

Bruggen slaan met taal

Author(s)

de Zeeuw, Anna

Publication date

2017

Document Version

Final published version

Published in

Laboratorium Amsterdam

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

de Zeeuw, A. (2017). Bruggen slaan met taal. In S. Majoor, M. Morel, A. Straathof, F. Suurenbroek, & W. van Winden (Eds.), *Laboratorium Amsterdam: werken, leren, reflecteren* (pp. 174-178). THOTH.

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

LABORATORIUM

AMSTERDAM



WERKEN

LEREN

REFLECTEREN



Redactie

Stan Majoor, Marie Morel,
Alex Straathof,
Frank Suurenbroek & Willem van Winden

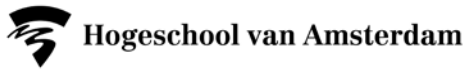
Uitgeverij THOTH Bussum

LABORATORIUM
AMSTERDAM

WERKEN

LEREN

REFLECTEREN



© 2017 De auteurs en Uitgeverij THOTH,
Nieuwe 's-Gravelandseweg 3, 1405 HH Bussum
WWW.THOTH.NL

Redactie

Stan Majoor, Marie Morel, Alex Straathof,
Frank Suurenbroek & Willem van Winden

Eindredactie

Hugo Jetten

Boekverzorging

René van der Vooren

Druk- & bindwerk

Drukkerij Wilco, Amersfoort

ISBN 978 90 6868 736 1



ANNA DE ZEEUW

BRUGGEN SLAAN MET TAAL

Taal speelt een belangrijke rol in processen waarin heel verschillende partijen aan sociale innovatie werken. Daarom is het belangrijk dat er in een fieldlab een bepaalde gevoeligheid ontstaat voor de talen die partijen gebruiken. Woorden die voor de ene partij belangrijk zijn, kunnen voor een andere partij gevoelig liggen, een andere betekenis hebben of zelfs polariserend werken. Hier bewust mee omgaan via processen van ‘vertalen’ tussen partijen is daarom cruciaal.

Samenwerken en innoveren in netwerken is kenmerkend voor een fieldlab. Een fieldlab biedt een omgeving waar over de tweedeling tussen de meer bureaucratische wereld van de overheid en de dagelijkse werkelijkheid van bewoners en ondernemers heen kan worden gestapt. Het motto is: samen aan de slag gaan. Interactie tussen partijen speelt daarbij een centrale rol. Dat brengt automatisch aandacht met zich mee voor de taal die personen en partijen spreken. In de innovatieve setting van een fieldlab bestaat bijvoorbeeld het gevaar dat partijen communiceren in jargontaal, waardoor lastig verbindingen zijn te leggen tussen mensen van diverse organisaties. In dit kader wordt vaak gewezen op een ‘kloof’ tussen het taalgebruik van beleidsmakers en de dagelijkse verhalen van burgers. Die is te wijten aan verhullend taalgebruik of eenzijdige betekenisgeving.¹ Ook kunnen processen ontstaan waarin geen werkelijke poging wordt gedaan om naar elkaar te luisteren, waardoor er een ‘dialoog van doven’ ontstaat.

Vaststaat in ieder geval dat taalgebruik veel zegt over de gedachtewereld, ideaalbeelden en achterliggende waarden en overtuigingen van personen of groepen.² Vanuit professionals is de capaciteit om aan te kunnen sluiten op de taal, persoonlijke relevantie en belevingswereld van bewoners daarom van groot belang.³

Om in de samenwerking in een fieldlab elkaars belangen te kunnen begrijpen, moet men elkaars taal leren spreken. Relevant hierbij is hoe framing als overtuigingstechniek in communicatie kan worden ingezet. Tversky en Khaneman⁴ geven aan hoe woordgebruik houdingen en gedragskeuzen kan beïnvloeden. Dit om bij mensen een gemeenschappelijke werkelijkheid te creëren, associaties op te roepen, of hen uit te nodigen tot actie.⁵ Hoe heeft taal gewerkt in de eerste jaren van Fieldlab Nieuw-West?

