



Following . . .

@wijkmanager #Amersfoort

Contacten, ideeën, verbinding, gemak, een positief beeld van de gemeente, snelheid, flexibiliteit en vertrouwen van bewoners en collega's. Dat is wat Twitter de Amersfoortse wijkmanager Niko Paap oplevert. Hoe is hij begonnen en hoe gebruikt @nikopaap Twitter in zijn werk?

Door **Marielle de Groot**
Beeld **Blinkerd**

Niko Paap: "Je kunt in ons werk niet meer om Twitter heen"

Veel gemeenten hebben de afgelopen jaren wijkmanagers aangesteld als brug tussen de gemeente, de bewoners en professionals in de wijk. Hoewel het gebruik van Twitter in de wijk vooral door inzet van de politie – 'de twitterende wijkagent' – sterk in opkomst is, blijven de wijkmanagers nog achter. Liesbeth van de Wetering, bestuurslid van het landelijke platform Wijkgericht Werken en stadsdeelcoördinator bij de gemeente Groningen: "Werken met sociale media is zeker een thema dat leeft onder onze leden, al is het gebruik ervan nog geen gemeengoed. Ons werk in de wijk draait natuurlijk om communiceren en verbinden. Sociale media bieden wijkmanagers volop kansen om zichtbaar en transparant te zijn, relaties te onderhouden, informatie te geven en te krijgen en snel op actualiteiten in te spelen."

Niko Paap is wijkmanager bij de gemeente Amersfoort en sinds anderhalf jaar actief op Twitter. Paap over zijn rol als wijkmanager: "Mijn bestuurders verwachten dat ik weet wat er speelt, en in geval van escalaties in mijn wijken – meestal overlast door jongeren – snel de juiste partijen aan tafel kan krijgen. Ik stuur de gebiedsgerichte programma's van de gemeente aan, zoals Amersfoort vernieuwt en de wijkagenda's. Daarnaast ben ik de schakel tussen de wijk en het stadhuis. Ik kaart zaken die in het stadhuis spelen aan in de wijk. En ik verwijs bewoners, organisaties en bedrijven door naar de juiste personen binnen de gemeente."

VOLGEN EN GEVOLGD WORDEN

Met Twitter kan de wijkmanager zijn netwerk via korte berichten op de hoogte houden en aanspreekbaar zijn. Paaps netwerk bestaat uit 351 volgers; hij volgt zelf 349 mensen. In zijn netwerk zitten onder meer burgers, winkeliers, sportverenigingen, wijkwebsites met een twitteraccount, raadsleden, wethouders, collega's van welzijnsinstellingen en woningbouwcorporaties en wijkmanagers uit andere delen van het land. Hij is erg enthousiast over wat Twitter in zijn werk oplevert: "Mijn netwerk in de wijk is in de anderhalf jaar dat ik actief ben op Twitter zeker verdrievoudigd. Ik heb contact met instellingen, bedrijven en personen uit mijn wijken die ik analoog misschien helemaal niet zou hebben ontmoet."

Paap verstuurde de afgelopen anderhalf jaar ruim 1300 tweets (berichten via Twitter) over verschillende onderwerpen. "Ik twitter over ontwikkelingen in de wijk, wat ik doe en wat dat me oplevert. En voor de wijk

belangrijke besluiten van het college of als er werk in de wijk begint. Ik stuur berichten door van initiatieven in de wijk, zeker als daar een digitale link bij is, zoals een nieuwsbericht op een website." Willem van der Craats, actieve bewoner en ondernemer in Vathorst volgt @nikopaap. "Ik weet daardoor waar Niko mee bezig is. Als ik zie waar ik weer iets mee kan, dan pak ik dat op."



