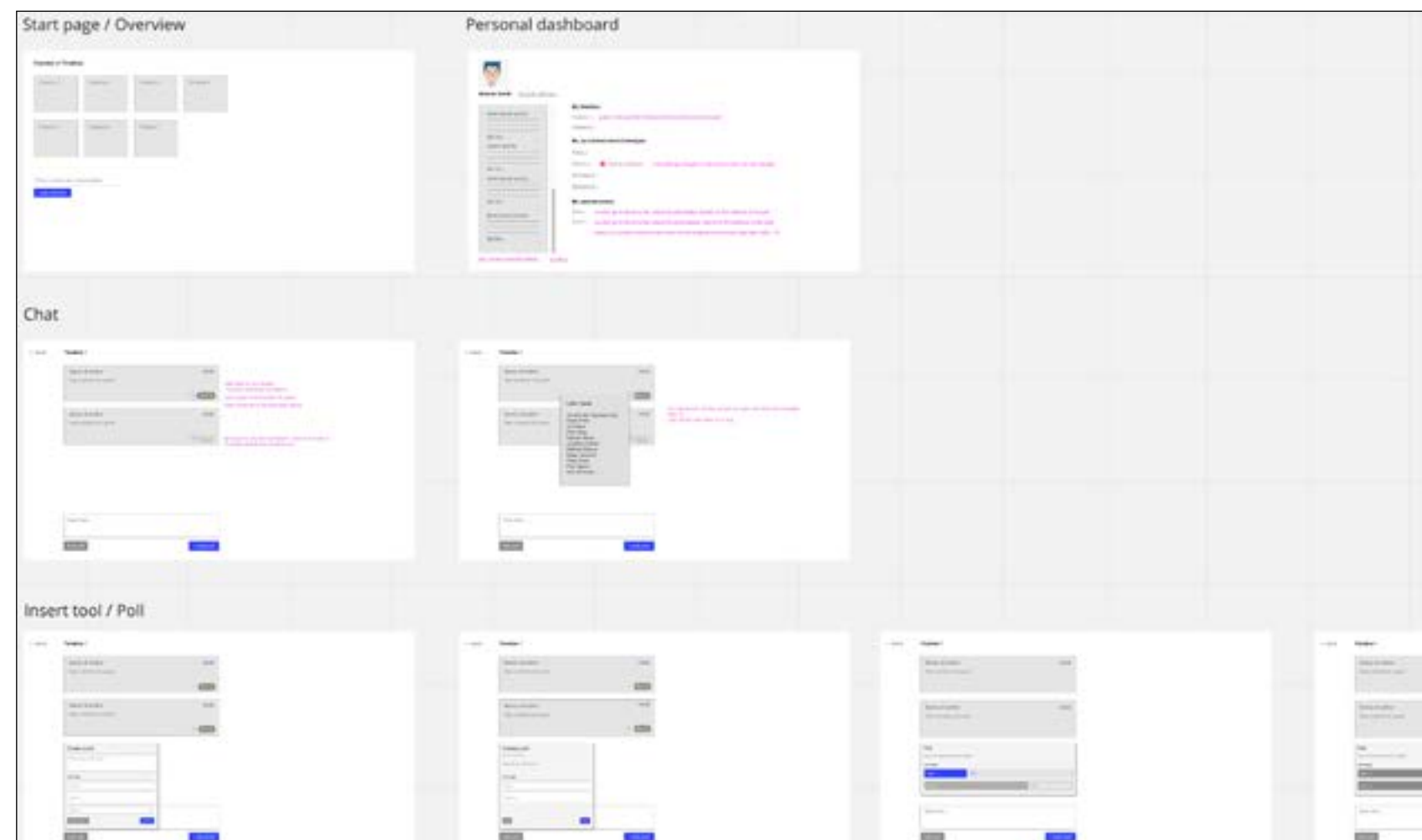


Fig. 16. Eerste schetsen van het concept voor het online deliberatieplatform

Conceptuele uitgangspunten voor het deliberatieplatform

In het resulterende concept voor het deliberatieplatform zijn er twee belangrijke uitgangspunten.

Ten eerste staat het begrip 'tijdlijn' centraal: de notie dat een gesprek plaatsvindt over een periode van tijd waarin gesprekspartners bijdragen met content. Om een dialoog te kunnen volgen en eraan deel te nemen, vooral als het asynchrone dialoog is, is het belangrijk om een mentaal model van de inhoud te behouden en een natuurlijke manier om dit te doen is door middel van het verloop van de dialoog in de tijd. Het begrip tijdlijn is om die reden een belangrijk aspect in de interface van de meeste sociale media.

Het tweede uitgangspunt is 'gereedschap'. We hebben ons hierbij laten inspireren door de gereedschappen die we als ontwerpers zelf graag gebruiken in ons werk: bij elke gezamenlijke ontwerpessie grijpen we van nature naar zowel fysieke als digitale middelen die ons helpen om lijsten en schema's te maken, ideeën te uiten, te brainstormen, te ordenen en structuur te visualiseren, en uiteindelijk om uit die grote verzameling van visuele uitingen tot nieuwe inzichten te komen. In het domein van Design Thinking wordt het creatieve proces steeds gedreven door de inzet van visuele technieken, waarvan iedereen de functie snel begrijpt en waarmee alle stakeholders kunnen participeren in het creatieve proces.

Dit concept voor het deliberatieplatform biedt een omgeving waarin de dialoog gevoerd kan worden via een 'chat' – uitingen en uitwisselingen in een tijdlijn – en waarin allerlei gereedschappen beschikbaar zijn die kunnen worden ingezet om de dialoog te ondersteunen: middelen die helpen om ideeën te verzamelen, meningen te formuleren, argumenten uit te wisselen, structuur aan te brengen en gezamenlijk standpunten te formuleren.

De gereedschappen die in eerste aanleg ontwikkeld zijn voor het platform, zijn op pag. 38 beschreven. Al deze gereedschappen zijn functioneel in versie 1.0 van het platform. Deze gereedschappen zijn technisch zodanig geïmplementeerd dat ze op verschillende manieren kunnen worden ingezet. Zo kan de multilist gebruikt worden voor het maken van een SWOT analyse, maar ook voor het verzamelen en wegen van argumenten.

Chat

De chat functionaliteit is vergelijkbaar met wat we kennen van WhatsApp groepen: men kan er berichten sturen naar de groep. Een bericht wordt getoond met de naam en avatar van de auteur en de datum en tijd. De berichten van de gebruiker zelf staan rechts in de chat, de berichten van anderen links. Anderen kunnen antwoorden op een bericht waarna het oorspronkelijke bericht als een quote wordt getoond boven het antwoord.

List

Een list is een gereedschap waarmee de deelnemers van de dialoog gezamenlijk een lijst kunnen maken, door nieuwe items aan de lijst toe te voegen en de items in de lijst te rangschikken door ze in de lijst te slepen. Deelnemers kunnen onderaan de lijst nieuwe items intypen en er ook een kleur aangeven. Met de kleur kan de groep items in de lijst categoriseren. De items in de lijst kunnen ook getoond worden met een checkbox zodat men ze kan afvinken wanneer dit zinvol is, bijvoorbeeld nadat met een item heeft besproken of geselecteerd.

Lijsten kunnen worden ingezet voor veel verschillende doeleinden die de deelnemers zelf kunnen bepalen. In de titel boven de lijst kan men aangeven waarvoor de lijst bedoeld is.

Multilist

Veelal zal het zinvol zijn om twee of meer lijsten naast elkaar te hebben. Bijvoorbeeld voor het maken van lijsten van voor- en nadelen, of voor- en tegenargumenten. Een multilist is een gereedschap waarmee men meerdere lijsten naast elkaar kan creëren. De lijsten worden naast elkaar gepresenteerd, hebben elk een eigen titel en verder alle functionaliteit van de enkele lijst. Items kunnen verslept worden binnen lijsten maar ook tussen lijsten. Dit geeft de groep deelnemers de nodige flexibiliteit om de informatie in de lijsten te ordenen.

Een voorbeeld van een specifiek gereedschap dat met een multilist kan worden gerealiseerd is een SWOT analyse: vier lijsten, geordend in een 2x2 tabel, met achtereenvolgens de kenmerken Sterktes, Zwakten, Kansen en Bedreigingen (Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats). Een SWOT analyse kan voor elk relevant onderwerp worden uitgevoerd.

Canvas

Terwijl lijsten informatie lineair ordenen, is het vaak ook zinvol om informatie in twee dimensies te ordenen en daarbij meer bewegingsvrijheid te hebben. Deze functionaliteit wordt geboden middels het gereedschap canvas. Items worden aan een canvas toegevoegd op dezelfde wijze als bij een lijst: door nieuwe items onderaan het canvas in te typen of door items op het canvas te slepen vanuit een ander canvas of vanuit een lijst. Items kunnen vanuit een canvas ook naar een lijst worden verslept. Door de items op het canvas visueel te ordenen kan de groep allerlei taken uitvoeren, zoals het groeperen van argumenten of ideeën, het prioriteren daarvan, het selecteren en onderling relateren, etc.

Om het ordenen van items op het canvas te begeleiden en ondersteunen, is het mogelijk om een afbeelding te plaatsen in de achtergrond van de canvas en om een grid te activeren. De achtergrondafbeelding kan bijvoorbeeld een assenstelsel tonen, waarin verschillende grootheden tegen elkaar worden afgezet. Hiermee kan met bijvoorbeeld items rangschikken naar waarde en inspanning die zij met zich meebrengen. Een ander voorbeeld is een achtergrondafbeelding die helpt om zaken te prioriteren op basis van urgentie en kosten.

Een belangrijke toevoeging aan het canvas is de mogelijkheid om rond en tussen de items te kunnen tekenen, bijvoorbeeld met lijnen, pijlen, of cirkels. Hiermee kunnen verbanden en clusters worden gevisualiseerd. Deze functionaliteit is in versie 1.0 van het platform nog niet gerealiseerd.

Poll

In elke deliberatie zal men op zeker moment willen weten waar eenieder staat in de discussie. Hiervoor is een peiling instrument geschikt en dat is wat de poll biedt. Wanneer men een poll creëert, geeft men aan welke opties er zijn en hoelang de poll open staat voor het stemmen. Zodra de poll gecreëerd is, kunnen alle deelnemers eenmaal hun stem uitbrengen en uiteindelijk zien hoeveel stemmen elke optie gekregen heeft. Of dit tenslotte tot een besluit leidt, is natuurlijk aan de groep deelnemers zelf. De peiling is anoniem.

Document

Naast het nemen van een besluit over mogelijke alternatieven, zal een deliberatie ook vaak tot de formulering leiden van een mening of advies. Hoe deze tekst tot stand komt, wordt door de groep bepaald. Dit kan zijn door een auteur aan te wijzen of men kan besluiten om gezamenlijk een tekst te schrijven. In beide gevallen kan een document als gereedschap worden ingebracht. In een document kunnen alle deelnemers gezamenlijk en eventueel tegelijk aan de tekst schrijven. Elke wijziging wordt direct gecommuniceerd met alle deelnemers zodat iedereen steeds met het actuele document werkt. Deze functionaliteit is vergelijkbaar met die van bijvoorbeeld Google Docs, maar het gereedschap is geïntegreerd in het deliberatieplatform. Deelnemers kunnen elkaars cursor zien, zodat men weet wie aan welk onderdeel van de tekst werkt.