Een eigen taal De kick-off van de projecten van Fieldlab Nieuw-West vond plaats op 9 oktober 2014. In het programmaplan van het fieldlab beschrijven de partners als belangrijkste doel van de projecten het leveren van een bijdrage aan de zelfredzaamheid van burgers. Hierbij lag de focus op twee locaties, de Ringzone Noord (Geuzenveld-Slotermeer) en de Ringzone Zuid (Slotervaart) met elk een eigen subthema, respectievelijk armoede en sociale cohesie.

Bij de kick-off waren veel lokale spelers aanwezig die elk hun eigen jargon spraken: de bestuurscommissie Nieuw-West met vertegenwoordigers van verschillende politieke partijen, ambtenaren die bezig zijn met grootstedelijke beleidsprogramma's en gebiedsteams die bezig zijn met het 'vertalen' van beleid naar de bewoners in de wijk. Verder waren er partijen als het Huis van de Wijk, broedplaatsen, vrijwilligersorganisaties en woningcorporaties. Het idee was om de zeer diverse groep bewoners van Nieuw-West in een later stadium, via de projecten, te betrekken. Het woord 'fieldlab' had een taalkundig interessant effect in deze eerste fase, omdat het bij deze diverse lokale spelers al snel aansprak, los van de concrete invulling. Het leek een begrip waar niemand tegen kon zijn.⁶

De naamkeuze van projecten binnen het fieldlab was taalkundig belangrijk, omdat deze namen als 'eerste visitekaartje' van het fieldlab zouden worden gebruikt. De framing van deze naamkeuze was niet geregisseerd door het kernteam van het stadsdeel en het HvA-speerpunt Urban Management, maar door de onderzoekers van de betrokken lectoraten. Doel van de projecten was om de leefwereld van bewoners als uitgangspunt te nemen.

In 2014 startten er vier projecten:

- ▶ Project Financiële zelfredzaamheid
- ▶ Project De Keukentafel: pedagogisch thuisklimaat
- ▶ Project Kijk! Een gezonde wijk
- ▶ Collectief aan de slag met participatie

In 2015 startte:

- ▶ Project 'Mijn Straat': toe-eigening van de directe woonomgeving

De titels van de verschillende projecten bleken achteraf niet alleen representatief voor hun verschillen in aanpak, maar ook voor de capaciteit om via taal een verbinding te leggen tussen leef- en systeemwerelden.

De projectnaam 'Kijk! Een gezonde wijk' was letterlijk uit te leggen als een uitnodiging om naar de eigen wijk te kijken. Deze werd gebruikt voor de website en een 'Kijk! Meetweek', waarbij bewoners de in het project door henzelf ontwikkelde applicatie om signalen te geven over de beleving van de wijk uitprobeerden. De projectnaam 'De Keukentafel' vroeg om nadere uitleg, maar had een beeldend karakter dat nieuwsgierig maakt. De term drukt uit dat het erom gaat met gezinnen aan de slag te gaan met de leeromgeving van hun kinderen. Soms was de eerste stap het plaatsen van een keukentafel, omdat die eenvoudigweg niet aanwezig was: geen plek voor kinderen om hun huiswerk aan te maken.

Bij andere fieldlab-projecten viel de keuze van de naam echter op een vooral beleidsmatige term. De projectnaam 'Collectief aan de slag met participatie' was bijvoorbeeld ingegeven door de ambtenaren. Tijdens gesprekken over de operationalisering van dit onderzoek kwamen de onderzoekers tot de ontdekking dat het begrip 'participatie' op vele manieren werd geïnterpreteerd. Dit leidde uiteindelijk tot de ambitie om de beleving van 'participatie' door bewoners en bedrijven in Nieuw-West te onderzoeken. Uit het onderzoek bleek dat de bewoners niet denken in termen van 'participatie' en 'zelfredzaamheid' en doorgaans niet bekend zijn met de achtergronden daarvan, maar eigen betekenissen geven aan hun dagelijkse activiteiten (zie ook hoofdstuk 11).