Leefbaarheid en sociale cohesie zijn belangrijke thema's in de wijk. De rol van de gemeente in de wijk verschuift daarin van initiatiefnemend naar faciliterend. In het activeren en stimuleren van bewoners gelooft Paap niet. "Ik ga er niet over wat mensen wel en niet doen voor hun wijk. Ik geloof dat de overheid initiatieven aan burgers zelf moet laten. Een aantal jaar geleden is bijvoorbeeld geëxperimenteerd met kant-en-klare wijkwebsites, die bewoners alleen maar hoefden te vullen. Dat is niet van de grond gekomen. Mijn rol is om bestaande initiatieven verder te helpen. Bewoners hebben een idee en een plan, ik heb weer de contacten en weet bij wie ze waarvoor terecht kunnen. Een voorbeeld: laatst las ik een tweet van een bewoner in de trant van 'De gemeente bezuinigt, wij willen wel actie ondernemen om te kijken of we ons buurthuis in stand kunnen houden.' Zo'n bericht stuur ik direct door naar

een collega op het stadhuis, zodat zij dat weer kunnen oppakken.”

POLITIEKE VOELSPRIETEN

Veel Amersfoortse raadsleden en wethouders zijn actief op Twitter. Dat maakt de politiek voor burgers transparanter en meer benaderbaar, maar ook Paap ervaart voordelen. “Wethouders en raadsleden voeren actief discussies op Twitter en wisselen informatie uit die ik anders veel later krijg of misschien zelfs helemaal niet. Ik heb daardoor een veel beter gevoel van wat mijn bestuurders willen.” Tot slot biedt Twitter Paap een medium voor kennisuitwisseling tussen wijkmanagers. “Ik blijf op de hoogte van wat andere wijkmanagers in soortgelijke wijken doen. Soms twitter ik over onderwerpen die ook in andere wijken spelen. Dan ontstaat een discussie en komen er voorbeelden terug van hoe anderen daarmee omgaan.”

De wijkmanager en de wijkagent werken intensief samen. Paap omschrijft die samenwerking als volgt. “We zorgen dat we elkaar goed kennen en geven signalen door. Soms zorg ik ervoor dat de wijkagent samen met andere instanties een kwestie in de wijk oppakt. En andersom geeft de wijkagent ook weer signalen aan mij over wat de gemeente kan doen.” Hoewel de politie landelijk gezien al zeer actief is op Twitter, zijn de wijkagenten in Paaps wijken dat nog niet. De Politie Amersfoort twittert wel nieuwsberichten via één centrale account, @politie033. Paap: “Als de agenten in de wijk ook zouden twitteren zou dat versnellend werken en de bereikbaarheid over en weer vergroten. Voor burgers biedt het meer transparantie en herkenbaarheid.”

Paap begon met Twitter nadat hij een

uitnodiging had gekregen door iemand uit zijn netwerk. “Ik ben het maar gewoon gaan proberen. Ik maakte een profiel aan en werd volger van een aantal mensen die ik kende, om te ontdekken wat zij daar deden.” Al snel vond hij het relevant voor zijn werk en ging hij een stap verder. “Ik ging kijken wat er gebeurde als ik ergens op reageerde, een berichtje plaatste. En ik merkte dat Twitter vooral leuk is. Ik kan snel iets delen met meerdere mensen tegelijk en krijg daar reacties op.”



In Amersfoort heeft een discussie plaatsgevonden over wat de gemeente met Twitter kan en wil doen. Paap was deelnemer aan die discussie. “We hebben afgesproken dat degenen die er wat in zien, het kunnen gebruiken; niemand is ertoe verplicht.” De gemeente heeft geen expliciete richtlijnen, vertelt Paap. “Onze gemeentesecretaris heeft gezegd: ‘Doe het, maar gebruik je verstand.’” Dat geeft Paap de ruimte en de verantwoordelijkheid. “Ik ben me altijd bewust van mijn rol als ik twitter. Ik pas op met meningen die politiek gevoelig liggen en probeer te voorkomen dat ik iets schrijf wat niet strookt met de organisatie. Maar dat doe ik als persoon ook. Ik doe me digitaal niet anders voor dan analoog.” De grenzen van wat wel en niet kan zijn soms lastig. Maar het open karakter van Twitter – collega’s lezen immers ook mee – leidt tot een zelfreinigend mechanisme, merkte Paap. “Tijdens een discussie op Twitter over het realiseren van een openbare plasgelegenheid heb ik in tweets een aantal kritische vragen

gesteld. Een aantal collega's heeft me daar op aangesproken; ze vonden dat ik te ver was gegaan. Daar leer ik dan weer van."