Likes

Een speciale functie van het deliberatieplatform is de mogelijkheid om onderdelen te 'liken'. Deze functionaliteit kennen we van de meeste sociale media. In het deliberatieplatform heeft een 'like' de vorm van een ster – een bewust gekozen symbool dat wat meer neutraal is dan een opgestoken duim. Deelnemers kunnen een ster geven aan een chat bericht. Men kan zien hoeveel sterren het bericht heeft en wie er een ster gegeven heeft. Ook de items in lijsten en op een canvas kunnen desgewenst een ster krijgen. Die functionaliteit kan worden geactiveerd en weer gedeactiveerd.

5.6 DETAILONTWERP

Het concept voor het deliberatieplatform is in fase 3 uitgewerkt in een intuïtief interactieontwerp dat de notie van de tijdlijn en die van de gereedschappen duidelijke presenteert aan de gebruiker.

Het interactieontwerp (Fig. 17) maakt gebruik van kolommen als structurend mechanisme: gebruikers kunnen nieuwe kolommen toevoegen en deze ordenen naar eigen inzicht, waarbij elke kolom een specifiek gereedschap of een deelgesprek van de dialoog bevat.

Fig. 17 laat het definitieve ontwerp zien dat is ontwikkeld tot een werkend systeem, met links de dialoog in een chat en daarnaast drie tools ter ondersteuning daarvan: een tool voor brainstorming, een tool voor het verzamelen van voor- en nadelen, en een tool voor het gezamenlijk schrijven van een idee of standpunt. Als een moderator is ingelogd ziet die een menu om nieuwe tools te initialiseren en toe te voegen als nieuwe kolom (Fig. 18).

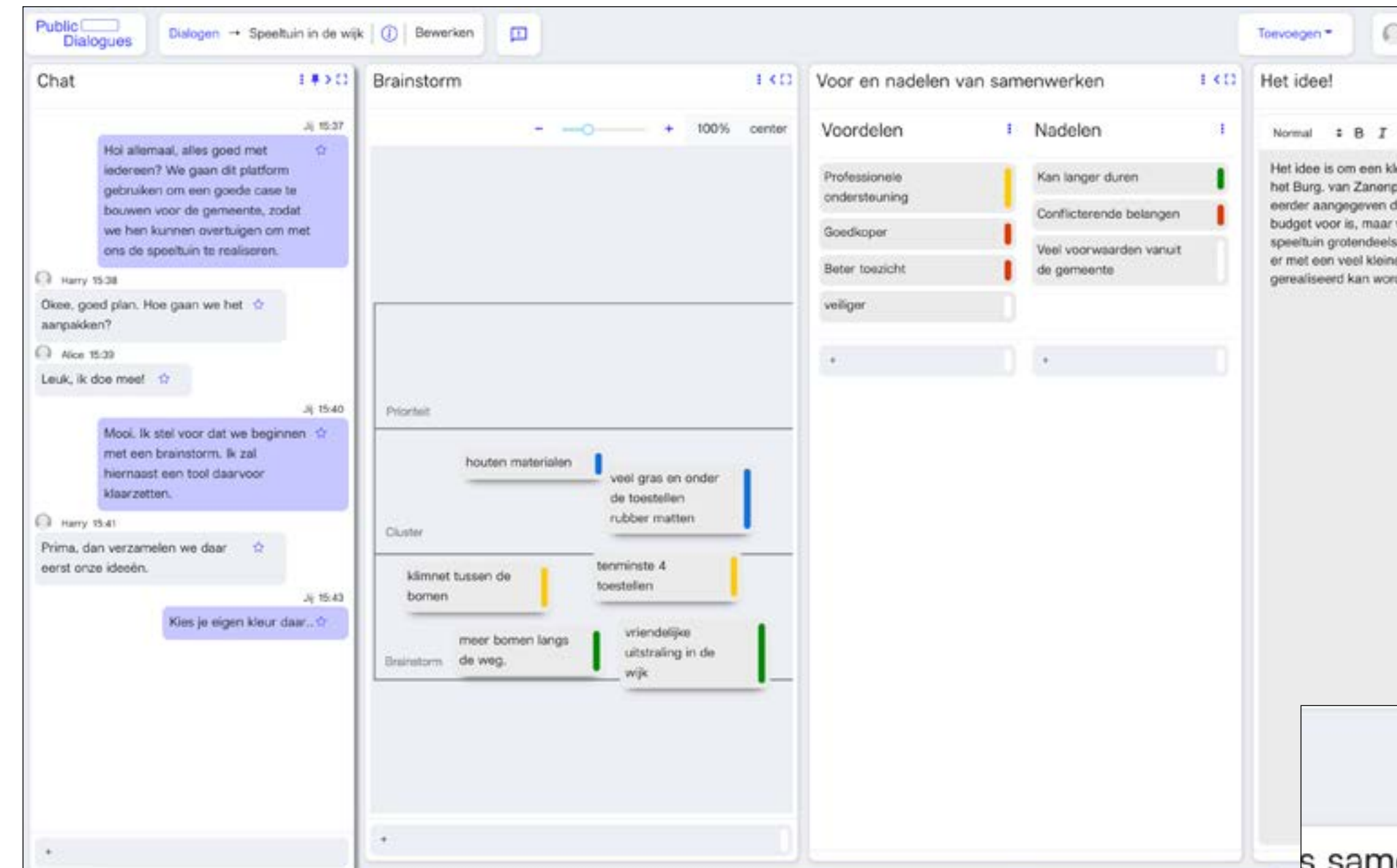


Fig. 17. Definitief ontwerp van het deliberatieplatform.

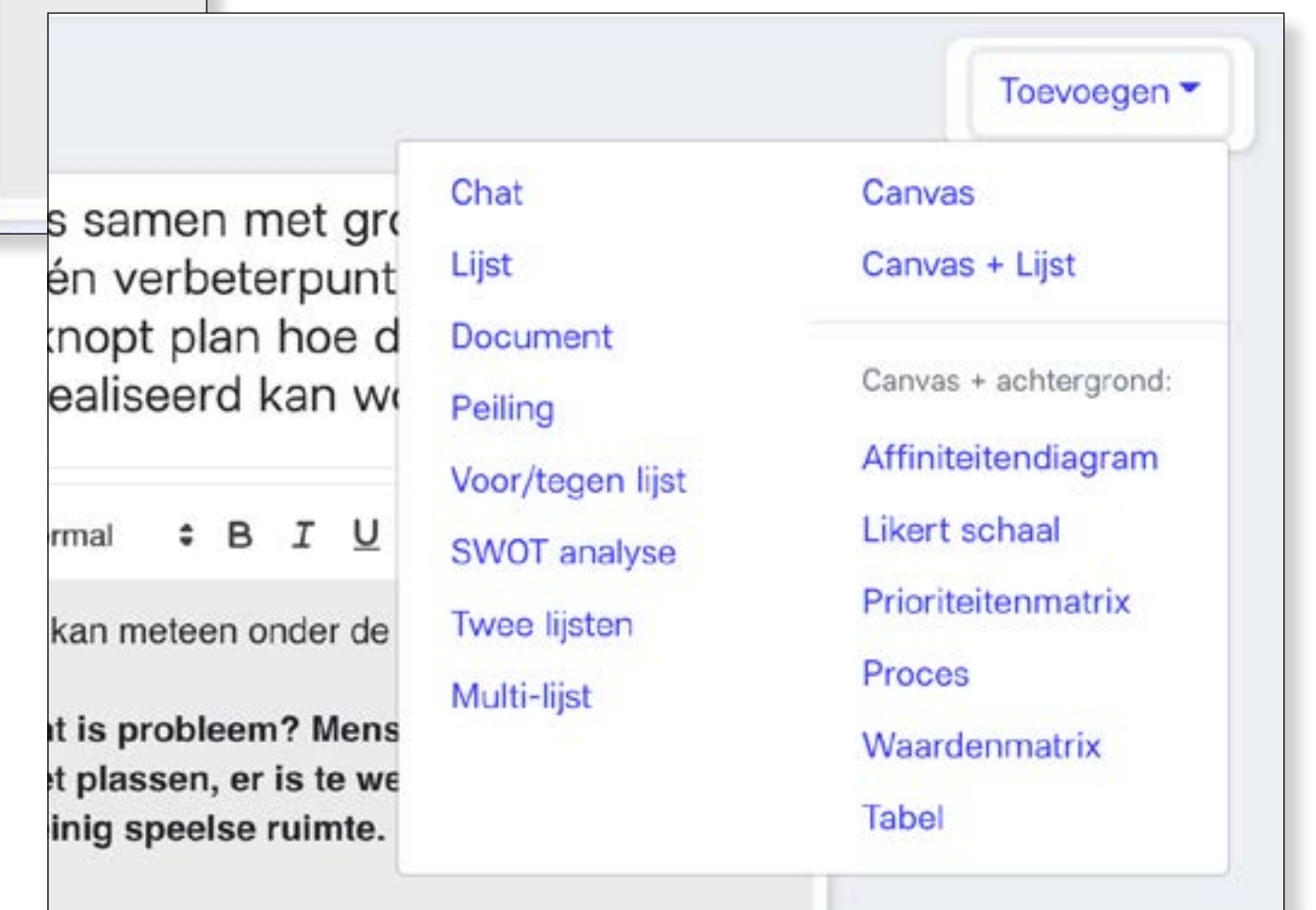


Fig. 18. Menu voor het toevoegen van gereedschappen aan de dialoog.

5.7 TECHNISCHE ONTWIKKELINGEN

In het project werd op technisch vlak afgestemd met Open Stad, de burgerparticipatie-ontwikkeling van de Gemeente Amsterdam dat momenteel door onder meer de gemeenten Amsterdam en Den Haag wordt ingezet. De implementatie van het Publieke Dialogen platform is uitgevoerd met dezelfde technologie als die voor Open Stad wordt ingezet. Dit maakt verdere afstemming of nauwere samenwerking in de toekomst mogelijk.

Er is een architectuur en implementatie gerealiseerd die voorbereid is op iteratief toevoegen van functionaliteiten. Het gebruikersonderzoek heeft het inzicht gegeven dat werken in modules, zowel in het interactieontwerp als in de codering, een belangrijk uitgangspunt moet zijn. Door de modulaire opbouw kan het platform flexibel worden ingezet: er kunnen projecten worden gedefinieerd met daarin verschillende dialogen en binnen een dialoog kunnen naar wens gereedschappen worden toegevoegd. Dit opent de mogelijkheid om een spectrum van toepassingen van online deliberatie te ondersteunen.

Systeemtechnologie

Het deliberatieplatform is gerealiseerd met behulp van een verzameling van technologieën die aangeduid wordt met de term MERN-stack. De MERN-stack is een stapeling van vier technologieën die gezamenlijk de benodigde functionaliteit bieden om webapplicaties te bouwen die intensieve interacties met de gebruiker mogelijk maken.

De vier technologieën worden gebruikt om een architectuur te realiseren die bestaat uit drie lagen (Fig. 19). Deze architectuur is een veel toegepaste benadering voor de ontwikkeling van webapplicaties en bestaat uit:

- de front-end interacties in de Web browser van de gebruiker te realiseren (React);
- de logica en handelingen van de webapplicatie op de Server (Node en Express);
- het data management in de Database (MongoDB).

De communicatie tussen de lagen van het systeem verloopt via gestandaardiseerde protocollen op basis waarvan we de interne programmeerinterface (API) hebben ontwikkeld in de middelste laag van het platform. Deze API vormt de schakel tussen de activiteiten van de gebruiker in de browser enerzijds en de effecten daarvan anderzijds, aan de server-zijde en vervolgens in de browsers van andere gebruikers. Bijvoorbeeld, wanneer een gebruiker in de browser een tekst intypt en als chat-bericht plaatst, wordt dit gecommuniceerd via de API aan de server. De server slaat het bericht op in de database, maar stuurt ook een signaal door aan de browsers van alle andere gebruikers, zodat die het bericht kunnen tonen. Op deze manier is een systeem ontwikkeld dat de gebruikers real-time met elkaar verbindt en waarin al hun acties direct onderling gecommuniceerd en zichtbaar gemaakt worden.