De diversiteit in projectnamen en de bijbehorende associaties bleken een voorspeller te zijn van de diversiteit in de wijze van interactie met bewoners. 'Kijk!' roept bijna direct op tot actie van bewoners, wat in de loop van het onderzoek ook gebeurde met de ontwikkeling van een applicatie. De titel 'Collectief aan de slag met participatie' riep in eerste instantie vragen op, maar leidde daardoor tot een nadere dialoog en verkenning binnen de wijk. De woordkeuze bleek dus belangrijk. Dat kwam bij een ander project in Nieuw-West, de later gestarte dashboardpilot, ook sterk naar voren en leidde tot aanpassing van het taalgebruik.

Zoeken naar de juiste woorden De zoektocht naar de juiste naamgeving en een gezamenlijke werkelijkheid tussen verschillende partijen kwam ook naar voren bij een ander initiatief in het fieldlab. Al bij de start vroeg het fieldlab-kernteam zich af hoe de diverse projectresultaten het beste onder een eenduidige noemer te brengen waren. Enerzijds om de bijdrage aan de gekozen gebiedsdoelen goed te kunnen volgen. Anderzijds om te werken aan de gemeenschappelijke taal, die verschillende onderzoeken en onderzoekers bij elkaar kon brengen.⁷ Het kernteam gaf uiteindelijk aan dat een algemeen 'dashboard' per buurt van toegevoegde waarde zou zijn, waarbij het specifieke doel, de inhoud van het dashboard, op maat per buurt

kon worden bepaald. Hiervoor werd in 2016 een pilot gestart rond de vraag: hoe kan via een dashboard inzicht ontstaan in een buurt en kunnen de effecten van fieldlab-experimenten worden gevolgd en begrepen? Voor een pilot van dit project werd de Van Deyselbuurt geselecteerd, een deel van Amsterdam Nieuw-West dat gekenmerkt wordt door complexe armoedeproblematiek en een diverse bevolkingssamenstelling met vele verschillende nationaliteiten. ‘Gedrag bij armoede’ was in lijn met het eerder genoemde programmaplan het inhoudelijke thema van de inventarisatie en de experimenten.⁸ De dashboardpilot in de Van Deyselbuurt startte in juni 2016 met een voorbereidende kick-off door onderzoekers en wijkprofessionals. Aan de orde kwam daarbij vooral de methodologische vraag of en hoe een dashboard kan bijdragen aan ‘leren met de buurt’ over dit onderwerp. Verschillende opvattingen over het woord ‘dashboard’ creëerden echter bij de aanwezigen verschillende verwachtingen.

Wat opviel was de tegenstelling ‘cijfers versus verhalen’ in de beelden van betrokken partijen. Hier kwam het verschil in jargon en ideologie tussen beleidsmakers, wijkprofessionals en bewoners naar voren. Beleidsmakers praatten over de buurt als ‘afgebakend geografisch gebied’ waaruit ‘data’ kunnen worden gegenereerd. Hieruit volgt een voorliefde voor cijfermatige dashboards.⁹ De gebieds(plan)cyclus van de gemeente Amsterdam is bijvoorbeeld voor een belangrijk deel gestoeld op tevredenheids- en andere cijfers per gebied.