ANGST

Van de Wetering merkt bij het platform LPB dat nog weinig gemeenten gestructureerd bezig zijn met sociale media. "Als wijkmanagers actief zijn is het veelal op persoonlijk initiatief. Daarna komt de rest van de

organisatie vaak ook in beweging." Angst voor incidenten, niet ingericht zijn op de snelheid van sociale media en een cultuur van voorzichtigheid zijn redenen die gemeenten weerhouden, denkt Van de Wetering. "Ook communicatieafdelingen lopen vaak niet voorop en kunnen weinig ondersteuning bieden. Het is daardoor bijvoorbeeld niet duidelijk waar de scheidslijn ligt tussen wat je communiceert als ambtenaar en privé." Een tip voor wijkmanagers die er mee aan de slag gaan: "Het is zeker in het begin een kwestie van uitproberen. Fouten horen daarbij. Zorg dus dat je rugdekking hebt binnen je organisatie." Zelf is Van de Wetering in Groningen in een kleinschalig opgezette

pilot aan het experimenteren met de mogelijkheden van sociale media, in samenwerking met een collega van stadsdeelcoördinatie en met de afdeling communicatie.

Een veelgehoord punt van kritiek op het gebruik van Twitter door ambtenaren is dat het bereik van het medium te beperkt is. Uit onderzoek naar de informatiebehoefte in Amersfoort, uitgevoerd door de Amersfoortse afdeling Onderzoek en Statistiek, blijkt dat de meeste bewoners het liefst via de traditionele kanalen op de hoogte worden gehouden: de plaatselijke krant, een bewonersbrief of de gemeentelijke website. Paap is zich daarvan bewust. "Twitter is voor mij nadrukkelijk een extra middel, naast face-to-facecontact, bijeenkomsten, mail en telefoon. Bij alle communicatiemiddelen geldt dat het lastig is om iedereen te bereiken. Bij een bijeen-

komst in de buurt is niet iedereen aanwezig en bewonersbrieven worden ook lang niet door iedereen gelezen. Het is en-en in plaats van of-of. De grote voordelen van Twitter zijn de snelheid waarmee je kunt delen en de flexibiliteit ervan. Berichten zijn makkelijk verder te verspreiden."

Een ander bezwaar bij Twitter is dat het inhoudsloos kan zijn. Wie wil er op de hoogte blijven van wat een ander eet bij de lunch? Daar heb je zelf sturing op, vindt Paap. Hij zorgt er zelf voor dat zijn informatiestoom relevant blijft. "Als er geen interessante dingen uitkomen, dan houdt het op en verwijder ik dat contact." Ontvolgen, in Twitterjargon. "Dat heb ik wel eens uitgelegd aan een collega: 'Als jij steeds twittert over wat PSV aan het doen is, dan hoef ik dat niet te zien. Dat is verstorend in mijn timeline.'"

Voor Paap is Twitter inmiddels een onmisbaar medium. Hij is van mening dat dat geldt voor alle wijkmanagers. "Je moet bereikbaar zijn, je moet weten wat er speelt en Twitter is een goede manier om dat te doen. Het is ondenkbaar dat iemand telefonisch of per mail niet bereikbaar is. Dat geldt nu ook voor Twitter. En de ontwikkelingen gaan steeds verder, daar moet je op inspelen."

VERDER LEZEN:

Meer persoonlijke ervaringen van wijkmanagers met Twitter: <http://bit.ly/iRrXMG>. Wijkmanager @ElsLeicher vertelt over haar ervaringen met Twitter.

Op <http://bit.ly/ngKjmg> komen verschillende wijkambtenaren aan het woord.

Platform LPB, landelijk platform wijkgericht werken, heeft op zijn site www.lpb.nl discussies tussen wijkambtenaren over het gebruik van Twitter.

Twitter is extra, naast face-to-face-contact, mail en telefoon