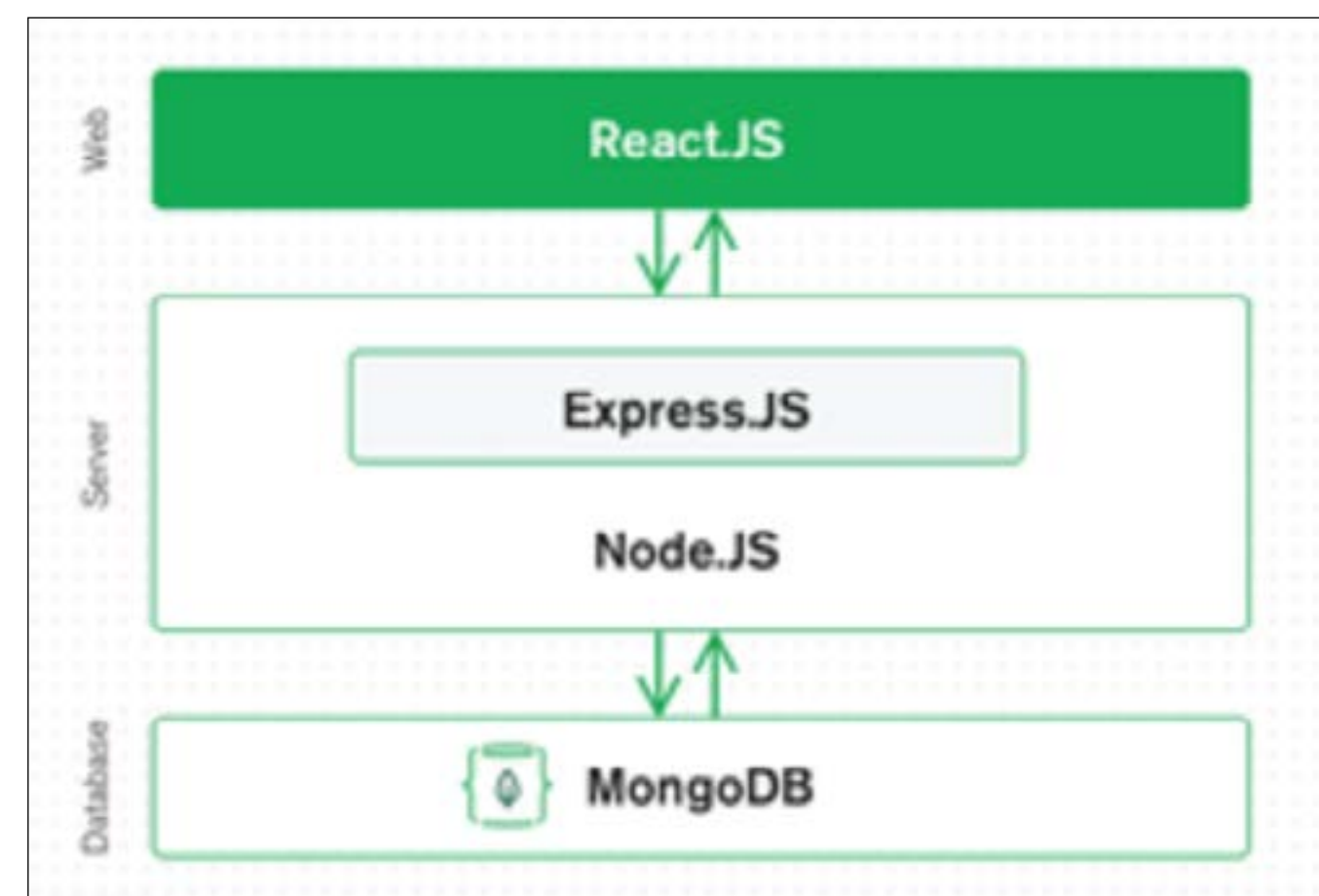


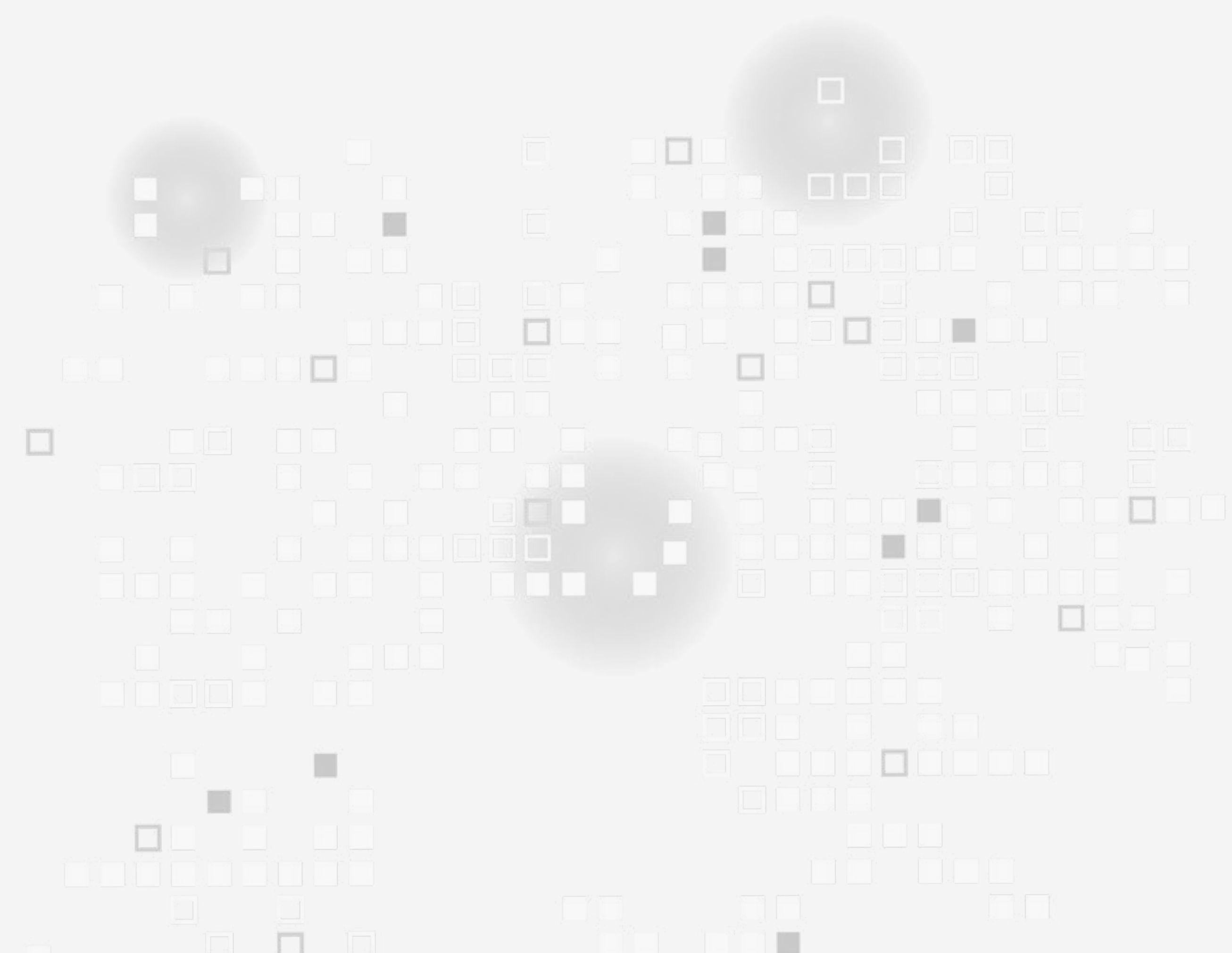
Fig. 19. MERN-stack implementatie van de drielaagse architectuur voor webapplicaties.
(bron: <https://www.mongodb.com/mern-stack>).

5.8 EXPERIMENT EN EVALUATIE

Het deliberatieplatform is ontwikkeld in drie fasen, zoals beschreven aan het begin van dit hoofdstuk, die elk met een gepaste vorm van evaluatie werden afgesloten. In de eerste fase zijn de resultaten van het onderzoek naar de gebruiksbehoeften geëvalueerd met gemeentebambtenaren. Dit is gedaan middels een creatieve sessie waarin de betrokkenen niet alleen reflecteerden op de onderzoeksresultaten maar ook input gaven vanuit hun eigen praktijk. De tweede fase heeft een eerste werkend prototype opgeleverd dat getoetst kon worden met medewerkers van de onderzoeksgroep. Deze toetsing was enerzijds gericht op de gebruiksvriendelijkheid en robuustheid van het prototype, maar evalueerde ook de bruikbaarheid en wenselijkheid van de verschillende functies van het systeem. De toetsing gaf voeding aan de discussie in het team over de vormgeving, maar ook over alternatieve interactiepatronen waarmee het platform ingericht zou kunnen worden. Dit heeft onder meer geleid tot het besluit om het patroon voor de ordening van de gereedschappen door middel van de verplaatsbare blokken in te wisselen voor het meer eenduidige patroon van de kolommen.

Door deze interne toetsing in fase 2 is het definitieve interactieconcept tot stand gekomen en in detail ontworpen en ontwikkeld in fase 3. Het prototype van het platform was daarmee klaar voor toetsing met externe proefpersonen in een werkelijk deliberatieve context. Het laatste prototype is onderworpen aan een experiment in een realistische setting, met 22 externe proefpersonen die niet verbonden waren aan het onderzoek maar geworven en geselecteerd waren specifiek voor de evaluatie van het platform.

Het experiment had een looptijd van 6 dagen. Na afloop werd het experiment geëvalueerd middels een enquête en in een interview met de deelnemers, waarbij vooral de usability en usefulness van het platform besproken werden. Het rapport 'Publieke Dialogen Online – een nieuw medium voor burgerparticipatie' geeft inzage in de opzet en resultaten uit deze evaluatie.



5.9 CONCLUSIES

Het experiment dat aan het eind van dit traject werd uitgevoerd om het platform te evalueren, was de eerste toets daarvan in een realistische situatie. Echter, de situatie was nog niet voldoende realistisch: het feit dat de proefpersonen werd gevraagd te delibereren over een fictieve casus en niet over een probleem uit de eigen wijk, heeft de resultaten van het experiment beïnvloed. Dit concluderen we uit eigen observaties maar ook uit de nabespreking met de proefpersonen.

Toch was deze eerste toets zinvol, omdat we gedurende langere tijd een groep onafhankelijke proefpersonen konden observeren in het gebruik van het platform. De reflecties van de deelnemers in het experiment hadden vooral betrekking op de inhoudelijke aspecten van hoe de deliberatie verliep. Dit leert ons dat de functionaliteit van het platform qua usability en user experience niet veel problemen vertoont.