De wijkprofessionals gaven tijdens de kick-off aan dat het ‘vertalen’ van dit jargon naar de wijk noodzakelijk was. Ze brachten daarnaast naar voren dat de buurt rijk is aan andere vormen van kennis, namelijk verhalen en ervaringen, die wellicht meer informatie opleveren over armoedeproblematiek dan de cijfers. Dit betreft zowel de onbewuste kennis, ook wel *tacit knowledge* genoemd, van wijkprofessionals als de verhalen van bewoners.¹⁰ Maar de verhalen uit de buurt die je bij de bakker en slager hoort bleken moeilijk te passen in een eerste idee van een buurtdashboard. Om deze informatie te verwerken waren immers inlevingsvermogen, de tijd nemen en aansluiten bij bewonersnetwerken in de buurt nodig. Het uitgangspunt zou dan moeten zijn dat de buurt rijk is aan belangrijke gelaagde informatie, maar dat deze niet voor het oprapen ligt en ook niet in één oogopslag zichtbaar of meetbaar is. De vraag werd hoe deze rijke wereld van verhalen en onbewuste kennis te vertalen is in een dashboard, een begrip dat in eerste instantie de connotatie heeft met meetbare indicatoren en objectieve informatie.

Was het woord ‘dashboard’ daarom wel het juiste woord om te hanteren? Het viel in de smaak bij professionals, maar had het ook de flexibiliteit om rekenschap te geven van ervaringen van bewoners? En welk effect zou het gebruik van dat woord hebben? Uiteindelijk werd met enthousiaste professionals van verschillende organisaties een (digitaal) platform voor kennisuitwisseling rond ‘gedrag bij armoede’ van jongeren in Nieuw-West

opgericht dat ook ruimte bood voor ervaringskennis van professionals. Het woord ‘dashboard’ verdween naar de achtergrond. Dit haalde de angel eruit. ‘We noemden het dashboardmethode maar kwamen er gaandeweg achter dat dashboard niet datgene verbeeldde wat wij aan het doen waren [...]. De tool moest een dialoog tussen partijen op gang brengen [...]. Om de gezamenlijkheid te benadrukken zijn we de naam digitaal platform gaan hanteren.’¹¹

Juist door de aanvankelijke weerstand die het woord ‘dashboard’ creëerde, bleek het in het proces heel productief. De discussie over de betekenis van het woord leidde tot een interactief proces waarbij wederzijds begrip ontstond, een vorm van *negotiated knowledge* tussen de verschillende partijen.¹² Samen werd er een nieuwe taal gecreëerd die beter paste bij de belangen en wensen van de partners in het project.

Bewuste taal De fieldlabs leren dat, om in settings met meerdere betrokkenen elkaars belangen te kunnen begrijpen en te komen tot gedeelde probleempercepties en doelen, het essentieel is elkaars taal te verstaan. Bij de fieldlab-projecten in Nieuw-West werd een eigen taal neergezet en was diversiteit te zien in de naamkeuze. De naam ‘Kijk! Een gezonde wijk’ werkte bijvoorbeeld activerend naar bewoners. Met andere projectnamen, met woorden als ‘participatie’ en ‘financiële zelfredzaamheid’, richtten de onderzoekers zich vooral op beleidsmakers.

De vraag bij de keuze van woorden binnen de fieldlab-projecten is daarom niet alleen of deze overeenstemmen met de bedoeling van de projecten, maar vooral ook *wie* men wil aanspreken. Wil men een ‘gezicht’ geven aan het fieldlab naar institutionele partners toe, of samen met bewoners aan de slag gaan? Hier moet de framing van projecten op gestuurd worden. Het voorbeeld van de dashboardpilot laat de waarde van een gesprek over termen en betekenissen zien. Zo’n gesprek draagt uiteindelijk bij aan *negotiated knowledge* en een nieuw gezamenlijk frame.

Concluderend stellen we dat het in een fieldlab van belang is bewust met woorden om te gaan en te weten hoe gezocht moet worden naar een gemeenschappelijke taal. Dit is een belangrijke taak voor de fieldlab-coördinator, die de onderzoekers hierin mee moet nemen. De uitdaging is om een stevige brug te slaan tussen alle betrokkenen. Hoe breder de te overbruggen kloof, hoe lastiger, maar ook hoe innovatiever dit proces kan zijn.