Het experiment laat ook zien waar nog aandacht nodig is. De eerste focus in de ontwikkeling van het platform moest noodzakelijkerwijs liggen bij de fundamentele aspecten zoals de systeemarchitectuur en de basisfunctionaliteiten voor het voeren van een online dialoog, zoals de chat, de likes, de lijsten, peiling en canvas. Met deze basis gereed en qua usability getoetst, hebben we nu de middelen om het experimenteren naar een volgend niveau te brengen: (a) het adresseren van de sociale interacties tussen de deelnemers van een online dialoog, en (b) het vinden van de beste processen voor het voeren en ondersteunen van een online dialoog. Op beide aspecten hebben we in dit project al veel kennis vergaard en gegenereerd, middels het literatuuronderzoek, de flankerende onderwijsprojecten, en gedurende de vele creatieve sessies die hebben geleid tot user stories, concrete interactieconcepten en deeloplossingen. Het deliberatieplatform in versie 1.0, met de genoemde gereedschappen daarin, geeft ons de mogelijkheid en flexibiliteit om verschillende processen en varianten op de interactieconcepten in te richten en daarmee gericht te experimenteren.



6 SAMENWERKING IN ONDERWIJS

Gedurende dit onderzoeksproject is samengewerkt met studenten van verschillende opleidingen aan De Haagse Hogeschool. Groepen studenten hebben deelvragen onder handen genomen en als antwoord daarop concepten ontwikkeld voor verschillende vormen van online burgerparticipatie. Enkele voorbeelden volgen.

Onderzoeksstage in Software Engineering

Vanuit de opleiding HBO-ICT heeft Siavash Kazemzadeh een semester-stage doorlopen bij het lectoraat Civic Technology en als softwareontwikkelaar veel werk verzet in het ontwikkelteam. Siavash heeft bijvoorbeeld het gereedschap voor de gedeelde documenten volledig ontwikkeld en ook meegewerkt aan veel andere onderdelen van het systeem. Siavash is na zijn stage als student-assistent lid gebleven van het projectteam en begint in februari 2022 aan een afstudeerproject met het doel om audio- en videocommunicatie te integreren in het deliberatieplatform.

Empathie in social media

Yasser Farid, een student van de opleiding Industrial Design Engineering, initieerde een afstudeerproject naar de beleving door gebruikers van social media, waaruit hij een overzicht van belevingsaspecten destilleerde (Fig. 20). Vervolgens is een keuze gemaakt voor ontwerpprincipes die hij uitwerkte in concepten en een gedetailleerd prototype voor een social media platform dat gebruikers middels persuasieve designtechnieken motiveert tot respectvol, reflectief en waardierend communiceren.

Renée Mourits, een studente van de opleiding Communication & Multimedia Design, bouwde voort op het eerdere werk van Yasser Farid en maakte ontwerpen voor een interface die empathie en respectvol gedrag in de dialoog in een deliberatieplatform stimuleert.

De wijkagenda in deliberatie

Maurits Brouwer, een student van de opleiding Communication & Multimedia Design (CMD), maakte diverse ontwerpen voor het participatief vaststellen van wijkagenda's in Den Haag. Hij ontwikkelde een nieuw proces voor het verzamelen van ideeën voor de wijkagenda's waarbij de betrokkenen gesti-

muleerd worden om tot gezamenlijke ideeën te komen en die gestructureerd te beschrijven.

In aanvulling op het gebruikersonderzoek dat door de onderzoekers zelf werd uitgevoerd is ook aan tien studenten van de specialisatie Business Data Management van de opleiding HBO-ICT de opdracht gegeven om in iets bredere zin te onderzoeken welke behoeften er zijn onder wijkbewoners om te participeren in besluitvorming over publieke zaken in hun wijk, en met welke digitale middelen op die behoefte een antwoord gecreëerd kan worden.

Online Burgerraad

In het studiejaar 2020-2021 zijn opnieuw twee afstudeerprojecten van de opleiding Communication & Multimedia Design uitgevoerd, deze keer met een conceptueel ruimer geformuleerde opdracht om innovatieve technologie te ontwerpen voor burgerparticipatie.

Jules Brouwer ontwikkelde een gedetailleerd ontwerp voor een digitale burgerraad, waarin burgers in een combinatie van synchroon en asynchroon en met behulp van Virtual Reality technologie met elkaar kunnen debatteren. Dit project vormde een inspirerende aanvulling op het onderzoeksproject, juist omdat het een focus legde op synchrone communicatie en het gebruik van visuele representatie van gesprekspartners.

Titus Garnett-spear nam het model van de burgerraad en Deliberative Polling (Fishkin, 2018) als uitgangspunt en ontwikkelde daar een volledig mobiele interface voor. Het resultaat is een gebruiksvriendelijke app met een goed doordacht procesontwerp. Het proces begint met vragen of verschillende voorstellen die relevant zijn voor de directe leefomgeving. Als voorbereiding voor de deliberatie krijgen de deelnemers vervolgens inzage in afgewogen informatie. Ze kunnen dat in hun eigen tempo lezen. Daarna delibereren ze synchroon via een tool voor audio-conferencing die in de app geïntegreerd is en ronden ze het proces af met een peiling waarbij men kan stemmen op verschillende voorstellen of kan aangeven in hoeverre men instemt met een gestelde vraag.

Het mobiele platform onderscheidt zich door een hybride interactie waarbij synchrone en asynchrone elementen elkaar afwisselen en een duidelijk proces dat stapsgewijs in de applicatie verwerkt zit.

Politiek participeren in VR

Tot slot hebben nog twee groepen studenten van de opleiding User Experience Design gebruikersonderzoek gedaan en vervolgens concepten ontwikkeld voor interactieve oplossingen voor burgerparticipatie. Deze projecten hebben geleid tot (a) een concept voor een atrium voor dialoog in de openbare ruimte van een plein, waar online en offline dialogen samenkomen en mogelijkheden scheppen om diverse doelgroepen met elkaar te laten beraadslagen; en (b) een concept voor een interactieve ruimte in Den Haag als regeringszetel, in de vorm van een fysieke koepel waar burgers middels VR technologie in contact kunnen komen met politici, meningen kunnen uitwisselen en standpunten kunnen uitdragen.

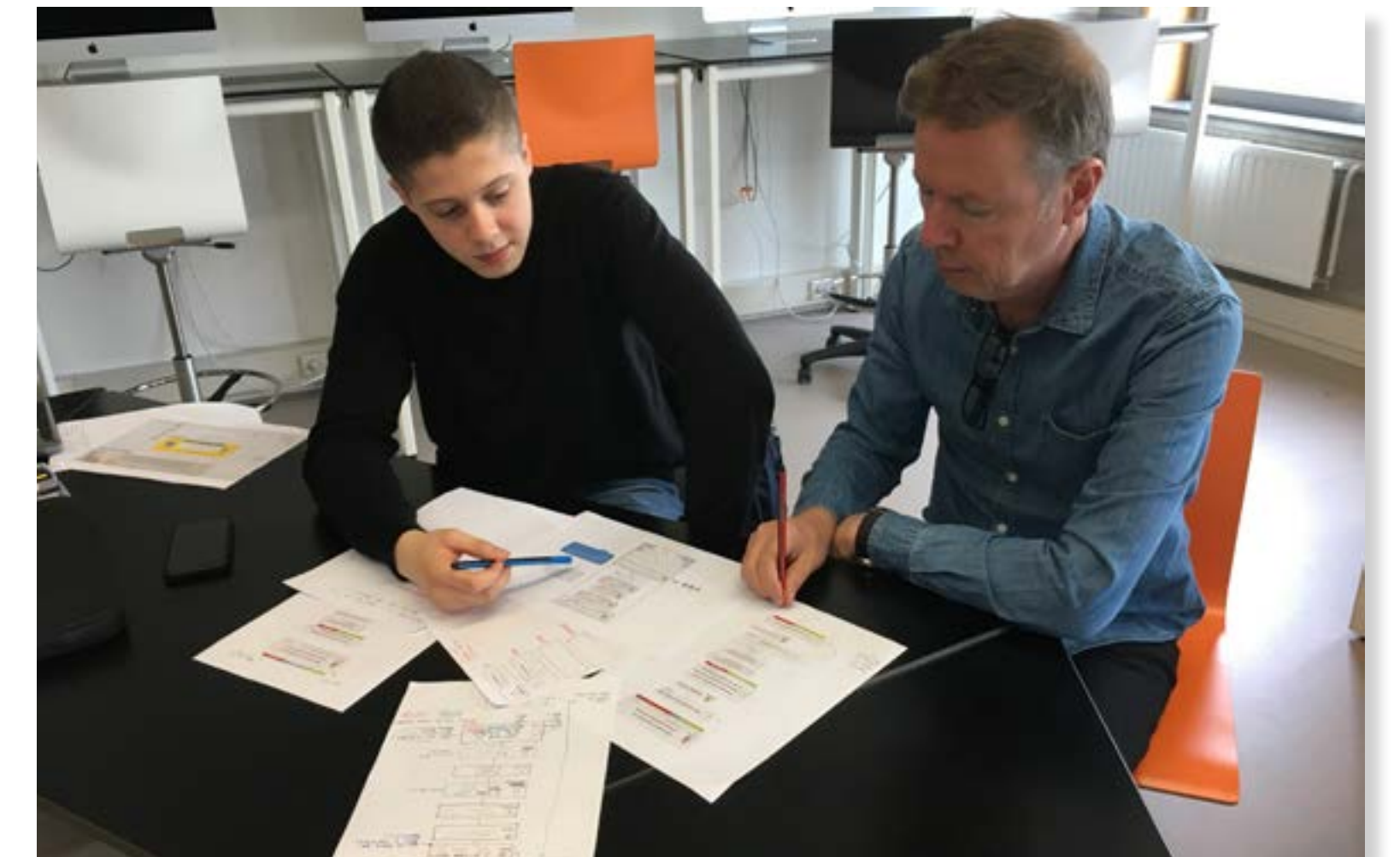
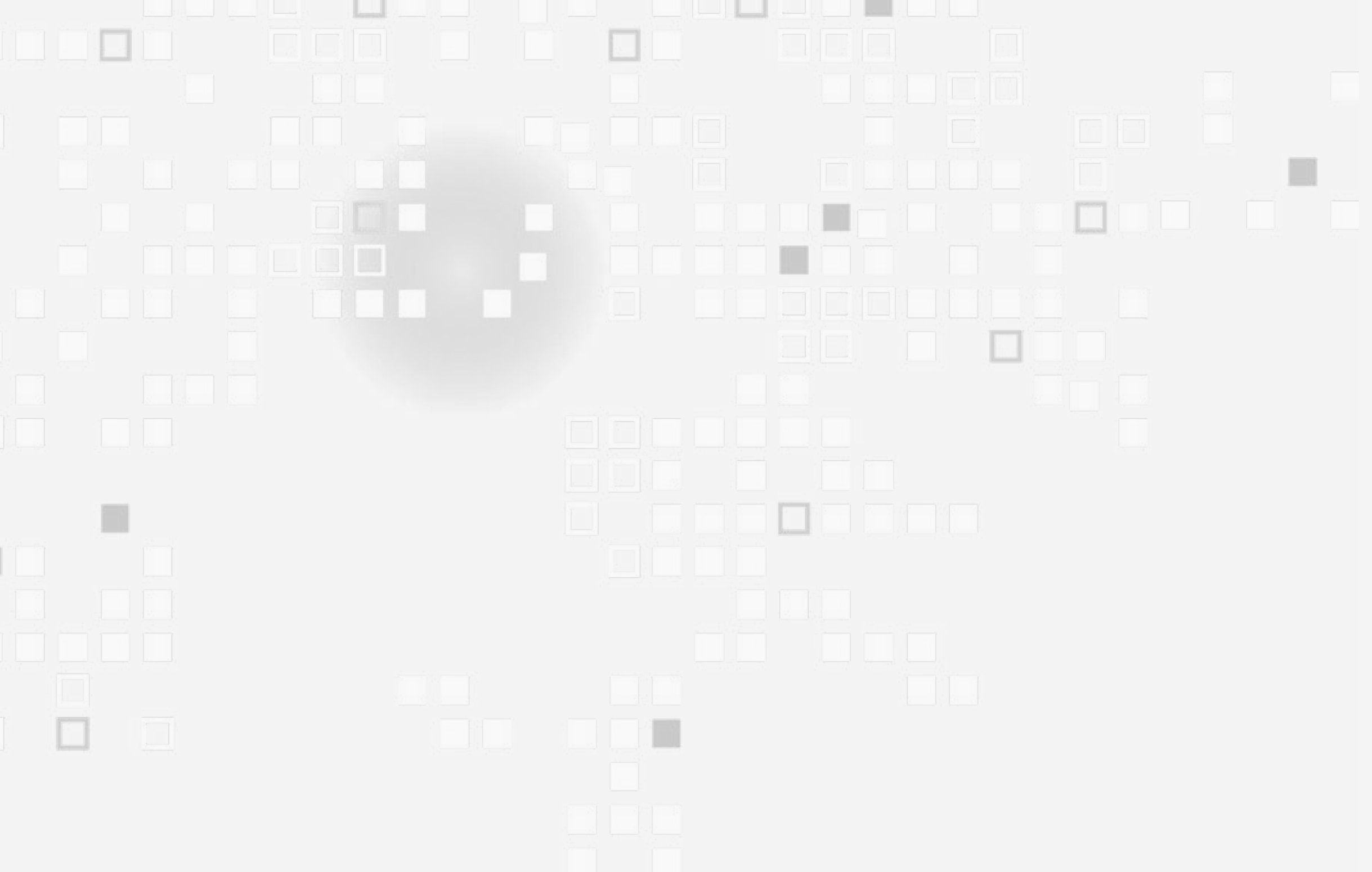


Fig. 20. Yasser Farid bespreekt zijn ontwerp met Arnold Jan Quanjer.



7 CONCLUSIES EN REFLECTIE

7.1 CONCLUSIES

Dit tweejarige onderzoeksproject is in samenwerking uitgevoerd door een consortium van 3 kennisinstellingen, 3 gemeenten en 3 maatschappelijke organisaties. Het onderzoek beoogde een antwoord te geven op de praktijkvraag van wijkprofessionals in de drie gemeenten:

“Hoe kan de publieke dialoog, lokaal en online, door en met bewoners over hun wijk worden verbeterd?”

Het project bestond grofweg uit twee onderdelen: een eerste onderdeel dat zich richtte op het handelingsrepertoire van wijkprofessionals bij fysiek gevoerde wijkgesprekken en een tweede onderdeel dat gericht was op het faciliteren van online publieke dialogen.

De praktijkvraag is vertaald in drie onderzoeksvragen:

- 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?

De onderzoeksvragen zijn beantwoord middels de ontwikkeling van het dialoogmodel, de kennistool voor wijkprofessionals en het platform voor publieke dialogen.


Handelingsrepertoire bij fysiek gevoerde wijkgesprekken

Het onderzoek is gestart met een uitgebreide literatuurstudie op met name het gebied van dialoogtheorie, deliberatieve democratie en sociale media. Hieruit is een dialoogmodel vastgesteld dat is aangevuld en gevalideerd met inzichten uit observaties van wijkgesprekken en interviews van wijkprofessionals. Het dialoogmodel beschrijft de kwaliteitsaspecten van publieke dialogen en geeft een **antwoord op onderzoeksvraag A**.

Met het dialoogmodel als basis is vervolgens nieuwe kennis gegenereerd over hoe dialogen in de wijk verbeterd kunnen worden. Er zijn interventies ontworpen die zijn uitgevoerd met deelnemende wijkprofessionals en geobserveerd door de onderzoekers. Er is geobserveerd bij online wijkgesprekken en een grote groep wijkprofessionals is geïnterviewd over hun behoeften en ervaringen.

Deze activiteiten hebben geleid tot vier datasets, bestaande uit gespreksverslagen, observatierapporten en transcripten van interviews. Een gedetailleerde analyse van deze datasets heeft vervolgens geleid tot de formulering van succesfactoren en werkwijzen voor wijkprofessionals, voor het verbeteren van hun handelingsrepertoire in het begeleiden van gesprekken in hun wijk. Ook is een verband gelegd tussen de analyse van de datasets en achterliggende theorieën, waardoor verdiepende kennis kon worden beschreven die voor de wijkprofessionals relevant en toegankelijk is.

Het resultaat van dit eerste onderdeel van het onderzoek is vormgegeven in de online Kennistool voor Publieke Dialogen en **beantwoordt onderzoeksvraag B**. De kennistool is gericht op de doelgroep van wijkprofessionals en biedt de kennis aan in de vorm van praktijkvoorbeelden, verdiepende kennis, succesfactoren en werkwijzen voor het handelingsrepertoire van wijkprofessionals. De kennistool bevat een unieke verzameling van inzichten voor wijkprofessionals en nodigt uit tot experimenteren in het handelen tijdens gesprekken in de wijk.



De kennistool vormt het praktische eindresultaat van het eerste deel van dit onderzoeksproject, maar is daarmee niet een afgesloten product. De kennisrijke inhoud is een vertrekpunt voor community-vorming en het genereren en delen van meer ervaringskennis door de wijkprofessionals. Het onderzoeksteam is geëngageerd om deze community-vorming te initiëren en daarbij andere gemeentelijke en maatschappelijke partners te betrekken.

Faciliteren van online publieke dialogen

Het tweede onderdeel van het onderzoeksproject was gericht op het creëren van een online deliberatieplatform. Uit het literatuuronderzoek bleek dat er veel kennis bestaat over de wijze waarop deliberatieve democratie ook op lokaal niveau kan werken en een zinvolle invulling kan geven van het begrip burgerparticipatie. Het bleek ook dat er nog niet veel systemen beschikbaar zijn die specifiek ontworpen zijn voor online deliberatie en dat de kennis over het ontwerpen daarvan niet uitgebreid voorhanden is.

In dit project is daarom een ontwerponderzoek uitgevoerd: een onderzoek dat gebaseerd is op het formuleren van hypothesen in de vorm van een ontwerp voor een concreet product, waarna dit ontwerp wordt getoetst en geëvalueerd om kennis te genereren over de kwaliteiten die het ontwerp biedt.

Het ontwerponderzoek is uitgevoerd in grofweg drie fasen. De eerste fase was gericht op het vinden van de gebruiksbehoeften. De tweede fase leidde tot de ontwikkeling van een sterk interactieconcept voor het platform en een technische architectuur ervoor. In de derde fase werden de details ontworpen en het systeem daadwerkelijk ontwikkeld. In elke fase wisselden creatieve activiteiten zich af met activiteiten voor evaluatie en reflectie.

Het Platform voor Publieke Dialogen is in dit project ontwikkeld tot een werkend systeem dat productief kan worden ingezet voor deliberaties in groepen van burgers over onderwerpen van publiek belang. Het plat-

form biedt de mogelijkheid om een asynchrone dialoog te voeren, vergelijkbaar met een groeps-chat in andere sociale media. De dialoog wordt gesteund met gereedschappen die de gebruikers kunnen activeren. Er zijn in deze eerste versie van het platform 5 typen gereedschappen geïmplementeerd: een lijst van items, een multi-lijst bestaande uit meerdere lijsten van items, een canvas dat items tweedimensionaal presenteert, een peiling voor het stemmen over een set opties, en een gedeeld document waarin gebruikers real-time gezamenlijk kunnen schrijven. Met deze vijf gereedschappen kunnen specifieke varianten aangeboden worden, zoals een SWOT analyse, een lijst met voor- en nadelen, een affinity diagram, of een prioriteringsmatrix. Nieuwe varianten kunnen gemakkelijk worden toegevoegd. Bij het afronden van het project waren naast de groeps-chat 15 gereedschappen beschikbaar voor de ondersteuning van de deliberatie.

Het eindresultaat van dit onderdeel van het project is gerealiseerd met dezelfde technologie als die voor het Open Stad platform is ingezet. Dit helpt om toekomstige afstemming of samenwerking mogelijk te maken. Het Platform voor Publieke Dialogen is door middel van een experiment met extern geworven proefpersonen getoetst in een realistische, maar nog wel fictieve casus. Met de realisatie van dit platform is **onderzoeksvraag C beantwoord**.

7.2 REFLECTIE

Dit onderzoeksproject is door het gehele team ervaren, in een positieve betekenis, als een twee jaar durende lawine van leermomenten. Zowel in het 'offline' onderzoek als in het 'online' deel van het project zijn er zowel qua methoden en instrumenten van onderzoek als met betrekking tot de inhoud – het domein van offline en online publieke dialogen – veel leerervaringen geweest en enerverende inzichten ontstaan.

Over het handelingsrepertoire voor wijkprofessionals

Het literatuuronderzoek heeft een eerste inzicht gegeven in de enorme reikwijdte van het onderzoeksdomein rond publieke dialogen en we hebben met de beschrijving van het dialoogmodel een werkzame vorm gevonden om deze kennis te representeren. Het model was de basis voor de activiteiten van veldonderzoek, de observaties in de wijkgesprekken, het formuleren en uitvoeren van de interventies en het houden van de interviews. Het werken in de praktijk van wijkprofessionals, gecombineerd met de kennis uit de theorie, leidde tot zowel bevestiging en illustratie van deze kennis, als ook tot nieuwe inzichten die de theorie aanvullen. Het werken met de wijkprofessionals en het analyseren van de vele data die deze samenwerking opleverde stelde het onderzoeksteam in staat om ervaringskennis te duiden en beschrijven en tot slot beschikbaar te maken in de kennistool voor wijkprofessionals.

Naast de inhoudelijke rijkheid die het team ervaren heeft tijdens deze onderzoeksactiviteiten zijn er ook kritische reflecties vanuit het team. Gedurende het onderzoek naar de wijkgesprekken waren we op zoek naar patronen daarin en hoe die kunnen worden versterkt of weggenomen. We hebben daarin zeker deelresultaten behaald, uitmondend in de succesfactoren en werkwijzen die in de kennistool zijn opgenomen, maar we kunnen geen compleetheid claimen. De datasets, uit de observaties, interviews en interventies, zijn inhoudelijk zeer rijk en de analyse daarvan heeft een open einde: steeds nieuwe patronen en relaties worden gevonden. Dit is een lastige taak. Er is veel materiaal en het vereist vaardigheid en ervaring om de patronen in zoveel data te kunnen ontwaren.

Een ander lastig aspect hierbij was dat het onderzoek zich afspeelde op een complex raakvlak van factoren met betrekking tot de gespreksdynamiek,

factoren gerelateerd aan de beroepsuitoefening door de wijkprofessionals, en factoren gerelateerd aan de aard van de onderwerpen van gesprek. Deze complexiteit is onderdeel van de realiteit van het vak van de wijkprofessionals en daardoor moeilijk te elimineren, maar terugblikkend hadden we wellicht scherper kunnen letten op de grenzen van deze drie facetten. Bij het beschrijven van het dialoogmodel bleek al dat het niveau van de randvoorwaarden sterk gerelateerd was aan het niveau van het gespreksproces. De focus in het onderzoeksproject lag bij het gespreksproces, maar dit proces bleek steeds weer sterk onder invloed te staan van de randvoorwaarden: de situatie, context, doelstelling, setting, historie en machtsverhouding, waarin men met elkaar in gesprek is. Het is daarom van belang om bij de uitvoering van interventies in het handelen van de wijkprofessional deze randvoorwaardelijke aspecten te onderkennen. Tijdens het onderzoek is gebleken dat het onderkennen van het belang van de institutionele randvoorwaarden en de effecten daarvan op de gesprekken en hun eigen handelen niet vanzelfsprekend is voor wijkprofessionals. De bewustwording daarvan verdient aandacht.

Terwijl de kennistool in huidige vorm een goede weergave is van de actuele onderzoeksresultaten, is er nog veel ruimte voor vervolgonderzoek. Het analyseren van gespreksverslagen leverde inzichten in de complexiteit en dynamiek van deze gesprekken, maar om de patronen en succesfactoren met meer diepgang te bestuderen is meer onderzoek nodig, waarbij ook in meer detail wordt gekeken naar verbanden met de theoretische literatuur.

Over het deliberatieplatform

Focus op deliberatie

In dit project begonnen we met de ambitie om nieuwe vormen van social media te ontwerpen die wijkbewoners zou stimuleren om op respectvolle wijze een online gesprek over hun wijk te voeren. We wilden kennis wilden genereren over het ontwerpen voor respectvol gedrag in social media, kennis over de relatie tussen de interacties die mensen hebben met interface-elementen van social media en de uitingen die zij daar dan doen.

Hoewel dit streven paste binnen de praktijkvraag waarmee dit onderzoek is gestart, hebben we gedurende het eerste jaar van het project de doelstelling aangescherpt naar het ontwerpen en ontwikkelen van een online platform voor deliberatie. We hebben daarmee gekozen voor een vorm van online media die de focus legt op het ondersteunen van de activiteiten in het gesprek in plaats van op het bijsturen of beïnvloeden van ongewenst gedrag. Dit betekende dat we voor onszelf een grotere ambitie vaststelden, die ook een andere benadering vroeg en meer kennis over het proces van deliberatie, over moderatie en over het gesprek ondersteunende technieken. We hebben ons daarbij sterk laten inspireren door de visuele technieken uit de wereld van Design Thinking, die bij uitstek gericht zijn op het verkennen van mogelijkheden en het vinden van oplossingen, inzichten en gedeelde waarden.

Technologische uitdaging

Met de nieuwe ambitie om een deliberatieplatform te realiseren, kwam ook de noodzaak om ons een uitgebreide range van technologieën eigen te maken die de actuele state of the art vormen op het gebied van complexe, interactieve, online platforms voor communicatie en samenwerking in grote groepen gebruikers. Met deze doelstelling hadden we tevens de mogelijkheid om aan te sluiten bij lopende ontwikkelingen op het gebied van online burgerparticipatie in de samenwerking Open Stad, tussen de gemeenten Amsterdam en Den Haag. Hoewel aanvankelijk het aansluiten op Open Stad vanzelfsprekend leek, werd duidelijk

dat onze doelstellingen niet voldoende aansluiten bij de architectuur van Open Stad waardoor het meer zinvol bleek om de ontwikkeling in een parallel traject te doen, in plaats van een geïntegreerd traject. Om toekomstige integratie mogelijk te maken is gewerkt met dezelfde technologie.

Methoden & technieken van Design Thinking

Er zijn veel interessante en productieve verbanden te leggen tussen de dialoogtheorie (en het dialoogmodel) en design thinking als discipline. Om het concreet te maken: bij creatieve processen in vergaderruimtes zijn we geneigd om flip-overvellen en post-its te gebruiken. Het is niet voor niets dat tijdens COVID-19-crisis de digitale tegenhanger van deze werkwijze, de tool Miro, een grote vlucht nam. Het visueel maken van denkprocessen faciliteert en versterkt een gesprek. Miro zet echter de tools zelf centraal en niet zozeer de inhoud van het gesprek. Er is geen aandacht voor gespreksprocessen.

We zien dat deze bevindingen ook goed aansluiten bij de conclusies die we trekken in de rapportage over de geïnterviewde wijkprofessionals. Zij gaven aan dat ze – vanwege de COVID-19-crisis – in de overgang van fysiek naar digitaal vergaderen behoefte hadden aan (meer) ondersteuning vanuit de gemeente om gesprekken meer visueel te kunnen maken: niet alleen met behulp van bijvoorbeeld een tool als Miro, maar ook tools waarmee je plattegronden en dergelijke van een wijk kunt delen met deelnemers aan een onlinegesprek. Beeldtaal in een ‘goed gesprek’ is bovendien ook zeer belangrijk omdat wijkprofessionals vaak werken met bewoners die de taal niet goed machtig zijn en/of laaggeletterd zijn.

Specifieke aandacht voor respectvol gedrag was voor de ontwikkeling van het deliberatieplatform in eerste instantie minder relevant, gezien de van nature respectvollere gebruikersgroepen voor dit medium. Nu de basis van het medium staat, vinden we het echter wel degelijk belangrijk om te onderzoeken hoe respect daarin een rol speelt, net als andere gedragsvormen en gespreksregels.

7.3 AFGEROND MAAR NIET AFGESLOTEN

Tot slot: het project Publieke Dialogen #goedgesprek is met deze rapportage afgerond, maar we zullen het onderzoek zeker niet afsluiten. In het lectoraat Civic Technology is een onderzoeksagenda gedefinieerd die erop gericht is om zowel het Platform voor Publieke Dialogen in dienst te zetten van het burgerschap in Nederland en een bijdrage te leveren aan de mogelijkheden om deliberatieve democratie in praktijk te brengen. We zullen hiervoor graag samenwerken met zowel overheidsinstanties die onze kennis en gereedschappen willen inzetten, als met andere kennisinstellingen die deze samen met ons verder willen uitbouwen.

Het werken aan dit prachtige project heeft ons als projectteam veel mooie ervaringen en een berg nieuwe kennis opgeleverd, vaak verkregen buiten de comfortzone van de onderzoekers. Zeker, de Coronacrisis heeft een schaduw geworpen op de activiteiten, maar we zijn trots op de resultaten: de kennistoel voor wijkprofessionals en het deliberatieplatform voor burgers. Wij zijn trots op hoe het team zich door de crisis heen heeft ontwikkeld tot een creatieve kennismoter op het gebied van publieke dialogen en online deliberatie.

We hopen dat deze rapportage een inspiratie is voor anderen om met ons mee te willen doen in het uitdagende vervolgonderzoek. Laat het ons weten, we zijn altijd geïnteresseerd in een **#goedgesprek**.



DANK

Het team van rapporteurs is bijzonder dankbaar voor de samenwerking met de consortiumpartners en de leden van het projectteam:

Joost Meppelink, Marjo Hiemstra, Gerda Bosdriesz, Anna Domingo, Gijs van Oenen, Mischa Coster, Jorn Woudstra, Philip Karré, Mariëlle Zomerschoe, Saskia de Vin, David Bos, Tamara van der Hoek, Bert van Duuren, Marco Versluis, Eva Rosheuvel, Brahim Fattah, Merle te Molder, Jelmer van der Zee, Rob Vooijs, Henk van Dillen, Henk van den Bergh, en de onderzoekers van KO: Kristel Kerstens en Jessy van Os;

de collega-onderzoekers bij De Haagse Hogeschool: Charu Agrawal, Alexander Roidl, Pascal van den Bosch, Rob van der Krogt, Antti Jylhä, Juliette Santegoeds; onze collega's Maaïke Vergeer, Rachel Barret, Vincent Klaarenbeek, Laurent Willems, Sander de Hollander en natuurlijk iedereen van het Kenniscentrum GUTs;

en de studenten Yasser Farid, Siavash Kazemzadeh, Maurits Brouwer, René Mourits, Jules Brouwer, Titius Garnett-Spear en Eva Derksen, die met hun werk zich een volwaardig teamlid en onderzoeker toonden.

Dit werk was niet mogelijk geweest zonder de onbaatzuchtige medewerking van de vele wijkprofessionals en wijkbewoners die zijn geobserveerd

en geïnterviewd, de genereuze burgers die participeerden in ons experiment, en de vele collega's, vrienden en familie die klaarstonden voor ondersteuning of nog maar weer eens een #goedgesprek.

Speciale dank gaat ook naar allen die vanuit Regieorgaan SIA waren betrokken bij de toekenning van de financiering voor dit project en bij de evaluatie van de voortgang. Dank voor het verleende vertrouwen en voor het begrip en de beweeglijkheid die getoond werd in het voorjaar van 2020, toen Corona ons het onderzoeken moeilijk begon te maken.

Tot slot willen we de stuurgroep danken, met Han Biemans, Claartje Brons, Boudewijn Steur, Steven Broers, Mendy van Veen, Anna Domingo, Roelof Martens, Vincent Smit en Ellen Sjoer, voor de inzichten, kritische reflecties, adviezen en bemoediging die het projectteam mocht ontvangen.

Namens het gehele projectteam, de rapporteurs:
Jos van Leeuwen, Elke Müller, Stefanie Schuddebeurs, Jan Bats, Arnold Jan Quanjer.



8 REFERENTIES

Abelson, J., Forest, P.-G., Eyles, J., Smith, P., Martin, E., & Gauvin, F.-P. (2003). Deliberations about deliberative methods: issues in the design and evaluation of public participation processes. *Social Science & Medicine*, 57, 239–251.

Aichholzer, G., & Westholm, H. (2009). Evaluating eParticipation projects: practical examples and outline of an evaluation framework. *European Journal of EPractice*, 7(March), 27–44.

Bächtiger, A., Dryzek, J. S., Mansbridge, J., & Warren, M. E. (Eds.). (2018). *The Oxford Handbook of Deliberative Democracy*. Oxford, UK: Oxford University Press.

Bächtiger, A., & Hangartner, D. (2010). When Deliberative Theory Meets Empirical Political Science: Theoretical and Methodological Challenges in Political Deliberation. *Political Studies*, 58(4), 609–629.

Bächtiger, A., & Pedrini, S. (2010). Dissecting Deliberative Democracy. A Review of Theoretical Concepts and Empirical Findings. In I. Kenichi, L. Morales, & M. Wolf (Eds.), *The Role of Political Discussion in Modern Democracies in a Comparative Perspective* (Routledge, pp. 9–25). London.

Bächtiger, A., Shikano, S., Pedrini, S., & Ryser, M. (2009). Measuring Deliberation 2.0: Standards, Discourse Types, and Sequentialization. *European Consortium for Political Research, General Conference*. Potsdam, DE.

Bohman, J. (2007). Political Communication and the Epistemic Value of Diversity: Deliberation and Legitimation in Media Societies. *Communication Theory*, 17(4), 348–355.

Burkhalter, S., Gastil, J., & Kelshaw, T. (2002). A conceptual definition and theoretical model of public deliberation in small face-to-face groups. *Communication Theory*, 12(4), 398–422.

Chambers, S. (2003). Deliberative Democratic Theory. *Annual Review of Political Science*, 6(1), 307–326.

Coleman, S., & Moss, G. (2012). Under Construction: The Field of Online Deliberation Research. *Journal of Information Technology & Politics*, 9(1), 1–15.

Dahlberg, L. (2001). Computer-Mediated Communication and the Public Sphere: a Critical Analysis. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 7(1).

Dahlberg, L. (2018). Visibility and the Public Sphere: A Normative Conceptualisation. *Javnost*, 25(1–2), 35–42.

Dryzek, J. S. (2000). *Deliberative democracy and beyond*. New York: Oxford University Press.

Esau, K., Friess, D., & Eilders, C. (2017). Design Matters! An Empirical Analysis of Online Deliberation on Different News Platforms. *Policy and Internet*, 9(3), 321–342.

Faridani, S., Bitton, E., Ryokai, K., & Goldberg, K. (2010). Opinion space: A scalable tool for browsing online comments. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 2, 1175–1184. Atlanta, GA.

Fearon, J. D. (1998). Deliberation as Discussion. In J. Elster (Ed.), *Deliberative Democracy* (pp. 44–68). Cambridge University Press.

Fishkin, J. S. (2018). *Democracy when the people are thinking : revitalizing our politics through public deliberation*. Oxford, UK: Oxford University Press.

Friess, D., & Eilders, C. (2014). Analyzing crowd discussion towards a more complete model to measure and explain online deliberation. *Deliberations from The Internet, Policy & Politics Conference*. Oxford Internet Institute.

Friess, D., & Eilders, C. (2015). A systematic review of online deliberation research. *Policy & Internet*, 7(3), 319–339.

Garimella, K., De Francisci Morales, G., Gionis, A., & Mathioudakis, M. (2017). Reducing Controversy by Connecting Opposing Views. *Proceedings of the Tenth ACM International Conference on Web Search and Data Mining*, 81–90. New York, NY, USA: Association for Computing Machinery.

Garimella, K., Morales, G. D. F., Gionis, A., & Mathioudakis, M. (2018). Quantifying Controversy on Social Media. *ACM Transactions on Social Computing*, 1(1), 1–27.

Graham, T., & Wright, S. (2014). Discursive equality and everyday talk online: The impact of “superparticipants.” *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(3), 625–642.

Gutmann, A., & Thompson, D. F. (2004). *Why Deliberative Democracy*. Princeton: Princeton University Press.

Habermas, J. (1996). *The inclusion of the other: studies in political theory*. Cambridge, MA: The MIT Press.

Himmelroos, S. (2017). Discourse quality in deliberative citizen forums – A comparison of four deliberative mini-publics. *Journal of Public Deliberation*, 13(1).

Isaacs, W. (1999). *Dialogue and the art of thinking together*. New York: Currency.

Karlsson, M. (2010). What does it take to make online deliberation happen? – A comparative analysis of 28 online discussion forums. From E-Participation to Online Deliberation: *Proceedings of the Fourth International Conference on Online Deliberation*, 142–156. Leeds, UK.

Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review*, 28, 21–37.

Klein, M. (2012). Enabling large-scale deliberation using attention-mediation metrics. *Computer Supported Cooperative Work*, 21(4–5), 449–473.

Kriplean, T., Bonnar, C., Borning, A., Kinney, B., & Gill, B. (2014). Integrating on-demand fact-checking with public dialogue. *Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, CSCW*, 1188–1199.

Kriplean, T., Borning, A., Morgan, J. T., Bennett, L., & Freelon, D. (2011). ConsiderIt: Improving structured public deliberation. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 1831–1836. Vancouver, BC,.

Kriplean, T., Morgan, J., Freelon, D., Borning, A., & Bennett, L. (2012). Supporting reflective public thought with considerit. *Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, CSCW*, 265–274. Seattle, WA.

Kriplean, T., Toomim, M., Morgan, J., Borning, A., & Ko, A. (2011). REFLECT: Supporting active listening and grounding on the Web through restatement. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*. Hangzhou, China.

Kriplean, T., Toomim, M., Morgan, J., Borning, A., & Ko, A. (2012). Is this what you meant? *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 1559–1568. Austin, TX.

Mendonça, R. F. (2015). Assessing some measures of online deliberation. *Brazilian Political Science Review*, 9(3), 88–115.

Mommers, J., & Rovers, E. (2020). Meer dan een inspraakavond, beter dan een referendum. Retrieved September 17, 2021, from <https://decorrespondent.nl/11707/meer-dan-een-inspraakavond-beter-dan-een-referendum-met-deze-democratische-vernieuwing-kan-de-burger-zelf-beleid-maken/1290216763-753ad347>

Monnoyer-Smith, L., & Wojcik, S. (2012). Technology and the quality of public deliberation: A comparison between on and offline participation. *International Journal of Electronic Governance*, 5(1), 24–49.

Munson, S. A., & Resnick, P. (2010). Presenting diverse political opinions: How and how much. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 3, 1457–1466. Atlanta, GA.

Nelimarkka, M., Laaksonen, S. M., & Semaan, B. (2018). Social media is polarized, social media is polarized: Towards a new design agenda for mitigating polarization. *DIS 2018 - Proceedings of the 2018 Designing Interactive Systems Conference*, 957–970. Hong Kong.

Nelimarkka, M., Rancy, J. P., Grygiel, J., & Semaan, B. (2019). (Re)Design to Mitigate Political Polarization. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 3(CSCW), 1–25. <https://doi.org/10.1145/3359243>

Oz, M. (2016). Facebook as a public deliberative space: Social media, Deliberation and Public Sphere. *Journal of Social Media Studies*, 3(1), 41–49.

Rosenberg, S. W. (2007). Types of Discourse and the Democracy of Deliberation. In *Deliberation, Participation and Democracy - Can the People Govern?* (pp. 130–158). Retrieved from [https://ebookcentral.proquest.com/lib/\[SITE_ID\]/detail.action?docID=367913](https://ebookcentral.proquest.com/lib/[SITE_ID]/detail.action?docID=367913)

Semaan, B., Robertson, S. P., Douglas, S., & Maruyama, M. (2014). Social media supporting political deliberation across multiple public spheres: Towards depolarization. *Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, CSCW*, 1409–1421.

Stanford Center for Deliberative Democracy. (2021). What is Deliberative Polling? Retrieved September 15, 2021, from <https://cdd.stanford.edu/what-is-deliberative-polling/>

Steenbergen, M. R., Bächtiger, A., Spörndli, M., & Steiner, J. (2003). Measuring Political Deliberation: A Discourse Quality Index. *Comparative European Politics*, 1(1), 21–48.

Steiner, J. (2012). *The Foundations of Deliberative Democracy: Empirical Research and Normative Implications*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.

Stromer-Galley, J. (2007). Measuring deliberation's content: A coding scheme. *Journal of Public Deliberation*, 3(1).

Thompson, D. F. (2008). Deliberative Democratic Theory and Empirical Political Science. *Annual Review of Political Science*, 11, 497–520.

Towne, W. Ben, & Herbsleb, J. D. (2012). Design Considerations for Online Deliberation Systems. *Journal of Information Technology and Politics*, 9(1), 97–115.

Voorberg, K., & de Geus, E. (2018). In dialoog : Relatie-kwaliteit als bron van vernieuwing: Persoonlijk, professioneel, maatschappelijk. Delfgauw: Dialogos.

Wessler, H. (2008). Investigating deliberativeness comparatively. *Political Communication*, 25, 1–22.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2012). *Vertrouwen in burgers*. Amsterdam: WRR.

Zhang, W., Cao, X., & Tran, M. N. (2013). The structural features and the deliberative quality of online discussions. *Telematics and Informatics*, 30(2), 74–86.



BIJLAGE A

DIALOOGMODEL OP BASIS VAN LITERATUURONDERZOEK

Deze bijlage geeft een beschrijving van het dialoogmodel dat is opgesteld op basis van het literatuuronderzoek. In hoofdstuk 3 van dit rapport wordt het model aangevuld met observaties in de wijken.

The model of deliberation by Friess & Eilders defines three levels that correspond to three stages of preparing for, holding, and reflecting on a deliberation. They label these levels as the institutional input level, the communicative throughput level, and the productive outcome level.

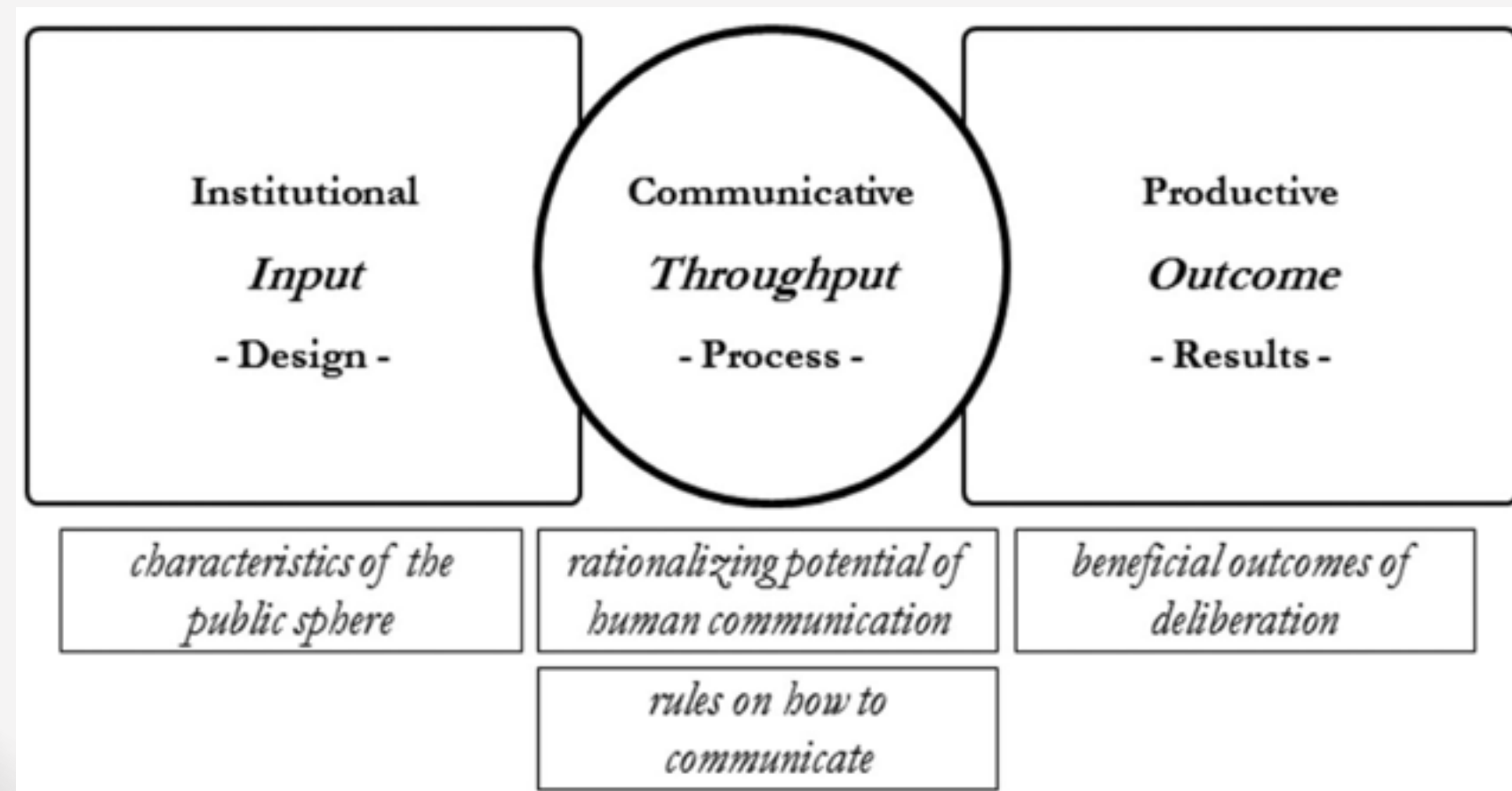


Fig. 21. Basic Model of Deliberation (Friess & Eilders, 2015).

Institutional input level

The institutional input level describes the conditions for deliberation, which need to be in place to make possible the process of deliberation itself. Friess and Eilders mention as minimum conditions inclusiveness and absence of power, based on Habermas' normative conceptualization of the public sphere.

Inclusiveness

"Inclusiveness in terms of equal access and participation opportunities or openness for all topics, issues and positions – or more precisely all disputed validity claims – are important factors." (Friess and Eilders 2014, p. 6). Another way to define inclusiveness is to look at the demographic and attitudinal representativeness of the participants, as well as their socioeconomic background (Fishkin 2018, p. 73). Friess and Eilders conclude that equality, as in equal access to participate in deliberation on policy matters that affect your life, also takes an important role as a condition on the institutional level under inclusiveness (Friess and Eilders 2014, p. 9).

Absence of power

"Another essential aspect following from Habermas' ideal speech situation is the absence of power. The only force accepted is the force of the better argument. Further, it is a crucial question whether fundamental preconditions for deliberation like conflict and need for decision are fulfilled" (Friess and Eilders 2014, p. 6).

When it comes to the condition of absence of power, we bear in mind that it is heavily critiqued within deliberative theory if power relations can ever really be excluded from any evaluative or exploratory process between citizens and government professionals (Abelson et al. 2003). Moreover, it is argued that deliberation can have a function in institutional accountability of government towards citizens" (Abelson et al. 2003, p. 241).

Een vorm van 'absence of power' die in de gesprekken in de wijken is geobserveerd en die belangrijk is voor het gesprek zelf, is de bereidheid

van overheidsprofessionals om te werken aan een gelijkwaardige relatie met bewoners, waarin absence of power samenvalt met equality.

Legitimacy and responsiveness

In Abelson et al.'s study for evaluative criteria for deliberation, they rightly point to legitimacy and responsiveness principles, referring to the timing within and room for influence on the decision-making process for which public input is being sought (Abelson et al. 2003, p. 244). What role is given to the process of deliberation in the policy-making cycle or decision-making process? Clarity on legitimacy and responsiveness is an essential condition for entering into a deliberative process. This may also have to be clarified during the deliberation process (communicative throughput level, procedural rules) as well as refers to the results and effects sought in the process (outcome level).

Communicative Throughput Level

Friess and Eilders have built on the work of Wessler who reviewed 16 empirical instruments to measure deliberation (Wessler, 2008). They present six deliberative dimensions (rationality, interactivity, civility, equality, common good references, and constructiveness) that are confronted in the present study with other theorists and experiences to augment into a public dialogue model. In the Public Dialogues project, the model has been adapted to comprise of five dimensions: information, interactivity, dialogic attitude, common good, and constructiveness.

Dimension I: Information

The first dimension of the dialogue model presented, is information. Friess and Eilders describe this dimension as rationality, referring to the exchange of arguments as the main entry point into forming and or changing points of view of participants (Friess & Eilders, 2015). Other deliberative theorists such as Abelson also refer to information. The dimension of information holds several subcategories and distinguishes between rational arguments and arguments stemming from experiential knowledge sharing. In empirical observations of public dialogues, participants regularly posit seemingly irrational arguments, emotional claims and personal experiences. Other deliberative theorists also question the deliberative focus on rational arguments only and add the value of personal experience and phenomenology explicitly in their models (Bächtiger & Hangartner, 2010; Burkhalter et al., 2002). Getting to know explicitly the views and experiences of collocutors with certain topics is also directly supported by literature on dialogue that emphasizes the use of personal experience next to arguments (Isaacs 1999; Zadoks et al 2014; Voorberg en De Geus 2018).

Other important aspects in the dimension of information are the necessity of substantial balance of opinions, the sufficiency and accuracy of that information (Fishkin, 2018), clarity on who gets to choose the information sources presented, and having sufficient time to consider the information presented (Abelson et al., 2003).

Principles for the Design and evaluation of public participation processes			
Representation	Procedural rules	Information	Outcomes/decisions
Legitimacy and fairness of selection process	Degree of citizen control/input into agenda setting, establishing rules, selecting experts, information	Characteristics Accessibility Readability Digestibility Selection and presentation	Legitimacy and accountability of: Decision-making Communication of decisions Responses to decision or input More informed citizenry
Is there a representative sample? Geographic Demographic	Deliberation Amount of time Emphasis on challenging experts, information Mutual respect	Who chooses the information Who chooses the experts	
Political Community			
Participant selection vs. Self-selection Inclusiveness (broad) vs. Exclusiveness (narrow)	Credibility/legitimacy of process What point in the decision-making process is input being sought? Who is listening? (e.g., Influential	Interpretation Adequacy of time provided to consider, discuss and challenge the information	Achievement of consensus over the decision (I.e., Broad-based understanding and acceptance of final decision) Better (or different) decisions

Fig. 22. Principles for the Design and evaluation of public participation processes (Abelson et al., 2003).

Dimension II: Interactivity

Information, as a dimension in the model, is strongly connected to the dimension of interactivity that refers to the exchange of arguments and points of view through listening and responding to other participants (Friess & Eilders 2014, p. 8). Burkhalter, Gastil & Shaw emphasize that sincerity in this interaction is necessary and refer to this quality as “adequate comprehension and consideration” which to them can itself also be regarded and defined as an expression of mutual respect (Burkhalter et al., 2002).

It is in the process where participants not only individually posit and share their positions and arguments but also engage in genuine listening and responding to each other’s positions, that deliberation takes place. Burkhalter et al. cite Nakamura, who refers to similar influential variables for deliberative polling when describing ‘integrity’ as well as ‘equality in consideration’ (Burkhalter et al., 2002).

Friess and Eilders also add that “Habermas [...] stresses the need for role taking and empathy, which means that every participant has to be able to take the perspective of other participants.” This is situated as a separate subcategory (Friess & Eilders, 2015).

Procedural rules form an important subfactor within the dimension of interactivity, as formulated by Abelson et al. (Abelson et al., 2003), that gives clear indications on how interactivity is shaped in a practical sense. This subcategory concerns all structure and rules guiding the conversation. Equality is added as a subfactor, which refers to being treated equally in the conversational process. Burkhalter et al. define this as having equal and moreover, sufficient opportunity to speak (Burkhalter, Gastil, and Kelshaw 2002, p. 406).

Dimension III: Dialogic attitude

The third dimension to evaluate public dialogue on is dialogic attitude. Dialogic attitude expands the notion of ‘civility’ proposed by Friess and Eilders in their deliberative model in which civility “reflects the need for mutual recognition of the participants in the sense that everybody is re-

cognized as an equal and rational actor able to speak in his or her own manner” which to them is a “fundamental premise for reaching rational consensus by the balanced exchange of arguments including respectful listening” (Friess & Eilders, 2015). Burkhalter et al. mention that the listening process (part of the dimension Interactivity) has also been termed ‘mutual respect’ and is seen as a minimum requirement for engaging with other participants equally and reciprocally (Burkhalter, Gastil, and Kelshaw 2002, p. 407), a subcategory of the dialogic attitude.

In the work of dialogue theorists such as Bohm, Buber and Isaacs, dialogues are seen as conversations where the intention is to hear and explore each other’s perspectives as well as challenge each other’s assumptions in order to come to new insights into oneself, the other, and the structures in society, and to “form a totally new basis from which to think and act” (Isaacs 1999, p. 19). Voorberg and De Geus name mutual respect, listening, and authentic speaking as pillars for dialogue that enable collective thinking as a group. To this they add the factors of respect, being aware of judgments, being able to deal with judgments consciously, slowing down, empathy, inclusivity in the sense of equality of all participants, suspension of action, and, lastly, creating space for reflection (Voorberg and de Geus 2018, p. 29).

Burkhalter et al. suggest that democratic public deliberation can demonstrate any of three dialogic features which all base themselves in the willingness to “give the speaker the benefit of the doubt when a listener disagrees or simply cannot understand the speaker’s argument” (Burkhalter, Gastil, and Kelshaw 2002, p. 409). Their work is in accordance with that of Voorberg and De Geus and proposes that the first and minimum dialogic feature is to suspend disbelief and continue listening – a category very close to Voorberg and De Geus’s awareness of judgments and the capacity of dealing with them. The second dialogue feature is to ‘employ empathy’ in an “imaginative effort to perceive the other’s internal frame of reference.” Finally, the third feature entails that “one is still confused regarding the other

participant’s viewpoint” after these two steps to “try and create a shared language or mode of reasoning” (Burkhalter, Gastil, and Kelshaw 2002, p. 409)

Dimension IV: Common good

Friess and Eilders argue that in an ideal situation, participants would refer to the common good in their argumentation during a deliberative process. The more they do so, the more deliberative the process. Burkhalter agrees, yet problematises this, saying that there are also speech acts that falsely refer to the common good but in reality argue for personal or subgroup interests (Burkhalter, Gastil, and Kelshaw 2002, p. 403).

Dimension V: Constructiveness

Constructiveness as a dimension is added to indicate that a deliberation gains in value if the conversation is clearly guided to serve the purpose of consensus or any other agreed upon purpose of that specific deliberation or dialogue. In Friess and Eilders’ model, referring to Habermas, they state constructiveness “implies a constructive atmosphere in which consensus is the final goal” (Habermas cited in Friess and Eilders 2014, p. 9). However, the dimension of constructiveness in this model can also refer to moments that, rather than leading to consensus, build towards further exploration of different points of view and of the topic at hand, following dialogue principles where the main goal is genuine thinking together, having respect for the diversity of views, and arguments present among participants (Isaacs, 1999; Voorberg & de Geus, 2018).

A supporting category of constructiveness is the sense of mutuality between public and organisations, as they realise that they are inextricably tied together (Kent & Taylor, 2002). bers, 2003) or to transform preferences (Fishkin, 2018).

Productive outcome level

Friess and Eilders distinguish two categories of outcomes in the output process: outcome at the individual level, referring mainly to more political knowledge and a stronger sense of political efficacy, and outcomes related to the decisions made in the deliberative process, where the ideal processes of deliberation should generate 'consensual decisions with high epistemic quality, which enhance legitimacy of the final decision' (Habermas, Barber, cited in Friess and Eilders 2014). In which case we hypothesize that the productive outcome level is strongly connected to the level of clarity about and guidance with regards to the throughput level, concerning constructiveness and clarity about procedure. In their article, as by other authors, it is stated that desirable outcomes are a matter of dispute among theorists of deliberation. Underneath, an overview of diverse expected outcomes, based mostly on theory, but rarely empirically tested.

Individual level:

- contributing towards a "deliberative citizen" (Coleman & Moss, 2012);
- increase of tolerance (Gutmann & Thompson, 2004);
- more political knowledge;
- a stronger sense of political efficacy;
- more public spirited attitudes and willingness to compromise (Chambers, 2003) or to transform preferences (Fishkin, 2018).

Result related level:

- However, Thompson points out that "there is no consensus among deliberative theorists themselves that consensus should be the goal of deliberation" (Thompson, 2008);
- Bohman suggests "error avoidance" as the main goal (Bohman, 2007).

Other authors mention an added long term, wished or expected outcome and goal of deliberation:

- "Deliberative democratic theory is a normative theory that suggests ways to enhance democracy and criticize institutions that do not live up to the normative standard. It claims to be a more just and indeed democratic way of dealing with pluralism than aggregative or realist models of democracy" (Chambers, 2003);
- Abelson distinguishes ideological reasons for deliberation as part of the growing movement to involve citizenry from the desire to pursue democratic ideals of legitimacy, transparency and accountability, as well as pragmatic reasons, such as the desire to achieve popular support for potentially unpopular decisions (Abelson et al., 2003);
- Abelson suggests that "more effective public participation techniques might foster, [...] or even substitute, social capital, seen as necessary for improving governance (Abelson et al., 2003).